

**NCH2728**

M-GG-01

REV 04

**4.2.2**

Fecha de  
Generación  
**10-11-2005**

## **Manual del Sistema de Gestión de Calidad**

### **Gerencia General**

**Revisa**



Hernán Pizarro A.  
Representante de la Gerencia  
Catenaria Formación

**31-08--2010**

**Aprueba**



Augusto Arteché P.  
Gerente General  
Catenaria Formación

**7-09-2010**

## TABLA DE CONTENIDOS

TEMA		PÁGINA
1	NUESTRA MISIÓN	3
2	NUESTRA EMPRESA	3
3	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	10
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	13
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	14
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	18
Anexo 1	CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22


## 1 NUESTRA MISIÓN


Ser líderes en el servicio de dictado de cursos de Capacitación en modalidad e-learning, apoyados en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro del país.

Proteger y crear nuestras franquicias de marca.

Lograr y mantener una alta rentabilidad.

### 1.1 NUESTRA POLITICA DE CALIDAD

 Nuestra política de calidad está orientada a satisfacer a nuestros clientes otorgándoles un servicio que de garantías de cumplimiento de los objetivos asociados a cada curso, a través de actividades de aprendizajes diseñadas con una sólida metodología pedagógica, con planes de tutoría ejecutados por profesionales en la materia, con tecnología de última generación y obteniendo retroalimentación desde nuestros clientes al servicio otorgado.

 El mejoramiento continuo forma parte de nuestra política de calidad. Por ello, estamos comprometidos con:

- La formación continua de nuestro personal.
- Obtener permanentemente una retroalimentación de nuestros alumnos y clientes en los servicios otorgados.
- Mejorar nuestras herramientas tecnológicas utilizadas en el servicio de dictado de cursos.
- Ofrecer sólo cursos que utilizan técnicas pedagógicas que aseguren y faciliten el aprendizaje.

## 2 NUESTRA EMPRESA

**CATENARIA** surge inicialmente como una consultora del área de Ingeniería, otorgando asesoría a empresas para la automatización de sus procesos.

Sus servicios contemplan no sólo el desarrollo e implantación de sistemas y/o redes de datos, sino también la necesaria capacitación que debe recibir el personal para ponerlos en marcha. Ello implica la elaboración de manuales y la realización de cursos.



El hecho de que muchos clientes sean empresas con filiales repartidas en distintos puntos del país, instó a **CATENARIA** a considerar la opción de la capacitación a distancia como la más apropiada a sus servicios.

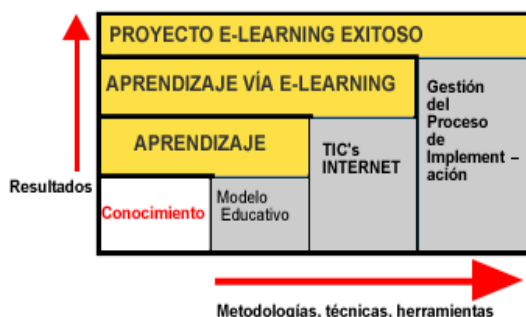
El éxito de esta metodología y las ventajas evidentes que reporta frente a la educación del tipo presencial, estimuló a **CATENARIA** a conformar un equipo ad hoc y ofrecer el servicio de capacitación asistida a distancia a otras instituciones. Para ello, contrató pedagogos expertos en el método del autoaprendizaje, a los cuales proveyó de los contenidos a impartir, para que fueran estructurados de manera de ser transmitidos adecuadamente a sus destinatarios.

Nació así el área de capacitación de **CATENARIA**, en 1998.

En forma natural, dadas sus competencias y siguiendo la tendencia del mercado, **CATENARIA**, en el año 2002, toma la decisión de incorporarse activamente a la industria del e-learning.

La mayor ventaja que presenta **CATENARIA** a sus clientes es poder atender íntegramente los tres pilares relevantes asociados al e-learning: el aspecto pedagógico educacional, el soporte técnico informático y la coordinación y conducción de proyectos de envergadura y multidisciplinarios.

