



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 1 de 25
Revisión : 03

**MANUAL DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

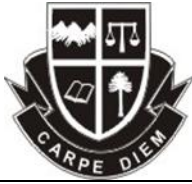
Revisión	Descripción Modificación	Fecha
00	Elaboración documento	Abril 2013
01	Se modifica el Anexo 2. Organigrama	11/07/2013
02	Tipo de Documento, se elimina el recuadro de original y modificación en el anexo n° 1	30/07/2013
03	Se modifica el primer párrafo del punto 6.2.1 el tercer párrafo del punto en el 6.2.2 , se modifica cargo del primer parrado y se modifica el texto del punto 7.5.5 y se modifica el anexo2, Organigrama	18/06/2014

TIPO DOCUMENTO

<input checked="" type="checkbox"/>	Copia controlada N° 1
<input type="checkbox"/>	Copia no controlada

Elaborado /Revisado por: Responsable del SGC	Aprobado por: Representante de Gerencia
FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:

CONTENIDO



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 2 de 25
Revisión : 03

0. Descripción General de la Empresa

1. Objetivo y Campo de Aplicación

- 1.1 Propósito del Documento
- 1.2 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 1.3 Exclusiones

2. Referencias Normativas

3. Términos, Definiciones y Abreviaturas

4. Sistema de Gestión de la Calidad

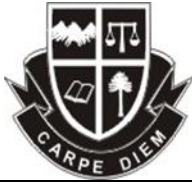
- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de Calidad

5. Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de la Calidad
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la Dirección
 - 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.6 Revisión por la Dirección.
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la Revisión.
 - 5.6.3 Resultados por la Revisión

6. Gestión de los Recursos

- 6.1 Provisión de los recursos
- 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades.
 - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.
- 6.3 Infraestructura



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 3 de 25
Revisión : 03

7. Realización del Servicio

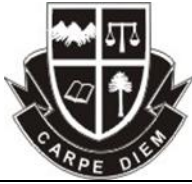
- 7.1 Planificación de la realización del Servicio
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los productos
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de compras
 - 7.4.3 verificación de productos comprados
- 7.5 Producción y prestación de los servicios
 - 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.
 - 7.5.2 Validación del proceso de prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

8. Medición, Análisis y Mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del Cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 seguimiento y medición del servicio
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acciones correctivas
 - 8.5.3 Acciones preventivas

Anexos

- Anexo 1 Mapa de Proceso
- Anexo 2 Organigrama



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 4 de 25
Revisión : 03

0. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL COLEGIO.

Sociedad Educacional Aconcagua S.A nace hace 25 años producto del trabajo liderado por la Sra. María Elena Montino en conjunto con un selecto grupo de profesionales en el año 1976 con solo una comunidad escolar de 76 alumnos.

Sociedad Educacional Aconcagua S.A busca constantemente satisfacer los requerimientos de sus clientes, entregando un servicio de educación formal de calidad a sus clientes.

La Gerencia General de Sociedad Educacional Aconcagua S.A como una manera de satisfacer los exigentes y permanentes requerimientos de sus clientes ha decidido certificarse bajo la norma de calidad ISO 9001:2008 con el fin de implementar un proceso de mejora continua.

La misión de Colegio Aconcagua es “Formar alumnos (as) destacados y con espíritu emprendedor, desarrollando integralmente sus potencialidades, a través de la excelencia académica, la práctica del deporte, el dominio del idioma Inglés y la Informática, con un fuerte soporte Valórico, Humanista y Cristiano que les permita integrarse exitosamente en la educación superior y en el mundo social y laboral ”

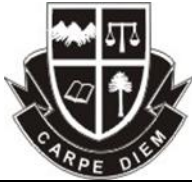
Actualmente Sociedad Educacional Aconcagua S.A posee planes educacionales que se adaptan a los requerimientos de sus alumnos, cuenta con una comunidad escolar que bordea los 2.200 alumnos y con una infraestructura acorde a las necesidades actuales de la sociedad.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El documento que a continuación se presenta, tiene por objetivo:

