



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

Código:MC-SGC-001

Revisión:08

Manual de Calidad
Sistema de Gestión de Calidad
SDT USACH Y FUDE

Aprobado por : Juan Pablo Aguirre A.

Fecha Aprobación: 18/12/2019

1 TABLA DE CONTENIDO

2	INTRODUCCIÓN.....	3
3	COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
3.1	Comprensión de partes interesadas y sus requisitos	5
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	6
4.1	Alcance	6
	No Aplicabilidad	6
4.2	Mapa de procesos.....	7
4.3	Organigrama.....	8
4.4	Definición estratégica.....	9
4.4.1	Misión y Visión	9
4.4.2	Política de Calidad.....	10
4.4.3	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	11
4.5	Objetivos de calidad.....	12
5	SOPORTE.....	13
5.1	Gestión del recurso humano.....	13
1)	Número adecuado de colaboradores para la operación	13
2)	Competencia requerida para la correcta operación	13
3)	Conocimiento de la organización	13
4)	Competencia, formación y toma de conciencia.....	14
5)	Toma de conciencia	14
a.	Infraestructura.....	15
b.	Ambiente para la operación.....	15
c.	Comunicación.....	16
d.	Información documentada.....	17
6.	OPERACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	17
a.	Planificación y control operacional.....	17
b.	Requisitos para los servicios.....	18
c.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	18
d.	Provision del servicio	19
7	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	20

7.1	Auditoría interna.....	20
7.2	Revisión por la dirección.....	21
8	MEJORA.....	21
8.1	No conformidad y acción correctiva.....	21
9	CONTROL DE CAMBIOS.....	21

DOCUMENTO NO CONTROLADO EN CASO DE SER IMPRESO

2 INTRODUCCIÓN

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

Asimismo, el 23 de mayo de 1990, don Raúl Smith Fontana y don Carlos Thomas Garfias, este último vicepresidente de la fundación para el funcionamiento, desarrollo y promoción del planetario, constituyen la sociedad civil de responsabilidad limitada mediante escritura pública cuya razón social fue “Sociedad civil para el desarrollo tecnológico, asistencia técnica y capacitación universitaria limitada” cuyo objetivo fue el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo de las actividades que realice la Universidad de Santiago de Chile en materias de adaptación y desarrollo a la tecnología, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos orientados hacia la comunidad en general y el sector empresarial en particular.

La administración de cada empresa (por separado) correspondió a un Directorio conformado por siete personas, cuyo presidente es el Rector de la Universidad de Santiago de Chile y fueron integrantes del directorio el Vicerrector de Investigación y Desarrollo, el Vicerrector de Docencia y Extensión, el Director General de Planificación e Informática y tres profesores, de cualquier facultad, propuestos por el consejo académico, entre los profesores titulares y asociados de la Universidad.

Por otra parte, cada empresa contó con un Director, quien, por cláusula expuesta, se declaró que sería un cargo de confianza del Rector y que podía ser reemplazado en cualquier momento sin expresión de causa.

La Sociedad, sufrió dos modificaciones a través de escritura pública en el año 1991, y en el año 1992 fue modificado su pacto social pasando a denominarse Sociedad de Desarrollo Tecnológico Ltda., pudiendo usar el nombre de fantasía “S.D.T. Ltda.”. Posteriormente en 1994, fue modificado nuevamente el estatuto de la sociedad y en 1997, se acuerda ampliar el objeto de la sociedad a fin de que pueda administrar contable y financieramente los programas y cursos de nivel académico que realice la Universidad de Santiago de Chile y además modificando la cláusula correspondiente a la administración (constitución del directorio, sus miembros son elegidos solo por el Rector y no es excluyente, pudiendo ser cualquiera que forme parte de la comunidad universitaria).

El 05 de enero de 1994 La Fundación, sufrió modificaciones a través de escritura pública, una de ellas fue: ampliar el ámbito de acción y crear, dirigir y/o administrar establecimientos educacionales y de realización de capacitación ocupacional en conformidad con la Ley N° 1446 sobre Capacitación y Empleo, fue modificado su pacto social pasando a denominarse Fundación Universidad Empresa, pudiendo usar el nombre de fantasía "FUDE-USACH."

