



| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 1 de 38 |

MANUAL DE CALIDAD




| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 2 de 38 |

INDICE

- 1 Presentación**
- 2 La Facultad**
 - 2.1 La Visión
 - 2.2 La Misión
 - 2.3 Organigrama de la Calidad
- 3 Manual de Calidad**
 - 3.1 Alcance y aplicación
 - 3.2 No Aplicable (Exclusiones)
- 4 Sistema de Gestión de la Calidad**
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.3 Comprensión de la organización y su contexto
 - 4.4 Comprensión de las necesidades y Expectativas de las partes interesadas
 - 4.5 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
 - 4.6 SGC y sus procesos
- 5 Responsabilidad de la Alta Dirección**
 - 5.1 Compromiso de la alta dirección
 - 5.2 Enfoque al usuario
 - 5.3 Política de la calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6 Revisión por la alta dirección
- 6 Gestión de los Recursos**
 - 6.1 Provisión de recursos
 - 6.2 Recursos humanos
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de trabajo
- 7 Realización del Servicio**
 - 7.1 Planificación de la realización del servicio
 - 7.2 Procesos relacionados con el usuario
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.4 Compras
 - 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición


| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 3 de 38 |

8 Medición, Análisis y Mejoramiento

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
- 8.3 Control del servicio no conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejoramiento

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 4 de 38 |

1. Presentación

El presente Manual de Gestión de la Calidad, describe el Sistema de Gestión utilizado por la Facultad de Ciencias, el cual está elaborado en base a los requerimientos de la Norma Internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015


La Facultad de Ciencias, a lo largo de su destacada trayectoria, ha cultivado una sólida comunidad académica y administrativa, comprometida con los más altos estándares de calidad. Este compromiso se refleja en la implementación de un entorno institucional que promueve la equidad, la excelencia y el desarrollo continuo de todos sus integrantes.

El **Manual de Calidad**, pieza fundamental de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), articula los valores, políticas y procedimientos que sustentan nuestra labor académica y administrativa. Su propósito es garantizar una gestión eficiente y transparente, basada en el respeto a la normativa vigente, la optimización de recursos y la búsqueda constante de la mejora continua.

En este contexto, la Dirección Económica y Administrativa (DEA) se erige como un pilar clave en la coordinación y ejecución de estrategias orientadas a la administración de recursos humanos, financieros y de infraestructura. De esta manera, la DEA asegura el cumplimiento de objetivos estratégicos alineados con los principios de calidad establecidos por la Facultad y la normativa internacional.

Mediante este Manual de Calidad, la Facultad de Ciencias reafirma su compromiso de entregar servicios de excelencia, fortalecer la confianza de sus usuarios y fomentar un entorno de trabajo inclusivo y colaborativo. Cada proceso documentado en estas páginas es una manifestación de nuestra misión de contribuir al desarrollo del conocimiento en un marco de responsabilidad, innovación y sostenibilidad.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 5 de 38 |

2. Facultad de Ciencias

2.1 Visión

Lograr los más altos estándares nacionales e internacionales en materia de administración y gestión universitaria, fortaleciendo nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

2.2 Misión

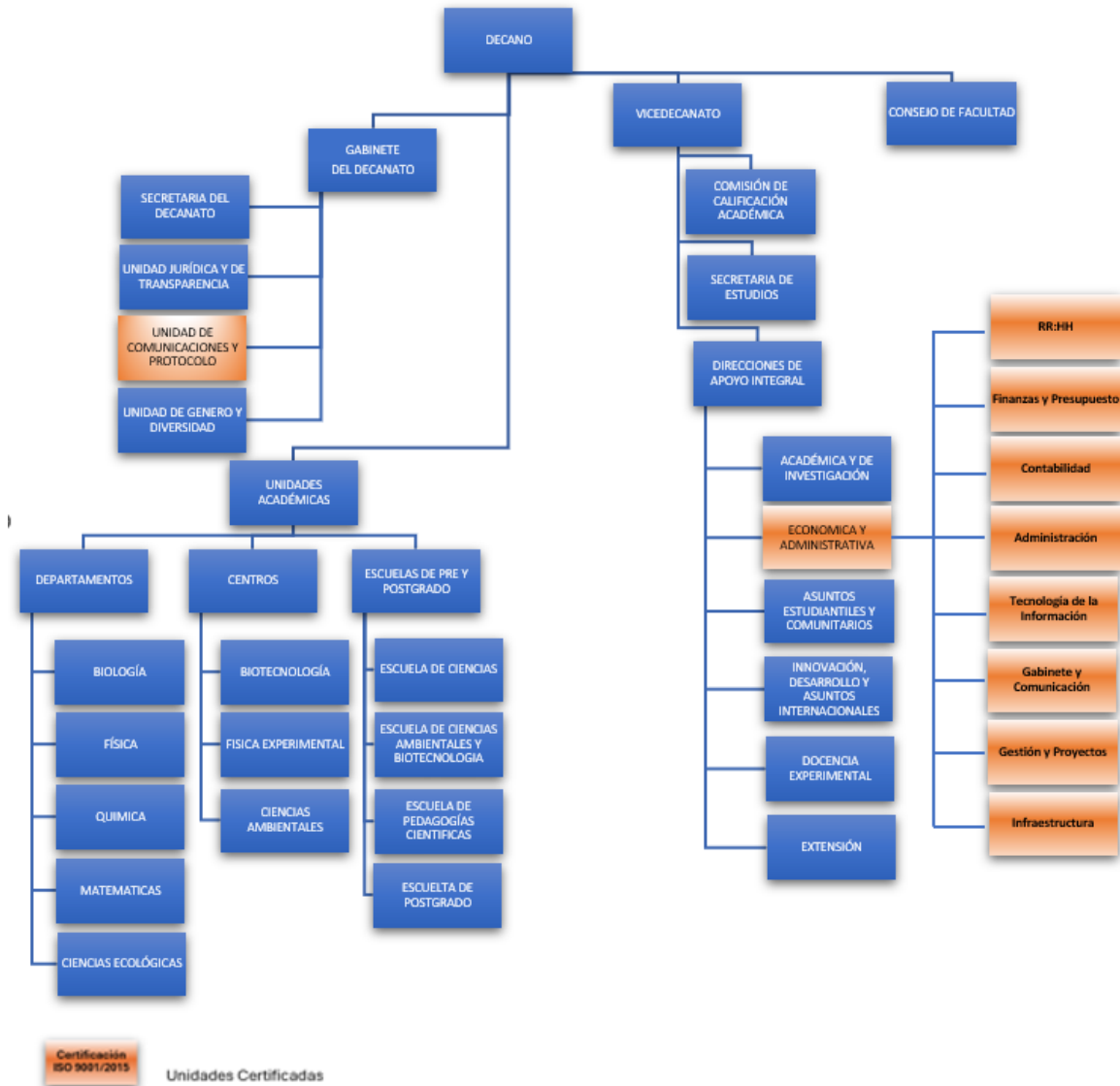
La Dirección Económica y Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile, se deberá destacar en proporcionar un servicio de calidad en los ámbitos de la gestión económica y de administración, de tal modo de asegurar un efectivo funcionamiento de los procesos, promoviendo la mejora continua y la satisfacción de los usuarios del sistema.