## 2.1 NUESTRA VISIÓN DEL E- LEARNING



En general, se acepta definir el e-learning como el sistema de formación que integra las metodologías asociadas al aprendizaje con las nuevas tecnologías de la información (las comunicaciones, las redes de datos, internet o intranet, el software de administración del proceso de aprendizaje (LMS) y las

herramientas multimediales), con la finalidad de llevar a cabo un proceso enseñanza - aprendizaje, donde la persona ocupa el rol central y, tanto los profesores como los medios, están a su servicio.

**CATENARIA** adiciona, a la integración de las metodologías del aprendizaje con las nuevas tecnologías de la información, la gestión del proceso de implementación de un proyecto de e-learning, identificando así tres pilares necesarios para el éxito de un proyecto de este tipo, los cuales, por las competencias de sus profesionales y de las empresas con las que ha establecido alianzas estratégicas, **CATENARIA** está en condiciones de abordar con eficiencia, ofreciendo así un servicio de alto nivel a sus clientes.

Implementar un proyecto de e-learning demanda el compromiso de toda la institución, pues su desarrollo cruza transversalmente la empresa. Por ello, requiere ser abordado de manera integral, donde la coordinación y el trabajo planificado juegan un rol fundamental en la obtención de resultados exitosos.

Introducir el e-learning como modalidad de formación en una institución demanda un análisis acabado de los objetivos que se persiguen y de si es el medio adecuado para la realidad específica de la empresa: ¿se cuenta con los medios tecnológicos pertinentes?, ¿las personas a capacitar están preparadas para utilizar este medio?, ¿se rentabilizará la inversión a realizar?, ¿tiene la institución las personas con los conocimientos necesarios para guiar el proceso de implantación de un proyecto e-learning?; son algunas de las interrogantes que deben ser contestadas.

Por medio del e-learning, la empresa y los trabajadores pueden ver materializado el anhelo de la formación continua; necesidad que se origina como producto del vertiginoso desarrollo de las nuevas tecnologías, creándose un mundo que en todo momento está dejando de ser lo que es. Los trabajadores requieren actualizar sus conocimientos en la medida que la tecnología y los procesos asociados van cambiando. Esto ha transformado el

aprendizaje y la formación en un desafío constante y creciente, que el e-learning permite concretar.



A su vez, la gestión del conocimiento es de gran valor para recopilar, sistematizar y difundir aquellas prácticas, ideas, informaciones, etcétera, que fluyen regularmente de manera informal entre las personas de la organización y que, por ende, tienden a perderse. El e-learning, por medio de las "comunidades virtuales"

(de práctica o conocimiento) y la generación, a partir de ellas, de "píldoras de contenido" o "banco de soluciones", permite estructurar el conocimiento disperso, generando y potenciando un aprendizaje colaborativo.

El e-learning, como medio de capacitación a distancia llega a aquellas personas que, producto de su ubicación geográfica, no pueden acudir a centros de formación tradicionales. Sin lugar a dudas, además, el e-learning presenta otras ventajas comparativas, tales como: estandarización de conocimientos al interior de una organización, creación de foros de discusión a través de las redes, reducción de costos, control del proceso de aprendizaje, transmisión de conocimiento corporativo, posibilidad de aprender a cualquier hora, en cualquier lugar, aprender de y con los demás.

### 3 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del **OTEC CATENARIA** cubre todas las actividades para asegurar la calidad en el SERVICIO DE DICTADO de sus cursos de capacitación.

Se excluyen los requisitos de las **cláusulas**:

**7.3, Diseño y Desarrollo**, por que Catenaria sólo presta servicios de dictado de cursos de capacitación y estos son proporcionados por el Cliente o adquiridos según requisitos.

**7.6, Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición**, ya que no se imparten actividades de capacitación donde se utilicen instrumentos o equipos de medición que requieran ser calibrados para satisfacer la calidad del servicio.

#### 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL OTEC CATENARIA ha establecido, documentado, implementado y mantenido 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 Chilena 2728, 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 los empleados, proveedores y propietarios.

Es importante resaltar que con la finalidad de hacer expedito el acceso a la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, se ha implantado un Sistema de Información (INTRANET), que permite mantener los registros, documentos y procedimientos en modalidad digital.