El día 15 de diciembre de 1997, se vuelve a modificar la razón social, llamándose ahora Sociedad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Santiago de Chile Ltda., pudiendo utilizar el nombre de fantasía de SDT USACH Ltda., y se reemplaza la razón social otorgándole al Director Ejecutivo, sin perjuicio de las facultades del Rector y del Prorector, facultad para celebrar actos y contratos según las circunstancias lo hagan pertinente, sin que estas deban ser acreditadas ante terceros, además concerniente a la administración, dos de los miembros constituyentes serán el Rector y del Prorector, actuando como presidente del directorio, en caso que el Rector no pueda estar presente y los otros siete, son elegidos por el Rector.

Actualmente, ambas empresas continúan con la misma razón social, contribuyendo en el desarrollo, coordinación, promoción y apoyo a las actividades que realiza la Universidad de Santiago de Chile en materias de transferencia de tecnologías, asistencia técnica, educación continua y prestación de servicios técnicos, orientándose hacia la comunidad en general, y al sector empresarial en particular.

Ambas empresas forman parte de las empresas relacionadas de la Universidad de Santiago de Chile, regidas por el mismo Director Ejecutivo y compartiendo los recursos.

DOCUMENTO NO CONTROLADO EN CASO DE CANCELACION

3 COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

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

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

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

3.1 COMPRENSIÓN DE PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

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

A continuación se describe la matriz de partes interesadas.

IDENTIFICACION PARTES INTERESADAS PERTINENTES		Requisitos a cumplir de partes interesadas pertinentes		Actividades de seguimiento y medición	
		Requisitos	Expectativas	Medición	Seguimiento
1	Cientes Jefe de proyectos	Administración financiera oportuna y eficaz. Disponibilidad para atender consultas.	Solución integral de problemas que escapan a la prestación del servicio.	Encuestas de satisfacción. Buzón de reclamos y sugerencias.	Una vez al año.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

4.1 ALCANCE

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

Alcance Sistema de Gestión de Calidad.

- **Servicio de Administración Financiera de Proyectos**, mediante procesos de gestión, que involucran a las siguientes Unidades: Proyecto, Desarrollo y Fomento, Crédito, Cobranza, Tesorería y Contabilidad y servicios de apoyo como Mantenimiento Informático y Recursos Humanos, dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.