2.3. Compromiso con el Cliente


Nuestros clientes incluyen estudiantes, académicos, personal administrativo, y la comunidad en general. Reconocemos sus necesidades y expectativas, asegurándonos de cumplirlas mediante una comunicación constante, procesos eficientes y servicios de excelencia.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

2.4 Organigrama



| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 7 de 38 |

3. Manual de Calidad

El propósito de este Manual es describir la política y la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la Normas ISO 9001:2015 e implementadas en la Facultad de Ciencias.

La calidad de nuestros servicios siempre ha sido y continuará siendo la clave para lograr nuestra misión, por lo cual, todos en la Facultad de Ciencias, nos comprometemos a entender y utilizar nuestro sistema de gestión de la calidad a fin de realizar siempre un excelente trabajo.

La difusión, control, implementación, revisión, actualización y mantenimiento de este **Manual** es responsabilidad de la Dirección.

3.1 Alcance y Aplicación

Este Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), comprende los procesos involucrados en la Dirección Económica y Administrativa, la que ofrece los servicios generales de administración a sus usuarios internos, como también unidades de apoyo en Mantención, Sustentabilidad, Tecnologías de la Información e Infraestructura. Este sistema está diseñado para garantizar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios, así como con las necesidades de nuestros clientes.


El Manual de Calidad de la Facultad de Ciencias tiene por objeto guiar a cada una de las personas de esta facultad, en el uso correcto de la documentación necesaria para la gestión, desarrollo, mantención y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo con ello identificar y gestionar activamente el impacto de los riesgos y oportunidades en los procesos y así poder entregar servicios de excelencia a nuestros clientes.

El alcance del SGC es "Gestión económica y administrativa, financiera, recursos humanos, comunicaciones, proyectos y control administrativo de la Facultad de Ciencias"

3.2. Pensamiento Basado en Riesgos y Oportunidades

Se identifica y gestiona activamente el impacto de los riesgos y oportunidades en los procesos. Esto incluye evaluar factores internos y externos que puedan influir en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 8 de 38 |

3.3 No Aplicabilidad

3.3.1 Debido a la naturaleza de los servicios prestados, no se usan equipos de seguimiento y medición para determinar si el servicio entregado satisface los requerimientos especificados, por lo que no es aplicable el punto referido a la utilización de los Recursos para el seguimiento y la medición **(7.1.5.2)** de la Norma ISO 9001:2015.

3.3.2 Debido a la naturaleza de los servicios prestados por los procesos del alcance certificado, los cuales poseen un diseño preestablecido por requisitos normativos y de regulación interna de la Universidad de Chile, estos no pueden ser modificados en su diseño y desarrollo, por lo que no es aplicable el punto **(8.3)** de la Norma ISO 9001:2015.

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1.1 Requisitos generales

Generalidades

La Facultad de Ciencias, a través de su Manual de Calidad y de sus procedimientos documentados establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Normas ISO 9001:2015.


La Facultad de Ciencias, a través del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, asegura que:

- a) determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación;
- b) determina la secuencia e interacción de sus procesos;
- c) determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces;
- d) asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e) realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos y posibles riesgos; e
- f) implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de sus procesos y control de los posibles riesgos.

Los procesos identificados en la Facultad de Ciencias son gestionados de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015.

Todo el personal que interviene en el SGC es responsable de asegurar la calidad y de ejecutar su trabajo conforme a los procedimientos documentados.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 9 de 38 |

4.1.2 Responsabilidades

El Decano es responsable de proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC, de asegurar que el SGC esté establecido, implantado y mantenido, además se debe asegurar que todo el personal que esté involucrado en el SGC cumpla con las especificaciones descritas en este Manual y sus procedimientos documentados.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye:

- a) Las declaraciones documentadas de la política y objetivos de la calidad,
- b) El Manual de Calidad,
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por estas Normas: Control de Documentos; Control de Registros; Auditorías Internas; Control de No Conformidades; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, para dar cumplimiento a lo establecido en estas normas.
- d) Los documentos, incluidos los registros que la empresa determina necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La estructura de la documentación del SGC se establece de la siguiente forma:

Nivel 1: Manual de Gestión de la Calidad

El Manual de Calidad como resumen ejecutivo del Sistema de Gestión de la Calidad utilizado por la Facultad de Ciencias, define y caracteriza, a un nivel estratégico, la organización, la política de calidad y los métodos utilizados por esta organización para mantener el SGC. Este Manual hace referencia a los procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de satisfacer las políticas y estrategias especificadas y asegurar la satisfacción de los usuarios.

Nivel 2: Procedimientos e Instructivos de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad

Se utilizan procedimientos documentados para especificar, a un nivel táctico, **quién** hace **qué**, **cuándo**, **dónde** lo hace y **qué documentación** se emplea para el desarrollo de actividades de calidad conforme a lo requerido.

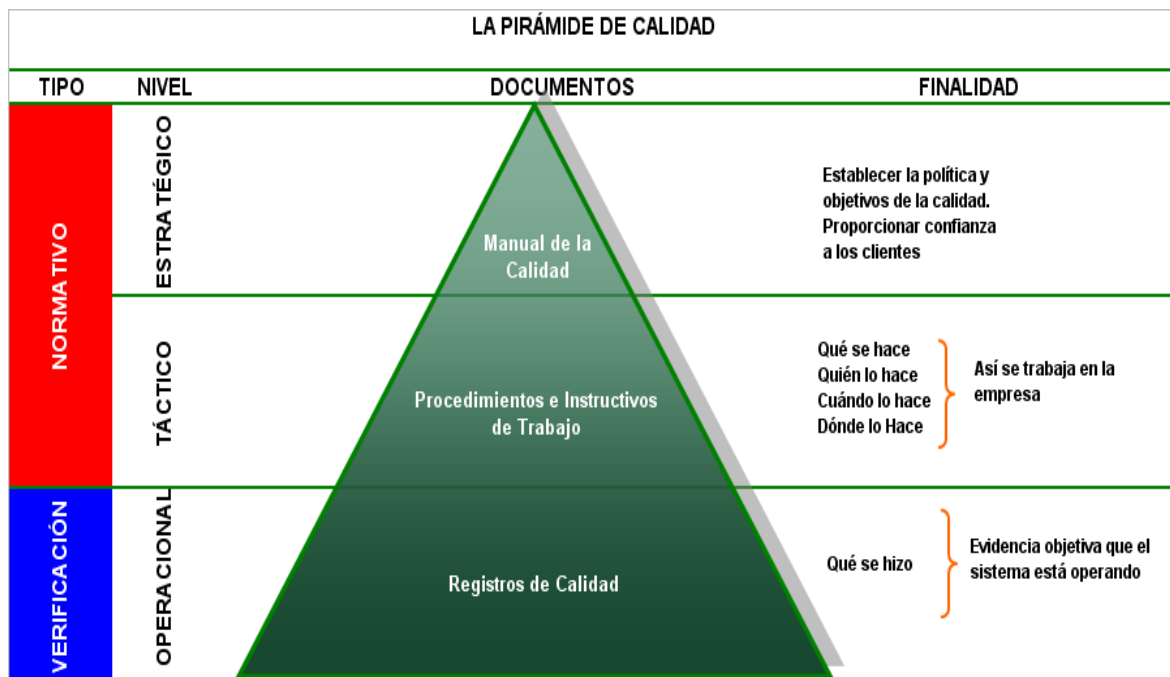
Los pasos por seguir para establecer, implementar, mantener y controlar los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad e instructivos de trabajo, se definen en el procedimiento **Control de Documentos**.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

Nivel 3: Registros de Calidad

Se utilizan Registros a un nivel operacional, a fin de proporcionar evidencia de que se obtuvo la calidad requerida por el servicio y que el Sistema de la Calidad ha sido implementado correctamente.

