

Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE

Aprobado por: Samuel Navarro Hernández.



Fecha Aprobación: 21/04/2026

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
2.1 Comprensión de partes interesadas y sus requisitos.....	5
3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	6
3.1 Alcance.....	6
3.2 No aplicabilidad.....	6
3.3 Mapa de procesos SDT USACH – FUDE.....	7
3.4 Organigrama SDT USACH – FUDE.....	8
3.5 Definición Estratégica.....	9
3.5.1 Misión y Visión.....	9
3.5.2 Política de la Calidad.....	10
3.5.3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	11
3.6 Objetivos de la Calidad.....	12
4 SOPORTE.....	13
4.1 Gestión del Recurso Humano.....	13
4.1.1 Número adecuado de colaboradores para la operación:.....	13
4.1.2 Competencia requerida para una correcta operación:.....	13
4.1.3 Conocimiento de la Organización:.....	13
4.1.4 Competencia, formación y toma de conciencia:.....	13
4.1.5 Toma de conciencia.....	14
4.2 Infraestructura.....	14
4.3 Ambiente de la organización.....	15
4.4 Comunicación.....	15
4.5 Información Documentada.....	16
4.6 Cambios climáticos y su impacto.....	16
5 OPERACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	16
5.1 Planificación y control operacional.....	16
5.2 Requisitos para los servicios.....	17
5.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	17
5.4 Provisión del servicio.....	18
6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	18
6.1 Auditoría Interna.....	18
6.2 Revisión por la Dirección.....	20
7 MEJORA CONTINUA.....	20
7.1 No conformidad y acción correctiva.....	20
8 INVENTARIO DE MODIFICACIONES.....	20

	Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE	
	Código: MC-SGC-001	Revisión: 17

1. INTRODUCCIÓN.

El 04 de abril de 1990, Don Raúl Smith Fontana en su calidad de Rector de la Universidad de Santiago de Chile, constituye a nombre de la Universidad, la “Fundación para el Desarrollo Tecnológico, Asistencia Técnica y Capacitación Universitaria”, fundación de derecho privado sin fines de lucro, cuyo objetivo fue el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo a las actividades que realice la Universidad de Santiago de Chile en materias de adaptación y desarrollo de tecnologías, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos, orientados a la comunidad en general y al sector empresarial en particular.

Asimismo, el 23 de mayo de 1990, Don Raúl Smith Fontana y Don Carlos Thomas Garfias, este último en calidad de vicepresidente de la “Fundación para el Funcionamiento, Desarrollo y Promoción del Planetario”, constituyen una sociedad civil de responsabilidad limitada, mediante escritura pública, cuya razón social fue “Sociedad Civil para el Desarrollo Tecnológico, Asistencia Técnica y Capacitación Universitaria Limitada”, cuyo objetivo fue el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo de las actividades que realice la Universidad de Santiago de Chile en materias de adaptación y desarrollo a la tecnología, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos orientados hacia la comunidad en general y el sector empresarial en particular.

La administración de la “Fundación para el Desarrollo Tecnológico, Asistencia Técnica y Capacitación Universitaria” fue encomendada a un Consejo Directivo, integrado por siete integrantes, cuyo presidente era el Rector de la Universidad de Santiago de Chile; por su parte, la administración de la “Sociedad Civil para el Desarrollo Tecnológico, Asistencia Técnica y Capacitación Universitaria Limitada” fue encomendada a un Directorio, integrado por siete personas, cuyo presidente era el Rector de la Universidad de Santiago de Chile.

Por otra parte, tanto la fundación como la sociedad contó con un Director Ejecutivo, el Consejo Directivo y por el Directorio, respectivamente.

La sociedad, a lo largo del tiempo, ha experimentado diversas modificaciones en sus estatutos, entre ellas destacan las modificaciones realizadas a través de escritura pública en el año 1991, y en el año 1992. Producto de esta última modificación, se modificó su razón social, pasando a denominarse “Sociedad de Desarrollo Tecnológico Ltda.”, pudiendo usar el nombre de fantasía “S.D.T. Ltda.”. Posteriormente, en 1994 y 1997, fue modificado nuevamente el estatuto de la sociedad. Destaca la modificación de 1997, en cuya virtud se acordó ampliar el objeto social, a fin de que pueda administrar contable y financieramente los programas y cursos de nivel académico que realice la Universidad de Santiago de Chile y modificar la cláusula correspondiente a su administración y designación de los integrantes del Directorio, pudiendo ser designados en dicha calidad cualquier integrante de la comunidad universitaria.

El día 15 de diciembre de 1997, se vuelve a modificar la razón social, llamándose ahora “Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Limitada”, pudiendo utilizar el nombre de fantasía “SDT USACH Ltda.”. Además, se lo otorga al Director Ejecutivo, sin perjuicio de las facultades del Rector y del Prorector, la facultad para celebrar actos y contratos según las circunstancias lo hagan pertinente, sin que estas deban ser acreditadas ante terceros.

   EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE	
	Código: MC-SGC-001	Revisión: 17

A fin de dotar a la sociedad de mayores estándares de probidad, transparencia e imparcialidad, la última de las modificaciones que experimentó la sociedad dice relación con la forma de designación del Director Ejecutivo, el cual, a partir del 19 de diciembre de 2022, pasa a ser el funcionario o académico de la Universidad de Santiago de Chile, a quien el Rector de dicha casa de estudios le asigne la función de Director Ejecutivo de las Empresas y Fundaciones de la Universidad de Santiago de Chile (EFUSACH), mediante decreto o resolución de asignación de funciones.

En lo que respecta a la función, el 5 de enero de 1994, a través de escritura pública, se modificaron sus estatutos. Una de sus modificaciones fue ampliar el ámbito de acción, permitiéndole crear, dirigir y/o administrar establecimientos educacionales y de realización de capacitación ocupacional en conformidad con la Ley N° 1446, sobre Capacitación y Empleo. Además, se modificó su razón social, pasando a denominarse “Fundación Universidad Empresa”, pudiendo usar el nombre de fantasía “FUDE-USACH”.

Actualmente, tanto la fundación como la sociedad contribuyen activamente en el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo a las actividades que realiza la Universidad de Santiago de Chile, en materias de transferencia de tecnologías, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos, orientándose hacia la comunidad en general y al sector empresarial en particular.

