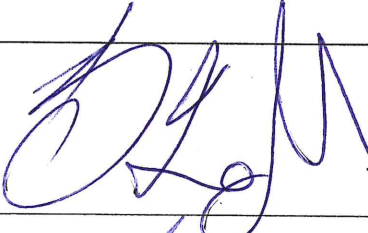
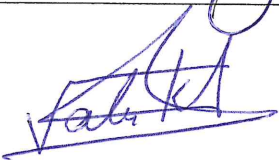
 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 1 de 29

MANUAL DE LA CALIDAD DEL ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN

“FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA DE OFICIOS USACH”

Revisado por:	Boris Lallemand Marchant. Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Aprobado por:	Valeska Alarcón Madrid. Subrogante Director Ejecutivo.	




 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 2 de 29

Tabla de contenido

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.....	4
1.1 Identificación.....	4
1.2 Reseña Histórica de la Fundación.....	4
1.3 Introducción.....	4
1.4 Descripción del Proceso de la Capacitación.....	5
Capítulo 2: Campo de Aplicación.....	6
2.1 Alcance	6
Capítulo 3: Política y Objetivos de la Calidad de la Fundación.....	7
3.1 PC-01 Política de la Calidad.....	7
3.2 OC-01 Objetivos de la Calidad.....	7
Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.....	9
4.1 Requisitos Generales (Mapa de Interacción de los Procesos).....	9
4.2 Requisitos de la documentación.....	10
4.2.1 Generalidades.....	10
4.2.2 Manual de la Calidad.....	10
4.2.3 Control de los Documentos.....	10
4.2.4 Control de los Registros.....	11
4.2.5 Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC).....	11
4.2.6 Listado Maestro de Documentos Controlados y Registros Vigentes.....	11
Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.....	11
5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.....	11
5.2 Enfoque al Cliente.....	12
5.3 Política de la Calidad.....	12
5.4 Planificación.....	12
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	12
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	12
5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.....	13
5.5.3 Comunicación Interna.....	13
5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.....	14
Capítulo 6: Gestión de los Recursos.....	14
6.1 Provisión de los Recursos.....	14

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 3 de 29

6.2	Recurso Humano.....	14
6.3	Infraestructura.....	15
6.4	Ambiente de Trabajo.....	16
6.5	Recursos Financieros.....	16
Capítulo 7: Realización del Servicio.....		17
7.1	Planificación de la Realización de los Servicios.....	17
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente.....	17
7.3	Diseño y Desarrollo.....	17
7.4	Compras.....	18
7.5	Prestación del Servicio de Capacitación.....	18
7.5.1	Control de la ejecución del Servicio de Capacitación	18
7.5.2	Validación de los procesos de producción y de la prestación del Servicio de Capacitación.....	18
7.5.3	Identificación y Trazabilidad.....	19
7.5.4	Propiedad del Cliente.....	19
7.5.5	Preservación del Producto.....	19
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.....	20
Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.....		20
8.1	Generalidades.....	20
8.2	Seguimiento y Medición.....	20
8.2.1	Satisfacción del Cliente.....	20
8.2.2	Auditorías Internas de Calidad.....	21
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.....	21
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio.....	22
8.3	Control del Servicio No conforme /Acciones Correctivas y Preventivas.....	22
8.4	Análisis de Datos.....	23
8.5	Mejora.....	23
Capítulo 9: Inventario de Cambios Manual de la Calidad.....		23
Capítulo 10: Anexos.....		28
10.1	Organigrama de Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.....	28

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 4 de 29</p>

Capítulo 1: Presentación de la Empresa.

1.1 Identificación:

Sede Santiago (Casa Matriz)	
◆	Nombre de la empresa: Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.
◆	Rol único tributario: 65.081.063-5
◆	Giro: Servicio de Capacitación.
◆	Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1611, Santiago.
◆	Teléfono: (+56) 2 718 1425.
◆	Mail: calidad.efusach@usach.cl
◆	Representante Legal: Samuel Navarro Hernández.
◆	Director Ejecutivo: Samuel Navarro Hernández.


1.2 Reseña Histórica de la Fundación.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH surge con el propósito de dar respuesta a la necesidad de contar con un organismo especializado que asegure la calidad en la provisión de servicios de formación en oficios, particularmente orientados a personas en situación de vulnerabilidad.

En su calidad de OTEC, la Fundación desarrolla acciones de capacitación que buscan contribuir al fortalecimiento del capital humano, estableciendo alianzas con el sector público y privado, y respondiendo a los requerimientos de los sectores productivos que aportan al desarrollo del país.

1.3 Introducción.

El presente Manual de la Calidad ha sido elaborado en conformidad con los requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015, "Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos", y tiene por objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 5 de 29</p>

Este documento establece los lineamientos, procesos y responsabilidades necesarios para asegurar la calidad de los servicios de capacitación que entrega la Fundación, constituyéndose como un marco de referencia para su gestión y mejora continua.

1.4 Descripción del Proceso de la Capacitación.

La capacitación es un proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades y/o grados de conocimiento de las personas trabajadoras, con el propósito de generar mejores oportunidades, mejorar sus condiciones de vida y de trabajo, e incrementar la productividad nacional, procurando su adecuada adaptación a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. (Ley N.º 19.518, Art. 10 – Ley del SENCE).

La capacitación es un concepto vinculado a la organización en sentido estricto y constituye una herramienta fundamental para apoyar el mejoramiento y el crecimiento armónico de sus componentes, tales como los capitales humanos, materiales y financieros, así como los procesos y métodos de trabajo. En este contexto, la sola definición de objetivos y metas resulta insuficiente si no se consideran las capacidades de las personas que los ejecutan, quienes imprimen un sello personal a su función específica. Es en este punto donde la capacitación cumple un rol central, al entregar competencias a los recursos humanos y generar condiciones que permiten que estos no solo aporten su fuerza de trabajo, sino también sus ideas y creatividad, favoreciendo su empoderamiento y transformándolos en personas mejor preparadas para responder a las diversas exigencias del mercado laboral y a los cambios del entorno productivo.