El control de los registros se encuentra definido en el procedimiento **Control de Registros**.




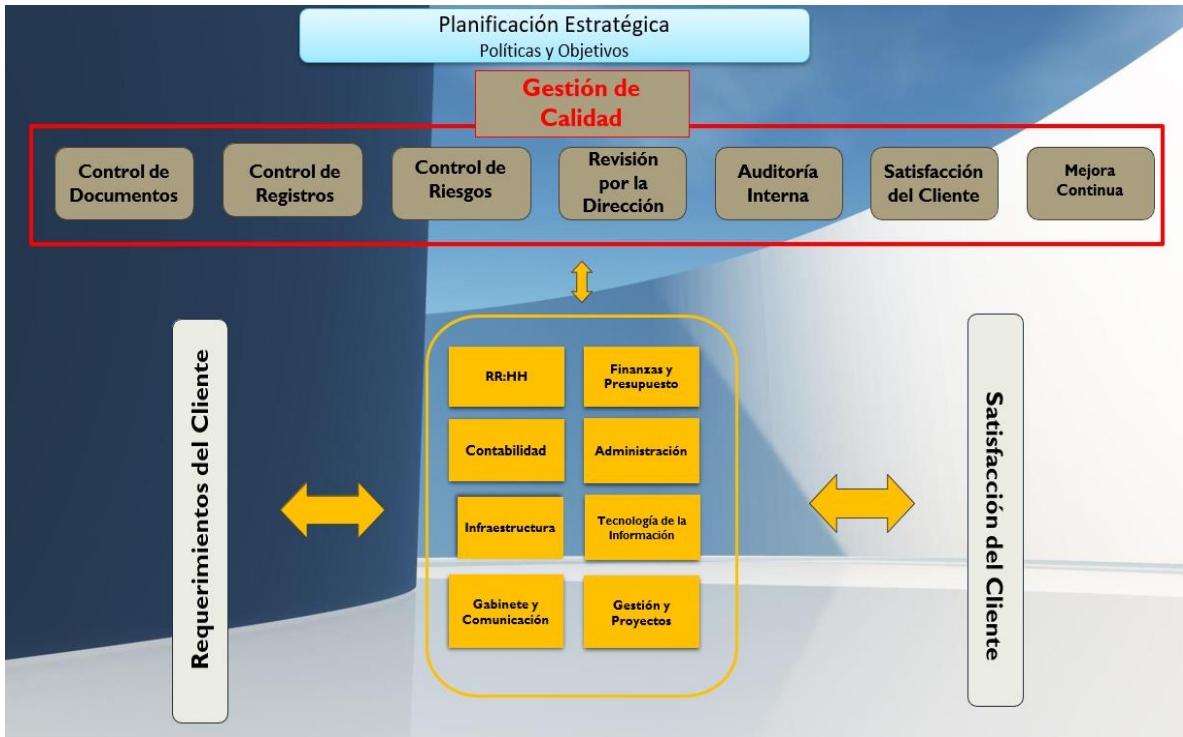
4.2.2 Manual de Calidad

La Facultad de Ciencias establece y mantiene el presente Manual de Calidad como soporte para la implementación del SGC, el cual incluye:

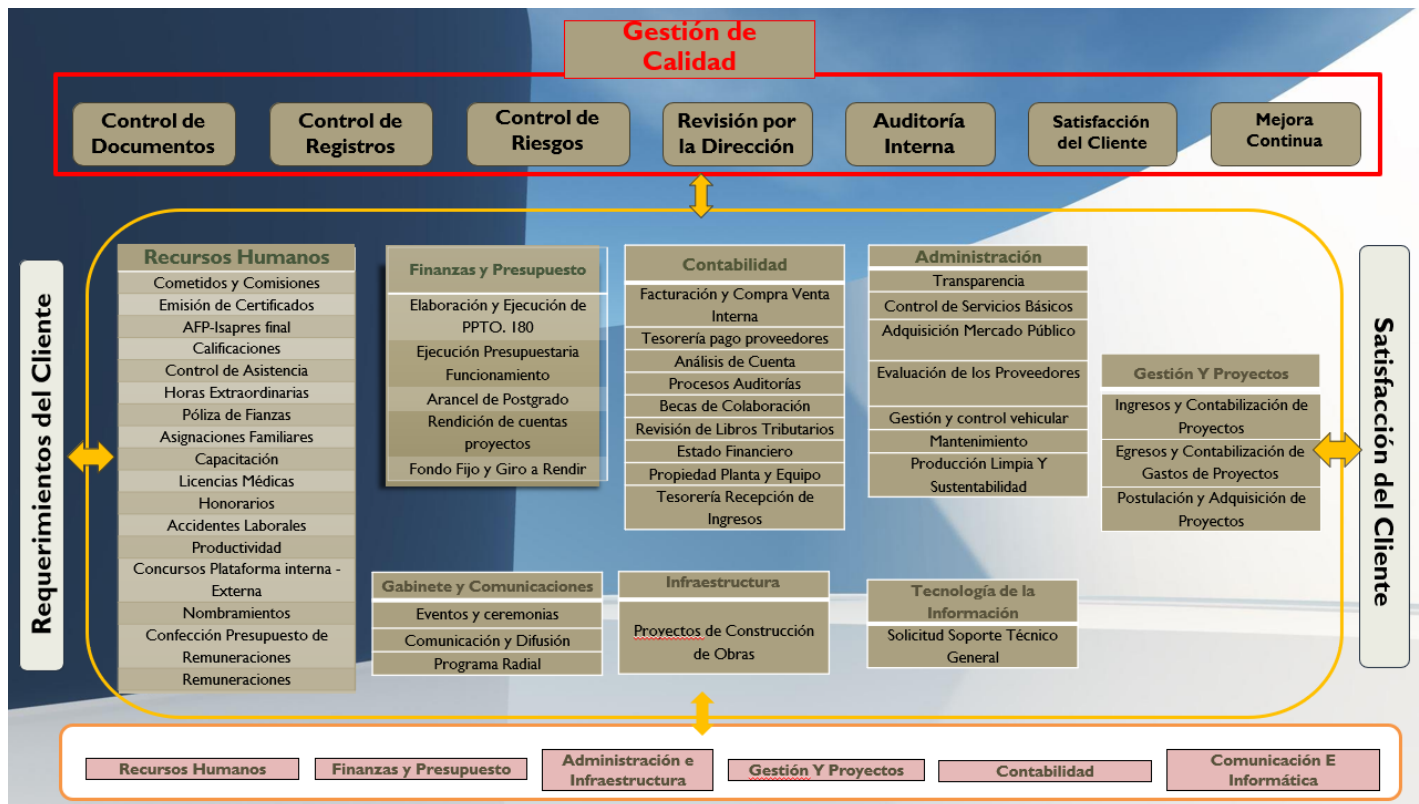
- a. El alcance del SGC, incluyendo detalles de las justificaciones y no aplicable. Ver ítem 3.2,
- b. La referencia a los procedimientos documentados establecidos en el SGC, y
- c. Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC. Ver ítem 7.1

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |


| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 11 de 38 |



| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |



| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 13 de 38 |

4.2.3 Control de Documentos

El Representante del SGC controla los documentos requeridos por el SGC, tomando en cuenta para esto, los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e incluyendo aquellos de origen externo y que puedan influir en la calidad del servicio.