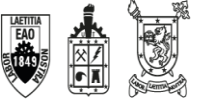
Tanto la fundación como la sociedad forman parte de las empresas relacionadas de la Universidad de Santiago de Chile, cuya creación y actividad encuentra sustento jurídico en la letra e) del artículo 39 de la Ley N° 21.094, de 2018, sobre Universidades Estatales, y en el N° 2 del artículo 47 del Decreto con Fuerza de Ley N° 149, de 1981, del Ministerio de Educación Pública, que fija el Estatuto Orgánico de la Universidad de Santiago de Chile.

2. COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

Nuestra organización comprende el entorno dinámico y cambiante en el que se mueve a través de una evaluación de factores internos y externos que afectan de manera positiva como negativa el desempeño para alcanzar los resultados planificados y la sostenibilidad de la organización.

Esta herramienta contempla el uso de un análisis FODA, el cual será revisado en cada periodo a través de las herramientas de seguimiento del sistema de gestión y actualizado según corresponda. El FODA se encuentra descrito en la plataforma KAWAK con acceso limitado según requerimientos de la alta dirección.

Esta comprensión del contexto de la organización permitirá la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, las partes interesadas pertinentes, sus requisitos y expectativas y los potenciales factores que impliquen riesgos a la sostenibilidad de la organización.

  EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE	
	Código: MC-SGC-001	Revisión: 17

2.1 Comprensión de partes interesadas y sus requisitos.

Como parte de la visión estratégica de nuestra organización, es fundamental identificar los actores críticos que se relacionan con nuestra organización y sus necesidades y expectativas, para así poder transmitir el enfoque al cliente y a una gestión de calidad en nuestros procesos. Para esto, hemos desarrollado una matriz de partes interesadas pertinentes en las cuales se incluyen los requisitos y expectativas, así como también las medidas de seguimiento y medición de éstas. Esta matriz de partes interesadas será revisada una vez al año o bien en cada ocasión en que se generen cambios al contexto de nuestra organización.

A continuación, se describe la matriz de partes interesadas:

  EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE		Matriz de requisitos y expectativas de partes interesadas pertinentes.			Código: FR-DRE-026 Versión: 07
IDENTIFICACION PARTES INTERESADAS PERTINENTES		Requisitos a cumplir de partes interesadas pertinentes		Actividades de seguimiento y medición	
		Requisitos	Expectativas	Medición	Seguimiento
1	Clientes internos: Jefes de proyecto / unidades usuarias	Administración financiera oportuna y eficaz. Disponibilidad para atender consultas.	Solución integral de problemas que escapan a la prestación del servicio.	Encuestas de satisfacción. Buzón de reclamos y sugerencias.	Una vez al año.
2	Clientes Externos: (Alumnos, Proveedores, entre otros)	Ejecución de proyectos en base a lo contratado. Uso de los servicios administrativos.	Cumplimiento de requisitos adicionales que están fuera de contrato. Atención cordial. Facilidades al momento de pagar. Horarios de atención flexibles.	Buzón de reclamos y sugerencias.	Periódico.
3	Universidad de Santiago de Chile.	Ejecución del servicio de administración financiera.	Disminución de costos del servicio. Apoyo financiero.	Encuestas de satisfacción. Buzón de reclamos y sugerencias. Informe. Reporte anual.	Periódico. Anual.
4	SII, Municipio, AFP, AFC, Isapre, Fonasa, Mutual de Seguridad, INE.	Cumplimiento de requisitos legales aplicables.	N/A.	Pago de documentos tributarios, Pago de Patente Comercial. Pago de Cotizaciones, Fiscalización en el Municipio.	Mensual. Cada vez que sea necesario.
5	Recursos Humanos.	Estabilidad Laboral. Ambiente de trabajo apropiado. Clima laboral adecuado. Trato inclusivo. Rentas acordes con capacidades y mercado. Disponibilidad de jefes para enfrentar situaciones. Retroalimentación oportuna. Asignación clara de responsabilidades.	Incremento de sueldo. Incremento en beneficios laborales. Desarrollar nuevas y mayores competencias técnicas.	Plan de capacitación. Detección de necesidades de capacitación.	Anual.
6	Socios accionistas.	Rentabilidad Crecimiento del negocio. Resguardo de la inversión. (seguros y pagos)	Mayor rentabilidad a menor capital de trabajo.	Informes Financieros. Auditoría Financiera Anual.	Trimestral. Anual.
7	Sindicato.	Cumplimiento de convenio colectivo.	Mejoras por sobre los acuerdos.	Negociación. Fiscalización Inspección del Trabajo.	Anual.
8	Proveedor estratégico de servicios TI: Dirección Estratégica Informática USACH	Disponibilidad de plataformas institucionales. Soporte técnico oportuno. Seguridad informática. Continuidad operacional.	Mejora continua de sistemas. Automatización de procesos. Atención priorizada ante incidentes críticos.	Evaluación de Proveedores. Control de Servicios Subcontratados.	Anual.

	Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE	
	Código: MC-SGC-001	Revisión: 17

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1 Alcance.

Las actividades contempladas y controladas por el Sistema de Gestión de la Calidad abarcan todos los procesos contemplados en el mapa de procesos y se ha determinado no aplicar la cláusula 8.3 sobre diseño y desarrollo, además de la cláusula 7.1.5 sobre recursos de seguimiento y medición.

Alcance Sistema de Gestión de la Calidad.

Servicio de Administración Financiera de Proyectos, mediante procesos de gestión, que involucran a las siguientes unidades: Dirección Ejecutiva, Gestión de Requerimientos, Postulaciones y Contratos de Proyectos, Calidad y Mejora Continua, Crédito; Cobranzas, Tesorería, Contabilidad y servicios de apoyo como Mantenimiento Informático, Recursos Humanos, Oficial de Cumplimiento y Compras, dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.