NO APLICABILIDAD

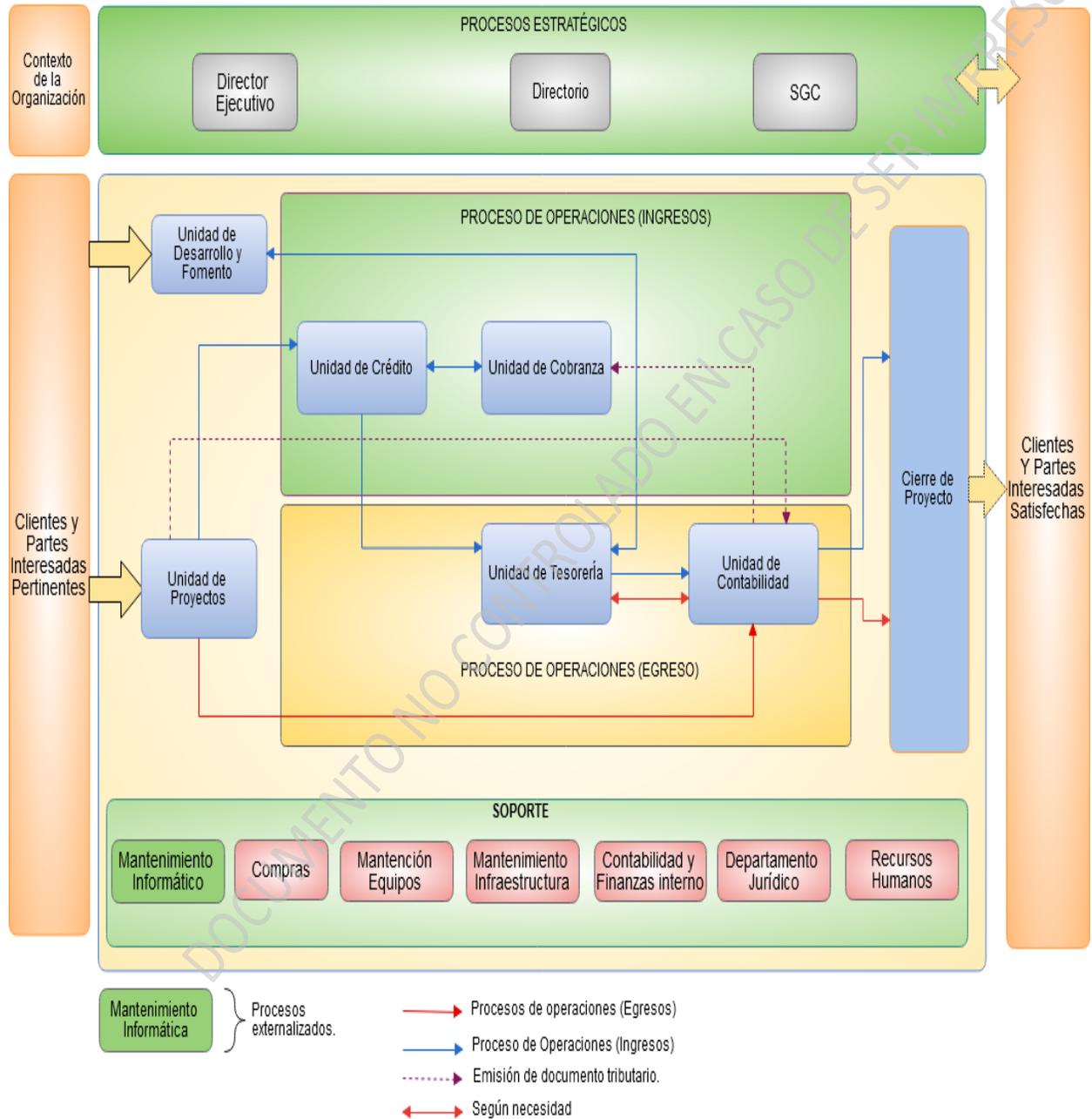
Los requisitos que no aplican para la conformidad de la ejecución del servicio son:

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

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

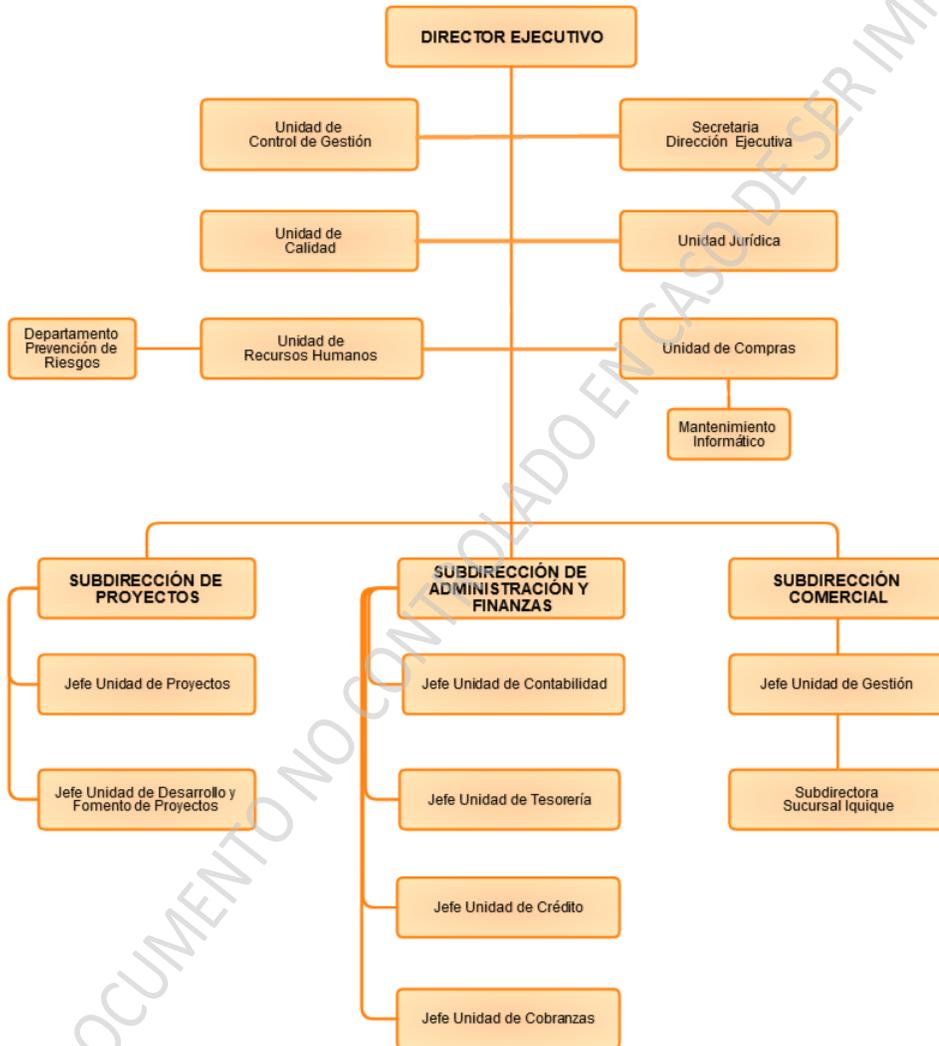
Y con respecto a los proyectos estos se realizan en base a licitaciones, por lo que los requisitos se encuentran regulados de acuerdo con las especificaciones del cliente.

