



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA

Manual de la Calidad

ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN R.Y.M. LTDA.

Elaborado por: Mariana Garrido Valdés

Revisado por: Romina Esparza Méndez

Aprobado por: Pleno Alta Dirección (Romina Esparza Méndez, Mariana Garrido Valdés y Yuri Luis Escalona Mardones)

Fecha: 30 de marzo de 2022

Versión: 1



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

I. REGISTRO DE REVISIONES

Nº Revisión	Nº Versión	Fecha aprobación	Sección	Descripción	Revisado por:	Aprobado por:
1	1	30/03/2021	Todo	Elaboración / expedición / Adecuación a la Norma Chilena 2728:2015	Romina Esparza M.	Pleno Alta Dirección



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Tabla de contenidos

I	REGISTRO DE REVISIONES	2
	TABLA DE CONTENIDOS	3
0	<i>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD</i>	6
0.1	POLÍTICA DE LA CALIDAD	6
0.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	6
0.3	PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	6
1	<i>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	7
2	<i>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</i>	9
3	<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	13
3.1	REQUISITOS GENERALES	13
3.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	13
3.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	14
3.4	CONTROL DE LOS REGISTROS	14
3.5	ORGANIZACIÓN	16
3.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	16
3.5.2	DIAGRAMA ORGANIZACIONAL	17
3.5.3	RESPONSABILIDADES	17
3.5.3.1	Director(a) - Representante de la Dirección	17
3.5.3.2	Coordinador Académico	18
3.5.3.3	Secretaria	19
3.5.3.4	Todo el Personal	19
3.6	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
3.6.1	INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC	20
3.6.2	DETERMINACION Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
4	<i>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</i>	28
4.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	28
4.2	ENFOQUE AL CLIENTE	28
4.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	28
4.4	PLANIFICACIÓN	28
4.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	29



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

4.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	29
4.6.1	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	29
4.6.2	INFORME DE LA REVISIÓN	29
5	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	30
5.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	30
5.2	RECURSOS HUMANOS	30
5.3	INFRAESTRUCTURA	31
5.4	AMBIENTE DE TRABAJO	32
5.5	Revisión Financiera	32
6	REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN	32
6.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	32
6.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	33
6.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	33
6.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	34
6.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	34
6.3	DISEÑO Y DESARROLLO	35
6.3.1	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35
6.3.2	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	35
6.3.3	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	35
6.3.4	DIAGRAMA DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO	37
6.3.5	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	39
6.3.6	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	39
6.3.7	VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	39
6.3.8	CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	39
6.4	COMPRAS	40
6.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	41
6.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	41
6.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
6.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	42
6.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	43
6.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	43
6.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	44
7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO	44
7.1	GENERALIDADES	44
7.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	45
7.2.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	45
7.2.2	AUDITORIAS INTERNAS	45
7.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS	46



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

7.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	47
7.4 ANÁLISIS DE DATOS	47
7.5 MEJORAMIENTO	47
7.5.1 MEJORA CONTINUA	47
7.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS	48
8 OTROS REQUISITOS	49
8.1 GENERALIDADES	49
8.2 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS Y DE INFRAESTRUCTURA	49
8.3 REQUISITOS DE PERSONAL	49
8.4 REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	49
8.5 REQUISITOS EN RELACIÓN CON LOS PARTICIPANTES	50
9 CERTIFICACIÓN	52



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

0.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Capitaciones R.Y.M. Ltda. tiene por política satisfacer las necesidades de los clientes y personal de la organización, cumpliendo de forma cabal con los requisitos legales, normativos y estándares establecidos en nuestro manual de la calidad, mejorando continuamente nuestros procesos, además, dar cumpliendo a los objetivos de calidad.

0.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. Realizar las capacitaciones con un nivel de satisfacción de los alumnos sobre 70% (Índice de ejecución del curso).
2. Evaluación de relatores sobre 70% (Índice seguimiento de cursos).
3. Realizar en el año 2022 por lo menos 5 cursos de capacitación. (Seguimiento de cursos)

0.3 PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de la calidad descritos en la sección 0.2 se medirán, una vez al año, utilizando los indicadores definidos en la planificación de los objetivos y su seguimiento se detallarán utilizando el formato identificado en el registro maestro con el N° 81, según procedimiento Medición y análisis de resultados.

Procedimientos asociados a sección 0.2

PO 02 Medición y Análisis de Resultados



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diseño, Desarrollo, Comercialización y Ejecución de Servicios de Capacitación tanto en el sector Empresarial como en el Sector Social, mediante Licitaciones Públicas y/o Privadas de todos los organismos estatales vía Mercado Público o cualquier otro medio que se disponga, Licitaciones de OTIC's y empresas de ámbito privado, tanto en cursos abiertos y/o cerrados y particulares. Los tipos de Capacitación es presencial y on line. Las áreas de capacitación que abarca son: Administración, Construcción, Educación y Capacitación, Salud, nutrición y dietética y Computación e informática.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

REFERENCIAS NORMATIVAS

Código	Título
NCh 2728.Of2015	Organismos Técnicos de Capacitación - Requisitos
ISO 9000:2005	Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario
Ley 19518	Ley SENCE
Ley 19967	Ley SENCE modificada
DA-D45 v.4	Requisitos para la Certificación de Sistemas de Gestión según NCh 2728:2015

La vigencia de estos documentos se verifica al fin de cada semestre calendario en las páginas web www.inn.cl y www.sence.cl No se requieren registros adicionales salvo el uso de la versión vigente del documento en cuestión.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este manual de la calidad, se aplican los términos y definiciones indicadas en la NCh2728:2015.

Alcance de Auditoría: extensión y límites de una auditoría.

Almacenamiento: dónde y cómo se almacenan documentos y registros.

Ambiente de Trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Autoridad competente: aquella que defina la Ley para todos los efectos de esta norma.

Competencia: integración de conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten a la persona realizar un tipo específico de operaciones o actividades, ya sea de carácter intelectual o manual.

Capacitación; servicio de capacitación: proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía.

Característica: rasgo diferenciador.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un servicio de capacitación que no es conforme con los requisitos especificados.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se comparan las evidencias de auditoría determinando la conformidad/no conformidad.

Currículo: plan de estudio preparado por el OTEC, que describe las competencias, el contenido, los resultados de los aprendizajes esperados, los métodos de enseñanza y aprendizaje, los métodos de evaluación relativos al servicio de capacitación.

Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel el OTEC.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas en una actividad de capacitación.