3.2 No aplicabilidad.

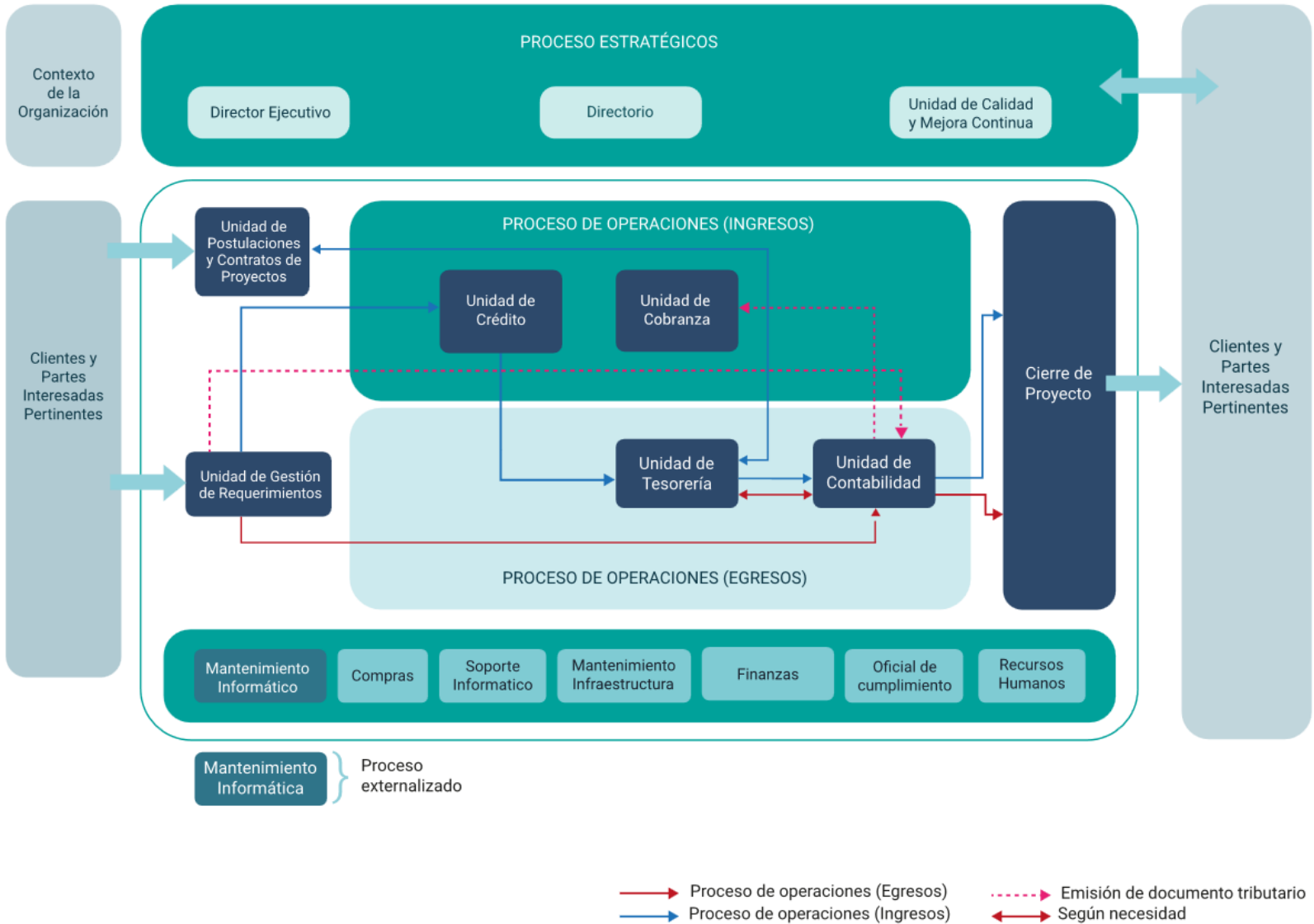
Los requisitos que no aplican para la conformidad de la ejecución del servicio son:

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición: El requisito 7.1.5 no aplica debido a que no se utiliza equipos o instrumento de medición que afecten la conformidad del servicio.

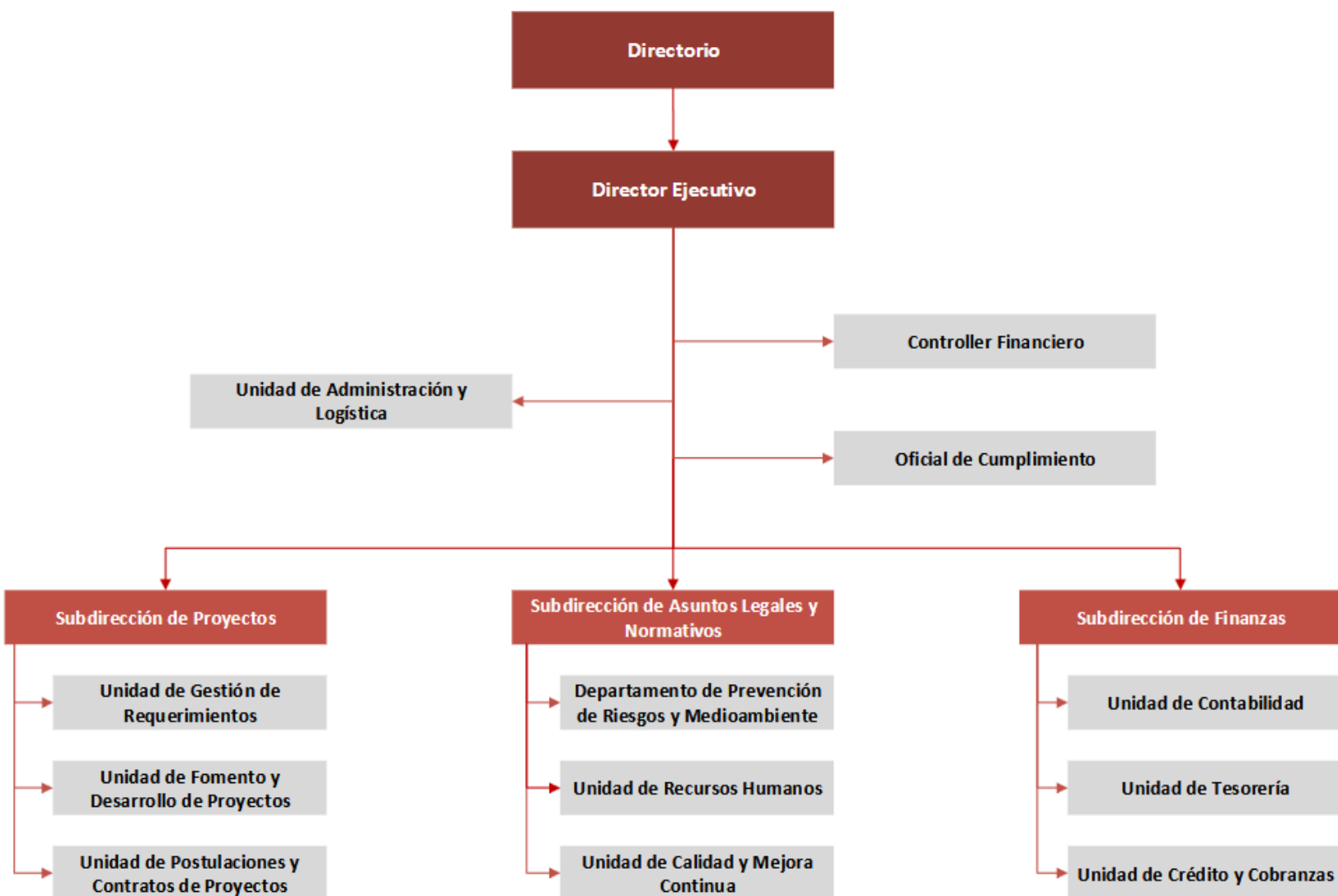
8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios: El requisito 8.3 no aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que no se realiza ningún diseño y desarrollo, dado que los requisitos corresponden a trámites administrativos, en los cuales no se transforman requisitos inespecíficos del cliente, sino que aporta un servicio de administración, los que se encuentran regulados de acuerdo con las especificaciones y lineamientos legales y reglamentarios.