4.2 MAPA DE PROCESOS.



4.3 ORGANIGRAMA.

ORGANIGRAMA



4.4 DEFINICIÓN ESTRATÉGICA.

4.4.1 Misión y Visión

Misión

Ser la empresa que administra los proyectos de la Universidad de Santiago de Chile, incorporando en nuestro quehacer la permanente búsqueda de la eficiencia, brindando un servicio de calidad y transparencia reconocida, impulsando en nuestros colaboradores y jefes de proyectos los valores de honestidad, compromiso y estricto cumplimiento de las leyes. Convirtiéndose con ello en un socio estratégico aportando a las áreas de docencia de postgrado, asistencia técnica y responsabilidad social.

Visión

Lograremos ser un referente nacional en el ámbito de la administración de proyectos y aseguraremos una gestión transparente. Incorporaremos personal altamente calificado y tecnología de punta, posibilitando con ello impulsar a la Universidad de Santiago de Chile en un lugar preponderante de la formación de Postgrado y Asistencia Técnica. Utilizaremos como eje principal la responsabilidad social y el compromiso con el desarrollo del país.

DOCUMENTO NO CONTROLADO EN CASO DE SER IMPRESO

4.4.2 Política de Calidad.

	Política de la Calidad	
	Código: DG-DRE-001	Revisión: 1

Las Empresas SDT USACH y FUDE, en su compromiso con la excelencia en la administración financiera de proyectos que otorga a sus clientes, ha impulsado la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que vela por el cumplimiento oportuno de sus procesos y la mejora continua de estos, enfocados principalmente en brindar un servicio satisfactorio, rápido y eficiente a sus clientes y partes interesadas, el cual se fundamenta en los siguientes principios:

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

La Dirección Ejecutiva compromete su participación personal para mantener estos principios y proporcionar los recursos económicos, humanos y de infraestructura para ello.

Esta Política es difundida con el fin de ser entendida y aplicada por todos nuestros colaboradores y se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes.

Aprobado por : Juan Pablo Aguirre A.

Fecha Aprobación: 02-10-2017

4.4.3 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

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

Los criterios de categorización del riesgo son:

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

A continuación, se incluye la matriz de riesgos:

sdt		UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE		Identificación de Riesgos							FR-DRE-028 Revisión 00			
Áreas, procesos y actividades		Categorización del riesgo		Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades				Categorización de riesgo residual						
Proceso	Actividad	Oportunidad o Riesgo	Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Efecto o consecuencia	Riesgo u oportunidad significativa	Medida de acción	Responsable	Fecha de Implementación	Plazos	Probabilidad de ocurrencia.	Efecto o consecuencia.	Riesgo residual y eficacia de las acciones	Fecha

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

4.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.

En base al análisis de los riesgos y oportunidades, se han determinado los riesgos transversales dentro de la organización, y se han definido objetivos de calidad que permitan apoyar la definición estratégica, así como también la sostenibilidad y la calidad de sus procesos y servicios.

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

Los objetivos de calidad, además, son evaluados en la revisión por la dirección, como elemento de entrada.