Disposición: destino de los registros una vez que se cumple el tiempo de retención establecido por el OTEC considerando la legislación vigente aplicable.

Documento: información y su medio de soporte.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Establecimiento: lugar donde se efectúa la capacitación.

Habilidad: Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido.

Identificación: Corresponde a cómo se clasifican y nombran documentos y registros.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada, cuando sea apropiado, por mediación, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

Organismo técnico de capacitación; OTEC: Personas jurídicas cuyo único objeto social sea la capacitación y municipalidades, las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación.

Parte interesada: Persona, institución o grupo (organización, parte de ella, o más de una organización) que tiene un interés en el desempeño de un OTEC.

Participante: Persona que recibe la capacitación.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Plan de la calidad: Documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del servicio) y los recursos que se deben aplicar a un servicio, proyecto o contrato específico.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimiento documentado: Procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proceso contratado externamente: Proceso que el OTEC necesita para su sistema de gestión de calidad y que es desempeñado por una parte externa.

Producto: Resultado de un proceso.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Protección: Controles definidos para asegurar el acceso, recuperación y consulta de los documentos.

Recuperables: Proceso mediante el cual los documentos y/o registros están localizables y accesibles

Recuperación: Proceso mediante el cual se pueden localizar y acceder a los documentos y registros.

Registro: Documento que da evidencia que una actividad ha sido realizada.

Relator; facilitador; tutor: Persona natural que transmite y/o instruye contenidos educativos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.

SENCE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Tiempo de retención: Tiempo de conservación de los documentos y registros considerando la legislación vigente aplicable.

Usuario; cliente: Persona que solicita y contrata el servicio de capacitación.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 REQUISITOS GENERALES

El OTEC establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad, que mejora continuamente su eficacia según los requisitos de las normas NCh2728:2015.

El manual de la calidad define la política de calidad y la estructura del sistema del OTEC Capacitaciones R.Y.M. Ltda. que orienta la gestión de los servicios de capacitación para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Se definen los procedimientos documentados y los necesarios para dar las bases generales para el cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad. En el Registro Maestro se identifican los documentos y registros utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la planificación, operación, control de sus procesos y los registros requeridos por la NCh2728:2015.

3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

El sistema de gestión de la calidad descrito en este manual de la calidad utiliza la siguiente documentación:

- Manual de la calidad
- Manual de Procedimientos y Registro Maestro

En lo relacionado con los Procedimientos, el(la) Gerente de Operaciones y Encargado de Calidad es responsable de asegurar que las actividades y funciones del personal se describan en los procedimientos y se utilicen los registros definidos para el SGC.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Los métodos empleados para la documentación, el mantenimiento y la distribución de los procedimientos se describen en los procedimientos de Control de documentos y Control de registros de este manual.

3.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Nuestro Sistema de Gestión de la calidad documentado está estructurado para cumplir con los requisitos de la Norma NCh 2728:2015 y prever un enfoque práctico para el mantenimiento del Sistema e identificar y controlar la distribución de la documentación del Sistema, ya sea interna o externa. La documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad incluye el Manual de la Calidad y Manual de Procedimientos y Registro Maestro. La documentación externa, incluye aquellos que el OTEC determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, identificándolos y controlándolos según los procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.

A través del procedimiento de Control de Documentos se establecen los mecanismos para controlar la información del Sistema.

El Manual de la Calidad es de uso público. El Manual de procedimientos y registro Maestro es de uso confidencial.

Procedimientos asociados a sección 4.3

PD 01 Control de documentos.

3.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC se controlan a través del



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

procedimiento Control de Registros, donde todos los Documentos y Registros tienen un tiempo de retención de 3 años.

En el Procedimiento Control de Registro se establecen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros, asegurando que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Procedimientos asociados a sección 4.4

PD 02 Control de registros



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

3.5 ORGANIZACIÓN

Capitaciones R.Y.M. Ltda., es un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) que se inició por la iniciativa de profesionales dedicados a la docencia universitaria en la región de La Araucanía. Una vez identificada la demanda insatisfecha existente en la región y en general en el sur de Chile de capacitaciones técnicas de un nivel alto y con la experiencia acumulada en el sector por parte de los profesionales involucrados, se decide emprender esta aventura en pos de entregar al mercado laboral y social capacitaciones de excelencia.

3.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

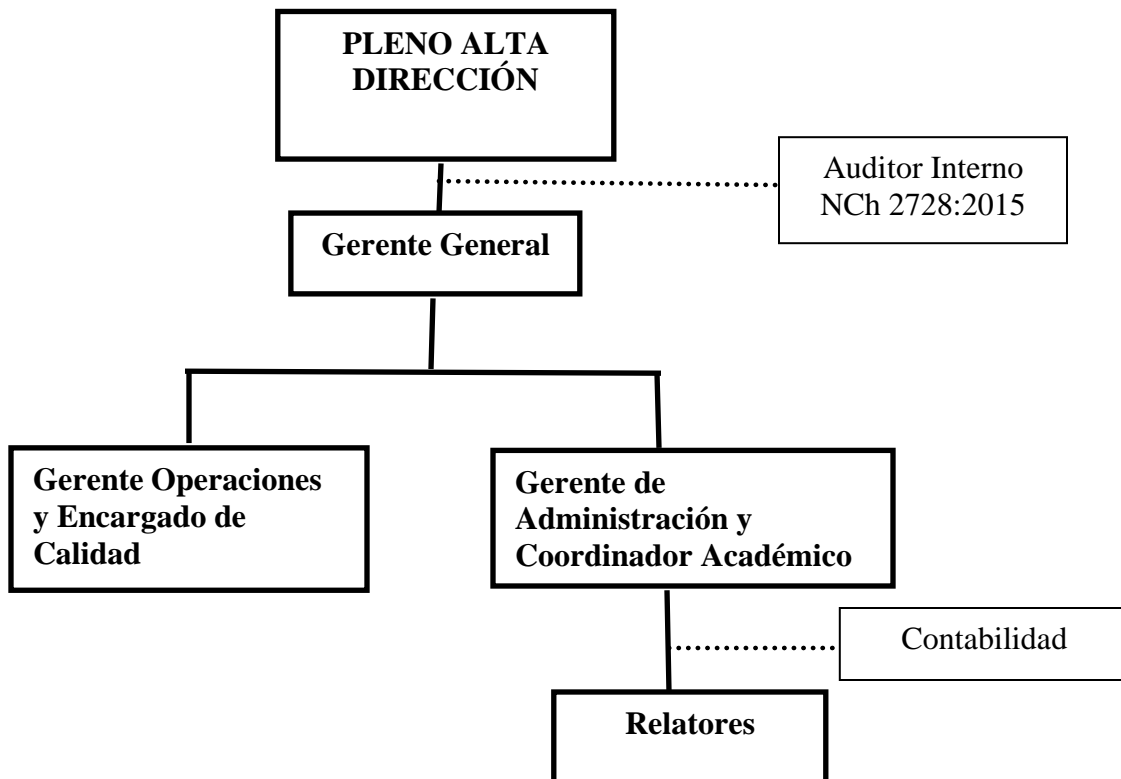
El personal que se identifica en el organigrama 4.5.2 es el encargado de la puesta en marcha y mantenimiento de Sistema de Gestión de la Calidad dentro de sus áreas de responsabilidad.