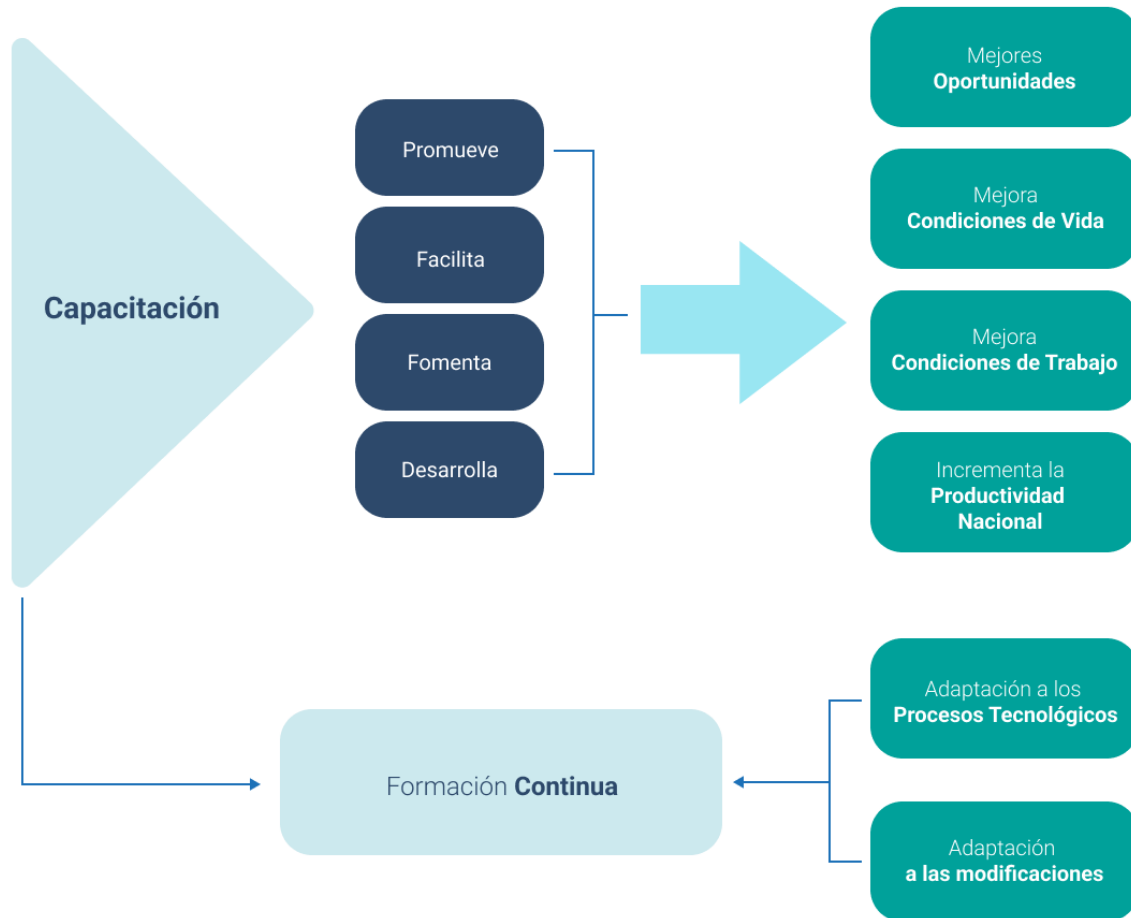
 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 6 de 29</p>


Diagrama de Repercusión de Capacitación.



Capítulo 2: Campo de Aplicación.

2.1 Alcance.

Servicios de capacitación en las áreas de: Administración; Alimentación, gastronomía y turismo; Ciencias y técnicas aplicadas; Computación e informática; Construcción; Electricidad y electrónica; Idiomas y comunicación; Transporte y telecomunicaciones, en modalidad E-learning y Presencial, de tipo abierta y cerrada, destinados a particulares, empresas públicas y privadas a nivel nacional.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 7 de 29</p>

Capítulo 3: Política y Objetivos de la Calidad de la Fundación.

3.1 PC-01 Política de la Calidad.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH declara su compromiso permanente con la prestación de servicios de capacitación de calidad, orientados al desarrollo de competencias laborales y a la contribución al mejoramiento de las condiciones de vida y trabajo de las personas, en coherencia con su misión institucional y su rol como Organismo Técnico de Capacitación.

La Dirección Ejecutiva de la Fundación pone a disposición de la comunidad académica y del personal administrativo el capital humano competente, la infraestructura, el equipamiento y los recursos necesarios para desarrollar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015, así como de la normativa legal, reglamentaria y contractual aplicable.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH se compromete a:


- a) Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, promoviendo servicios de capacitación pertinentes y oportunos.
- b) Ejecutar sus procesos administrativos y de capacitación de manera eficaz, contando con personal idóneo y calificado, materiales didácticos adecuados e infraestructura pertinente.
- c) Promover relaciones de colaboración con proveedores y entidades asociadas que contribuyan al logro de los objetivos de calidad institucionales.
- d) Impulsar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos, como herramienta para fortalecer el desempeño organizacional y la formación continua.

Esta política es comunicada, comprendida y aplicada en todos los niveles de la organización, y se encuentra disponible para las partes interesadas.

3.2 OC-01 Objetivos de la Calidad.


En concordancia con la Política de la Calidad y con los requisitos establecidos en la Norma Chilena NCh 2728:2015, la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH establece objetivos de calidad medibles, orientados a evaluar el desempeño de sus servicios de capacitación y administrativos, así como a asegurar la sostenibilidad de sus operaciones como Organismo Técnico de Capacitación.

Estos objetivos se encuentran asociados a indicadores definidos, los cuales permiten medir de manera sistemática el nivel de satisfacción de los clientes, la calidad del proceso de capacitación, el desempeño de los relatores, la pertinencia del material de apoyo, la adecuación de la infraestructura y la satisfacción de los servicios administrativos, además del cumplimiento de criterios de sostenibilidad financiera.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 8 de 29

Los indicadores de calidad son medidos con la periodicidad establecida y sus resultados son analizados por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas definidas, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se detallan a continuación:

Objetivo relacionado	Indicador Descripción o Fórmula	Meta	Valor esperado	Responsable de realizar la medición	Periodicidad
Satisfacción del cliente de los servicios de Capacitación	Encuesta Participante Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el proceso de capacitación como "Bueno", "Muy bueno" o "Excelente".	Promedio >= 3.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Relator Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el desempeño del relator como "Bueno", "Muy bueno" o "Excelente".	Promedio >= 3.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Material de Apoyo Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique el material de apoyo utilizado como "Bueno", "Muy bueno" o "Excelente".	Promedio >= 3.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
	Infraestructura Nº de participantes que califica que cumple / Total de participantes.	Al término de la actividad de capacitación, el 80% de los alumnos encuestados califique la infraestructura utilizada como "Bueno", "Muy bueno" o "Excelente".	Promedio >= 3.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Trimestral.
Satisfacción del Cliente de los servicios administrativos	Encuesta jefe de proyecto Nº de jefes de proyectos que cumplen con la meta / total de jefes de proyectos que contestan la encuesta.	El 70% de los jefes de proyectos encuestados, calificará el servicio recibido por parte de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USASH como "Bueno", "Muy bueno", o "Excelente".	70% JP >= 3 JP (jefe de Proyecto)	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Semestral
Sostenibilidad	Margen de utilidad Obtener un porcentaje de utilidad de los proyectos que realicen actividades de capacitación dentro del periodo operacional	Utilidad promedio de los proyectos que realicen actividades de capacitación mayor o igual al 15 % respecto a los ingresos recibidos	>=15%.	Encargado de la Calidad y Mejora Continua	Anual