Siendo consecuente con la Política de Calidad, la Gestión de Sistemas y Procesos está desarrollada de tal forma 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:

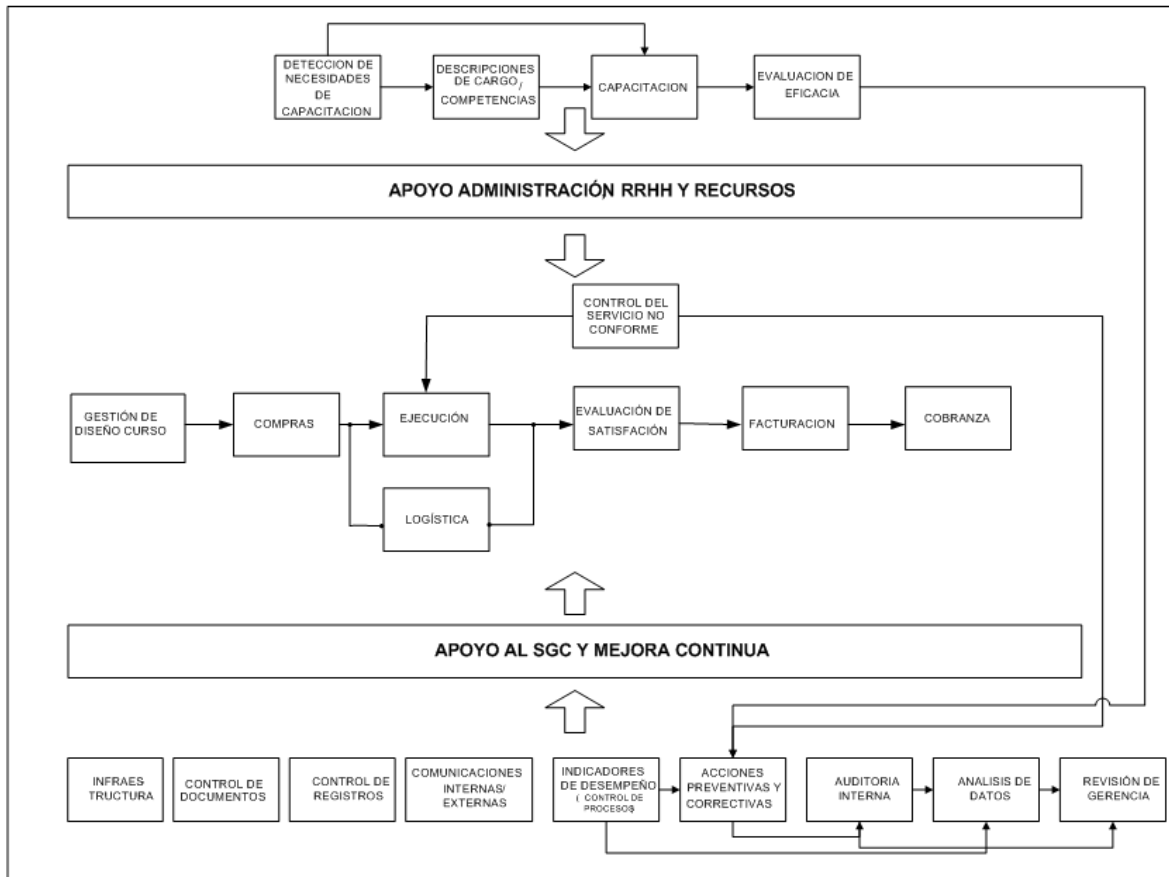
Definiendo sistemas y procesos claramente comprensibles, evaluables y mejorables.

Asegurando 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.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MEJORA CONTINUA



#### 4.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC



## 4.2 DOCUMENTACIÓN

La documentación del SGC del **OTEC CATENARIA** incluye:

- ✓ Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- ✓ Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Los Procedimientos documentados requeridos por esta Norma.
- ✓ Los documentos requeridos para asegurar la planificación, operación y control eficaces de los procesos.
- ✓ Registros requeridos por esta Norma.

### MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad describe la política de calidad del **OTEC CATENARIA**, la estructura general de la Empresa 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.

Las modificaciones al Manual del Sistema de Gestión Calidad se registran en el formulario presentado en el **Anexo N° 1** por fecha correlativa y cuando se acumulen 5 modificaciones se emite una solicitud de cambio para crear una nueva versión de éste. En caso que amerite un cambio significativo, podrá solicitarse el cambio de inmediato.