Y con respecto a los proyectos estos se realizan en base a licitaciones, por lo que los requisitos se encuentran regulados de acuerdo con las especificaciones del cliente.

3.3 Mapa de procesos SDT USACH – FUDE.



3.4 Organigrama SDT USACH – FUDE.



3.5 Definición Estratégica.

3.5.1 Misión y Visión.

Misión.

Atender con calidad la gestión financiera y administrativa de proyectos, para colocar a la Universidad de Santiago de Chile en un lugar destacado en la entrega de cursos de capacitación, asistencia técnica, programas de postítulo, postgrado, diplomados y educación continua.

Visión.

Ser reconocidos como una institución de calidad en el ámbito de la gestión financiera y administrativa de proyectos para colocar a la Universidad de Santiago de Chile, en un lugar destacado en la entrega de cursos de capacitación, asistencia técnica, programas de postítulo, postgrado, diplomados y educación continua.

3.5.2 Política de la Calidad.

 EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Política de la Calidad Código: DG-DRE-001 Revisión: 04
---	---

La Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Limitada y la Fundación para el Desarrollo del Emprendimiento, en su compromiso con la excelencia en la administración financiera de proyectos que otorga a sus clientes y partes interesadas, ha impulsado la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que vela por el cumplimiento oportuno y la mejora continua de sus procesos éstos, enfocados principalmente en brindar un servicio satisfactorio, rápido y eficiente.

Este sistema se fundamenta en los siguientes principios:

1. Contar con personas comprometidas, competentes y con espíritu de servicio como valor esencial.
2. Mantener un compromiso con el cliente y las partes interesadas, logrando fortalecer los lazos de confianza mediante el cumplimiento de los estándares establecidos.
3. Agilidad y competitividad en las operaciones, aspirando a la mejora continua y al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la actividad de la organización.

La Dirección Ejecutiva compromete su participación y vigilancia para mantener, mejorar o enriquecer estos principios, se compromete además a proporcionar los recursos económicos, humanos y de infraestructura necesarios para ello.

La Política de Calidad es difundida con el fin de ser conocida, aprehendida y aplicada por todos nuestros colaboradores.

La Política de Calidad se encuentra publicada y disponible para lectura y revisión de todas las partes interesadas.

Aprobado por: Samuel Navarro Hernández



Fecha de aprobación: 09/04/2024

3.5.3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Nuestra organización, en base de la evaluación del contexto y a la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, ha definido, como metodología para identificar y tratar los riesgos que afecten la sostenibilidad de la organización, una matriz de riesgos, la que se encuentra en la plataforma Kawak, que considera, como elementos de entrada, los procesos descritos en el mapa de procesos y alcance, y determina de manera general cuáles son los principales riesgos y oportunidades por cada proceso. Esta matriz se encuentra conservada como información documentada (digital) en la plataforma Kawak, ya que define acuerdos y plazos para la implementación de acciones.

Los criterios de categorización del riesgo son:

Probabilidad de ocurrencia.	Efecto o consecuencia			
	No genera efecto	Efecto leve	Efecto moderado	Efecto grave
No ocurre.	1	2	3	4
Ocurre 1 a 4 veces en el año.	2	4	6	8
Ocurre frecuentemente.	3	6	9	12
Ocurre siempre	4	8	12	16

A continuación, se incluye la matriz de riesgos:

Áreas, procesos y actividades				Categorización del riesgo			Planificación de acciones para abordar los riesgo y oportunidades			Categorización del riesgo residual			
Proceso	Actividad	Oportunidad o Riesgo	Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Efecto o Consecuencia	Riesgo u oportunidad significativa	Responsable	Fecha de implementación	Plazos	Probabilidad de ocurrencia 2	Efecto o Consecuencia 2	Riesgo residual y eficacia de las acciones	Fecha

Todo riesgo u oportunidad que sea categorizado mayor igual a 6, será considerado como riesgo significativo y se definirán acciones, responsables y fechas. Esta matriz se evalúa periódicamente según los acuerdos definidos y tiene una revisión de carácter anual. Además, en caso de cambios significativos del contexto, o bien como acuerdo de la Revisión por la Dirección o por acciones correctivas, se podrá actualizar según sea necesario. Una vez definidas las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, es necesario, y según plazo, evaluar la efectividad de las acciones. En caso de no ser efectivas, será necesario definir nuevas acciones o volver a categorizar el riesgo.

3.6 Objetivos de la Calidad.

Con base en el análisis de los riesgos y oportunidades, se han determinado los riesgos transversales dentro de la organización, y se han definido Objetivos de la Calidad que permitan apoyar la definición estratégica, así como también la sostenibilidad y la calidad de sus procesos y servicios.

Estos objetivos son objeto de seguimiento y medición periódica y, en caso de desviaciones, según corresponda, se tomarán medidas para evitar que no se cumplan o bien corregir sus incumplimientos.

Los Objetivos de la Calidad, además, son evaluados en la Revisión por la Dirección, como elemento de entrada.