Cualquier funcionario al que se le haya asignado la responsabilidad de una función podrá delegarla, pero mantendrá la responsabilidad y el compromiso de la ejecución correcta de la actividad delegada. El(La) Gerente General comprobará que el delegado cuenta con capacitación adecuada y está calificado de acuerdo a lo establecido en este manual.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

3.5.2 DIAGRAMA ORGANIZACIONAL



3.5.3 RESPONSABILIDADES

3.5.3.1 Director(a) - Representante de la Dirección

1. Establece la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.
2. Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Define el alcance de la NCh2728:2015 en la empresa y difunde la política, los requisitos, los objetivos y los logros de la calidad
4. Desarrolla y asegura el cumplimiento de los objetivos de la calidad y los planes de mejora correspondientes.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

5. Aprueba las actualizaciones de todos los documentos del Sistema de gestión de la calidad.
6. Asegura que el Sistema cumple con los requisitos de las Normas NCh2728:2015 y su implementación.
7. Genera las comunicaciones necesarias y las difunde a todos los interesados.
8. Prepara y desarrolla el programa de auditorías internas.
9. Elabora el plan de capacitación en calidad para todo el personal
10. Verifica el resultado de las acciones correctivas.
11. Establece las acciones para prevenir la No conformidad con los requisitos establecidos.
12. Realiza la selección y aprueba la incorporación del personal.
13. Propone acciones y actividades para satisfacer los objetivos, incluyendo sus responsables, plazos de ejecución y recursos necesarios.

3.5.3.2 Coordinador Académico

1. Revisa y actualiza todos los documentos del Sistema de gestión de la calidad.
2. Organiza y realiza el seguimiento de todas las acciones de implementación y mantenimiento del Sistema de gestión de la calidad para las actividades de capacitación.
3. Revela y gestiona las necesidades de recursos requeridas para el funcionamiento del Sistema de gestión de la calidad.
4. Identifica los registros de la calidad.
5. Lidera y coordina las actividades de capacitación.
6. Diseña los canales de comunicación necesarios para lograr la concientización y apoyo del Sistema de calidad en todo el personal.
7. Apoya al cumplimiento del Manual de la Calidad.
8. Desarrolla acciones para prevenir la No conformidad con los requisitos establecidos.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

9. Coordina la ejecución de las acciones pertinentes por parte del personal.
10. Prepara y mantiene actualizados los registros de la calidad.

3.5.3.3 Secretaria

1. Asume las tareas relacionadas con la calidad que le sean asignadas.
2. Colabora en la identificación y conserva de los registros de la calidad.
3. Colabora en los diseños de los canales de comunicación, concientización y motivación internos.
4. Coordina los requerimientos de recursos relacionados con el Sistema de gestión de la calidad para las capacitaciones.
5. Participa en el desarrollo y seguimiento de los planes de capacitación.
11. Colabora en el desarrollo de acciones para prevenir la No conformidad con los requisitos establecidos.

3.5.3.4 Todo el Personal

1. Se compromete con el logro de los objetivos de la calidad.
2. Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en su tarea.
3. Se capacita en el conocimiento del Sistema de gestión de la calidad.
4. Asume las tareas relacionadas con la calidad que le sean asignadas.
5. Asegura el cumplimiento del Manual de la calidad.

3.6 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.6.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC



3.6.2 DETERMINACION Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización se describen y determinan, definiendo su secuencia e interacción. Se determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que la operación y control de los procesos establecidos son eficaces. Se realiza el seguimiento, la medición y el



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

análisis de los procesos según se define en el procedimiento Medición y análisis de resultados.

Los resultados de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se registran según los Procedimientos Documentados. Los procesos incluyen cualquier paso específico que agrega valor o influye en forma directa en la calidad del servicio. Cuando sea imposible inspeccionar o verificar de manera global los resultados de los procesos, existirán suficientes controles para asegurarse de que el proceso sea eficaz inherentemente y la calidad no se afecte.

Procesos	Subprocesos	Actividades
Responsabilidad de la Dirección	Planeación y Definición de políticas	La dirección define los criterios generales en cuanto a los objetivos del OTEC, calendario general, oferta de capacitación, alcance de los servicios, calidad, y los criterios para la asignación de los recursos. La dirección desarrolla el planeamiento estratégico de corto y mediano plazo y define los objetivos anuales para todo el OTEC, orientados a personal y clientes.
Realización del Servicio	Requerimientos del cliente	Describe la metodología para definir y detectar las necesidades de capacitación de los clientes y posibles clientes, además de los requerimientos de clientes internos.
Realización del	Programa	La Directora con el relator responsable de cada



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Servicio	académico	<p>curso elaboran el temario correspondiente.</p> <p>Se realizan los trámites administrativos necesarios para la autorización de la actividad de capacitación.</p>
Realización del Servicio	Ejecución del curso	<p>Se determinan las fechas de ejecución.</p> <p>Se gestionan las actividades didácticas especiales, apoyo logístico y los recursos necesarios para la ejecución del curso.</p> <p>Se lleva a la práctica el programa académico aprobado.</p> <p>Se realiza seguimiento de la asistencia de los alumnos.</p> <p>Se verifica el cumplimiento de los requerimientos de las entidades reguladoras y del manual de la calidad.</p> <p>Se realiza la liquidación de cursos, con previa verificación de cumplimiento de lo definido en la planeación del curso.</p> <p>Se elaboran los informes finales.</p>
	Seguimiento de los cursos	<p>Se realiza evaluación de la satisfacción, respecto del servicio recibido, por parte de los alumnos y /o clientes.</p>
		<u>Contratos</u>