Mantiene los documentos controlados del SGC, los cuales están disponibles al personal en la red, <https://isociencias.uchile.cl/iso2015/index.html>, siendo claramente identificado como la única versión actualizada y válida, evitando de esta forma el uso de documentación obsoleta.

Se establece el procedimiento “**Control de Documentos**” para definir los controles necesarios, así como los datos relacionados con el SGC y con los requisitos de las Normas, incluyendo aquellos de origen externo y que influyen en la calidad del servicio.

El personal involucrado en el SGC tiene acceso en su lugar de trabajo a las últimas versiones de los Documentos y Registros del SGC, a través del sitio Web mencionado anteriormente, así como a la documentación externa pertinente a su trabajo y que puede afectar la calidad de los servicios.

El Representante del SGC mantiene actualizada la “**Lista de Documentos Controlados**”, la cual indica la documentación vigente. Esta lista se encuentra disponible a todo el personal para asegurar que se encuentran utilizando la última versión de sus documentos y evitar así el uso de documentación obsoleta.

La documentación obsoleta es retirada para su reemplazo por la nueva versión.

4.2.4 Control de los Registros

El Representante del SGC establece y mantiene registros para evidenciar la conformidad a los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse.


Se establece el procedimiento documentado de “Control de Registros” que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El Representante del SGC asegura la legibilidad de los Registros y verifica que se mantengan durante el tiempo de retención definido para cada uno de ellos de acuerdo con lo especificado en el registro “Lista de Registros de Calidad”.

Cabe señalar que además se cuenta con un procedimiento de “Respaldo de Información” que describe las actividades que se realizan para salvaguardar y proteger la información relevante y pertinente de cada uno de los departamentos o áreas que componen la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile y está alineado a la Política de Respaldo de Información de la Universidad de Chile.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 14 de 38 |


4.3 Comprensión de la Organización y su Contexto

La Facultad de Ciencias realiza un análisis periódico del contexto interno y externo para garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sea efectivo y esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización. En este análisis se considera:

- Factores externos:
 - Cambios en normativas legales y reglamentarias aplicables.
 - Avances tecnológicos relevantes.
 - Tendencias sociales y ambientales relacionadas con la educación y la sostenibilidad.
 - Condiciones económicas que impacten la gestión administrativa y financiera.
- Factores internos:
 - Recursos disponibles (humanos, financieros, infraestructura).
 - Cultura organizacional y nivel de compromiso del personal.
 - Estructura organizacional y procesos existentes.
 - Resultados de auditorías y revisiones previas del SGC.

El resultado de este análisis es desarrollado íntegramente en el documento **Análisis para la Implementación del SGC ISO 9001/2015** el que es revisado anualmente por la Alta Dirección. Además, que mantenga su corresponsabilidad con lo estipulado en nuestro Plan de Desarrollo Institucional (PDI) en el cual, se encuentran los análisis de riesgo del área y el Plan estratégico de nuestra Facultad.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |


| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 15 de 38 |

4.4 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

La Facultad identifica y revisa periódicamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas que afectan la capacidad del SGC para cumplir con sus objetivos. Estas partes interesadas incluyen:


| Parte Interesada | Necesidades y Expectativas |
|----------------------------------|--|
| Trabajadores | Pago a tiempo de las remuneraciones con el valor correspondiente |
| | Tener las condiciones requeridas para realizar con eficiencia su trabajo y en óptimas condiciones. |
| | Formación y desarrollo profesional |
| SEREMI EDUCACIÓN | Cumplimiento de las normativas vigentes en todos los aspectos funcionales de la institución |
| | Realizar trabajos en conjunto con las autoridades y la Institución |
| U. de Chile-Nivel Central | Cumplir con los requerimientos y solicitudes emanadas desde las Unidades Centrales de la institución |
| Inspección del trabajo- | Cumplimiento de las leyes vigentes del estamento público. |
| Mutualidades | Tener óptimas condiciones laborales para evitar accidentes. |
| Proveedores | Pago oportuno de las facturas por sus productos y servicios |
| | Información clara de las especificaciones de los productos y servicios solicitados, para dar mejor satisfacción. |
| Cliente | Atención oportuna a las necesidades requeridas |
| | Mayor interacción entre las partes involucradas para un mejor desarrollo de los procesos. |
| | Tiempo de respuestas oportunas a requerimientos del cliente |
| Contratistas externos | Especificaciones del trabajo claras y detalladas |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 16 de 38 |

| | |
|--|---|
| | Cumplir con lo establecido en el contrato, incluyendo tiempo de pagos |
| Gremios | Dar cumplimiento a las normativas que resguardan los derechos de los trabajadores |
| | Cumplir con los pactos y acuerdos tomados entre las partes, en beneficio de los trabajadores de la institución. |
| Alumnos | Realizar sus clases según el programa y en un ambiente adecuado y seguro |
| | Ser apoyados en sus proyectos extraescolares |
| Comité paritario | Tener una relación fluida y participativa entre todos los estamentos |
| | Realizar permanentemente mejoras para el trabajo seguro y en un ambiente laboral adecuado |
| Comunidad | Convivir tranquilos y seguros durante las labores rutinarias de la institución. |
| | Poder relacionarse en actividades en conjunto con las Facultades. |
| | Compromiso con las responsabilidades a nivel de campus |
| Fiscalizadores sectoriales (Municipalidades, Fiscalizadores de transportes, CGR, SEC, SAG, entre otras) | Cumplimiento de las normativas aplicable. |
| | Realizar actividades en conjunto en el ámbito |
| Bomberos | Conocimiento de los diferentes riesgos inherentes a la Facultad |
| Alta Dirección | Dar cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional |
| | Cumplir con todas las funciones administrativas y financieras para el buen funcionamiento de la Facultad. |
| Académicos | Apoyo administrativo para ejecutar sus labores cotidianas. Gestión financiera de sus proyectos y su pago a tiempo. |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 17 de 38 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Administración de Campus | Pago de remuneraciones. Comunicación eficaz con la unidad de administración. |
| Administración de Campus | Colaboración de las Facultades, en el orden de aseo, ornato y seguridad. Debe haber una comunicación fluida entre las partes. |

La identificación y revisión de estas necesidades se realiza mediante encuestas, reuniones, y análisis de tendencias.