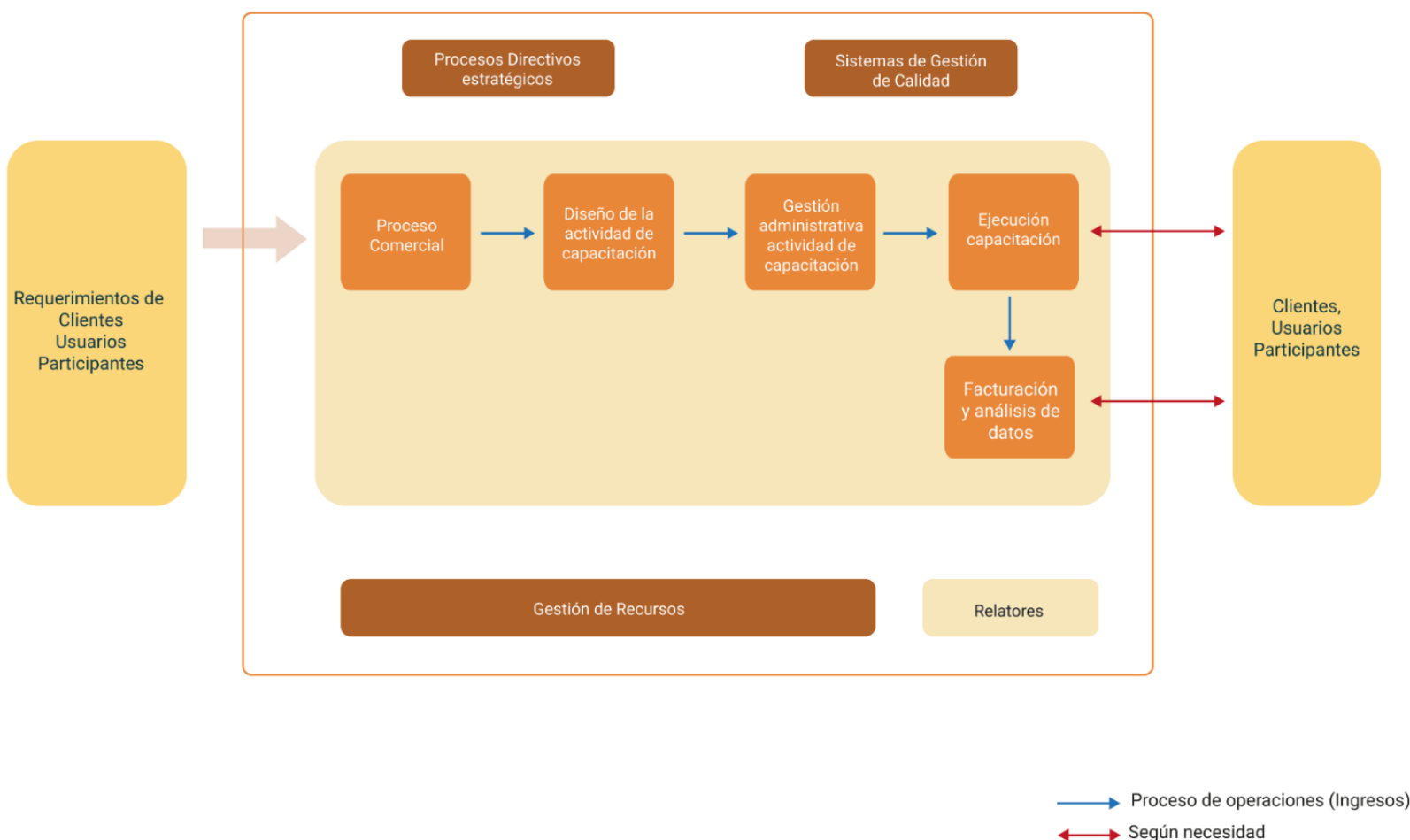
 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p> <p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
		FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 9 de 29


Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.

4.1 Requisitos Generales (Mapa de interacción de los procesos).

La Dirección Ejecutiva ha determinado implementar, documentar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, con el compromiso de mejorar continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la Norma NCh 2728:2015. Asimismo, ha determinado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, su secuencia e interrelación, los cuales consideran desde los requerimientos de clientes, usuarios y participantes, hasta la ejecución de las actividades de capacitación, la facturación y el análisis de datos, tal como se muestra en el mapa de interacción de procesos que se presenta a continuación.

Dichos procesos se encuentran apoyados por la gestión de recursos, los procesos directivos estratégicos y las actividades de control interno y externo, asegurando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.



 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 10 de 29</p>

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con los siguientes documentos:

- ✓ Manual de la Calidad.
- ✓ Política de la Calidad.
- ✓ Objetivos de la Calidad.
- ✓ Procedimientos normativos y registros requeridos por la Norma NCh 2728:2015.
- ✓ Documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 Manual de la Calidad.

El presente Manual de la Calidad tiene por finalidad guiar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, a través de la definición de las actividades relevantes para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCh 2728:2015 y la prestación de sus servicios de capacitación.


En este manual se incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican los documentos base del SGC y se describen los procesos determinados y su secuencia, mediante el Mapa de Interacción de Procesos.

La aprobación del Manual de la Calidad es realizada por el Director Ejecutivo de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

Los antecedentes contenidos en este Manual de la Calidad son utilizados como referencia en los procesos de inducción y capacitación del personal que se incorpora a la organización.

4.2.3 Control de los Documentos.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha establecido un **Procedimiento de Control de Documentos**, donde se definen las actividades, interfaces y responsabilidades asociadas a la creación, aprobación, distribución, archivo y mantenimiento de los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 11 de 29

El Manual de la Calidad es de acceso público. Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, el *Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación* y el *Listado Maestro de Documentos Controlados Vigentes* son de acceso restringido y se encuentran disponibles únicamente para las personas que participan del Sistema de Gestión de la Calidad y para los auditores internos y externos, cuando corresponda.

4.2.4 Control de los Registros.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha establecido un *Procedimiento de Control de Registros*, en el cual se definen los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.5 Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC).

El *Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación* describe los procesos asociados a la administración de proyectos y a la prestación del servicio de capacitación por parte de las unidades que operan con la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

4.2.6 Listado Maestro de Documentos Controlados y Registros Vigentes.


Estos registros identifican los documentos y registros controlados utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad, señalando nombre, código, versión y fecha de aprobación.

Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.

5.1 Compromiso de la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad mediante su participación activa en la planificación, implementación, mantención y mejora continua del sistema, asegurando la aplicación de los procedimientos definidos y del *Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación*.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva se compromete a revisar periódicamente el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a lo establecido en el *Procedimiento de Revisión por la Dirección*.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 12 de 29</p>

5.2 Enfoque al Cliente.

La Dirección Ejecutiva establece los lineamientos y parámetros necesarios para que los Jefes de Proyectos de las Unidades Académicas de la Universidad de Santiago de Chile y de las EFUSACH formulen y ejecuten las actividades de capacitación, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y de los objetivos del plan de calidad.

Este enfoque se aplica tanto en el diseño técnico de las actividades de capacitación como en la ejecución de los procesos administrativos asociados, promoviendo la satisfacción de los clientes, usuarios y participantes.

5.3 Política de la Calidad.

La Dirección Ejecutiva ha definido una Política de la Calidad que considera los requerimientos y expectativas de sus clientes y partes interesadas, con el objetivo de asegurar su satisfacción y el compromiso con la mejora continua de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de la Calidad se encuentra documentada en el Manual de la Calidad, capítulo 3.1, y se mantiene disponible para su consulta en la carpeta compartida “**Sistema de Gestión de la Calidad Escuela de Oficios**”.

5.4 Planificación.

La Dirección Ejecutiva ha definido los Objetivos de la Calidad en coherencia con la Política de la Calidad, a través del **Procedimiento de Servicio al Cliente y Análisis de Datos**, estableciendo indicadores que permiten medir su cumplimiento y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.


Las declaraciones documentadas de los Objetivos de la Calidad se encuentran en el Manual de la Calidad (MC-03), capítulo 3.2, y disponibles en la carpeta compartida “**Sistema de Gestión de la Calidad Escuela de Oficios**”.

Asimismo, los hitos y actividades del Sistema de Gestión de la Calidad se planifican y controlan mediante la **Matriz de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (FR-MP01)**.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha definido un organigrama que establece los cargos y niveles de responsabilidad dentro de la organización, el cual se encuentra descrito en el punto 10.1 del presente Manual.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 13 de 29</p>

Las responsabilidades operacionales de cada cargo se encuentran definidas en sus respectivas descripciones de cargo, las cuales son archivadas en las carpetas individuales de cada trabajador de la Fundación. Asimismo, una copia digital del Perfil de Cargo se mantiene disponible en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva.

La Dirección Ejecutiva designa al **Sr. Boris Lallemand Marchant** como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, se establece que:

- a) El Encargado de la Calidad y Mejora Continua puede modificar, publicar y generar documentos que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) La ejecución, seguimiento y control de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad recae en el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

5.5.3 Comunicación Interna.


Con el fin de asegurar una comunicación interna eficaz, la Dirección Ejecutiva ha dispuesto distintos medios de comunicación en la unidad administrativa de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, tales como telefonía IP institucional, correos electrónicos institucionales y correspondencia formal escrita.

Asimismo, la Fundación cuenta con la carpeta compartida institucional denominada:

Sistema de Gestión de la Calidad – Fundación Universitaria Escuela de Oficios Usach.

- **Acceso para modificar:**
Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.
- **Acceso para visualizar:**
Personas que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Información disponible:**
Certificados vigentes (PDF), Documentos externos vigentes (PDF), Documentos bases vigentes (PDF), Registros de Calidad vigentes (PDF).

Cada vez que un procedimiento o documento del Sistema de Gestión de la Calidad cambia de versión, este es publicado en la carpeta compartida institucional y dicha actualización es notificada vía correo electrónico al personal de la Fundación

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 14 de 29</p>

Universitaria Escuela de Oficios USACH por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua.

5.6 Revisión por la Dirección Ejecutiva.

En conformidad con la **Matriz de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**, la Dirección Ejecutiva realiza la Revisión por la Dirección con el objetivo de evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de coordinar y gestionar la Revisión por la Dirección, la cual se ejecuta conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección**.

Los resultados de esta revisión constituyen una entrada formal para la toma de decisiones relacionadas con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.

Capítulo 6: Gestión de los Recursos.

6.1 Provisión de los Recursos.

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


La decisión respecto de la provisión de los recursos identificados es responsabilidad del Director Ejecutivo de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

Asimismo, el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de coordinar los requerimientos de las áreas involucradas, verificando su coherencia con los Objetivos de la Calidad y con la Política de la Calidad institucional.

6.2 Recurso Humano.

El personal de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH es seleccionado en función de las necesidades identificadas y de las competencias, habilidades y capacidades requeridas para el desempeño de las funciones definidas en las respectivas descripciones de cargo.

Los relatores forman parte del recurso humano que participa en la prestación del servicio de capacitación y, para efectos del cumplimiento de la Norma NCh 2728:2015, su gestión y

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 15 de 29</p>

seguimiento se realizan conforme a lo establecido en el requisito 6.2.1 de la norma, no siendo considerados como proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los relatores son contratados para la ejecución de actividades específicas de capacitación por los Jefes de Proyectos de las Unidades Académicas y de las EFUSACH, bajo las condiciones definidas para cada proyecto.

En relación con el personal interno del OTEC, se establecen actividades orientadas al fortalecimiento y mejora de competencias, de acuerdo con lo dispuesto en el **Procedimiento de Gestión de la Formación**.

6.3 Infraestructura.


La Dirección Ejecutiva ha definido las necesidades de infraestructura requeridas para el funcionamiento regular de los servicios de capacitación y para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

La oficina administrativa de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH (Casa Matriz), ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N.º 1611, de la ciudad de Santiago, cumple con los requisitos legales y laborales vigentes, y cuenta con el equipamiento necesario para una gestión administrativa eficaz. Los equipos computacionales disponen de claves de acceso con el fin de resguardar la información institucional.

Para la administración, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos asociados a la gestión de las actividades de capacitación, la Fundación cuenta con el sistema informático EFUSACH Manager, el cual dispone de controles de acceso diferenciados de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas.

En cuanto a la infraestructura utilizada para la ejecución de las actividades de capacitación, esta corresponde a salas de clases proporcionadas por las unidades académicas, las cuales son responsables de mantener condiciones adecuadas para el correcto desarrollo de las actividades, considerando aspectos tales como:

- Iluminación.
- Ventilación.
- Mobiliario.
- Equipamiento, cuando corresponda.
- Servicios sanitarios.
- Condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida, según las necesidades de los mandantes.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 16 de 29</p>

El estado de esta infraestructura es evaluado por el OTEC a través de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los participantes. En caso de detectarse resultados desfavorables, la situación es informada al Jefe de Proyecto correspondiente para la definición e implementación de acciones pertinentes.