### 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. En los procedimientos se hace referencia a los registros que se generan, anexándose cuando sea pertinente.

### INSTRUCTIVOS DE TRABAJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se utilizan instructivos de trabajo para indicar cómo debe realizarse una actividad para facilitar su realización de acuerdo a los parámetros de calidad.

## FLUJOGRAMAS DE TRABAJO

Los flujogramas 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 participan más de un cargo o área.

## REGISTROS

Se utilizan Registros a fin de proporcionar evidencia de la ejecución de las actividades planificadas, los cuales se encuentran asequibles en la INTRANET.

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 SGC se genera en forma centralizada, lo que permite el control de ella, asegurando la disponibilidad de la versión vigente.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-00 Procedimiento para la Generación de Documentos.  
P-GO-01 Procedimiento para el Control de Documentos.  
P-GO-02 Procedimiento para el Control de Registros.

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL

La Gerencia General del **OTEC CATENARIA**, de acuerdo a los requisitos normativos de la Nch 2728, se ha comprometido en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en el cliente, respondiendo así, a la satisfacción de los requerimientos de éstos.

### DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GG-01 Compromiso de la Dirección y Enfoque al Cliente.

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General del **OTEC CATENARIA**, asegura la respuesta a los requisitos del cliente cumpliendo con el propósito de aumentar su satisfacción.

DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GG-01 Compromiso de la Dirección y Enfoque al Cliente.

## 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El **OTEC CATENARIA** cuenta con una política de calidad definida.

DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GG-02 Política de Calidad.

## 5.4 PLANIFICACIÓN

### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GO-01 Matriz de Objetivos de Calidad.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

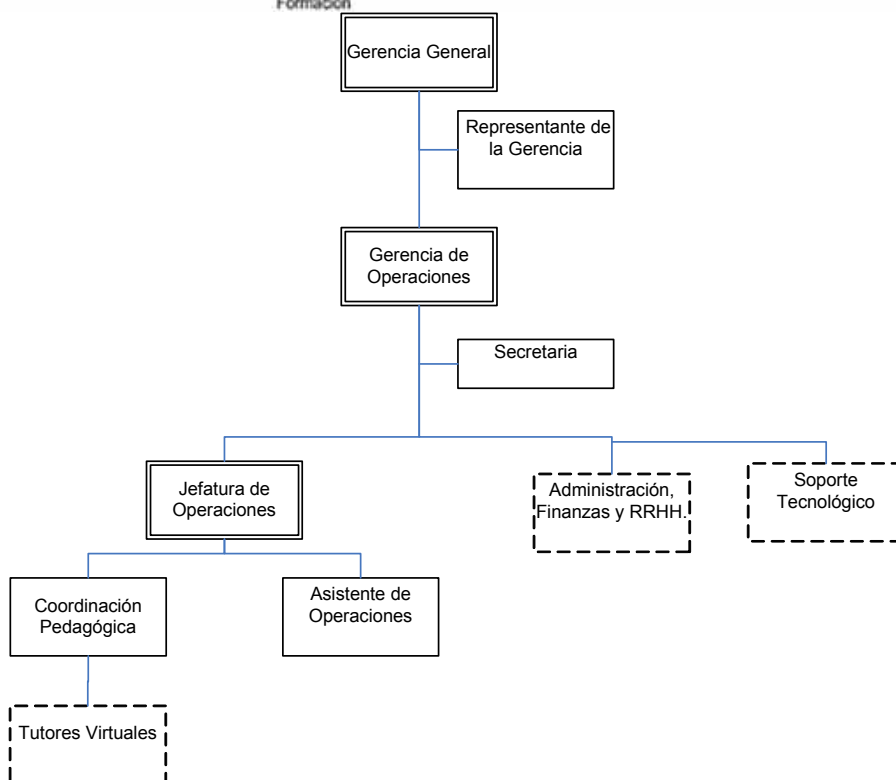
### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente General del **OTEC CATENARIA** ha definido las responsabilidades dentro del SGC comunicándose éstas a cada uno de sus empleados, logrando que ellos conozcan y entiendan sus deberes y atribuciones.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GG-04 Organigrama.