A continuación, se presentan los Objetivos de la Calidad:

		OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD						Código: DG-DRE-002 Versión: 13
Marco de referencia política de calidad	Objetivo de calidad	Indicador de gestión Qué medir?	Metodología de medición	Meta	Responsable de medición	Frecuencia de medición	Plazo	Recursos
La Empresa SDT USACH y FUDE en su compromiso con la excelencia en la administración financiera de proyectos que otorga a sus clientes, ha impulsado la Implementación de un SGC que vela por el cumplimiento oportuno de sus procesos y la mejora continua de estos.	Cumplir con las especificaciones de los clientes en calidad y plazos de entrega en tiempo y forma.	Emisión de notas de créditos detectadas por la Unidad de Cobranza o detectadas internamente, versus el total de notas créditos emitidas.	Análisis mensual de notas de crédito.	Del total de notas de créditos emitidas, que el 8% sea por factores internos a la Unidad de Contabilidad, debido a que los otros factores son Incontrolables.	Jefa de la Unidad de Contabilidad / Supervisora de Facturación.	Mensual.	Diciembre.	Bitácora "Error de Factura".
		Cumplir con la meta de cobranza establecida por la dirección.	En Informe obtenido del sistema crédito y cobranza de cada cobrador.	Meta grupal de cobranza mensual mayor a Tramo 1.	Jefa de la Unidad de Crédito y Cobranzas.	Mensual.	Diciembre.	Informe de comisión por cobrador.
		Cumplir con el plazo establecido de 7 días hábiles para la entrega de constancias de pago.	Análisis de fecha establecida en SDT manager versus la fecha de entrega.	Entrega en 7 días hábiles posterior a la recepción del requerimiento.	Jefa de la Unidad de Crédito y Cobranzas / Supervisor de Crédito.	Semestral.	Julio y Diciembre.	Reporte de Efusach- Manager.
		Disminuir la tasa de licitaciones rechazadas por errores internos.	Licitaciones presentadas versus licitaciones rechazadas por errores internos.	Máximo de rechazos por errores internos permitidos 2%.	Jefe de la Unidad de Postulaciones y Contratos de Proyectos	Anual.	Febrero.	Informe de Licitaciones.
		Disminuir la tasa de error por Ejecutiva (o).	Número de requerimientos devueltos por errores, versus total de requerimientos revisados por ejecutivo (a).	Mantener el Indicador bajo el 1,5%.	Jefa de la Unidad de Gestión de Requerimientos	Mensual.	Diciembre	Reporte SDT-Efusach, reporte de errores por ejecutiva, elaborado por la Unidad de Gestión y Operaciones de Proyectos.
		Cumplimiento de los estándares.	Número de solicitudes aceptadas - Ejecutadas dentro del comprometido acumulado / Total de solicitudes aceptadas acumuladas.	Al menos el 90% de las solicitudes aceptadas - ejecutadas.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Semestral.	Mayo- Noviembre	Reporte -Efusach-Manager.
		Esforzarse por el cumplimiento de los estándares.	Números de solicitudes aceptadas- Ejecutadas en menos comprometido acumulado / Total de solicitudes aceptadas acumuladas.	Al menos el 75% de las solicitudes ejecutadas en menos plazo comprometido.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Semestral.	Mayo- Noviembre	Reporte-Efusach-Manager.
Enfocado en brindar un servicio satisfactorio.	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente.	Resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Que el 75% del resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente corresponda a nota igual o superior a 5,0.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Anual.	Diciembre	Encuesta de Satisfacción del Cliente.
La Dirección Ejecutiva compromete a su participación para mantener los principios y proporcionar los recursos económicos, humanos y de infraestructura para ello.	Asegurar que las brechas de competencias y capacitación detectadas en el personal sean cerradas oportunamente.	* Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación. * También se considera como curso realizado, cuando un curso no se realiza, pero se justifica y reprograma.	Número de capacitaciones proyectadas versus número de capacitaciones realizadas.	Cumplimiento del 90% del programa.	Jefa de la Unidad de Recursos Humanos.	Anual.	Enero	Programa de Capacitación Institucional.

4. SOPORTE.

Con relación a los procesos de soporte, se han definido medidas de control para la correcta operación y apoyo a los procesos principales, que apuntan a entregar un servicio de calidad, sin perder el enfoque en la sostenibilidad de la organización. Para esto contamos con las siguientes medidas de control para el soporte:

4.1 Gestión del Recurso Humano.

El recurso humano se controla a base de:

4.1.1 Número adecuado de colaboradores para la operación:

La cantidad de colaboradores se encuentra definida por el tamaño organizacional y las labores requeridas. Para cada cargo existe un perfil de cargo que define sus responsabilidades. Cuando un área requiera aumentar el número de colaboradores, es la dirección la que evalúa la necesidad y autoriza la contratación a través de un proceso de selección.

4.1.2 Competencia requerida para una correcta operación:

En relación con la competencia requerida, cada cargo descrito en el organigrama tiene definido un perfil en el que se describen las principales funciones y/o responsabilidades, así como también las características de educación, formación y experiencia requeridas para el cargo. Además, en el perfil de cargo se refuerzan los compromisos con la política de calidad y el enfoque al cliente.

4.1.3 Conocimiento de la Organización:

La organización mantiene la gestión del conocimiento y se pone a disposición en todas las Unidades, mediante capacitaciones cruzadas, plan de contingencia e instructivos de trabajo, si ésta lo requiere.

4.1.4 Competencia, formación y toma de conciencia:

SDT USACH y FUDE han establecido un sistema de competencia, que busca proporcionar el personal competente para las funciones desarrolladas por ellas. Basándose en esto:

Ha establecido la competencia necesaria para cada cargo, dentro del alcance del SGC, establecido en su organigrama, mediante los respectivos perfiles de cargo.

Cada dos años, SDT USACH y FUDE elaboran un plan de capacitación, considerando como insumo para éste las brechas de capacitación obtenidas de los resultados de la encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación Individual y por Unidad.

Además, cada año el área de Recursos Humanos gestiona, con las jefaturas directas, la realización de la evaluación pertinente de la eficacia de las capacitaciones desarrolladas durante el periodo anterior, dejando registro de

esta en el formulario FR-DRE-027 Evaluación de la Eficacia de las Actividades de Capacitación. Estas se realizan una vez al año y en esta evaluación se determina la necesidad de acciones para mejorar el desempeño de los colaboradores evaluados, las cuales pueden ser compromisos, capacitación u otro acuerdo que permita cubrir las brechas detectadas

En relación con la evaluación de la eficacia, necesidades o cambios internos o externos que puedan afectar la conformidad del servicio, se evalúa su pertinencia, y de ser el caso, se inicia la materialización de la actualización del plan.

Mantiene los registros adecuados de educación, formación y experiencia en la Unidad de Recursos Humanos.

Se asegura que el personal sea consciente de la importancia y relevancia de sus funciones y cómo contribuyen al cumplimiento de la Política la Calidad y al logro de los Objetivos de la Calidad.

4.1.5 Toma de conciencia.

Todo el personal que realice trabajo en la conformidad del servicio debe tomar conciencia de la Política de la Calidad y de los Objetivos de la Calidad pertinentes a su función. Cuando estos sean actualizados, se enviará un correo solicitando la recepción y toma de conocimiento de esta información.