Respecto de los requisitos de accesibilidad, las propuestas de capacitación informan que, en caso de requerirse condiciones adicionales, estas deberán ser comunicadas al OTEC con anterioridad a la ejecución de la actividad.

Para efectos de controlar la infraestructura y equipamiento corporativo, se ha definido e implementado el registro **CE01-1 Control de Equipos**.

6.4 Ambiente de Trabajo.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH asegura la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las actividades administrativas, considerando condiciones de seguridad, espacio físico suficiente, iluminación, ventilación natural y asistida, niveles de ruido adecuados y medios que favorezcan una comunicación fluida entre el personal.


Estas condiciones se establecen en conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y el Decreto Supremo N.º 594, que reglamenta las condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

6.5 Recursos Financieros.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH dispone de un área dependiente de la Universidad de Santiago de Chile encargada de la administración y control de los recursos financieros.

La gestión financiera del OTEC es administrada por el Departamento de Administración Financiera y Contable, al cual se reporta la información correspondiente. Sin perjuicio de lo anterior, el seguimiento de los ingresos asociados a las actividades de capacitación se realiza mediante el sistema de gestión **“Sistema de Contabilidad – Escuela de Oficios USACH, Año Contable en Curso / Consulta Factura por Proyectos”**.

Adicionalmente, en la carpeta compartida institucional **Y: SDT / Traspaso / Traspaso / EERR “Año en curso” / “Mes a consultar” / FUEO Consolidado** se mantiene disponible el archivo consolidado de Estados de Resultados de la Fundación, lo que permite consultar la información financiera correspondiente al período vigente.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 17 de 29</p>

El Departamento de Administración Financiera y Contable corresponde a una entidad corporativa que no se encuentra incluida dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo responsable de la gestión contable y financiera de la Fundación.

Capítulo 7: Realización del Servicio.

7.1 Planificación de la Realización de los Servicios.

La planificación de los procesos para la realización del servicio, en coherencia con la Misión Institucional y la Política de la Calidad de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, es diseñada, planificada y ejecutada conforme a lo establecido en el **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**.

Asimismo, se asegura la adecuada documentación, comunicación y seguimiento de dichos procesos, verificando su correcta ejecución e identificando oportunidades de mejora.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente.

La determinación de los requisitos relacionados con el servicio de capacitación se realiza a través de acuerdos documentados entre las partes, tales como fichas de inscripción, órdenes de compra u otros documentos contractuales, cualquiera sea su formato.


Los Jefes de Proyectos son responsables de generar, revisar y aprobar las ofertas de los servicios de capacitación, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y de los procedimientos establecidos.

Existen acciones posteriores a la entrega del servicio de capacitación que forman parte del proceso normal, tales como la emisión de certificados de asistencia, la facturación correspondiente y, cuando el cliente lo requiera, la elaboración de informes asociados a la actividad realizada.

7.3 Diseño y Desarrollo.

Los Jefes de Proyectos son responsables del diseño y desarrollo de las actividades de capacitación, actuando conforme a lo establecido en el **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**, específicamente en la etapa de diseño de la actividad de capacitación.

Dadas las características del servicio, la validación del diseño y desarrollo de las actividades de capacitación se considera realizada mediante la aprobación de la actividad por el organismo competente, SENCE.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 18 de 29

En caso de observaciones u objeciones a la presentación inicial, estas son ajustadas hasta obtener la correspondiente codificación. Una vez validada, la actividad de capacitación se incorpora como producto vigente de la Fundación.

7.4 Compras.

El proceso de compras es planificado y ejecutado conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de Proveedores**.

Este procedimiento es aplicable a los proveedores de productos y servicios que inciden en la calidad de los servicios de capacitación entregados a los participantes.

Los relatores, conforme a lo indicado en el punto 6.2 del presente Manual, son considerados recurso humano de la Fundación y no proveedores del servicio, por lo que su selección, evaluación y seguimiento se realizan de acuerdo con el requisito 6.2.1 de la Norma NCh 2728:2015 y lo establecido en el **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**.

7.5 Prestación del Servicio de Capacitación.


7.5.1 Control de la ejecución del Servicio de Capacitación.

El Jefe de Proyecto de las Unidades Académicas y de las EFUSACH es responsable de controlar la correcta ejecución del servicio de capacitación, mediante el uso de plataformas digitales institucionales, particularmente el sistema EFUSACH Manager, el cual permite la administración, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos asociados a la actividad de capacitación.

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de verificar que los Registros de Calidad definidos en el **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)** sean completados y recepcionados de manera efectiva.

7.5.2 Validación de los Procesos de producción y de la prestación del Servicio de Capacitación.

La validación de las actividades de capacitación se realiza a partir del análisis de los resultados históricos del OTEC, considerando los resultados de las encuestas de satisfacción de los participantes y usuarios, así como el análisis del comportamiento económico de los proyectos ejecutados, lo que permite confirmar el cumplimiento de los requisitos definidos por los clientes.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 19 de 29</p>

La metodología de capacitación utilizada es de carácter presencial, la cual ha demostrado resultados positivos en términos de aprobación de los participantes y altos niveles de satisfacción.

La infraestructura utilizada corresponde a salas de clases proporcionadas por la Universidad de Santiago de Chile o por las EFUSACH, según corresponda.

Los relatores son seleccionados y evaluados en función de sus competencias técnicas y experiencia, considerando la especificidad de los cursos impartidos y la necesidad de contar con personal calificado para la correcta ejecución de las actividades de capacitación.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

La identificación y trazabilidad del servicio de capacitación se encuentran definidas en el **Procedimiento de Control de Registros** y en el **Procedimiento de Servicio al Cliente y Análisis de Datos**.

La trazabilidad se asegura mediante el archivo y control de los Registros de Calidad del **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**, junto con otros registros que permiten el seguimiento de la información asociada a cada actividad de capacitación.

7.5.4 Propiedad del Cliente.


Los bienes de los clientes, tales como salas de capacitación, equipos, materiales didácticos, pertenencias personales de los participantes, así como su información y documentación, son preservados y resguardados por el personal de la Fundación que tenga acceso a ellos.

En caso de pérdida, daño o deterioro de algún bien del cliente, la situación es informada oportunamente, dejando registro de la acción en la hoja de observaciones del libro de clases.

La documentación del cliente es resguardada en la oficina administrativa, con acceso restringido al personal autorizado de la Fundación.

7.5.5 Preservación del Producto.

El personal de la Fundación que participe en el traslado o manejo de materiales físicos de apoyo a los cursos debe asegurar su adecuado embalaje, almacenamiento, conservación y entrega, con el fin de prevenir daños, deterioros o usos indebidos durante el proceso interno y la entrega final del servicio de capacitación.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 20 de 29</p>

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Durante la ejecución de las actividades de capacitación no se utilizan dispositivos de seguimiento y medición que determinen variables críticas que afecten directamente la calidad del servicio.