D-GO-02 Matriz de Análisis de Competencias.



### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General del **OTEC CATENARIA**, mediante el Documento de fecha 18 de Agosto del 2005, informa el nombramiento de Hernán Pizarro Araya como Representante de la Gerencia.

DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GG-05 Nombramiento del Representante de la Gerencia.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

EL **OTEC CATENARIA** con el propósito de asegurar y clarificar los distintos canales de comunicación existentes en la organización elabora el Documento de Comunicación Externas/ Internas considerando la eficacia del SGC.

DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GO-03 Matriz de Comunicaciones Externas / Internas.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia General del **OTEC CATENARIA** planifica anualmente las Revisiones de Gerencia por medio de una comunicación formal a todo el personal que estime conveniente que participe.

Como evidencia se mantienen actas de éstas.

### DOCUMENTO RELACIONADO:

D-GG-06 Acta de Revisión de Gerencia.  
D-GG-03 Planificación del SGC.

## 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El **OTEC CATENARIA** determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC, así como aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

Para la evaluación de la eficacia de la Capacitación Interna de los funcionarios se cuenta con el Registro Evaluación de la Eficacia de la Capacitación.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GG-03 Planificación del SGC.  
D-GO-02 Matriz de Análisis de Competencias.  
D-GG-08 Presupuesto de Calidad.  
D-GO-06 Matriz de Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y CAPACITACIÓN

El **OTEC CATENARIA** contrata personal competente con base en la educación, entrenamiento, habilidades y experiencias apropiadas. Además, identifica las necesidades de capacitación de cada uno de sus trabajadores, en función del tipo de trabajo que estén realizando, basándose en estudios de Detección de Necesidades de Capacitación; proporciona la capacitación ad hoc; evalúa la eficacia de las acciones tomadas y mantiene registros apropiados de la educación, capacitación, habilidades y experiencias.

Facilitando la capacitación permanente, cuando ella resulta fuera de la planificación anual, se procede a la autorización del Gerente General para su realización.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-02 Matriz de Análisis de Competencias.

D-GO-05 Plan Anual de Capacitación.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

El **OTEC CATENARIA**, proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio como: equipos para Tutores Virtuales, oficinas y servicios de apoyo, etcétera.

Se han identificado los equipos sujetos a mantenimiento *preventivo* y *correctivo* considerando su importancia y disponibilidad dentro de la organización para lograr la satisfacción de los requerimientos del cliente. Para ello cuenta con un contrato de servicio con la empresa INVERCA S.A.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GG-03 Planificación del SGC.

D-GO-06 Matriz de Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

## 7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO:

De acuerdo con los objetivos de calidad y los requisitos para el servicio, se han establecido los procesos y documentos, proporcionando los recursos específicos para éste.

Con el objetivo de cumplir con los requisitos del cliente, **OTEC CATENARIA**, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio de capacitación.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-07 Análisis de Demanda de Servicio.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

El **OTEC CATENARIA**, posee procedimientos documentados para determinar los requisitos del cliente en cuanto a las actividades de capacitación que desea adquirir, requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y cualquier requisito adicional determinado para este efecto.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-06 Servicio de Dictado de Cursos  
P-GO-07 Análisis de Demanda de Servicio

### 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-06 Servicio E-Learning  
P-GO-07 Análisis de Demanda de Servicio

### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-03 Matriz de Comunicaciones Externas / Internas.

## 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

NO APLICA

## 7.4 COMPRAS

Compras de Insumos y materiales varios

Para la compra de insumos y materiales varios, se ha establecido un contrato de servicio con la empresa Inverca S.A., quien capta el requerimiento mediante la utilización de un software de pedido de materiales, ejecuta la compra y verifica que los productos cumplan con los requisitos de compra especificados.

La solicitud de materiales es realizada por la secretaria y aprobada por el Gerente de Operaciones. Semanalmente, la secretaria hace una revisión del stock de materiales e insumos. El stock está determinado sobre la base del consumo habitual.

En caso de demanda adicional de algún material o insumo, éstos deben ser solicitados a la secretaria vía correo electrónico, quien utilizará el mismo medio para hacer el requerimiento.