4.5 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del SGC de la Facultad de Ciencias está definido considerando:

- Los factores internos y externos relevantes.
- Los requisitos de las partes interesadas.
- Los servicios y procesos incluidos en el SGC.

Alcance del SGC: “Gestión económica, administrativa, financiera, recursos humanos, comunicaciones, Tecnologías de Información, proyectos y control administrativo de la Facultad de Ciencias”.

Se excluyen los procesos relacionados con el uso de equipos de seguimiento y medición (cláusula 7.1.5.2 y 8.3), dado que estos no aplican a la naturaleza de los servicios prestados por la Facultad. Esta exclusión está justificada en el apartado correspondiente del manual.


4.6 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La Facultad de Ciencias ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un SGC efectivo que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Esto incluye:

1. Determinación de los procesos necesarios:
 - Identificación de los procesos clave del SGC, incluyendo su secuencia e interacción.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 18 de 38 |

- Ejemplo de procesos: Planificación administrativa, Gestión de recursos humanos, Gestión de proyectos, Comunicaciones y soporte.

2. Criterios y métodos:

- Se establecen criterios para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Se utilizan indicadores clave de desempeño (KPI) para medir los resultados.

3. Gestión de riesgos y oportunidades:

- Se identifica y evalúa el impacto de los riesgos y oportunidades en los procesos, por medio de la Matriz de Riesgos.
- Se implementan acciones para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades.

4. Recursos e información:

- La organización asegura la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) para operar y controlar los procesos.
- La información relevante está accesible y actualizada en el sitio web interno del SGC.


5. Seguimiento y mejora continua:

- Los procesos son monitoreados y analizados regularmente para identificar oportunidades de mejora, por medio de Auditorías Internas Programadas.
- Se registran los resultados y se informan a la Alta Dirección mediante informes anuales.

6. Documentación del SGC:

- Se han documentado procedimientos para cada proceso clave, asegurando una gestión eficiente y conforme a los requisitos normativos.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 19 de 38 |

5 Responsabilidad de la Alta Dirección

5.1 Compromiso de la Alta Dirección

“El Decano proporciona evidencia de estar comprometido con el desarrollo e implantación del SGC, a través de la elaboración y publicación de la política de calidad y del establecimiento de los objetivos de calidad de la Facultad de Ciencias. Además de ser parte activa nombrando como Encargado de Calidad a una persona de su total confianza, asignando los recursos de tiempo, personal y económicos entre otros, así como para llevar a cabo una mejora continua y mantención del Sistema de Gestión de Calidad con el único fin de entregar un servicio de excelencia a sus usuarios.”

Lo anterior para:

- a) Comunicar a las personas que conforman la Facultad de Ciencias la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario como los legales y reglamentarios, a través de actividades de capacitación y comunicación con el personal involucrado.
- b) Establecer la política de la calidad. (Ver 5.3.)
- c) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad. (Ver 5.4.)
- d) Llevar a cabo las revisiones por la dirección. (Ver 5.6.)
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos. (Ver 6.1.)

El Decano lleva a cabo revisiones al SGC anualmente, con lo cual asegura la eficacia del sistema, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad establecidos, entre otros.


Los resultados de las revisiones son registrados a través del **“Informe de Revisión de Dirección”**.

5.2 Enfoque al Usuario (cliente)

El Representante del SGC, a través de sus procedimientos y el presente manual, asegura que los requisitos del usuario se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario. Lo anterior está documentado en los ítems 7.2.1 y 8.2.1

Para ello, establece reuniones y consultas con los usuarios para identificar, analizar y enfocar sus necesidades, y de esta forma ofrecer un servicio exacto y de calidad, asegurando continuamente su plena satisfacción.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 20 de 38 |

Los usuarios de la Facultad de Ciencias son todas las áreas y subdirecciones de la Facultad, entre otros.

5.3 Política de la Calidad

En este Manual de Calidad y los procedimientos que lo soportan, el Decanato declara y establece su compromiso para alcanzar: su política y objetivos de calidad, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios.

El Decanato asegura, a través de la publicación y difusión, que la política y los objetivos de calidad son entendidos, implantados y mantenidos por todo el personal de la organización.

Todo el personal es responsable de trabajar conforme a sus procedimientos y con calidad, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad establecidos por la Facultad de Ciencias.

Nuestra política de calidad será revisada una vez al año por la Dirección.


5.3.1 Declaración de la Política de Calidad

Se ha declarado la siguiente Política de la Calidad:

- Nos comprometemos a Proveer un servicio como Dirección Económica y Administrativa de la Facultad de Ciencias, que satisfaga plenamente los requerimientos legales y las expectativas de nuestros usuarios, inspirados en una cultura de mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, de tal modo de lograr un nivel de eficacia en los procesos de gestión administrativa, financiera, recursos humanos, gestión de proyectos, comunicaciones, orientados a la satisfacción de todos nuestros usuarios.

La política de calidad es presentada a todo nuestro personal y se encuentra publicada en lugares estratégicos de la Dirección Económica y Administrativa; siendo continuamente reforzada por el Director para asegurar su entendimiento y compromiso, a través de reuniones de trabajo periódicas.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 21 de 38 |

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Facultad de Ciencias asegura que sus objetivos de la calidad son establecidos y revisados por el Decano, y que incluyen lo necesario para cumplir los requisitos del servicio (**Anexo Objetivos de Calidad de Ciencias**).

El Representante del SGC coordinará que se establezcan los objetivos anuales y que sean coherentes con la política de la calidad.

El Representante del SGC tiene la responsabilidad y la autoridad para vigilar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta responsabilidad y autoridad incluye llevar a cabo todas las actividades para asegurar que los objetivos de calidad sean conocidos, implementados y entendidos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación de nuestro sistema de calidad se conforma por los lineamientos establecidos en este Manual y los Procedimientos de Trabajo, definiendo y documentando el cumplimiento de los requisitos para la calidad, al estar en consistencia con todos los otros requisitos del SGC para las Normas ISO 9001:2015.


El personal es responsable de trabajar conforme a sus procedimientos de trabajo, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos establecidos.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La estructura organizacional mostrada en el organigrama ilustra la responsabilidad y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con el SGC de la Facultad de Ciencias.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 22 de 38 |

El Decano es el líder del esfuerzo por la calidad dentro de la organización, es el responsable que las Políticas de Calidad y responsabilidades relacionadas a ésta estén operando efectivamente.

Todo el personal que realiza trabajos relacionados con la calidad posee autoridad suficiente y libertad dentro de la organización para:

- Identificar y documentar problemas de calidad y tomar acciones correctivas-preventivas que prevengan la ocurrencia de no conformidades.
- Recomendar, iniciar, implementar y verificar soluciones para la mejora continua de la calidad y los procesos, bien sea directamente o a través de otros medios tal como se definen en los procedimientos de sistemas de calidad.

El Decano es responsable de asegurar que tanto las responsabilidades y autoridades del personal están definidas y son conocidas.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Decano de la Facultad de Ciencias ha designado como Representante de la Dirección al Vicedecano de la Facultad, quien independientemente de otras responsabilidades tiene la autoridad definida para asegurar que el sistema está establecido, implementado, mantenido, y además realiza la revisión del Sistema de Gestión de Calidad adoptado, con el fin de asegurar su eficacia y eficiencia.