Los dispositivos biométricos existentes se encuentran identificados, almacenados bajo condiciones seguras y sometidos a revisiones periódicas, de acuerdo con los registros de inventario establecidos, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento.

En relación con el software utilizado en actividades de capacitación asociadas a informática y computación, este cuenta con licencias vigentes administradas por la Universidad de Santiago de Chile.

Capítulo 8: Medición, Análisis y Mejoramiento.

8.1 Generalidades.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH asegura el seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación sistemática de los procedimientos que lo conforman.


La Dirección Ejecutiva define los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos a medir, los métodos de medición y la forma de análisis de los datos, cuyos resultados son revisados y evaluados en el marco de la Revisión por la Dirección Ejecutiva.

8.2 Seguimiento y Medición.

8.2.1 Satisfacción del Cliente.

Para medir la satisfacción del cliente, la Fundación aplica encuestas de satisfacción del servicio de capacitación a los Jefes de Proyectos y a otras partes interesadas pertinentes. Adicionalmente, dispone de un canal formal para la recepción de felicitaciones, sugerencias y reclamos, a través del correo electrónico reclamos.fundacion@usach.cl, cuyo tratamiento se encuentra descrito en el **Procedimiento de Reclamos**.

Las consultas recogen la percepción de los usuarios respecto del cumplimiento de los compromisos adquiridos, los objetivos definidos y la calidad de los servicios prestados.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 21 de 29</p>

La información obtenida es procesada estadísticamente, permitiendo su comparación con las metas establecidas y el análisis de su evolución en el tiempo, con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las encuestas son enviadas conforme a la periodicidad definida y, una vez recibidas, se realiza la tabulación y análisis de los resultados, generándose el correspondiente **Informe de Resultados del Indicador**, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Servicio al Cliente y Análisis de Datos**.

8.2.2 Auditorías Internas de Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es sometido, al menos una vez al año, a auditorías internas planificadas, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos normativos, de los procedimientos documentados y la eficacia del sistema.

Las auditorías internas son planificadas por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, en coordinación con el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, y se ejecutan de manera independiente de las auditorías realizadas por la entidad certificadora.


Los auditores internos son seleccionados en función de su competencia, la cual se determina mediante su formación, experiencia, capacitación específica y condiciones personales, conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Auditorías Internas**.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH ha identificado sus procesos y su interacción en el Mapa de Interacción de Procesos descrito en el punto 4.1 del presente Manual.

El seguimiento y medición de los procesos se realiza a través de los procedimientos operativos, los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el **Procedimiento Administrativo y del Servicio de Capacitación (PASC)**, con el fin de evaluar su desempeño en relación con la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

En caso de detectarse desviaciones, la Dirección Ejecutiva define e implementa las acciones necesarias para asegurar la conformidad de los procesos y del servicio.

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p>Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p>MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 22 de 29</p>

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio.

La Fundación Universitaria Escuela de Oficios aplica encuestas de evaluación a los participantes al término de cada actividad de capacitación, con el fin de medir la calidad del servicio prestado.

La información obtenida permite analizar el cumplimiento de los compromisos asumidos, los objetivos definidos y la calidad del servicio entregado, siendo procesada estadísticamente para su comparación con las metas establecidas y el seguimiento de la evolución de los resultados.

Los resultados son consolidados y analizados por el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, quien elabora el correspondiente Informe de Resultados de los Indicadores, conforme a la periodicidad definida.

8.3 Control del Servicio No conforme / Acciones Correctivas y Preventivas


La Fundación ha establecido un proceso sistemático para la identificación, registro, análisis y tratamiento de los Servicios No Conformes, las No Conformidades reales o potenciales y las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

El personal de la organización puede informar de manera inmediata cualquier situación que pueda afectar la conformidad del servicio o del sistema al Encargado de la Calidad y Mejora Continua, aportando antecedentes que permitan su análisis y tratamiento.

Los Servicios No Conformes corresponden a situaciones en las que el servicio no cumple con los requisitos establecidos. Las No Conformidades son incumplimientos detectados en los procesos o en el Sistema de Gestión de la Calidad, y las No Conformidades Potenciales corresponden a situaciones en las que existe el riesgo de que ocurra un incumplimiento.

El análisis y tratamiento de estas situaciones, así como la definición e implementación de acciones correctivas y preventivas, se realizan conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Apelación o Discrepancia / Servicio No Conforme / Oportunidad de Mejora y Acción Correctiva y Preventiva.**

Los antecedentes y resultados de estas acciones son considerados como entradas para la **Revisión por la Dirección Ejecutiva.**

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 23 de 29

8.4 Análisis de Datos

El análisis de los datos obtenidos a partir de las mediciones del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Servicio al Cliente y Análisis de Datos**.

Este análisis considera, entre otros aspectos, el desempeño de los indicadores asociados a los Objetivos de la Calidad, los resultados de las encuestas de satisfacción, las auditorías internas y el tratamiento de las No Conformidades y Servicios No Conformes.

8.5 Mejora


La Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH planifica y gestiona los procesos necesarios para asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La mejora continua se sustenta en el análisis del cumplimiento de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, la tendencia de los indicadores de gestión, los resultados de auditorías internas, el análisis de datos, la Revisión por la Dirección Ejecutiva y la implementación de acciones correctivas y preventivas.


Los análisis y planes de acción derivados de este proceso quedan registrados en los resultados de la Revisión por la Dirección Ejecutiva y en los procedimientos establecidos.

Capítulo 9: Inventario de Cambios Manual de la Calidad


Fecha	Modificación	Pág.	Aprobado por	Versión
02/05/2014	Edición inicial	Todas	Claudia Campos	
18/05/2014	Se incorpora registro CE01-1	16	Claudia Campos	
28/08/2015	Se modifica logo	Todas	Claudia Campos	
23/09/2015	Se modifican objetivos de calidad	5	Claudia Campos	
08/05/2017	Se modifica pie de firma	1	Claudia Campos	
	Se amplía el alcance	6		
	Se actualiza referencia normativa NCh2728:2015	Todas		
	Se actualiza Política de Calidad	6		
	Se elimina referencia normativa ISO 9001	Todas		