### Compra de Cursos

Para la compra de cursos la empresa utiliza la “lista chequeo de curso”, para determinar si el curso a adquirir cumple con los requisitos establecidos por Catenaria, en pos de conseguir el aprendizaje.

Se evalúan los siguientes criterios:

- Los objetivos del curso.
- Las actividades del curso.
- Ejercicios de apoyo a desarrollar por el alumno.
- Guías de aprendizaje para apoyar las actividades.
- Material de consulta y de referencia.
- Flexibilidad de manejo y distribución de los contenidos.
- El diseño gráfico de los recursos pedagógicos.
- El Plan Tutorial y el Plan de Evaluación.
- Recursos pedagógicos adicionales.

En cuanto a la evaluación de los proveedores de cursos, ésta se efectúa una vez finalizado el proceso de compra. En forma adicional, se realiza una evaluación anual la que determina la categoría a la cual pertenece el proveedor. Como evidencia de estas actividades Catenaria dispone en INTRANET de los registros:

- Planilla de evaluación individual de proceso de Compra.
- Planilla de evaluación de proveedores.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-01	Matriz de Objetivos de Calidad.
P-GO-06	Servicio de Dictado de Cursos.
I-GO-02	Caída del Sistema.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO**

El **OTEC CATENARIA** ha desarrollado la documentación necesaria para controlar la prestación del Servicio de Actividades de Capacitación.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-01	Matriz de Objetivos de Calidad.
P-GO-06	Servicio de Dictado de Curso.
P-GO-07	Análisis de Demanda de Servicio.
P-GO-08	Planificación del Servicio de Dictado del Curso.
P-GO-09	Servicio de Dictado de Curso.
P-GO-10	Cierre y evaluación de actividad.
I-GO-01	Obtención Código SENCE.
I-GO-05	Instructivo ante la Salida de un Tutor.

### 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

El **OTEC CATENARIA** valida el Servicio de dictado de cursos a través de la aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción a los alumnos una vez finalizada la Actividad de Capacitación.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-09	Servicio de dictado de curso
---------	------------------------------

### 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El **OTEC CATENARIA** identifica y realiza trazabilidad de sus servicios de capacitación mediante las herramientas que proporciona la plataforma e-learning, la cual permite identificar por cada actividad de capacitación, el cliente, los alumnos y la etapa del proceso de formación en la cual éstos se encuentran.

Además, en la INTRANET de la empresa existe una planilla Excel con la información de los cursos dictados.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-02	Procedimiento para el Control de Registros
---------	--

### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

El **OTEC CATENARIA** a modo de identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes del cliente, bajo su responsabilidad mantiene Registros de Bienes de Propiedad del Cliente que acreditan uso y condiciones de éstos, respondiendo de acuerdo al compromiso contraído en caso de daño, pérdida o destrucción.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-02	Procedimiento para el Control de Registros
---------	--

I-GO-03 Comunicación ante la pérdida o deterioro de un bien de un Cliente..

### 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El **OTEC CATENARIA** mantiene instalaciones apropiadas para conservar la conformidad del producto a utilizar en las actividades de capacitación en cuanto su almacenamiento, protección y posterior entrega a los participantes, previniendo daño, mal uso o deterioro.

#### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-02 Procedimiento para el Control de Registros

### 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No Aplica.

## 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

El **OTEC CATENARIA** ha implementado las herramientas de análisis y mejora, con el fin de gestionar un mejoramiento continuo del servicio de capacitación y la eficacia del SGC.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MANTENCIÓN

#### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El **OTEC CATENARIA** realiza evaluación de la satisfacción de los clientes al finalizar la actividad de capacitación impartida mediante la aplicación de una encuesta, proporcionando antecedentes acerca de la conformidad con el servicio, y posibles acciones correctivas, preventivas y reclamos.

#### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-04 Procedimiento para Acción Preventiva, Correctiva y Reclamos.