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Gestión de los recursos	Administración central	<p>La dirección realiza la contratación del personal necesario para la realización del servicio del OTEC.</p> <p>La dirección gestiona la relación contractual con los clientes.</p> <p><u>Compras</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se compran los insumos y materiales necesarios para realizar el proceso de capacitación, se recibe y se controla su distribución.- Las facturas recibidas por compras se abonan y se asientan contablemente los movimientos de fondos originados por la operación. <p><u>Facturación</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Se emiten y distribuyen las facturas por servicio de capacitación según requerimiento del cliente.- Se registra información de los clientes en una base de datos.- Se prepara periódicamente informe destinado a la Dirección. <p><u>Liquidación de sueldos y/o honorarios</u></p> <p>La dirección realiza el pago de sueldos al</p>
-------------------------	------------------------	---



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

		<p>personal, según su condición contractual.</p> <p>Realiza pago de honorarios al personal no contratado.</p> <p>Se registra la información en una base de datos y se asientan contablemente los movimientos de fondos originados por la operatoria.</p> <p>Se prepara periódicamente informe para la dirección.</p>
<p>Gestión de los recursos</p>	<p>Provisión de Recursos y servicios</p>	<p><u>Mantenimiento e infraestructura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se resuelven los pedidos asociados al mantenimiento general y la infraestructura de las instalaciones y ambientes de trabajo del OTEC (limpieza, carpintería, pintura, calefacción, plomería, vidrios, electricidad, telefonía, Internet). - Se distribuye materiales de oficina según requerimientos asociados a cada puesto de trabajo. <p>Equipamiento de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se resuelven los pedidos al mantenimiento de equipos informáticos y programas computacionales. - Se proveen insumos de computación (disquetes, CD-Roms, cartuchos de tinta).



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> - Se resuelven los pedidos asociados al mantenimiento de televisores, videograbadoras, retroproyectoras, data show y otros que se requieran. - Se llevan a cabo los procesos de apoyo o externalizados, arriendo de vehículos y equipos necesarios en general. <p><u>Organizacionales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se resuelven los pedidos asociados al uso de instalaciones especiales (salas y otros espacios) y de maquinaria o tecnologías particulares. - Se gestiona la provisión de insumos varios controlados por la dirección. - Se gestiona el servicio de fotocopiado, atención de público y comunicación organizacional interna. - Se realizan las consultas de satisfacción al personal sobre el rendimiento de las áreas de soporte y otras consultas programadas.
Gestión de los recursos	Recurso humano	<p><u>Selección / ingreso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se determinan los requisitos de ingreso para los relatores y/o profesores y personal no de planta y a honorarios. - Se llevan a cabo las acciones administrativas asociadas a la salida o despido del personal.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

		<p><u>Capacitación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se determinan los temas, metodologías y evaluación de las acciones de capacitación para el periodo anual para el personal del OTEC. <p><u>Evaluación de desempeño</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se registran y actualizan los datos de todos los funcionarios del OTEC. - Se evalúa el desempeño de los funcionarios del OTEC (docente y no docente) en base a los objetivos de calidad que se ha propuesto el OTEC. - Se completan evaluaciones del desempeño al final de cada capacitación. - Se registra la asistencia del personal.
Medición, Análisis y Mejora	Medición y análisis de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Se determina la metodología para el registro de indicadores significativos, para evaluar los procesos y objetivos del OTEC.
Medición, Análisis y Mejora	Acciones preventivas	Se define la forma de revisión y de acciones para prevenir cualquier anomalía en los procesos.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

<p>Medición, Análisis y Mejora</p>	<p>Mejora continua y acciones correctivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se define la forma de tratar las sugerencias y reclamos emergentes de la aplicación del sistema. - Se planifican, asignan, implementan y verifican las acciones que solucionen una no conformidad.
<p>Medición, Análisis y Mejora</p>	<p>Control de servicio No Conforme</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se define una forma de revisión y de accionar frente a posibles no conformidades.
<p>Medición, Análisis y Mejora</p>	<p>Auditorias internas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se determina la formación de auditores internos del OTEC y la forma y regularidad de realizar las auditorias.
<p>Medición, Análisis y Mejora</p>	<p>Control de documentos y registros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se verifican las versiones de los documentos, Manual de la Calidad, Manual de procedimientos y Registro Maestro, en cuanto a las actualizaciones y permisos de circulación exclusiva de los vigentes y las autorizaciones para duplicaciones. - Se establecen los mecanismos para resguardar los documentos propios del sistema de gestión de la calidad.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección define y conduce el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las políticas y objetivos de la empresa.

4.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas y asegura que los requisitos establecidos se cumplan.

4.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección establece la política de la calidad y sus objetivos. La comunica, asegura su implementación y la mantiene actualizada.

4.4 PLANIFICACIÓN

La Dirección establece la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad; asegura su documentación, implementación y mejora continua.

Se establecen los Objetivos de la calidad y su planificación se realiza anualmente, según el registro N° 81. Los detalles de su medición se establecen en el Procedimiento Medición y Análisis de resultados.

La dirección del OTEC tendrá una **Planificación Estratégica** con un horizonte de 3 años que incluye la revisión financiera.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

4.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La Dirección define quien tiene la responsabilidad y autoridad necesarias para implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en forma eficaz. Asegura que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro del organismo y designa a un miembro de la Organización, al Coordinador Académico, como miembro integrante para acompañar en la revisión de la Dirección.

4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad es revisado cada doce meses por la dirección, para asegurarse de la mejora continua y los cambios que sean necesarios. Lo realizan el representante de la dirección y en encargado de calidad.

4.6.1 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada que se utilizará para la revisión por la dirección será, como mínimo la exigida por la NCh 2728:2015, en la sección 5.6.2

4.6.2 INFORME DE LA REVISIÓN

De la revisión realizada, se elaborará un informe que incluirá los resultados de la revisión, incorporando las recomendaciones y acciones que se deberán llevar a cabo junto con sus responsables y objetivos de plazos, definidos por los participantes de la reunión. La dirección aprueba este informe.

Procedimientos asociados a sección 5

PO 03 Revisión por la Dirección

PO 01 Comunicados internos



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

5.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El OTEC cuenta con los recursos para asegurar el cumplimiento de las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad en términos de personal, instalaciones, equipamiento y recursos financieros los que están indicados en la revisión financiera y que es elemento de entrada para la Planificación Estratégica.