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 24 de 29


	Se modifican Objetivos de Calidad	7	
	Se incorpora en el pto. N.º 5.4 “Planificación”, matriz de planificación del sistema de gestión (FR-MP01).	11	
08/05/2017	Se modifica mapa de interacción	9	Claudia Campos
	Se incorpora en el pto. N.º 5.5.2 “Representante de la Dirección Ejecutiva”, el párrafo: “La ejecución y control de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, recae en la Encargada de Calidad”.	12	
	Se incorpora en el pto. 5.6 “Revisión por la Dirección Ejecutiva” el párrafo: “En base a la matriz de planificación del sistema de gestión, se ejecutará la revisión por la dirección”.	13	
	Se incorpora en el pto. 6.3 “Infraestructura” el lugar de las ejecuciones de las capacitaciones.	14	
	Se incorpora el pto. 6.5 “Recurso financiero”	15	
	Se incorpora en el pto. N.º 7.3 “Diseño y desarrollo” el párrafo: Si existen objeciones en la presentación original, serán alineadas en la Casa Matriz hasta conseguir la codificación, cuando la actividad de capacitación sea validada, quedará como producto permanente de nuestra empresa.	16	
	Se modifica completo el pto. N.º 7.5.2 “Validación del proceso de capacitación”	17	
08/05/2017	Se incorpora el pto. No 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y medición”	18	Claudia Campos
	Se eliminan los puntos 9-10 Y 11	20	
16/12/2019	Se modifica versión del documento	Todas	Claudia Campos
	Se modifica teléfono y email de contacto del pto. 1.1	4	
	Se actualiza nombre completo de los procedimientos y formularios asociados a las actividades de estos documentos	Todas	
	Se modifica alcance del sistema.	7	
01/09/2020	Se actualiza versión y responsables de aprobación del documento	Todas	Fernando Soto
	5.5.2 Representante de la Dirección Ejecutiva. Se actualiza responsable.	13	
	10.1 Organigrama de Fundación Universitaria Escuela de Oficios. Se actualiza Organigrama	25	
01/03/2021	Se modifica logo documento	Todas	Fernando Soto

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 25 de 29


	Se incorpora a la Sede Iquique y gestiones a realizar por la Encargada de la Sede Iquique	Todas		
	Se incorporar el nombre de la Encargada de Calidad de la Sede Santiago (Casa Matriz)	Todas		
	Se elimina carpeta compartida “SGC Capacitación – Procesos”	Todas		
	10.1 Anexos, Se actualiza organigrama	26		
02/06/2022	Se Actualiza Mapa de Procesos y Organigrama	27	Fernando Soto	
24/03/2023	Se cambia Representante Legal, Representante de la dirección, organigrama. También se cambia columna firma por columna versión en el control de cambio		Angelina Andrades	V.11
13/03/2024	Se modifican el alcance.	7	Angelina Andrades	V.12
	Se modifica organigrama.	26		
	Se modifica el cargo encargado de calidad Casa Matriz, por Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Todas		
	Se identifica forma de envío del informe de actividades relevantes	14		
25/09/2024	Se modifica encabezado dejando el nombre completo del OTEC, y se modifica logo.	Todo el Documento	Angelina Andrades	V.13
	Se modifica formato y orden del Manual.	Todo del Documento		
	Se modifica del punto 1.3 el aspecto gráfico del mapa de repercusión de capacitación.	6		
	Se modifica redacción de política de la calidad.	7		
	Se modifica redacción de objetivos de la calidad.	7		
	Se modifica del punto 4.1 el aspecto gráfico del mapa de interacción de los procesos.	8		
	Se modifica política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad y sistema de gestión de calidad, agregándole “la” al nombre del documento.	Todo el documento		
	Se modifica del punto 5.5.1 la ubicación del organigrama en el presente documento y de la ubicación de las copias de los perfiles de cargo.	11		
	Se modifica del punto 5.5.3 los cargos que tienen acceso a modificar la carpeta compartida.	12		
	Se modifica del punto 5.5.3 la redacción del primer párrafo, los cargos que tienen acceso a modificar la carpeta compartida, quienes tienen acceso a visualizar la carpeta compartida, y se agrega un cargo a quien notifica las publicaciones de documentos que cambien su versión.	12		
	Se modifica del punto 5.6 la redacción del último párrafo.	13		
Se agrega al punto 6.1 la responsabilidad del director ejecutivo.	13			

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 26 de 29

	Se agrega al punto 6.2 como se considerarán los relatores para la OTEC Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.	13		
	Se modifica el punto 6.5 donde mencionaba área y/o departamento de administración y finanzas y pasan a ser "Departamento de administración financiera y contable".	15		
	Se modifica el punto 7.5 el nombre de los enunciados y se dejan acorde a lo estipulado por la Nch 2728:2015.	17		
	Se modifica las responsabilidades reflejadas en el punto 7.5.1.	17		
	Se incorpora al responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.	Todo del Documento		
	Punto 7.6 se elimina la palabra Unidad Académica.	18		
	Punto 8.2.1 se especifica que las encuestas se aplican a los Jefes de Proyectos y que se realizan mediante correo electrónico.	19		
	Se modifica la actividad del 8.3	21		
	Se incorporan responsabilidades para el Encargado de Calidad Sede La Serena para dar cumplimiento con los puntos normativos de la Nch2728:2015 y con el SGC.	Todo del Documento		
	Se revisa redacción del todo el documento	Todo del Documento		
	Las responsabilidades de la Unidades académicas se reemplazan por las del Jefe de Proyecto, ya que es la persona que efectúa las acciones descritas en este manual.	Todo del Documento		
	Se incorporan responsabilidades al personal EFUSACH en todo el documento, para realizar acciones en las actividades de capacitación.	Todo del Documento		
	Se unifica el formato del control de cambios del presente documento.	22		
	28/02/2025	Se modifica el alcance, incorporando cuatro nuevas áreas.		
Se modifica a la persona designada para ser representante legal de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.		13		
Se modifican los cargos de "responsable del sistema de gestión de la calidad" y "encargada de mejora continua" por "encargado de la calidad y mejora continua".		Todo el documento		
Se elimina todo lo relacionado a la sede de Iquique.		Todo el documento		
Se modifica la actividad del punto 8.2.1 Satisfacción al Cliente, específicamente la actividad del procedimiento de reclamos.		19		

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	CÓDIGO: MC-03
		VERSIÓN: 15
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	FECHA: 30/01/2026
		PÁGINA: 27 de 29

	Se modifica el organigrama del sistema de gestión de la calidad.	27		
30/01/2026	Se eliminan las referencias a la “Sede La Serena”.	Todo el documento	Boris Lallemand	V.15
	Se ajusta la identificación de la Fundación, punto 1.1., manteniendo únicamente la información correspondiente a la Casa Matriz.	4		
	Se modifica el alcance de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH, adaptando el nombre de las áreas según lo indicado en la DA-D45.	6		
	Se elimina las referencias al sistema SAC Manager y se incorpora EFUSACH Manager como sistema vigente de administración y trazabilidad, de los puntos 6.3 y 7.5.1.	15 y 18		
	Se realizan ajustes generales de redacción, orden y coherencia, con el fin de mejorar la claridad del texto y su alineación con los requisitos de la Norma NCh 2728:2015, sin modificar el alcance ni los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Todo el documento		
	Se modifica el punto 10.1 del organigrama institucional.	27		