4.2 Infraestructura.

SDT USACH y FUDE, dispone de una infraestructura moderna y adecuada para una correcta operación. La infraestructura contempla:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, ubicados en Alameda N° 1611 y Fanor Velasco N° 85, ambos de la comuna y ciudad de Santiago. Estos edificios se ocupan, respectivamente, en virtud de contratos de comodato y de arriendo, ambos vigentes. En la medida que es necesario el edificio está sujeto a mantenimiento.
- Equipo para los procesos, representados en muebles y equipos de oficina, así como infraestructura informática.
- Servicios de apoyo, dentro de los que destacan los contratos de conectividad suscritos con un proveedor de acuerdo con los requisitos establecidos en 7.4, así como el desarrollo, actualización y mantenimiento de los softwares de gestión utilizados en SDT USACH y FUDE, incluyendo el respaldo de las bases de datos de dichos softwares.

La infraestructura es mantenida según necesidad y tomando en consideración que el edificio de Alameda N° 1611, comuna y ciudad de Santiago, es un inmueble de conservación histórica, habida consideración de la zona, sector o subsector en el cual se encuentra emplazado.

En caso del área informática, realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

   EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE	Manual de la Calidad Sistema de Gestión de la Calidad SDT USACH - FUDE	
	Código: MC-SGC-001	Revisión: 17

4.3 Ambiente de la organización.

Un ambiente adecuado para la operación corresponde a una combinación de factores físicos, sociales y psicológicos que afecten de manera significativa a los colaboradores durante la operación y que de esta manera se vea comprometido el resultado de los procesos, o bien la sostenibilidad de la organización. Para esto, se ha definido dar cumplimiento legal a través del protocolo de riesgos psicosociales.

4.4 Comunicación.

La comunicación interna y externa es llevada a cabo sin complicaciones por nuestra organización. Se han establecidos los canales con todas las partes interesadas. Para mantener un flujo comunicacional que potencie la operación, se ha desarrollado una matriz que define las principales comunicaciones, destinatarios, responsables y vías de comunicación.

   EMPRESAS & FUNDACIONES UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE		FORMULARIO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA						Código: FR-DRE-025 Versión: 06
DESCRIPCIÓN DEL TEMA A COMUNICAR	TIPO COMUNICACIÓN		MEDIOS ¿Cómo se comunica?	RESPONSABLE DE COMUNICAR	REEMPLAZANTE	A QUIÉN COMUNICAR	FRECUENCIA	REGISTRO
Política.	Interna	Externa	 	Director Ejecutivo.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Todo el personal de SDT USACH y FUDE Partes interesadas pertinentes.	Cuando corresponda.	Publicación de política enmarcada. Página web. Sistema Kawak.
	X	X		Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Quién designe el Subdirector de Asuntos Legales.	Al personal recién ingresado.	Cada vez que corresponda.	Acta de reunión.
Objetivos.	X		 	Director Ejecutivo Subdirectores / Jefes de Unidad.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Personal pertinente de SDT USACH y FUDE.	Cada vez que corresponda.	DG-DRE-002 Objetivos de Calidad.
Resultados de Auditorías Internas y Externas.	X		 	Auditor Líder o de Equipo.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Jefes de área o personal pertinente.	Cada vez que corresponda.	Sistema Kawak.
		X	 	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Quién designe el Subdirector de Asuntos Legales.	Personal pertinente de SDT USACH y FUDE.	Cada vez que corresponda.	Sistema Kawak.
Cambio en documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	X		 	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Quién designe el Subdirector de Asuntos Legales.	Personal pertinente de SDT USACH y FUDE.	Cada vez que corresponda.	Sistema Kawak.
Cambio en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	X		 	Jefes de unidades.	Supervisores de cada unidad.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Cada vez que corresponda.	Correo electrónico.
Información relativa al servicio "Contrato".		X	 	Subdirector de Proyectos.	Jefa Unidad de Gestión de Requerimientos	Jefes de Proyectos USACH.	Al crear un Proyecto Nuevo.	Contrato de Servicio.
Gestión de Reclamos.	X		 	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Quién designe el Subdirector de Asuntos Legales.	Personal asociado al reclamo.	Cada vez que se reciba un reclamo.	Correo electrónico.
		X	 	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Quién designe el Subdirector de Asuntos Legales.	Reclamante.	Una vez cerrado el Reclamo.	Correo electrónico.
Responsabilidades en caso de reemplazos temporales por el motivo de vacaciones, Licencias Médicas, permisos, etc.	X		 	Jefe Inmediato o Jefa de R.R.H.H.	Director Ejecutivo.	Personal pertinente de SDT USACH y FUDE.	Cada vez que corresponda.	Correo electrónico.
Cambios que afecten al Sistema de Gestión de Calidad.	X		 	Director Ejecutivo.	Quien designe el Director Ejecutivo.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua.	Cada vez que corresponda.	Correo electrónico.

DOCUMENTO NO CONTROLADO EN CASO DE SER IMPRESO

Información de contrataciones de nuevo personal, y finiquitos de personal de la administración.	X	@	Jefa de R.R. H.H.	Colaborador de Unidad de R.R.H.H.	Todo el personal de SDT USACH y FUDE O Partes interesadas pertinentes.	Al contratar o terminar contrato de personal de SDT-FUDE de la administración.	Correo electrónico.
---	---	---	-------------------	-----------------------------------	---	--	---------------------

TERMINOLOGÍA

@	Correo Electrónico
	Información Documentada
	Plataforma Digital Kawak
	Reunión

4.5 Información Documentada.

SDT USACH y FUDE, mantiene el control sobre su plataforma documental a través del procedimiento de control de la información documentada el que se encuentra disponible en la plataforma KAWAK.

Además, dispone de un listado de información documentada actualizada y vigente para asegurar su uso y adecuación.

La información documentada externa se controla a través de la matriz FR-SGC-02 Lista de control de la documentación externa. Esta matriz se actualizará una vez al año.

4.6 Cambios climáticos y su impacto.

SDT USACH y FUDE han determinado que el cambio climático no constituye actualmente un factor material que afecte directamente la conformidad del servicio dentro del alcance definido del SGC. Lo anterior debido a que corresponde a la administración financiera de proyectos, es decir, que estos cambios no afectarán al servicio que se está prestando en gran medida, por ser servicios administrativos y, en su defecto, tampoco lo harán con sus partes interesadas y los requisitos de nuestros clientes.