La identificación de los recursos requeridos es realizada por la Dirección y Coordinador, asegurando que los recursos sean adecuados para cumplir las necesidades del Sistema de Gestión de la Calidad en términos de personal, instalaciones, equipamiento y recursos financieros.

El Coordinador es responsable gestionar los requerimientos de recursos derivados de las capacitaciones, verificando que estos se adecuen a los objetivos de la calidad propuestos y su coherencia con la política de recursos.

La directora es el responsable de identificar y gestionar los recursos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos y el aseguramiento de los objetivos planificados del Sistema de Gestión de la Calidad.

La directora establece procedimientos para la gestión de los recursos extraordinarios si estos fueran requeridos.

En la revisión por la Dirección se analiza la adecuada aplicación de los recursos y se plantean recomendaciones y acciones para su modificación, si fuera necesario.

5.2 RECURSOS HUMANOS

Nuestro personal es seleccionado en función de las necesidades detectadas, basándose en su:



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

- Educación,
- Formación,
- Habilidades y
- Experiencia.

Se desarrollan actividades de capacitación para el personal interno, según las necesidades que se identifiquen, se mantienen los registros de las mismas y se mide su eficacia en la evaluación del desempeño.

Se mantiene un registro de los antecedentes curriculares de los relatores y personal del OTEC.

Se determina la competencia del personal que realiza actividades que puedan afectar la calidad del servicio. Se establecen los criterios para la de selección del personal y que además que para cada curso contaremos con a los menos dos relatores.

Para el control de los relatores y administrativos, se realizan evaluaciones de desempeño del personal por parte de la Dirección, según el Procedimiento de Medición y análisis de resultados.

5.3 INFRAESTRUCTURA

El OTEC cuenta con la infraestructura - salas de clases, taller mecánico – oficinas - necesaria para su funcionamiento de rutina y para satisfacer las necesidades brindando a nuestros clientes y personal, los espacios de trabajo adecuados. Cuenta, además, con equipos computacionales, Gabinete Psicosenométrico necesarios para los distintos procesos y los servicios de apoyo representados por los vehículos de instrucción propios y/o arrendados para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La organización los proporciona y mantiene según corresponda.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

5.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El OTEC asegura la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades, entendiendo como “ambiente de trabajo” un espacio físico adecuado, iluminación y calefacción necesarios, incluyendo los elementos de protección en caso que se requieran, protegiendo, en general, la salud laboral del personal.

5.5 Revisión Financiera

Nuestra Empresa realizará una revisión financiera cada doce meses, lo que se demostrará con los balances, flujos de caja, facturación total del periodo de doce meses, donde consideraremos todos los cursos con y sin Franquicia Tributaria. Los estados financieros estarán firmados por el contador de la empresa. Esta revisión financiera es parte de la “Planificación Estratégica”.

Procedimientos asociados a sección 6

PD 02 Control de Registros

PD 03 Auditorías Internas

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN

6.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En el presente Manual de la Calidad se definen y planifican los procesos necesarios para la realización del servicio.

Como parte de la planificación, se determina, oportunamente:



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

- Los objetivos de la calidad y los requisitos mínimos para el servicio. Los requisitos específicos para cada actividad de capacitación se establecen en la propuesta o programa de capacitación.
- Los procesos, procedimientos y documentos necesarios para la realización del servicio.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos, necesarios para el servicio, así como sus criterios de aceptación. Para ello se mantendrán registros de cada uno de los puntos mencionados anteriormente.
- Los registros necesarios para dar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos

6.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

6.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La oferta de capacitación interpreta las aspiraciones y necesidades de un área muy diversa de la comunidad y de las empresas enmarcadas dentro del marco legal y de los lineamientos del organismo.

Se elabora la propuesta, programa u oferta de capacitación en base requisitos solicitados de los clientes, de las entidades mandantes y/o por iniciativa propia del OTEC.

En la propuesta o programa de capacitación se establecen los requisitos especificados por el cliente, los técnicos asociados al tema de la capacitación, así como las actividades de entrega y las posteriores a las mismas, siempre que sea necesario. En la misma se indican los requisitos necesarios adicionales, legales y reglamentarios relacionados con el servicio.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

6.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Se revisa y aprueba la oferta de capacitación, antes de tomar acuerdo con el cliente. Se asegura la definición de los requisitos del servicio, en el contrato, programa académico ó en la propuesta de capacitación, según corresponda.

Los resultados generales de la revisión son registrados en el formulario "Revisión, Verificación y Validación del Diseño y Desarrollo", los cambios específicos son registrados en el mismo documento, utilizando las herramientas de control de cambios del procesador de texto MSWORDS, siempre que sea posible.

Se da por aceptada la propuesta de capacitación cuando el cliente firma el contrato de capacitación, emite orden de compra por el servicio u otro registro que de evidencia de la aceptación del servicio.

6.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Se establecen adecuados mecanismos de comunicación y difusión externa e interna al OTEC, para que todos los interesados puedan conocer el alcance de sus servicios y contribuir a su mejora permanente.

El principal medio de comunicación es el escrito, vía correo electrónico y correspondencia en papel.

Existe un Libro de Sugerencias y Reclamos disponible para todo público en Secretaria.

Al finalizar la capacitación, se aplica una encuesta de satisfacción a los participantes y clientes (empresas).

Se prepararán, según sea pertinente, cotizaciones, propuestas o programas de capacitación con las especificaciones correspondientes a los servicios.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

6.3 DISEÑO Y DESARROLLO

6.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se planifica y controla el diseño y desarrollo de cada actividad de capacitación. Durante la planificación del diseño y desarrollo el OTEC determina:

- las etapas del diseño y desarrollo, que se indican en la figura siguiente.
 - la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
 - las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo.
- Se actualizan los resultados de las planificaciones oportunamente.

6.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Se mantiene registro de los elementos de entrada, para el diseño y desarrollo, relacionados con los requisitos del servicio.

Estos incluyen los requisitos funcionales, de desempeño, legales, reglamentarios pertinentes, información de diseños previos similares y/u otros esenciales para el diseño y desarrollo, si aplica.

Todos los elementos mencionados anteriormente son revisados para verificar si son adecuados. Se mantienen completos, sin ambigüedades y no son contradictorios.

6.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del diseño y desarrollo son verificados respecto de los elementos de entrada utilizados. Estos son aprobados antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo corresponden a las propuestas o programas de capacitación. Estos cumplen con los elementos de entrada correspondientes, proporcionan información apropiada para las adquisiciones, la



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

producción y entrega del servicio; indican o hacen referencia a los criterios de aceptación del servicio, y especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del servicio, siempre que sea pertinente.