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado y mantenido por Colegio Aconcagua en conformidad con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Posibilitar un mejor entendimiento y control de las prácticas definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Entregar bases documentadas para entrenar al personal en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 5 de 25
Revisión : 03

1.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de Colegio Aconcagua es el siguiente:

**“Planificación y Prestación de Servicios Educativos en los niveles
Pre- Escolar, Básica y Media.”**

1.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Colegio Aconcagua ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como exclusiones:

7.3 Diseño y Desarrollo, dado que el colegio se guía por los planes de estudio entregados por el Ministerio de Educación, éste punto no aplica.

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición, por no ser necesario el empleo de instrumentos físicos de medición de masa, volumen, densidad, longitud u otras que requieran planes de mantenimiento y calibración.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

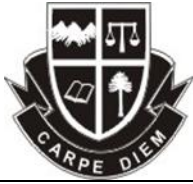
El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Sociedad Educacional Aconcagua S.A. se desarrolla y documenta conforme a la norma de calidad:

➤ ISO 9001:2008 : Sistema de Gestión de la Calidad.

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

En el Manual de Gestión de Calidad y en los procedimientos de Sociedad Educacional Aconcagua S.A y/o Colegio Aconcagua se usan abreviaturas con la finalidad de hacer más breve el texto. Las principales abreviaturas usadas son las siguientes:

- **MSGC:** Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **RG:** Representan de la Gerencia
- **ESGC:** Encargado del Sistema de Gestión de Calidad
- **GG:** Gerente General
- **PEI:** Proyecto Educativo Institucional
- **PR- XX:** Procedimiento
- **R-XX:** Registro



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 6 de 25
Revisión : 03

Cabe mencionar que Sociedad Educacional Aconcagua S.A y Colegio Aconcagua, hacen referencia a la misma organización en la cual se ha implementado el presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

Sociedad Educacional Aconcagua S.A ha establecido, documentado, implementado y mantiene un SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2008; para lo cual ha desarrollado y documentado un Manual de Gestión de Calidad, Procedimientos e Instructivos de Trabajo de sus principales procesos, que le permitan establecer su correcta ejecución, verificación y el mejoramiento continuo de los mismos.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que se usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

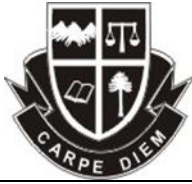
La Dirección General junto con los directores y jefes de departamento, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos (ver anexo 1).

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad desarrollado por la organización está compuesto por los siguientes documentos, que son materia de control en lo referente a sus copias y distribución, los que forman en su conjunto el Sistema.

- a) Política y Objetivos de Calidad,
- b) Manual de Calidad,
- c) Procedimientos documentados y registros requeridos por esta Norma Internacional.
- d) Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficacia de la planificación, operación y control de sus procesos.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 7 de 25
Revisión : 03

4.2.2. Manual de Calidad

El Manual de Gestión de Calidad es considerado como el documento guía del sistema, en el cual se ha expresado la política de calidad, los objetivos generales, el alcance del Sistema de Gestión implementado, así como los detalles de las exclusiones realizadas.

Este Manual se estructura por capítulos, apartados y sub-apartados, siguiendo como pauta la norma de referencia. Para la actualización de este documento se añaden o suprimen apartados, sub-apartados y anexos según se actualice, no estableciéndose una estructura fija a seguir, solo se responde a las necesidades documentales que se presenten.

En los capítulos de este Manual se indican los lineamientos que Sociedad Educacional Colegio Aconcagua S.A tiene para dar respuesta a cada uno de los requisitos normativos, haciendo referencia a los procedimientos documentados, así como cualquier otro documento que tenga relación con lo que en el apartado se describe.

4.2.3. Control de los Documentos

Sociedad Educacional Aconcagua S.A elaboró un procedimiento, PR-1 Control de Documentos y Registros, para satisfacer el requerimiento de este punto que hace referencia al Control de Documentos del SGC.