#### 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El **OTEC CATENARIA** realiza un Programa Anual de Auditorías, a intervalos planificados -en todas las áreas de la empresa- (a lo menos dos veces al año), según lo planificado por el Representante de la Dirección y aprobado por

la Gerencia General, con el objetivo de verificar y determinar si en todos los niveles de la empresa, se cumple con la correcta aplicación de los requisitos establecidos en el SGC y si con él se están cumpliendo la Política y Objetivos de Calidad establecidos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GG-01 Procedimiento para Auditoría Interna.  
D-GG-03 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

En los procedimientos internos del **OTEC CATENARIA** se especifican los métodos para el seguimiento y medición de los procesos del SGC para alcanzar los resultados planificados.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-01 Matriz de Objetivos de Calidad.  
D-GO-08 Matriz de Control de Procesos.

### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE SERVICIO:

El **OTEC CATENARIA** realiza mediciones y seguimientos del servicio verificando que se cumplan los requisitos del mismo, y mantiene evidencias de la conformidad – o no- conformidad de los criterios de aceptación.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

D-GO-08 Matriz de Control de Procesos.  
P-GO-03 Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme.  
P-GO-04 Procedimiento para Acciones Correctiva, Preventivas y Reclamos.

### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El **OTEC CATENARIA**, ha definido en un procedimiento los controles y responsabilidades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme permitiendo tomar acciones correctivas y preventivas para eliminar la no conformidad detectada y sus efectos o efectos potenciales manteniendo registros de éstas.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-03 Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme.

P-GO-04 Procedimiento para Acciones Correctiva, Preventivas y Reclamos.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El **OTEC CATENARIA**, con el objeto de demostrar la eficacia del SGC y determinar las áreas donde se puedan realizar mejoras, recopila y analiza datos de los distintos procesos desarrollados obtenidos mediante:

- ✓ Análisis de No Conformidades
- ✓ Estado de Acciones Preventivas, Correctivas y Reclamos.
- ✓ Informes de Auditorias Internas.
- ✓ Evaluación de Proveedores.
- ✓ Evaluación de la Satisfacción al Cliente.

### DOCUMENTOS RELACIONADO:

P-GG-02 Procedimiento de Análisis de Datos.

## 8.5 MEJORAMIENTO

### 8.5.1 MEJORAMIENTO CONTINUO

El **OTEC CATENARIA** se ocupa de mejorar continuamente la eficacia del SGC a través de las Revisiones de la Gerencia realizadas semestralmente, y tratamiento de Propuestas de Mejora de responsabilidad de todos los integrantes de la empresa.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-05 Procedimiento para Tratamiento de Propuestas de Mejora Continua.

D-GG-06 Acta de Revisión de Gerencia.

P-GG-02 Procedimiento de Análisis de Datos.

P-GO-03 Procedimiento Control de Producto y Servicio No Conforme.

P-GO-04 Procedimiento para Acciones Correctiva, Preventivas y Reclamos.

### 8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS

El **OTEC CATENARIA** ha definido el procedimiento para tomar acciones apropiadas que permitan eliminar la causa de la no conformidad, previniendo que esto vuelva a ocurrir.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-04 Procedimiento para Acciones Correctiva, Preventivas y Reclamos.

### 8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS





**OTEC CATENARIA** ha definido el procedimiento para tomar acciones apropiadas que permitan eliminar la causa de no conformidades potenciales previniendo su ocurrencia.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-GO-04 Procedimiento para Acciones Correctiva, Preventivas y Reclamos.

## Anexo N° 1

### CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Rev.	Cambios	Pág.	Fecha	Firma del RG
01	De la Política de Calidad, se eliminaron las palabras: "obtener" y "desarrollados", y además se acentuó la palabra "de".	3	23/10/2006	
	Se incorporó el Instructivo I-GO-02 Caída del Sistema	16		
	Se incorporó el Instructivo I-GO-03 Comunicación ante pérdida o deterioro de un bien del Cliente.	17		
02	Se eliminó del diagrama "4.1 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC" el proceso de comercialización (AC 56).	8	14/05/2007	
03	Se modificó la Política según los cambios sometidos al documento D-GG-02	3	12/06/2009	
	Se colocó color sobre el diagrama de Sistema de gestión Continua	8		
04	Se modificó el nombre del P-GO-06 Servicio de E-learnig	16/17 /18	07/09/2010	
	Se colocó el nombre al Procedimiento Servicio de dictado de cursos			