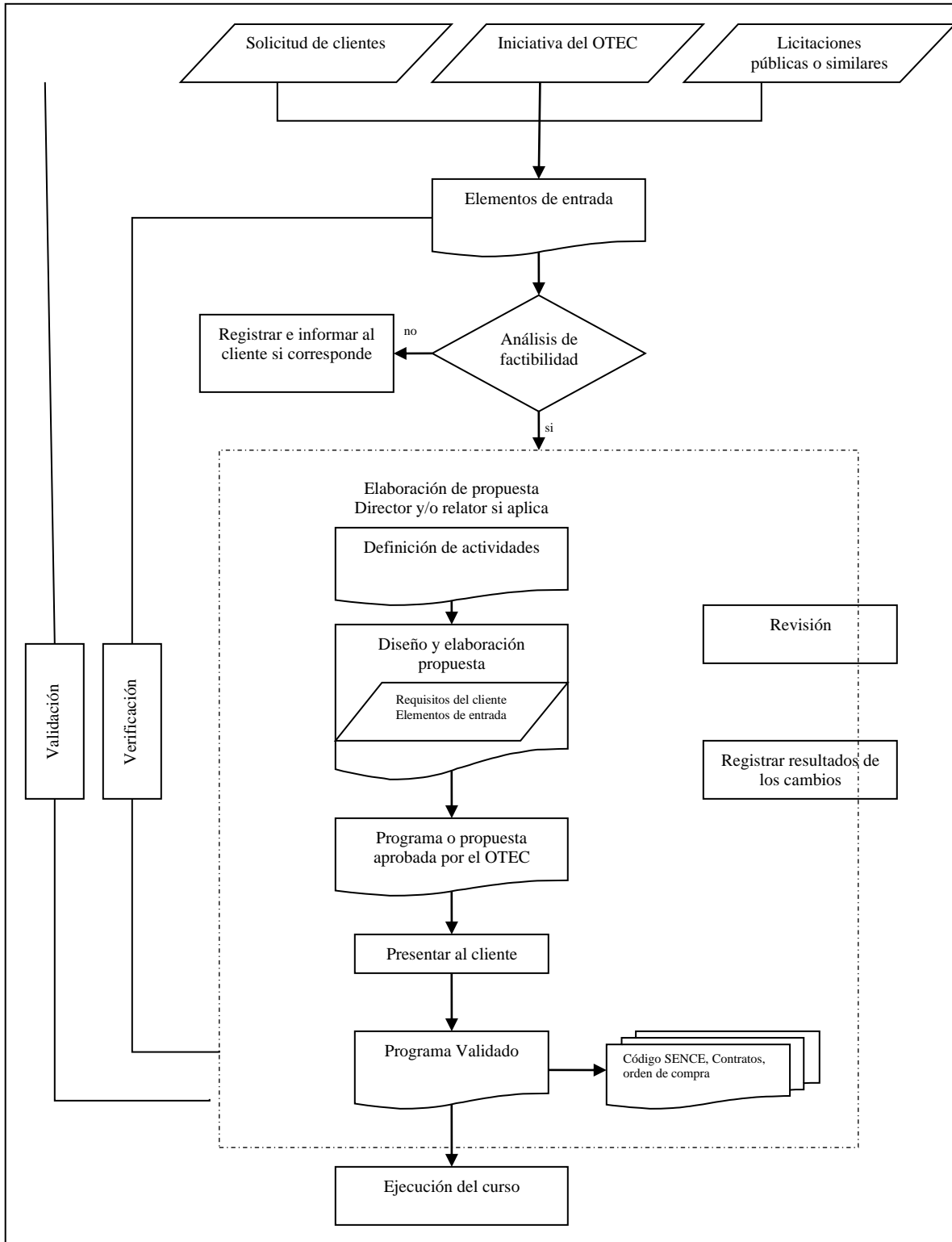


ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

6.3.4 DIAGRAMA DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad





ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

6.3.5 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se revisa sistemáticamente el diseño y desarrollo según lo planificado, para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo, para cumplir los requisitos, para identificar los problemas y proponer soluciones, así como para identificar oportunidades de mejora.

Los resultados generales de las revisiones se registran en el formulario "Revisión, Verificación y Validación del diseño y desarrollo", mientras que los específicos se mantienen en los documentos que se modifiquen, si es posible.

6.3.6 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se realiza la verificación, según lo planificado, para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada.

Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de las acciones necesarias.

6.3.7 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La validación del diseño y desarrollo es realizada, en general, por las entidades reguladores (SENCE, MTT u otra), Clientes y/o relator especialista en el tema de la capacitación, según corresponda. Se mantienen los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

6.3.8 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y registran, en forma general en el formulario "Revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo" y en



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

forma específica, con las herramientas de “control de cambios” del MSWORD, en el mismo documento.

Estos cambios son revisados, verificados, validados y aprobados previamente a su implementación por los mismos responsables de la etapa de diseño original.

De ser posible, se mantienen registros de los resultados de los cambios y de cualquier acción necesaria.

6.4 COMPRAS

Aseguramos que los ítems comprados, inherentes al proceso la OTEC, satisfacen los requisitos del mismo OTEC, de las entidades reguladoras y de los clientes, y son aprobados por la Dirección.

Nuestros proveedores son seleccionados de acuerdo con su habilidad para satisfacer nuestros requisitos y son aprobados en base a su buena provisión histórica, incluyendo en ellos a los proveedores de servicios contratados.

Nuestras especificaciones de compras son detalladas a fin de explicar los requisitos, previamente a su envío al proveedor.

Nuestros proveedores son evaluados y reevaluados considerando aspectos como calidad de sus productos o servicios, precio, disponibilidad, entre otros, según los criterios definidos en el formulario de Evaluación de Proveedores, considerando el procedimiento Medición y Análisis de Resultados.

Aseguramos que los ítems comprados, inherentes al proceso del OTEC, satisfacen los requisitos del mismo OTEC, de las entidades reguladoras y de los clientes, y son aprobados por la Dirección siendo estos evaluados y reevaluados cada doce meses.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Los proveedores son controlados, manteniendo, los registros de los resultados de las evaluaciones y reevaluaciones de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Para el control de los relatores y personal, se mantienen los registros necesarios como se indica en el punto 6.2; se realiza una evaluación del desempeño por parte de la directora; y se analiza la percepción que tienen los alumnos de los relatores y personal al finalizar las capacitaciones.

