

	MANUAL DE CALIDAD	M-GG-00	REV 06
	GERENCIA GENERAL	NCH 2728 ISO 9001	Cláusula 4.2.2

MANUAL DE CALIDAD

1.- NUESTRA MISION

Aportar al desarrollo laboral de las personas mediante la ejecución de acciones de capacitación pertinentes, con estándares de calidad y compromiso con los resultados de nuestro trabajo.

Revisa/Aprueba	Fecha	Páginas
Héctor Hidalgo G.G. – R.G	11-01-2011	1 de 13

ESTE DOCUMENTO IMPRESO NO ES DOCUMENTO CONTROLADO

1.1.- NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

Cisam S.A. se ha definido como una empresa que aplica una política de calidad en el servicio, enfocándose en proporcionar **actividades de capacitación** que permitan **mejorar las competencias de los trabajadores** a través de la utilización de **recursos pedagógicos, humanos y materiales de excelencia** realizando nuestras tareas con una visión integral de **mejora continua y de cumplimiento con los estándares** de calidad según NCH 2728.

2.- ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de CISAM S.A. cubre todas las actividades realizadas para asegurar la calidad en la "Comercialización, Diseño, Licitación y Ejecución de sus cursos de Capacitación" .

Se excluye del SGC los siguientes puntos normativos:

Exclusiones

7.6. Control de los dispositivos y seguimientos de medición.

La empresa no posee equipos de medición ni realiza capacitaciones en las que utilicen instrumentos de medición.

3.- La organización ha diseñado e implementado, y además mantiene, un sistema estructurado y planificado de gestión, basado en la administración por procesos de las actividades que agregan valor a la organización y en los requerimientos de la Norma NCh 2728:2003, para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de sus procesos, con el propósito de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas tales como lo son: empleados, proveedores y propietarios.

Para lograr ventaja competitiva, la Gestión de sistemas y procesos está desarrollada de tal forma que es consecuente con la Política de Calidad, la que entrega las orientaciones y objetivos generales de la organización, expresada formalmente por la Gerencia General.

La Gerencia General ha establecido una organización orientada al cliente mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, evaluables y mejorables.

Asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización.

Según la norma 2728-2003, se entiende por proceso “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí para transformar insumos en resultados.” La norma agrega además que : “La alta gerencia debería considerar acciones tales como : Identificar los procesos de realización del servicio que provean valor agregado a la institución. Identificar procesos de apoyo que influyen la efectividad y eficiencia de los procesos de realización del servicio.” pág.15; siguiendo esta orientación, nuestra institución ha definido dos grandes grupos de procesos :

Grupo 1, que incluye los procesos que corresponden a la realización del servicio :

Diseño y desarrollo de las actividades de capacitación

Promoción y venta de las actividades de capacitación

Ejecución de las actividades de capacitación.

Grupo 2, que incluye los procesos de apoyo :

Gestión de recursos

Administración de recursos

3.1.- INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



3.2 DOCUMENTACION

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha documentado considerando la "Pirámide de la Calidad" como una forma eficiente y aceptable de estructurar la documentación necesaria, para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos de la organización.

Nivel 1: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Manual de Gestión de la Calidad describe la política de calidad de CISAM S.A., la estructura general de la compañía y los métodos para operar el sistema de gestión. El manual hace referencia a los procedimientos del sistema de gestión a seguir, a fin de satisfacer las políticas y estrategias especificadas, para lograr la misión corporativa.

Nivel 2: PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se utilizan procedimientos documentados para especificar a lo menos, quién hace qué cosa, cuándo se hace y qué documentación se usa para verificar que la actividad de calidad sea ejecutada conforme a lo requerido. Los procedimientos hacen referencia en los anexos de los registros que se generan.

Nivel 3: INSTRUCCIONES DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En CISAM S.A. se utilizan instrucciones de trabajo para indicar, en forma detallada, a lo menos cómo debe de realizarse una actividad para aquellos casos donde la ausencia de dichas instrucciones afecte adversamente la calidad.