A pesar de lo anterior, se ha tomado en cuenta que, a pesar de que no sea algo relevante para los servicios que prestan las Empresas y Fundaciones Usach, se han tomado medidas con el fin de tener en cuenta como un riesgo los cambios climáticos que pueda sufrir el territorio en el cual se desempeñan nuestras organizaciones. Para ello, se ha establecido la **Política Ambiental 2024-2026**, donde se reafirma el compromiso que poseen las instituciones con la protección del medioambiente.

5. OPERACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

5.1 Planificación y control operacional.

5.1.1 Los procesos claves para la operación del sistema de gestión se encuentran documentados en procedimientos que incluyen:

5.1.1.1 Las medidas de control definidas para cada proceso.

5.1.1.2 Los requisitos de la documentación.

5.1.1.3 Las responsabilidades y autoridades.

5.1.1.4 Las entradas y salidas previstas.

5.1.1.5 Los recursos necesarios.

5.1.1.6 Entre otros.

5.1.2 Los procesos operacionales se detallan en los siguientes procedimientos:

5.1.2.1 Unidad de Postulaciones y Contratos de Proyectos.

5.1.2.2 Unidad de Gestión de Requerimientos.

5.1.2.3 Unidad de Crédito.

5.1.2.4 Unidad de Cobranzas.

5.1.2.5 Unidad de Tesorería.

5.1.2.6 Unidad de Contabilidad.

5.1.2.7 Cierre de Proyecto.

Además de las medidas de control definidas en los procedimientos, se han definido indicadores de gestión según la evaluación de los riesgos y los Objetivos de la Calidad, los cuales tienen una frecuencia periódica de seguimiento.

5.2 Requisitos para los servicios.

La interacción con los clientes se realiza a través de la Unidad de Gestión de Requerimientos, la que recibe los requerimientos de los clientes e inicia la gestión financiera de estos.

El procedimiento de apertura de proyectos describe las actividades asociadas al inicio de un proyecto y la formalización del Convenio de Administración.

En relación con la satisfacción de los clientes, anualmente se realiza una encuesta de satisfacción de clientes, para recolectar las impresiones asociadas al servicio.

5.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La gestión de los proveedores se ve determinada por la selección que SDT USACH y FUDE realiza en base a la capacidad de proporcionar y prestar servicios que satisfagan los requisitos establecidos. Dentro de sus principales proveedores destacan los portadores de internet, gestión y mantenimiento de la tecnología de información.

Según el procedimiento PD-DRE-009 Compras y Evaluación de Proveedores se determinan los proveedores críticos para la operación, criterios de selección, evaluación y reevaluación según el registro Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

SDT USACH y FUDE han identificado los bienes de propiedad del cliente que son

proporcionados para su uso o incorporación dentro del servicio o estén bajo su control. Estos bienes, con su correspondiente medio de control y salvaguarda, son los siguientes:

Identificación del bien.	Control Existente	Protección
Información personal de los Clientes.	Acceso restringido del personal que procesa los pagos, según procedimiento operativo por tipo de pago.	Respaldo de datos y/o contratos.
Dinero de los Proyectos.	Administración según procedimientos operativos aplicables (pagos).	Depósitos diarios en banco según procedimiento de recaudación por tesorería.
Valores (Cheques, Vale vistas y Pagarés).	Administración según Procedimiento Custodia de Valores.	Almacenamiento controlado en bóveda.

5.4 Provisión del servicio.

La prestación del servicio en Empresas y Fundaciones Usach es desarrollada bajo condiciones controladas, las que han sido establecidas mediante los diferentes documentos operativos emitidos con este fin, clasificados por procesos.

5.4.1 El servicio logístico se presta bajo condiciones controladas que implica:

- 5.4.1.1** Planificación de la operación.
- 5.4.1.2** Infraestructura adecuada.
- 5.4.1.3** Identificación y trazabilidad.
- 5.4.1.4** Preservación.
- 5.4.1.5** Liberación y entrega.
- 5.4.1.6** Control de las salidas no conformes.

5.4.2 Toda esta información se encuentra documentada tanto en los procedimientos operacionales y de soporte:

- 5.4.2.1** Mantenimiento de equipos.
- 5.4.2.2** Finanzas.
- 5.4.2.3** Recursos humanos.
- 5.4.2.4** Aseguramiento de calidad.

6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

6.1 Auditoría Interna.

6.1.1 La herramienta fundamental para la verificación del sistema corresponde al

proceso de auditoría interna. Este proceso es llevado a cabo por la Unidad de Mejora Continua y los auditores internos o auditores contratados externamente.

6.1.2 SDT USACH y FUDE, han definido un programa de auditorías internas que contempla:

- 6.1.2.1** La criticidad de los procesos.
- 6.1.2.2** Los resultados de auditorías anteriores.
- 6.1.2.3** Los cambios que pueden afectar a los procesos.
- 6.1.2.4** Alcance de la auditoría.
- 6.1.2.5** Criterios de la auditoría.
- 6.1.2.6** Objetivos de la auditoría.
- 6.1.2.7** Equipo auditor.

En base a esta información, una vez al año el Encargado de Calidad y Mejora Continua define el total de auditorías a desarrollar en el periodo de un año y como resultado de la Revisión por la Dirección.

6.1.3 Los auditores son elegidos en base a los siguientes requisitos:

- 6.1.3.1** Haber aprobado un Curso de Auditores Internos, 16 horas.
- 6.1.3.2** 12 meses de experiencia en SDT USACH u otra empresa relacionada.
- 6.1.3.3** Cuando se trate de un auditor externo debe haber aprobado un curso de auditor líder de 40 horas.
- 6.1.3.4** Independencia de los procesos a auditar.
- 6.1.3.5** Haber aprobado curso de Análisis de la Norma ISO 9001:2015.

6.1.4 La ejecución de las auditorías contempla la conservación de la siguiente información documentada:

- 6.1.4.1** Plan de auditoría que debe ser enviado con una semana de anticipación a los dueños de procesos.
- 6.1.4.2** Programa de auditoría Interna.
- 6.1.4.3** Informe de auditoría que debe ser completado por los auditores internos.
- 6.1.4.4** Seguimiento de no conformidades, que se realiza a través de la plataforma KAWAK.

De los resultados del proceso de auditorías internas, se pueden obtener mejoras y necesidad de tomar acciones para abordar posibles desviaciones detectadas.

6.2 Revisión por la Dirección

La herramienta para la evaluación estratégica de la organización y la toma de decisión corresponde a la Revisión por la Dirección. Esta revisión se realiza una vez al año, coordinada por el Encargado de Calidad y Mejora Continua en conjunto con el Director Ejecutivo, recolectando la información necesaria para la ejecución y la definición de acuerdos y compromisos.