5.5.3 Comunicación Interna

La comunicación interna se asegura mediante reuniones semanales, reuniones de trabajo, contacto diario con el personal para informar sobre la situación de la institución y de cualquier acción que pueda afectar a la calidad del servicio proporcionado.


5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad, es revisado por el Decano anualmente, con estas reuniones se asegura de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, estas revisiones se registran en el “**Informe de Revisión de la Dirección**”.

5.6.2 Información de entrada para la Revisión

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 23 de 38 |

Se establece que la información utilizada para la Revisión de Dirección incluye:

- Los Resultados de auditorías.
- La Retroalimentación del usuario.
- El Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- El Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y
- Las Recomendaciones para el mejoramiento.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Se establece que los resultados de la Revisión de la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora en la efectividad del sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario.
- c) Las necesidades de recursos (físicos o de personas).

El Encargado de Calidad es responsable de informar al resto del personal sobre el desempeño del SGC para que éste lleve a cabo las Revisiones. Además, será él quien elabore, mantenga y conserve las actas que contendrán los acuerdos que se generen como resultado de las revisiones.

6 Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

El Decano determina y proporciona los recursos necesarios con el motivo de dar cumplimiento a los objetivos planteados y la mejora continua.


Los recursos para el SGC se determinan mediante el análisis de los trabajos que el sistema requiere, para asegurar su ejecución en los plazos programados.

Lo anterior, de acuerdo con el procedimiento:

- Elaboración y Ejecución Presupuesto 180
- Ejecución Presupuestar

6.2 Recursos Humanos

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 24 de 38 |

6.2.1 Generalidades


Para La Facultad de Ciencias, el personal representa su activo más esencial. Invertir en el personal a través de capacitación, asistencia a ferias y seminarios, constituye una estrategia fundamental para alcanzar su misión y la Política de Calidad.

Para garantizar el buen funcionamiento del SGC, la Dirección establece las necesidades de capacitación del personal a través de la **Calificación**, asegurando la competencia del personal y que cumplan con los requerimientos del puesto de trabajo asignado.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la subdirección de Recursos Humanos, establece los siguientes procedimientos:

- Cometidos y Comisiones
- Emisión de Certificados
- AFP-Isapres final
- Calificaciones
- Control de Asistencia
- Horas Extraordinarias
- Póliza de Fianzas
- Asignaciones Familiares
- Capacitación
- Licencias Médicas
- Honorarios
- Accidentes Laborales
- Productividad
- Concursos Plataforma interna - Externa
- Nombramientos
- Remuneraciones
- Confección Presupuesto de Remuneraciones

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 25 de 38 |

6.2.2 Competencia, Entrenamiento y Toma de Conciencia

Cada Subdirección realizará anualmente una **Calificación**, para identificar las necesidades de capacitación del personal que realiza actividades que pueden afectar a la conformidad con los requisitos.

Otros antecedentes que permiten identificar necesidades de capacitación son: el análisis de las no-conformidades del sistema, cambios tecnológicos, apertura de nuevas líneas de negocios y/o requerimientos específicos de la Dirección.

Los registros generados por este proceso son mantenidos y controlados por el Jefe de Recursos Humanos.

Responsabilidades

El Decano es responsable de la gestión para:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar capacitación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, por medio del **Plan de Capacitación**.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones de capacitación ejecutadas a través de la **Calificación**.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros de la educación, capacitación, habilidades y experiencia de su personal.


6.3 Infraestructura

El Decano es responsable de determinar, analizar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, a través de mantenimientos anuales o cuando se requiera, de la estructura de la oficina. Estos incluyen espacios de trabajos y servicios asociados, equipos computacionales, software, mantenimiento adecuado y servicio de apoyo.

La Subdirección de Administración establecen los procedimientos de:

- Transparencia
- Control de servicios básico
- Producción limpia y sustentabilidad

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 26 de 38 |

- Gestión y control vehicular
- Mantenimiento

6.4 Ambiente de Trabajo

La Dirección proporciona un ambiente de trabajo adecuado, a través del cual asegura la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos y se asegura que el personal cuente con un ambiente de trabajo que considere elementos como silla, teclado, monitor del PC, escritorio, iluminación, ventilación, seguridad e higiene; para ello se realizan y mantienen periódicamente la limpieza de las áreas de trabajo y del entorno.

Responsabilidades

Es responsabilidad del Director implantar y vigilar que el personal cuente con un ambiente adecuado para desarrollar las actividades que afecten la calidad de los servicios.

7. Realización del Servicio

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

La planificación de la realización del servicio se hace de acuerdo como se muestra en el diagrama de flujo del SGC.


Los registros son identificados, mantenidos y controlados para cada una de las operaciones de la institución a través de la “**Lista de Registros**”.

La Facultad de Ciencias identifica, planifica, desarrolla y controla sus procesos para la realización del servicio, siendo coherentes con el SGC. Estos procesos incluyen: los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio, los recursos necesarios para el servicio, las actividades requeridas para la verificación, seguimiento y medición del servicio, así como los criterios para la aceptación de éste y, los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos establecidos.

Los resultados de la planificación están presentes en el Manual y Procedimientos del SGC, los cuales están resumidos en la Planificación del Sistema de Calidad.

Responsabilidades

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 27 de 38 |

Cada Subdirección y Departamento es responsable de identificar y planear los procesos al igual que la prestación del servicio, y de informar al personal involucrado los objetivos y los requisitos del servicio.

Todo el personal es responsable de llevar a cabo las actividades designadas y de crear en forma correcta la documentación y los registros que la operación genere.

7.2 Procesos Relacionados con el Usuario

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La identificación de los requisitos relacionados con el servicio se realiza, documenta y coordina junto con los funcionarios a través de los procedimientos:

- Eventos y ceremonial
- Arancel de Postgrado
- Mantenimiento

Estos procedimientos determinan también:


- a) Los requisitos especificados o elegidos por el usuario como por ejemplos horarios, carga académica, arancel, entre otros, para en el caso de los alumnos y en el caso de los internos respuestas a tramitaciones internas.
- b) Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para cumplir con los requisitos académicos, administrativos, entre otros
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- d) Cualquier requisito adicional que se considere necesario con el servicio.

Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio se define como: el conjunto de actividades que se ejecutan desde el contacto con el usuario, hasta que se revisan, resuelven posibles diferencias y, se aprueban los requisitos del usuario para la realización del servicio.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 28 de 38 |

7.2.3 Comunicación con el Usuario

En la Facultad de Ciencias se aseguran de mantener una comunicación constante con sus usuarios alumnos y funcionarios, con el propósito de satisfacer sus requerimientos y atender las consultas, atención de solicitudes, incluyendo sus modificaciones.

La información sobre el servicio se realiza a través de la página web <https://isociencias.uchile.cl/iso2015/index.html> y mediante los procedimientos y formulario de:

- Comunicación y Difusión
- Formulario de sugerencias y comentarios.