A continuación, se presentan los objetivos de calidad:

		OBJETIVOS E INDICADORES SDT - FUDE						Código: DG-DRE-002 Versión: 06
Marco de referencia política de calidad	Objetivo de calidad	Indicador de gestión Qué medir?	Metodología de medición	Meta	Responsable de medición	Frecuencia de medición	Plazo	Recursos
La Empresa SOT USACH y FUDE en su compromiso con la excelencia en la administración financiera de proyectos que otorga a sus clientes, ha impulsado la implementación de un SGC que vela por el cumplimiento oportuno de sus procesos y la mejora continua de estos	Cumplir con las especificaciones de los clientes en calidad y plazos de entrega en tiempo y forma.	Emisión de notas de créditos detectadas por la Unidad de Cobranza o detectadas internamente, versus el total de notas créditos emitidas.	Análisis mensual de notas de crédito.	Del total de notas de créditos emitidas, que el 8% sea por factores internos a la Unidad de Contabilidad, debido que los otros factores son incontrolables	Jefa Unidad de Contabilidad/Supervisor	Mensual	Abril a Diciembre	Bitácora "Error de Factura"
		Cumplir con la meta de cobranza establecida por la dirección	En informe obtenido del sistema crédito y cobranza de cada cobrador	Meta global de cobranza mensual mejor a Tramo 1	Jefa Unidad de Cobranzas	Mensual	Abril	Informe de comisión por cobrador.
		Cumplir con el plazo establecido de 7 días hábiles para la entrega de constancias de pago.	Análisis de fecha establecida en SOT manager versus la fecha de entrega	Entrega en 7 días hábiles posterior a la recepción del requerimiento	Jefe Unidad de Crédito/Supervisor	Semestral	Abril a Julio	Reporte de SOT- Manager
		Disminuir la tasa de licitaciones rechazadas por errores internos.	Licitaciones presentadas versus licitaciones rechazadas por errores internos.	Máximo de rechazos por errores internos permitidos 2%	Jefa Unidad de Desarrollo y Fomento de Proyectos	Semestral	Abril a Octubre	Informe de Licitaciones
		Disminuir la tasa de errores por Ejecutiva (a)	Número de requerimientos devueltos por errores, versus total de requerimientos revisados por ejecutivo (s).	Mantener el indicador bajo el 1,5%	Jefe Unidad de Proyectos	Mensual	Abril	Reporte SOT Manager, reporte de errores por ejecutiva elaborado mensualmente por el Encargado de Sistematización de la Subdirección de Proyectos.
Enfocado en brindar un servicio satisfactorio.	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes	Resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Que el 75% del resultado de la encuesta de Satisfacción del Cliente corresponda a nota igual o superior a 5,0.	Jefa Unidad de Control de Gestión.	Anual	Noviembre	Encuesta de Satisfacción del Cliente
La Dirección Ejecutiva compromete a su participación para mantener los principios y proporcionar los recursos económicos, humanos y de infraestructura para ello.	Asegurar que las brechas de competencias y capacitación detectadas en el personal sean cerradas oportunamente.	* Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación * También se considera como curso realizado, cuando un curso no se realiza pero se justifica y reprograma.	Número de capacitaciones proyectadas versus número de capacitaciones realizadas.	Cumplimiento del 90% del programa.	Jefa Unidad de Recursos Humanos	Semestral	Enero	Presupuesto y Programa de Capacitación

5 SOPORTE.

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

5.1 GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.

El recurso humano se controla en base a:

1) Número adecuado de colaboradores para la operación:

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

2) Competencia requerida para una correcta operación:

En relación a la competencia requerida, cada cargo descrito en el organigrama, tiene definido un perfil en el que se describen las principales responsabilidades, así como también las características de educación, formación y experiencia requeridas para el cargo.

Las capacitaciones son evaluadas una vez al año por las jefaturas directas y en esta evaluación se determina la necesidad de acciones para mejorar el desempeño de los colaboradores evaluados, las cuales pueden ser compromisos, capacitación u otro acuerdo que permita cubrir las brechas detectadas. Además, en el perfil de cargo se refuerzan los compromisos con la política de calidad y el enfoque al cliente.