7. MEJORA CONTINUA.

7.1 No conformidad y acción correctiva.

SDT USACH y FUDE, han definido una metodología de tratamiento de desviaciones o incumplimientos de requisitos a través del procedimiento de acciones correctivas.

8. INVENTARIO DE MODIFICACIONES.

Fecha	Detalle Modificación	Página
28/05/2015	2.3. Se cambia organigrama	8
	8.5.4. Propiedad del Cliente	21
24/05/2016	2.3. Modifica Organigrama	8
	5.6.1 Deja claridad que la Revisión por la Dirección debe realizarse como mínimo una vez al año	15
	6.2.2 Modifica función de RRHH en relación a Plan de Capacitación	16
	7.2.1 letra d) modifica el código del procedimiento de Licitación y Orden de Compra	18
	7.4.1 Proceso de compra, modifica que los proveedores anteriores a la implementación del sistema de calidad ingresen al listado de proveedores críticos, estos ingresan a la lista de proveedores y según su servicio se clasifican por críticos	20
30/05/2017	6.3 Letra a) Se modifica Dirección de la nueva Sucursal de las Empresas USACH en Santiago	17
	Se actualizan las páginas con nueva codificación de procedimiento de Compras	Todas las páginas
20/04/2018	Se actualiza todo el documento según nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Todo el documento
18/12/2019	4.3 Se modifica Organigrama	7
01/09/2020	Se actualiza versión y responsable de aprobación del documento	Todas
	4.3 Se modifica Organigrama	8

	4.4.2 Se actualiza Política de Calidad	10
07/12/2020	4.3 Se modifica Organigrama	7
12/01/2021	4.3 Se modifica Organigrama	7
	5.1 a. Infraestructura, se elimina sede Fanor Velasco 85	15
	6.a Se actualiza nombres de las unidades del Proceso Operacional (Unidad de Proyectos y Unidad de Desarrollo y Fomento)	17
01/03/2021	4.3 Se modifica Organigrama	7
	6. c) Se actualiza código del procedimiento PD-SAF-009 Compras y Evaluación de Proveedores	18
01/11/2021	3.1. Se actualiza imagen del formulario FR-DRE-26	5
	4.3 Se modifica Organigrama	8
	4.4.2 Se actualiza logo Política de Calidad	10
	4.4.3 Se actualiza formulario Matriz de Riesgos FR-DRE-028	11
	4.5 Se actualiza formulario DG-DRE-002	12
	C. Se actualiza formulario FR-DRE-025	16
04/03/2022	3.1. Se actualiza imagen del formulario FR-DRE-26	4
	4.3 Se modifica Organigrama	7
	4.5 Se actualiza objetivos en formulario DG-DRE-002	11
10/03/2023	3.1. Se actualiza imagen del formulario FR-DRE-26 Matriz de Requisitos de las Partes Interesadas v.4	4
	4.4.2 Se modifica Política de la Calidad v.3	9
	4.5 Se actualiza formulario de FR-DRE-025 V.3 comunicación interna	14
07/12/2023	2.1 Se modifica Matriz de Requisitos y Expectativas.	4
	3.3 Se modifica Organigrama	7
	3.4.1 Se modifica Misión y Visión.	8
	3.5 Se modifican responsables en matriz de indicadores.	11
	4.1 Se modifica plazo de emisión de Plan de capacitación.	12
	4.1 Se elimina Formulario obsoleto.	12
	4.1 Se actualiza formulario de comunicación interna y externa.	15
09/04/2024	Se modifica redacción del documento.	Todo el documento
	1 Se modifica la introducción del manual de la calidad de la organización.	3
	3 Se agrega numeración a "No aplicabilidad" que queda con numeración 3.2, los puntos siguientes del N°3 en adelante quedan con la numeración asignada en el presente documento.	6
	3.3 Se actualiza Mapa de Procesos de la organización.	7
	3.4 Se actualiza Organigrama de la organización.	8

	3.5.2 Se refleja la política de la calidad firmada y actualizada.	10
	3.6 Se actualiza registro de objetivo e indicadores por cambio de responsables.	12
	4.1 Se quitan las subrogancias de los perfiles de cargo. Se reestructura el punto dándole numeración a los controles implementados. Donde en ahora en adelante en el control de cambios se menciona el número asignado en el presente documento.	13
	4.1.2 Se elimina párrafo de capacitaciones, debido a que corresponde al punto N°4.1.4.	13
	4.2 Se agrega Edificio Fanor Velasco N°85 e información de los dos edificios.	14
	4.4 Se actualiza matriz de comunicación interna y externa.	15
	5 Se reestructura punto, asignándole numeración al contenido de este. En adelante, se refleja numeración asignada en el documento presente en el control de cambios.	16
	5.3 Se elimina la palabra productos. Se modifica tabla adjunta, debido a error de redacción.	17
	5.4 Se asigna numeración al contenido del punto mencionado, a su vez, se modifica "contabilidad y finanzas interna" por "Finanzas".	18
	6.1 Se asigna numeración al contenido del punto mencionado. Se modifica "área de calidad" por "unidad de mejora continua", a su vez se modifica "Encargada de Calidad" por "Encargada de Mejora Continua.	18
	6.2 Se modifica "Encargada de Calidad" por "Encargada de Mejora Continua. A su vez, se agrega que la coordinación es entre la encargada y la dirección ejecutiva.	19
22/04/2025	Se modifica el alcance, actualizando el nombre de la unidad de mejora continua y la unidad de gestión y operaciones de proyectos.	6
	Se modifica del mapa de proceso la denominación de las unidades de y la unidad de gestión y operaciones de proyectos.	7
	Se modifica el organigrama de las Empresas y Fundaciones Usach.	8
	Se modifica la matriz de objetivos e indicadores de la calidad.	12
	Se modifica la matriz de comunicación interna y externa.	15
	Se agrega el punto 4.6.	17
21/04/2026	Se modifica el punto 2.1, correspondiente a la matriz de requisitos y expectativas, actualizando la referencia a SEGIC, entidad que ya no se encuentra vigente dentro de la estructura institucional de la Universidad de Santiago de Chile.	5
	Se modifica el punto 3.4, correspondiente al organigrama institucional, con el objeto de actualizar la estructura organizacional vigente de la institución.	8
	Se modifica el punto 3.6, correspondiente a la matriz de objetivos e indicadores, en relación a nombre de responsable que se encontraba mal asignado.	12