Nivel 4: FLUJOGRAMA DE TRABAJO

En CISAM S.A. se utilizan para describir en forma lógica, ordenada y sencilla, los pasos y las acciones que se desarrollan al interior de la organización para realizar un proceso administrativo en la cual participa más de un cargo o área.

Nivel 5: REGISTROS

En CISAM S.A. se utilizan registros a fin de proporcionar evidencia de que se ejecutan las actividades planificadas. La naturaleza y extensión de la documentación satisface los requerimientos contractuales, legales, reglamentarios y las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

El acceso a la documentación está asegurado para las personas de la organización y para las otras partes interesadas que lo requieran. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se genera en forma centralizada, lo que permite el control de ella, asegurando la disponibilidad de la versión vigente. Para mayor información dirigirse a los procedimientos:

“Procedimiento para la Generación de Documentos”, P-GG-00.

“Procedimiento para el Control de Documentos”, P-GG-01.

“Procedimiento para el Control de Registros”, P-GG-02.

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

4.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

Ver “Compromiso de la Dirección y Enfoque al Cliente D-GG-01”

4.2 POLITICA DE CALIDAD

Ver “Política de Calidad D-GG-02”

4.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

Ver “Matriz de Objetivos de Calidad y Control de Procesos asociados”, D-GG-03

4.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

4.4.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Ver “Organigrama D-GG-05”

“Matriz de Análisis de Competencias D-GG-06”

4.4.2 REPRESENTANTE DE GERENCIA

Ver “Nombramiento de Representante de la Gerencia D-GG-07”

4.4.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Ver “Comunicación Externas e Internas D-GG-08”

4.4.4 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia General de CISAM S.A. planifica anualmente las Revisiones de Gerencia por medio de una comunicación interna al personal que él estime conveniente que asistan.

Como evidencia de las revisiones se mantienen actas de éstas.

Ver “Acta de Revisión de Gerencia D-GG-09”

5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

CISAM S.A. anualmente, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Ver “Presupuesto de Calidad D-GG-11”

“Matriz de análisis de Competencias D-GG-06”

“Matriz de Infraestructura y Ambiente de Trabajo D-GG-14”

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

Ver "Preparación Propuestas Programas Sociales P-AP-01"

Ver "Procedimiento de Presentación de Propuestas OTIC P-AP-02"

Ver "Procedimiento de Presentación de Otros Programas P-AP-03"

Ver "Procedimiento de Presentación de Cotizaciones Convenio Marco P-AP-04"

Ver "Instructivo de Ejecución Cursos Programas Sociales I-AO-01"

Ver "Instructivo de Ejecución Curso OTIC I-AO-02"

Ver "Instructivo de Ejecución Otros Programas I-AO-03"

6.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

6.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

V Ver "Preparación Propuestas Programas Sociales P-AP-01"

Ver "Procedimiento de Presentación de Propuestas OTIC P-AP-02"

Ver "Procedimiento de Presentación de Otros Programas P-AP-03"

Ver "Procedimiento de Presentación de Cotizaciones Convenio Marco P-AP-04"

6.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

Ver "Preparación Propuestas Programas Sociales P-AP-01"

Ver "Procedimiento de Presentación de Propuestas OTIC P-AP-02"

Ver "Procedimiento de Presentación de Otros Programas P-AP-03"

Ver "Procedimiento de Presentación de Cotizaciones Convenio Marco P-AP-04"

6.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Ver "Comunicación Externas e Internas D-GG-08"

6.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Ver "Matriz de Diseño y Desarrollo D-GG-16"

6.4 COMPRAS

Ver "Procedimiento de Compras P-ADM-01"

Ver "Instructivo para la Evaluación de Proveedores I-ADM-01"

En el caso de requerir el arriendo de un equipo que necesite calibración este deberá estar calibrado por el proveedor.