Cada Subdirección es responsable de identificar los requerimientos de los usuarios, de comunicarlos al personal involucrado y de asegurar que los servicios cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El personal es responsable de proporcionar los servicios de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual y Procedimientos vigentes.

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

La Unidad de Infraestructura planifica y controla el diseño y desarrollo de los proyectos según lo señalado en el Manual de Procedimientos para la Función de Inspector Fiscal de Obra – Universidad de Chile. RESOLUCIÓN N° 0145/26.01.2022:


- a) Etapas del diseño y desarrollo;
- b) Resultados, revisión, verificación y validación para el diseño de los servicios; y
- c) Responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo de éstos.

El encargado de Infraestructura gestionará las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo de los servicios, por medio de reuniones de trabajo y revisiones con el usuario según lo indicado en los procedimientos.

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

La Facultad de Ciencias determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos para los proyectos de infraestructura, las que incluyen:

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 29 de 38 |

- a) requisitos funcionales y de desempeño;
- b) requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estas entradas deben revisarse para comprobar que sean adecuados, asegurándose que los requisitos establecidos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios entre sí.

Todo lo anterior está definido en los procedimientos de:

- Proyectos de Construcción de Obras

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo son revisados y aprobados por el Decano, el Director Económico en conjunto con el encargado de Infraestructura, para ser verificados con respecto a los elementos de entrada y ser aprobados antes de su liberación.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo


Al final del proceso de diseño, el encargado de Infraestructura realiza la revisión de sus resultados a fin de evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema que se haya podido presentar.

Estas revisiones incluyen a las personas que participaron en el diseño. Además, se mantienen registro de las revisiones y de cualquier acción necesaria derivada de la actividad.

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

De acuerdo a lo planificado, la verificación es realizada por la Facultad, que asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada (legales y reglamentarios). Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria, conforme al procedimiento.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 30 de 38 |

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

La Facultad de Ciencias realiza acciones de validación del diseño y desarrollo a través de la aprobación por medio de evaluaciones al servicio entregado y satisfacción de los usuarios, para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos requeridos por sus usuarios. Además, se mantienen los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

El control de las etapas del diseño se realizará por la Subdirección. Estas revisiones aseguran el cumplimiento del requerimiento expresado por el usuario.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

Las Subdirecciones de Finanzas y Administración son responsables de asegurar que los servicios y productos adquiridos, cumplan con los requisitos especificados por su área. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor está basado en el impacto del servicio y producto adquirido en la posterior realización de nuestro servicio.


Se evalúa a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar servicios y productos de acuerdo con los requisitos especificados. Se establecen los criterios para la evaluación y la re-evaluación.

Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

Para la evaluación y aprobación de los proveedores se mantiene el procedimiento: Evaluación de los proveedores y para los procesos de compra se han establecido los siguientes procedimientos:

- Adquisiciones Mercado Público
- Facturación y Compra Venta Interna

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 31 de 38 |

7.4.2 Información de las Compras

La información de compras describe el servicio y producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación del servicio, procesos, equipos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Subdirección de Finanzas y Presupuesto se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Para ello se mantienen procedimientos documentados acerca de los requisitos de adquisición de insumos y servicios de acuerdo a los procedimientos indicados.

7.4.3 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos

Se establece no verificar los insumos suministrados en las dependencias de los proveedores, pero si se establecerá un procedimiento documentado para la verificación de los productos y servicios adquiridos de acuerdo con el procedimiento

La Dirección de Administración es responsable de la evaluación y control de los proveedores de insumos y servicios de acuerdo con el procedimiento establecido.

Además, estas personas serán responsables de asegurar que los servicios adquiridos, así como los que se incorporan a los procesos, cumplan con los requisitos establecidos por la Ley N° 21.634 que modifica la ley N°19.886.

7.5 Producción y Prestación del Servicio


7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

Por medio de la planeación de las operaciones, el Director y las Secretarías, según corresponda, se aseguran que la información describa: las características del servicio, los procedimientos y la disposición del personal, con lo que se garantiza que el servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas, satisfaciendo los requerimientos del usuario.

Para ello se describen los procedimientos de la Dirección Económica y Administrativa:

- Análisis de Cuenta
- Control Servicios Básicos
- Estados Financieros
- Revisión Libros Tributarios

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 32 de 38 |

- Proceso Auditoria
- Tesorería pago proveedores
- Tesorería recepción de ingresos
- Confección Presupuesto Remuneraciones
- Honorarios
- Productividad
- Remuneraciones
- Fondo Fijo y Giro a rendir
- Soporte Técnico General
- Gestión y Control Vehicular

7.5.2 Validación del Proceso de la Prestación del Servicio

La Facultad de Ciencias para la validación de sus procesos cuenta:


- Con criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- Con equipos y personal calificado.
- Con procedimientos específicos y generación de sus registros asociados.
- Evaluaciones periódicas realizadas a sus usuarios por los servicios prestados, con el fin de detectar deficiencias y generar las acciones de mejora correspondiente.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Facultad de Ciencias dentro de su alcance no requiere cubrir el punto normativo 7.1.5.2 sobre trazabilidad de las medidas, puesto que los servicios prestados son únicamente administrativos y se rigen por las normativas legales vigentes donde se establecen los parámetros para mantener toda la información pertinente y no se establece ni requiere de instrumentos de medición o similares.

Por otro lado, la trazabilidad de los servicios se establece a partir del número de solicitud, rut u otro identificador para así controlar todas las etapas del servicio.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 33 de 38 |

7.5.4 Propiedad del Usuario

La Facultad de Ciencias, se compromete a controlar, identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del usuario y/o aquellos suministrados para su utilización o incorporados dentro del servicio.

No obstante, ante la eventualidad que estos bienes sufran pérdida, deterioro o quede inutilizable para el uso determinado, la institución se compromete a comunicar por escrito al usuario tal situación, y gestionar la solución correspondiente. Se mantienen registros de las acciones anteriormente mencionadas.

7.5.5 Preservación del Servicio.

Dada la naturaleza del servicio proporcionado por la Facultad de Ciencias a sus usuarios, la preservación y confidencialidad del servicio se mantienen en todos los pasos de sus procesos, hasta que es entregado a los usuarios internos.

7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición


Ítem 7.6: “Control de los equipos de seguimiento y medición”, de la Norma ISO 9001:2015, **no es aplicable** de este Manual de Gestión de la Calidad debido a que, por la naturaleza de los servicios prestados, no se usan equipos de seguimiento y medición para determinar si el servicio entregado satisface los requerimientos especificados, por lo que no es aplicable el punto referido a la utilización de los equipos de seguimiento y medición (7.1.5) de la Norma ISO 9001:2015.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

Por medio de sus procedimientos documentados, auditorías internas, revisiones al SGC y a los procesos, la Facultad de Ciencias se asegura la conformidad de los servicios y del SGC. Con ayuda de las revisiones se identifican y analizan mejoras al sistema y a los procesos, para ello se utilizan como herramientas de apoyo algunas técnicas estadísticas, como son: promedios y gráficas de barras.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 34 de 38 |

Dada la naturaleza del servicio proporcionado a nuestros usuarios, la institución no puede liberar servicios incompletos o disconformes, aun cuando el usuario así lo requiera.