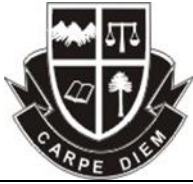
La Organización entiende que la base del Sistema es su documentación y que de su buen control depende en gran manera la efectividad de éste. Para ello mantiene todos los documentos que forman parte del Sistema, controlados, asegurando así que los documentos en uso estén actualizados, autorizados y disponibles para ser consultados por los usuarios.

4.2.4. Control de los Registros

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el PR-1 Control de Documentos y Registros.

En el PR-1 Control de Documentos y Registros se establece la metodología que Sociedad Educacional Aconcagua S.A sigue para implantar y mantener los registros del Sistema Documental.

Los registros son valiosos para la Organización en los siguientes aspectos:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 8 de 25
Revisión : 03

- Muestran el grado de implementación y cumplimiento de los procedimientos del SGC.
- Permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y la eficacia de los procesos, como asimismo de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Aportan una base para medición y respuesta que son esenciales para un mejoramiento continuo de todos los procesos que conforman el sistema.

5. Responsabilidad de la Gerencia

5.1. Generalidades

La Gerencia General de Sociedad Educacional Aconcagua S.A se encuentra en conocimiento de los requerimientos de sus clientes y ha decidido desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad, que le permita entregar un servicio de Educación Formal, cumpliendo satisfactoriamente con todos los requisitos de los mismos.

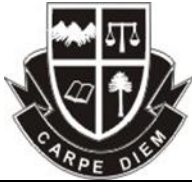
La Gerencia General de Sociedad Educacional Aconcagua S.A evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, de la siguiente manera:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) Estableciendo una política de calidad,
- c) Asegurando que se establecen objetivos de la calidad,
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

La divulgación de los resultados, se realiza a toda la comunidad educativa, a través de medios de comunicación, como por ejemplo: reuniones, circulares, página Web, u otros.

5.2. Enfoque al Cliente

La Gerencia General Sociedad Educacional Aconcagua S.A se asegura de que los requisitos (necesidades y expectativas) de los padres, apoderados y estudiantes(cliente) se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos, para ello ha definido medios de comunicación, tales como: página Web del colegio, reuniones de apoderados y una Encuesta de Satisfacción para padres de familia y apoderados R-14, que se aplica 1 vez al año y que le permiten conocer su percepción con relación a la calidad del servicio educativo que ofrece el colegio.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 9 de 25
Revisión : 03

La trayectoria de la organización ha permitido enfocar y adaptar la entrega del servicio de Educación Formal de acuerdo a los requerimientos propios de sus clientes, prestando principal atención a los siguientes aspectos:

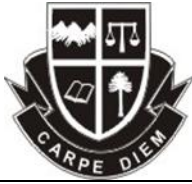
- Otorgar un satisfactorio servicio al cliente, el cual se adapte a los constantes requerimientos de la sociedad y de su comunidad escolar.
- Cumplir las condiciones pactadas con los clientes, tanto en las condiciones comerciales como la entrega propiamente tal del servicio.
- Cubrir las necesidades especiales de los clientes.

5.3. Política de Calidad

En Sociedad Educacional Aconcagua S.A la Gerencia General se asegura de que la Política de Calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

La Política del SGC se comunica conforme se establece en el punto 5.5.3 Comunicación Interna del presente Manual. Internamente, se realizan capacitaciones periódicas para asegurar que la Política del SGC es conocida y entendida, a modo de sensibilizar y motivar a todos los trabajadores respecto a lo que la implementación y mantención del SGC supone y así evitar desviaciones respecto al sistema implementado.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 10 de 25
Revisión : 03

POLÍTICA DE CALIDAD

Colegio Aconcagua es una organización dedicada a entregar Servicios Educativos en los Niveles Pre-Escolar, Enseñanza Básica y Media, para lo cual cuenta con personal calificado y con alta experiencia, quienes asisten a los diferentes requerimientos de sus Alumnos y Apoderados.