6.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ver “Preparación Propuestas Programas Sociales P-AP-01”

Ver “Procedimiento de Presentación de Propuestas OTIC P-AP-02”

Ver “Procedimiento de Presentación de Otros Programas P-AP-03”

Ver “Procedimiento de Presentación de Cotizaciones Convenio Marco P-AP-04”

Ver “Instructivo de Ejecución Cursos Programas Sociales I-AO-01”

Ver “Instructivo de Ejecución Curso OTIC I-AO-02”

Ver “Instructivo de Ejecución Otros Programas I-AO-03”

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

Punto Normativo Excluido.

6.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Para esto se considerará la información adecuada y/o pertinente que permita realizar seguimiento de acciones de capacitación y personas capacitadas tales como :

Código de cursos

Rut de participantes

Fechas de realización de las actividades

Fase de ejecución de las actividades

6.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Ver “Registro de Bienes de Propiedad del Cliente”

6.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

CISAM S.A. tiene y mantiene las instalaciones apropiadas para conservar la conformidad del producto durante el proceso interno, el almacenamiento y protección de los productos, equipos y herramientas.

Ver “Matriz de Infraestructura y Ambiente de Trabajo D-GG-14”

En cuanto al Diseño y desarrollo de curso éste es almacenado en medio digitales dentro de la red de la organización.

CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

No aplicable.

7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

CISAM S.A. ha implementado las herramientas de análisis y mejora, con el fin de perfeccionar continuamente nuestros servicios y la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad en los siguientes puntos se detallan estas herramientas.

7.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CISAM S.A., analiza finalizada cada actividad de Capacitación, la satisfacción de los participantes en términos de su conformidad con el servicio.

Ver “ Pauta de Evaluación”.

7.2.2 AUDITORIA INTERNA

Ver “Procedimiento para Auditoria Interna P-GG-03”

7.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Ver “Matriz de Objetivos de Calidad Control de Procesos D-GG-03”

7.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Ver “Matriz de Objetivos de Calidad Control de Procesos D-GG-03”

7.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Ver “Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme P-GG-04”

7.4 ANÁLISIS DE DATOS

Ver “Procedimiento de Análisis de Datos P-GG-06”

7.5 MEJORA

7.5.1 MEJORA CONTINUA

Ver “Procedimiento de Tratamiento de Propuestas de Mejoramiento P-GG-07”

7.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Ver “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y Reclamos P-GG-05”

7.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

Ver “Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y Reclamos P-GG-05”

8.- OTROS REQUISITOS

8.4.- REQUISITOS DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Cada actividad de capacitación realizada por OTEC CISAM está definida para los clientes, objetivos generales y específicos; contenidos teóricos y prácticos y su distribución en horas; técnicas metodológicas y material didáctico a emplear; requisitos, habilidades y destrezas y/o conocimientos que los participantes deben reunir en forma previa para acceder a la actividad de capacitación de que se trate; Requisitos técnicos y administrativos que deben reunir los alumnos para la aprobación del curso y el valor de dichas actividades.

8.5.- REQUISITOS DE LA RELACIÓN CON LOS PARTICIPANTES

La relación con los participantes o con los representantes de las empresas u organizaciones se lleva de una manera apropiada, entregando información verbal y por escrito acerca de las reglas de la institución, las medidas disciplinarias, el apoyo a los participantes, el precio de las actividades de capacitación, políticas y procedimientos de retiro y de devolución, y procedimiento de reclamos.

Además, la institución implementa un sistema de ingreso de participantes a las actividades de capacitación, este proceso ofrece transparencia y no incluye barreras no razonables ni discriminatorias.

Asimismo, la institución implementa un sistema de evaluación válido y apropiado para la aprobación de las actividades de capacitación, el cual es conocido de antemano por los participantes. Este sistema incluye los requisitos de la evaluación, los objetivos propuestos y cumplidos por parte de los participantes.