6.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Coordinador de curso realiza el proceso de desarrollo de la capacitación y lleva a la práctica el programa del curso, gestionando las actividades didácticas, registrando y evaluando sistemáticamente la provisión del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos.

Se encuentran disponibles las características del servicio, en su programa o propuesta, para cada capacitación en particular.

El personal del OTEC está calificado para la ejecución de sus funciones y las desarrolla según el proceso de realización del servicio.

Se realiza seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes, para identificar las causas de deficiencias y detectar oportunidades de mejora.

Para el control requerido, el Coordinador, cumple con los procesos de Realización del servicio, Gestión de los recursos y a los asociados a la Gestión de Calidad. Con los registros establecidos se va controlando y dejando evidencia de la adecuada ejecución del servicio.

Se considera como liberación del Servicio, al menos las siguientes situaciones:

- Entrega o Envío de Certificados de participación



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

- Envío de Factura de Capacitación
- Encuesta de los asistentes y partes interesadas cuando corresponda o
- Inserción Laboral cuando sea aplicable.

6.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso de presentarse procesos donde los productos resultantes no se puedan verificar mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores, ellos serán validados, según criterios que se definirán oportunamente en cada actividad de capacitación, demostrando así, su capacidad para alcanzar los objetivos planificados.

Para cada una de nuestras actividades contaremos con a lo menos dos relatores registrados en Sence y que deberán estar disponibles en caso de que la validación del proceso amerite el reemplazo del relator.

6.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Toda la documentación relacionada con los alumnos se identifica por orden alfabético y por curso, según las pautas establecidas por las reglamentaciones vigentes.

Los procesos se identifican tanto con los lineamientos de la política oficial vigente, como con los propios de la OTEC. Para cada uno de ellos se revela y registra la información pertinente.

La trazabilidad se asegura mediante el archivo de los registros del programa, de las planificaciones, del rendimiento académico de los alumnos y otros datos que permiten realizar un seguimiento de la información.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Todos los programas están identificados y toda tarea implicada es rastreable. El mantenimiento de archivos y registros de los mismos es esencial.

6.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

El OTEC provee al cliente de espacios aptos para la conservación de aquellos bienes que estén directamente implicados en el proceso de capacitación.

Será responsabilidad del cliente la identificación, el uso adecuado y la conservación de dichos bienes.

En este sentido, el OTEC asume la responsabilidad de registrar y comunicar a las partes interesadas las novedades, en caso de eventuales daños o extravíos identificados.

Para las actividades de capacitación que requieran la utilización de infraestructura, materiales o equipos proporcionados por el cliente, se definirá entre las partes las responsabilidades, en la propuesta de capacitación, contrato, carta compromiso, cotización, u otro, según el mecanismo que se determine para cada actividad de capacitación en particular.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del Cliente-Empresa o Cliente-Participante, incluyéndose en estos la confidencialidad de sus datos personales en el anexo de acuerdo de servicio.

6.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Dado que el producto es para nuestra organización la provisión de servicios de capacitación, consideramos que el único proceso implicado en la preservación del mismo es la entrega del material de apoyo a las capacitaciones como los manuales de los cursos.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Se registra en una Lista de Chequeo los materiales y su estado al inicio de cada curso.

6.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El control, calibración y mantenimiento de los equipos relacionados a la capacitación, que lo requieran y que pertenezcan al OTEC, es realizada por una empresa externa, natural y/o jurídica, así como la mantención regular de los vehículos.

Se repite también este punto para revisar la operatividad del Software del Huellero.

Procedimientos asociados a sección 7

PD 01 Control de documentos

PD 02 Control de registros

PD 04 Control del servicio no conforme

PD 05 Acciones Correctivas

PD 06 Acciones Preventivas

PO 01 Comunicados internos

7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO

7.1 GENERALIDADES

Para asegurar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, se realiza el Procedimiento "Medición y análisis de resultados". En dicho procedimiento se establecen las generalidades de las mediciones asociadas a la evaluación de los objetivos y procesos del SGC.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

7.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.2.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La institución realiza una consulta de satisfacción a los clientes que reciben de manera directa los servicios al finalizar cada capacitación.

Esta consulta recoge las percepciones de los clientes en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos por la capacitación y la calidad de sus servicios prestados tanto en la parte docente, logística y administrativa.

Asimismo, se realizan consultas de satisfacción al personal de manera periódica con el fin de recabar información acerca de las percepciones que los mismos tienen con relación a la provisión de los servicios.

La información resultante se analiza para la toma de decisiones correspondiente.

Se agrupan también los casos de insatisfacción a fin de detectar y corregir oportunamente aspectos no satisfactorios.

Se mantiene a disposición de los clientes y alumnos, durante todo el proceso de capacitación, el libro de sugerencias y reclamos. Este es revisado oportunamente por la Dirección, tomando las acciones que correspondan, cuando sea necesario.

7.2.2 AUDITORIAS INTERNAS

El Sistema de Gestión de la Calidad es objeto de auditorías internas por lo menos una vez por año, planificadas por la directora, para verificar el cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del Sistema.

El auditor interno es seleccionado por la directora y este determina su competencia mediante la educación, entrenamiento específico, experiencia y condiciones personales que responden a las nuevas indicaciones de la Directriz DA-D45 y que quedan evidenciadas en el procedimiento PD 03 Auditorías internas.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

Los resultados de las auditorías son documentados, analizados y evaluados por el representante de la Dirección y/o la directora a fin de determinar e implementar las acciones necesarias para eliminar oportunamente las no conformidades detectadas y sus causas.

Se realiza seguimiento a las acciones tomadas y la verificación de sus resultados. Las mismas son rastreables.

La información resultante es una fuente para las revisiones del Sistema que realiza periódicamente la Dirección.

Procedimientos asociados a sección 8.1.2

PD 03 Auditorías internas

7.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

La institución asegura el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través del proceso de medición y análisis de resultados.

Este proceso asegura, mediante controles periódicos realizados por la Directora, el seguimiento de los objetivos, procesos y acciones programadas y, de ser necesario, la misma Directora lleva a la práctica los ajustes pertinentes.

Los procesos de administración y de provisión de servicios proveen a la Directora de otros indicadores relevantes para analizar el seguimiento de los procesos del sistema en la dimensión organizacional.

Procedimientos asociados a sección 8.1.3

PO 03 Medición y análisis de resultados



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

7.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El OTEC se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme se establecen y registran según el procedimiento Control del servicio no conforme, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos definidos en la NCh 2728:2015. Posteriormente, se verifica la conformidad con los requisitos.