La Gerencia del Colegio Aconcagua orienta los recursos humanos hacia el logro de un excelente nivel de Calidad en la entrega del Servicio Educativo, cumpliendo con los requerimientos de todos sus Clientes.

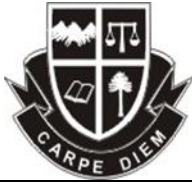
El sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 se implementa para administrar de manera eficiente los procesos y organizar todos los procedimientos, utilizando como fundamentos la Calidad del Servicio Entregado y la Satisfacción de sus Clientes.

La Gerencia se compromete con la Mejora Continua y basa sus fundamentos y compromisos en:

- La Calidad y su mejora es responsabilidad de TODOS los integrantes de Colegio Aconcagua, comenzando por la Gerencia General.
- La Calidad se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el sistema para prevenir los posibles errores.
- Se orienta hacia la Satisfacción de todos Nuestros Clientes (Internos y Externos), mediante el compromiso de toda la organización con el objeto de cumplir con las necesidades y los requisitos de los mismos, así como con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con la entrega del Servicio.

La política del Colegio Aconcagua es el medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño, por lo que permanece expuesta para todo el personal y es comunicada cada vez que se realice una revisión.

Nelson Breguel
Gerente General
Sociedad Educativa Aconcagua S.A.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 11 de 25
Revisión : 03

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

Los objetivos y metas del SGC se establecen como motor del proceso de mejora continua y desempeño global del SGC, siguiendo los lineamientos suscritos en la política del SGC.

Los objetivos deberán ser medibles, esto significa que puedan ser evaluados cualitativa o cuantitativamente si se han logrado o no.

Los objetivos y metas del SGC, se definen y comunican en cada función y nivel pertinente dentro de la estructura organizacional de Sociedad Educacional Aconcagua S.A esto es, para cada objetivo registrado en el R-1 Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

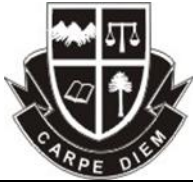
La Gerencia General como mínimo debe revisar una vez al año el estado de los objetivos, su consecución y metas para el periodo entrante.

El Representante de Gerencia aprueba nuevos objetivos y metas, con el fin de ir mejorando año a año. El monitoreo de los objetivos y metas establecidos se realiza por medio del registro de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. Estos objetivos se encuentran aprobados formalmente por el Representante de la Gerencia de Sociedad Educacional Aconcagua S.A.

Para asegurar el mantenimiento de la eficacia del SGC, el registro R-1 Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad será objeto de revisión en las revisiones de gerencia. El Responsable del SGC deberá reportar el seguimiento y medición de los Objetivos del SGC a Gerencia.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sociedad Educacional Aconcagua S.A, asegura la planificación del sistema de gestión de la calidad a través de las auditorías internas, revisiones de gerencia, y reuniones periódicas del Rector con los Docentes, y se mantiene su integridad controlando los cambios que se presenten.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 12 de 25
Revisión : 03

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

Para evidenciar las líneas de autoridad y dependencia, Sociedad Educacional Aconcagua S.A ha estructurado un organigrama formal de la institución (ver Anexo 2).

En el R-7 Definición de puesto de trabajo, se han establecido y documentado las responsabilidades y autoridades de los cargos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, características del cargo y las competencias requeridas para desempeñar cada cargo.

5.5.2. Representante de la Dirección

La Gerencia General de Sociedad Educacional Aconcagua S.A ha designado un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

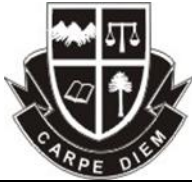
- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La Gerencia General designa formalmente al Representante de la Dirección según Acta de Reunión.

5.5.3. Comunicación Interna

La Gerencia General asegura el establecimiento de comunicación interna mediante la disposición de los medios y recursos, y para comunicar a todos los trabajadores de Colegio Aconcagua la importancia de cumplir con los requisitos, de lograr los objetivos y metas, y dar a conocer la política de la empresa.