 <p>FUNDACIÓN ESCUELA DE OFICIOS UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE</p>	<p align="center">Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH</p>	<p>CÓDIGO: MC-03</p>
		<p>VERSIÓN: 15</p>
	<p align="center">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>FECHA: 30/01/2026</p>
		<p>PÁGINA: 28 de 29</p>

Capítulo 10: Anexos

10.1 Organigrama de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

El presente organigrama representa la estructura funcional del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

La Dirección Ejecutiva constituye la máxima autoridad del sistema. Los cargos estratégicos, identificados en color rojo, corresponden al gobierno del Sistema de Gestión de la Calidad, conformado por el Representante de la Dirección y el Encargado de la Calidad y Mejora Continua, quienes cumplen funciones transversales de planificación, control y mejora del sistema, sin ejercer dependencia jerárquica sobre las unidades de gestión o de apoyo.

La Unidad de Fomento y Desarrollo de Proyectos cumple un rol central en la gestión, coordinación y desarrollo de los proyectos de capacitación de la Fundación, actuando de acuerdo con la naturaleza y modalidad de cada proyecto, y conforme a los lineamientos definidos por la Dirección Ejecutiva.

Adicionalmente, los Jefes de Proyectos de Unidades Académicas, en su calidad de actores externos, desarrollan actividades de capacitación en proyectos académicos, manteniendo comunicación directa con los relatores y coordinando la ejecución de los programas, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Fundación.

En los distintos tipos de proyectos, las Unidades de Recursos Humanos y de Gestión de Requerimientos cumplen funciones de apoyo administrativo, contractual y de gestión, contribuyendo al adecuado desarrollo de los programas de capacitación.

Los actores externos relacionados participan en la prestación del servicio o en funciones de apoyo corporativo, sin formar parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. La Subdirectora de Proyectos, en su calidad de actor externo, mantiene una dependencia funcional externa con la Unidad de Fomento y Desarrollo de Proyectos y con la Unidad de Gestión de Requerimientos, sin constituir una relación jerárquica dentro de la Fundación.

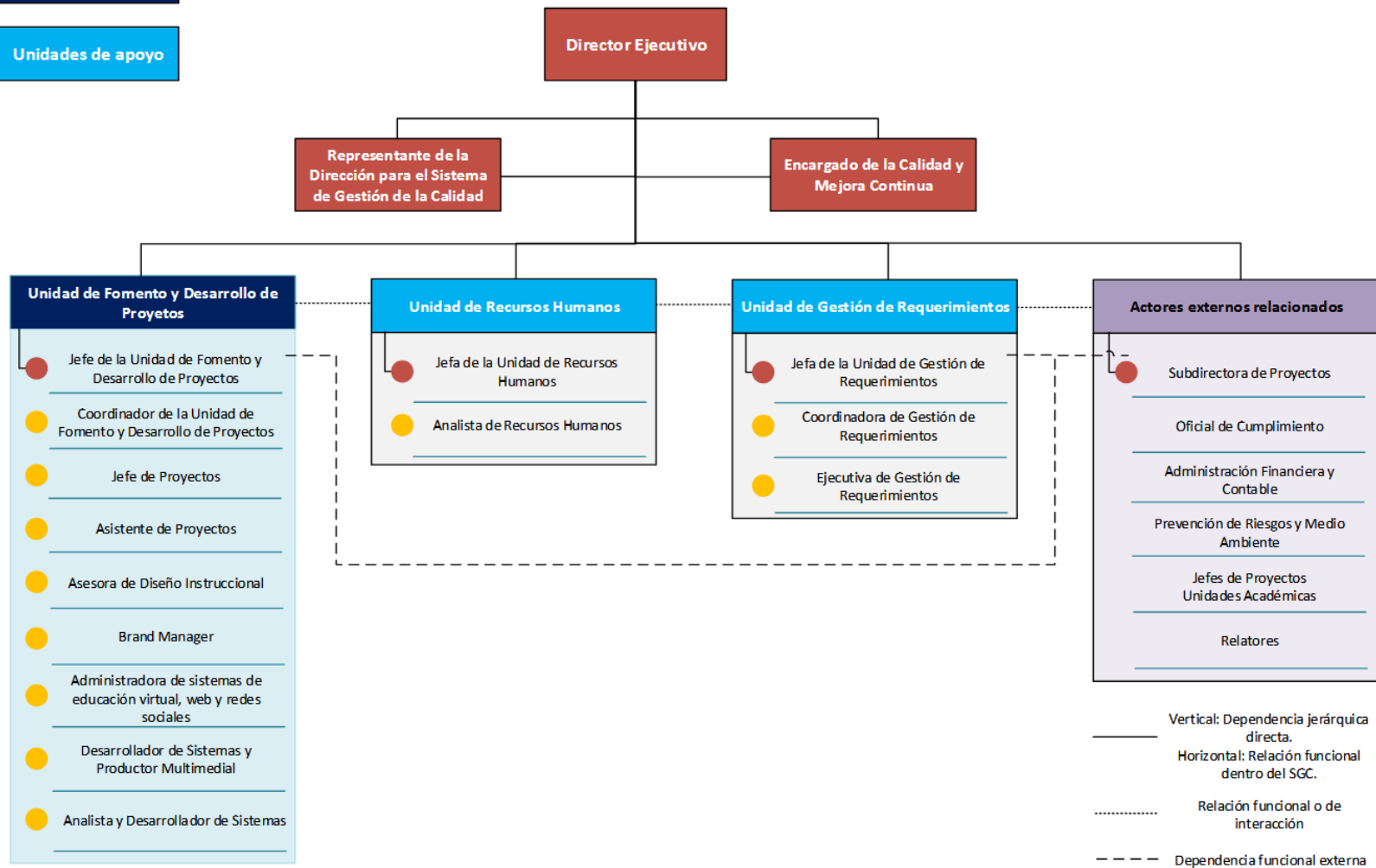
La diferenciación por colores y tipos de conectores permite distinguir claramente los niveles estratégicos, de gestión, de apoyo y externos, así como las relaciones jerárquicas y funcionales existentes.

A continuación, se presenta el organigrama de la Fundación Universitaria Escuela de Oficios USACH.

Unidades / cargos estratégicos

Unidad de Gestión del Servicio de Capacitación

Unidades de apoyo



de Cargo y son archivadas en las carpetas individuales de cada trabajador de la empresa.