Procedimientos asociados a sección 8.2

PD 04 Control de servicio no conforme

7.4 ANÁLISIS DE DATOS

La información resultante del análisis de los registros del Sistema y de los indicadores propios de los procesos es analizada para evaluar el cumplimiento de los objetivos trazados por el OTEC, la satisfacción de los clientes, la conformidad con los requisitos del servicio, el comportamiento de los procesos y la evaluación de los proveedores.

Procedimientos asociados a sección 8.3

PO 03 Medición y análisis de resultados

7.5 MEJORAMIENTO

7.5.1 MEJORA CONTINUA

El proceso de mejora para la organización ha sido definido para que, de manera sistemática, la Directora cuente con la información necesaria para determinar



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

de manera eficaz las oportunidades de mejora, las acciones preventivas y las acciones correctivas.

El personal tiene la posibilidad de contribuir a la mejora continua por medio de sus sugerencias canalizadas a través de las consultas periódicas y de sus reclamos que son tratados por el representante de la dirección, facilitándose la implementación de acciones a nivel organizacional.

De igual forma, la revisión por la dirección de los indicadores, informes de auditorías internas, consultas y otras observaciones y percepciones de los clientes tiene por objeto prevenir la repetición de problemas.

Procedimientos asociados a 8.4.1

PO 03 Medición y análisis de resultados

7.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS

Los procedimientos de acciones correctivas y acciones preventivas son usados para revisar las no conformidades detectadas y sus causas y para determinar las no conformidades potenciales. Los mismos permiten la identificación de problemas, el análisis de los datos relevantes, la recomendación de la solución, la implementación de las acciones correctivas y la verificación de la eficacia de las mismas.

Procedimientos asociados a 8.4.2

PD 05 Acciones correctivas

PD 06 Acciones preventivas



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

8 OTROS REQUISITOS

8.1 GENERALIDADES

La razón social del OTEC es Organismo Técnico de Capacitación R.Y.M., RUT 77.519.922-9. Su nombre comercial es "Capacitaciones R.Y.M. LTDA", se ubica en Calle Av. San Martín 0128 Of. 5, Temuco.

8.2 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS Y DE INFRAESTRUCTURA

El OTEC realiza sus actividades de capacitación cumpliendo con todos los requisitos administrativos que establecen las entidades reguladoras.

El OTEC dispone de la Infraestructura suficiente para la realización de sus servicios.

Para el caso de cursos fuera del OTEC, se realizan los acuerdos necesarios con Hoteles, escuelas, etc., dependiendo de las actividades a efectuar.

8.3 REQUISITOS DE PERSONAL

El OTEC cuenta con el personal idóneo para efectuar todas las labores necesarias para ejecutar actividades de capacitación, diseño curricular, ejecución de las capacitaciones, sus procesos administrativos, logísticos y de ventas. El personal del OTEC se define en la sección 4.5 del presente manual, y se mantiene registro de su formación según la sección 6.2.

8.4 REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

El OTEC dispone de un sistema de gestión de la calidad, descrito en este manual, que asegura el desarrollo coherente de las actividades de capacitación, permite su



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

evaluación por parte de los clientes, alumnos asistentes, entidades reguladoras y por sí misma.

Para las actividades de capacitación se definen, ya sea en la propuesta de capacitación, programa de capacitación o programa académico, los objetivos generales y específicos; contenidos teóricos y prácticos, con su distribución en horas; técnicas metodologías y material didáctico a emplear; requisitos de ingreso (habilidades, destrezas y/o conocimientos de carácter laboral que los participantes deben reunir en forma previa para acceder a la capacitación); requisitos técnicos y administrativos que deben reunir los alumnos para la aprobación del curso y el valor de dichas actividades. El OTEC mantiene toda esta información disponible para sus clientes.

El OTEC aplica a sus clientes, alumnos y / o empresas a las que pertenecen, una encuesta de evaluación de la satisfacción, en ella el cliente podrá dar su opinión respecto del servicio recibido, en cuanto los materiales de apoyo, infraestructura, relatores, contenidos temáticos y de otras opiniones, que el cliente estime necesario realizar. Estas son analizadas por el OTEC para tomar las acciones necesarias para mejorar continuamente sus procesos.

8.5 REQUISITOS EN RELACIÓN CON LOS PARTICIPANTES

El OTEC entrega a los clientes la información acerca de sus reglas internas en forma verbal y escrita al momento de realizar la presentación de la oferta de capacitación. Estos incluyen, además las medidas disciplinarias, el apoyo a los participantes, el precio de las actividades de capacitación, las políticas y procedimientos de retiro y de devolución, y procedimientos de reclamos.

El OTEC da a conocer a los alumnos los tipos de evaluaciones que se le aplicarán para evaluar la aprobación de las actividades de capacitación. Se deja



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

claramente establecido los requisitos de la evaluación, los objetivos propuestos y cumplidos por los participantes.

En el caso de realizar actividades prácticas, fuera de las dependencias, el OTEC verificará que estas se adecuen a lo planificado.

Se informa regularmente, tanto a los participantes de las actividades de capacitación como a las empresas a las que pertenecen, si es necesario, sobre el progreso y sobre la evaluación final del participante. Dejando la posibilidad de dar comentarios respecto del servicio recibido.

El OTEC vela por el buen desempeño de los participantes a las capacitaciones y se adoptan las medidas necesarias frente a cualquier situación que pueda afectar la realización del servicio, considerando cambios en la metodología, relatores, material de apoyo, entre otros, con el fin de cumplir con los objetivos planteados e informando a la autoridad competente si así es exigido. Se deja registro de las medidas anteriormente mencionadas, según lo descrito en la sección 8 del presente Manual.

Procedimientos asociados a sección 9:

- PD 01 Control de documentos
- PD 02 Control de Registros
- PD 03 Auditorías internas
- PD 04 Control del Servicio no conforme.
- PD 05 Acciones correctivas.
- PD 06 Acciones preventivas
- PO 01 Comunicados internos
- PO 02 Medición y Análisis de resultados
- PO 03 Revisión por la Dirección.



ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACION R.Y.M. LIMITADA
Manual de la Calidad

9 CERTIFICACIÓN

El OTEC puede someter el Sistema de Gestión de la calidad descrito en este manual a evaluación, para obtener su certificación bajo la Norma NCh 2728:2015, por parte de una empresa debidamente acreditada, para estos fines, por la autoridad competente.