3) Conocimiento de la Organización:

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

4) Competencia, formación y toma de conciencia

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

- a) Ha establecido la competencia necesaria para cada cargo, dentro del alcance del SGC, establecido en su organigrama, mediante los respectivos perfiles de cargo.
- b) Cada dos años, entre marzo y abril, SDT y FUDE elaboran un plan de capacitación, considerando como insumo para éste, las brechas de capacitación obtenidas de los resultados de la encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación Individual y por Unidad.

Además, cada año el área de Recursos Humanos gestiona con las jefaturas directas, la realización de la evaluación pertinente de la eficacia de las capacitaciones desarrolladas durante el periodo anterior, dejando registro de esta en el formulario FR-DRE-023 Evaluación de la Eficacia del Plan de Capacitación.

- c) En relación a la evaluación de la eficacia, necesidades o cambios internos o externos que puedan afectar la conformidad del servicio, se evalúa su pertinencia y de ser el caso, se inicia la materialización de la actualización del plan.
- d) Mantiene los registros adecuados de educación, formación y experiencia en la Unidad de Recursos Humanos, de acuerdo a lo establecido en el FR-SGC-003 Formulario Control de Registros de Calidad.
- e) Se asegura que este personal es consciente de la importancia y relevancia de sus funciones y como contribuyen al cumplimiento de la Política y al logro de los Objetivos de Calidad.

5) Toma de conciencia

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

a. INFRAESTRUCTURA.

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

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, los que se refieren a aquellos ubicados tanto en Alameda Nº 1611 y Fanor Velasco Nº 85 Depto. 803, ambos en arriendo con sus respectivos contratos vigentes. En la medida que es necesario, ambos edificios están sujetos a mantenimiento.
- b) Equipo para los procesos, representados en Muebles y Equipos de oficina, así como infraestructura informática.
- c) Servicios de apoyo, dentro de los que destacan los contratos de conectividad suscritos con un proveedor de acuerdo a los requisitos establecidos en 7.4, así como el desarrollo, actualización y mantenimiento de los Softwares de Gestión utilizados en SDT USACH y FUDE, incluyendo el respaldo de las bases de datos de dichos softwares.

La infraestructura es mantenida según necesidad y tomando en consideración que este edificio es parte del Patrimonio Cultural. En caso del área informática, realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

b. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN.

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

c. COMUNICACIÓN

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

 		FORMULARIO COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA						FR-DRE-025 REV. 02
DESCRIPCIÓN DEL TEMA A COMUNICAR	TIPO COMUNICACIÓN		MEDIOS (¿Cómo se comunica?)	RESPONSABLE DE COMUNICAR	REEMPLAZANTE	A QUIÉN COMUNICAR	FRECUENCIA	REGISTRO
	Interna	Externa						
Política	X	X	   	Director Ejecutivo	Encargado de Calidad	1- Todo el personal de SDT USACH y FUDE 2- Partes interesadas pertinentes	Cuando corresponda	Publicación de política enmarcada Página web Información documentada de Política Sistema Kawak
	X			Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1- Al personal recién ingresado	Cada vez que corresponda	FR-DRE-019 Formulario de Inducción
Objetivos	X		 	Director Ejecutivo Subdirectores Jefes de Unidad	Encargado de Calidad	1- Personal pertinente de SDT USACH y FUDE	Cada vez que corresponda	DG-DRE-002 Objetivos de Calidad
	X			Auditor Líder o de Equipo	Encargado de Calidad	1- Jefes de área o personal pertinente	Cada vez que corresponda	Sistema Kawak
Resultados de Auditorías Internas y Externas		X		Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1- Personal pertinente de SDT USACH y FUDE	Cada vez que corresponda	Registro de No Conformidad Empresa Externa
	X		 	Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1- Personal pertinente de SDT USACH y FUDE	Cada vez que corresponda	Sistema Kawak
Cambio en Sistema de Gestión (Documentación del Sistema)	X		 	Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1- Personal pertinente de SDT USACH y FUDE	Cada vez que corresponda	Sistema Kawak
Cambio en los requisitos legales y reglamentarios aplicables	X		 	Encargado de Calidad o Responsable designado	Responsable designado	1- Personal pertinente de SDT USACH y FUDE	Cada vez que corresponda	Sistema Kawak
Información relativa al servicio "Contrato"		X	 	Subdirectora de Proyecto SDT USACH - FUDE	Jefe Unidad de Proyecto SDT USACH - FUDE	1- Jefes de Proyectos USACH	Al crear un Proyecto Nuevo	Contrato de Servicio
Gestión de Reclamos	X			Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1- Personal asociado al reclamo	Cada vez que se recepcione un reclamo	Sistema Kawak
		X		Encargado de Calidad	Encargado de Calidad	1 - Reclamante	Una vez cerrado el Reclamo	Correo electrónico

d. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

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

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

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

6. OPERACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

a. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

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

- a) Las medidas de control definidas para cada proceso.
- b) Los requisitos de la documentación.
- c) Las responsabilidades y autoridades
- d) Las entradas y salidas previstas.
- e) Los recursos necesarios
- f) Entre otros.

Los procesos operacionales se detallan en los siguientes procedimientos:

- a) Unidad de Desarrollo y Fomento
- b) Unidad de Proyectos
- c) Unidad de Crédito
- d) Unidad de Cobranza
- e) Unidad de Tesorería
- f) Unidad de Contabilidad
- g) Cierre de Proyecto

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

b. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS.

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

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

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

c. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

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

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

SDT USACH y FUDE, han identificado los bienes de propiedad del cliente que son proporcionados para su uso o incorporación dentro del servicio o estén bajo su control. Estos bienes, con su correspondiente medio de control y salvaguarda son los siguientes:

Identificación del Bien	Control Existente	Protección
Información personal de los clientes	Acceso restringido del personal que procesa los pagos, según procedimiento operático por tipo de pago	Respaldo de Datos y/o Contrato con SEGIC
Dinero de los Proyectos	Administración según Procedimientos Operativos Aplicables (pagos)	Depósitos diarios en banco según procedimiento Recaudación por Tesorería.
Valores (Cheques, vale vistas y pagarés)	Administración según Procedimiento Custodia de Valores.	Almacenamiento controlado en bóveda.

d. PROVISIÓN DEL SERVICIO.

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

El servicio logístico se presta bajo condiciones controladas que implican:

- a) Planificación de la operación
- b) Infraestructura adecuada.
- c) Identificación y trazabilidad.
- d) Preservación
- e) Liberación y entrega
- f) Control de las salidas no conformes.

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

- a) Mantenimiento de Equipos
- b) Contabilidad y Finanzas Interno
- c) Recursos Humanos
- d) Aseguramiento de Calidad.

DOCUMENTO NO CONTROLADO EN CASO DE SER IMPRESO

7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

7.1 AUDITORÍA INTERNA.

La herramienta fundamental para la verificación del sistema corresponde al proceso de auditoría interna. Este proceso es llevado a cabo por el área de calidad y los auditores internos o auditores contratados externamente.

SDT y FUDE, ha definido un programa de auditorías internas que contempla:

- a) La criticidad de los procesos.
- b) Los resultados de auditorías anteriores.
- c) Los cambios que pueden afectar a los procesos.
- d) Alcance de la auditoría.
- e) Criterios de la auditoría.
- f) Objetivos de la auditoría.
- g) Equipo auditor.

En base a esta información, una vez al año la encargada de calidad define el total de auditorías a desarrollar en el periodo de un año y como resultado de la revisión por la dirección.

Los auditores son elegidos en base a los siguientes requisitos:

- a) Curso de auditores internos aprobados (16 horas).
- b) 6 mese de experiencia en SDT USACH o FUDE u otra Empresa USACH
- c) Cuando se trate de un auditor externo debe haber un curso de auditor líder de 40 horas.
- d) Independencia de los procesos a auditar.

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

- a) Plan de auditoría que debe ser enviado con una semana de anticipación a los dueños de procesos.
- b) Programa de Auditoria Interna.
- c) Informe de auditoría que debe ser completado por los auditores internos.
- d) Seguimiento de no conformidades, que se realiza a través de la plataforma KAWAK.

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

7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La herramienta para la evaluación estratégica de la organización y la toma de decisión corresponde a la revisión por la dirección. Esta revisión se realiza una vez al año, coordinada por la encargada de calidad recolectando la información necesaria para la ejecución y la definición de acuerdos y compromisos.

8 MEJORA

8.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

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

9 CONTROL DE CAMBIOS

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