Responsabilidades

El Representante de Calidad es responsable de medir el desempeño del sistema utilizando para ello resultados de auditorías internas, revisiones al SGC y a los procesos y muestreos del servicio final.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Usuario

La organización realiza el seguimiento relativo a la percepción del usuario interno para lo cual desarrolla y aplica la Encuesta de Satisfacción del Usuario Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) Facultad de Ciencias-Universidad de Chile. Así mismo se analiza los reclamos y sugerencias de modo de ir realizando las mejoras al SGC.

8.2.2 Auditoría interna

El sistema de auditorías internas de calidad garantiza que todos los requisitos normativos y todas las áreas involucradas en el sistema son auditados determinando, sí el estado del SGC:


- a) Se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, y con los requisitos del SGC establecidos en los procesos, y
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

El sistema de auditorías internas es administrado por el Encargado de Calidad. El programa es elaborado sobre la base de criticidad de los procesos, los resultados de las auditorías y las áreas a auditar.

Las auditorias las realizan auditores internos de calidad y/o auditores externos contratados, debidamente calificados y que asegure la independencia de ellos al momento de realizarlas.

Las áreas auditadas, deben asegurar que se toman las acciones para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y su respectivo informe de resultados.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 35 de 38 |

La Facultad de Ciencias establece el procedimiento de “**Auditorías Internas**”, que define las líneas a seguir para planificar y realizar el proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias, las responsabilidades, los registros e informe de sus resultados.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La Facultad de Ciencias para los procesos relevantes de su gestión y que es necesario que sean medidos y monitoreados, se ha definido realizar su seguimiento a través de indicadores de procesos, los cuales se definen por cada proceso de interés a medir, evaluándose con una determinada frecuencia según el parámetro determinado, para conocer su eficacia; cuando estos demuestren parámetros deficientes se generan las acciones de mejora correspondiente.

La información es recopilada y procesada por el Encargado de Calidad para realizar la estadística correspondiente.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio

A través de los procedimientos documentados se realiza seguimiento a los servicios durante todas las etapas de los procesos, para verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos. Se mantienen registros del seguimiento a los servicios los cuales se encuentran definidos en el procedimiento.

Es política de la Subdirección es no liberar o entregar servicios los cuales no hayan cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos.


Por lo anterior, es responsabilidad de cada subdirección asegurar que sólo el servicio conforme sea liberado.

8.3 Control del Servicio No Conforme

Los servicios no conformes son aquellos que no cumplen con los requisitos especificados y que se pueden detectar en cualquier paso del proceso de realización del servicio, desde la información entregada por el usuario, servicios adquiridos a los proveedores que no cumplen con los requisitos, problemas durante la ejecución y hasta el servicio final proporcionado al usuario.

El Representante del SGC se asegura que el servicio no conforme cumpla con los requisitos, por ello se identifica y controla para prevenir su entrega. Los controles,

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 36 de 38 |

responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidas en el procedimiento “**Control de No Conformidades**”.

Los servicios no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no-conformidad detectada.
- b) Tomando acciones para impedir su uso originalmente previsto.

Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Responsabilidades

El Representante del SGC será responsable de mantener un procedimiento documentado para asegurar que el producto no conforme con los requerimientos especificados sea claramente identificado y separado, con el fin de prevenir su uso y continuidad en el proceso en forma inadvertida hasta que se realice la revisión del servicio y/o producto y, se determine la disposición de los mismos.

Es también responsable de mantener y analizar datos provenientes de los Registros del servicio No Conforme, tal como se define en el procedimiento “**Control de No Conformidades**”.

a) Revisión y Disposición del Servicio No Conforme


El procedimiento “**Control de No Conformidades**”, es seguido por el personal de la Facultad de Ciencias que detecte la existencia de no conformidades. Dicho procedimiento considera:

Toda documentación entregada por el usuario que se encuentre definida como no conforme, la cual es identificada inmediatamente a través de una observación o reclamos en el formulario “**No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**”.

Este reporte describe el problema detectado, referencia la disposición y provee información (ver ítem 8) para una posible acción correctiva (ver ítem 8.5.2) y/o actividad de mejoramiento del proceso para prevenir la recurrencia.

La Subdirección determina que cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega, se tomen las acciones respectivas relativas a los efectos (pueden ser potenciales) de la no-conformidad.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 37 de 38 |

El Encargado de Calidad posee la responsabilidad y autoridad para disponer del producto no conforme y determinar cuándo se corrige un servicio no conforme, se someta a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

8.4 Análisis de Datos

El Representante del SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados (resultados del control, seguimiento, medición y otras fuentes pertinentes) para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

El SGC de la institución se encuentra en una mejora continua con lo cual se asegura que el sistema es eficaz.

El mejoramiento del sistema se apoya mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la Dirección.

8.5.2 Acción Correctiva


La Facultad de Ciencias toma acciones para revisar el SGC, políticas y procedimientos, a través de las cuales eliminan las causas principales de las no conformidades, asegurándose que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “**Acciones Correctivas y Preventivas**”, y son registradas a través del formulario “**No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**”, el cual define los requisitos para revisar, determinar las causas, evaluar, implantar, registrar y realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas.

Responsabilidades

La responsabilidad de llevar a cabo la acción correctiva y de asegurar que la Acción Correctiva sea efectivamente administrada, corresponde al Representante del SGC y Encargado de Calidad, Direcciones y/o Jefaturas que se encuentran a cargo del procedimiento relacionado.

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Revisión: 0 |
| | Facultad de Ciencias | Página 38 de 38 |

El Representante del SGC, Encargado de Calidad, Direcciones y/o Jefaturas o quien se designe son responsables de gestionar el seguimiento a las acciones correctivas implementadas, para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

8.5.3 Acción Preventiva

La Facultad de Ciencias determina acciones preventivas para revisar las políticas del SGC y sus procedimientos, con el objeto de eliminar las causas fundamentales de problemas potenciales (para prevenir su ocurrencia).

Las acciones preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “**Acciones Correctivas y Preventivas**” y son registradas a través del formulario “**No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**”, el cual define los requisitos para determinar las no-conformidades potenciales y sus causas, evaluar, implantar, registrar y realizar los seguimientos de las acciones preventivas tomadas.

Responsabilidades

El Representante del SGC es responsable de vigilar y asegurar que los requerimientos contenidos en los procedimientos documentados de acciones preventivas son comunicados, entendidos y seguidos por todo el personal que interviene en el SGC.

El Representante del SGC y Encargado de Calidad se reúnen, procesan, dan seguimiento, analizan y reportan los resultados de requerimiento de acción preventiva al personal involucrado.

El Representante del SGC es también, el responsable de dar seguimiento a las acciones preventivas para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

9. LISTA DE PÁGINAS ACTUALIZADAS

| Revisión | Fecha Modificación | Actualización | | |
|----------|--------------------|---------------|------|-----------------------------|
| | | Página | Ítem | Síntesis de la Modificación |
| 0 | 02/01/2025 | - | - | - |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: Sistema de Gestión de Calidad | | Aprobado por: Encargado de Sistema de Gestión de Calidad |
| | | |