La comunicación, se establece considerando los tipos de comunicación descendente (de niveles gerenciales a los niveles operativos) y ascendente (de los niveles operativos a los niveles gerenciales), utilizando principalmente como vía de comunicación los correos electrónicos, ya que a través de la red institucional se le ha creado un correo electrónico a todo el personal docente y administrativo, y para aquellos que no cuentan con la herramienta necesaria, se hace a través de diario mural.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 13 de 25
Revisión : 03

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

La Gerencia General, como mínimo de forma anual, revisa la adecuación, conveniencia y eficacia del SGC. En esta revisión participa el Representante de la Gerencia del RG, quien debe retroalimentar a la Gerencia General con la información necesaria para la revisión, según se indica a continuación.

Durante esta revisión se evalúan posibles oportunidades de mejora, así como la necesidad de realizar cambios o re-planificaciones en el SGC, considerando la adecuación de la política y la revisión de los objetivos y metas del SGC.

5.6.2. Información de Entrada para la Revisión

La información necesaria para efectuar las revisiones periódicas es recopilada por el Responsable Sistema de Gestión de Calidad, quien debe considerar como mínimo la información referente a:

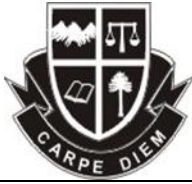
- Los resultados obtenidos en las auditorías efectuadas, con indicaciones claras del desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de los procedimientos.
- Seguimiento y cumplimiento con los plazos de implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas que se propusieron en la detección de las no conformidades en las auditorías.
- Resultados de las actividades tendientes a medir la satisfacción del cliente respecto al cumplimiento con los requisitos pactados.
- Cumplimiento de las acciones de mejora y de corrección general del sistema, que hubieran sido propuestas en anteriores revisiones del sistema.

5.6.3. Resultados de la Revisión

Como resultado de la revisión del SGC por la Gerencia General, se incluyen todas las decisiones y acciones referentes a:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del producto y servicio en relación con los requisitos de las partes interesadas.
- La necesidad de recursos.

El Responsable del SGC mantiene las actas de las reuniones de la Gerencia donde se registran los temas tratados y los acuerdos y acciones a seguir.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 14 de 25
Revisión : 03

6. Gestión de los Recursos

6.1. Provisión de Recursos

El Recurso Humano y otros recursos materiales son considerados esenciales por la Gerencia General para lograr el cumplimiento de la Política de Calidad.

A través de las revisiones por la dirección, se identifican los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La asignación y aprobación formal de recursos se realizará anualmente, en las revisiones del SGC, y quedará registrada en las actas de reunión correspondientes.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

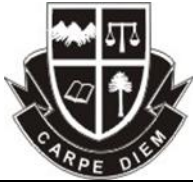
La Gerencia General de Sociedad Educacional Aconcagua S.A. *Cuenta con un Jefe de RR.HH función que cumple el Gerente de Operaciones*, que en conjunto con el Rector, se preocupan de que todo el personal del Colegio Aconcagua tengan la capacidad e idoneidad para efectuar las labores y/o actividades en la organización, tanto administrativas como docentes y que tienen directo impacto en la calidad del servicio de educacional formal.

En cuanto a los trabajadores que tienen una activa participación en las labores, que tienen impacto sobre la calidad del servicio de educación formal, son evaluados en su competencia por su jefe directo, ya sea Rector o Jefe de RR.HH, mediante la observación y evaluación anual de su desempeño, con el fin de determinar las necesidades de capacitación.

6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La competencia para cada uno de los puestos de trabajo han sido definidos en Sociedad Educacional Aconcagua S.A., lo cual se ve reflejado en R-7 Definición del Puesto de Trabajo, de esta forma se asegura que todo el personal contratado posea la competencia necesaria para realizar el trabajo determinado que puedan afectar la calidad del producto.

Sociedad Educacional Aconcagua S.A., ha constituido el Comité Bipartito de capacitación; las capacitaciones se planifican anualmente, según las necesidades detectadas por Rectoría en el caso de Docencia y por el Jefe de RR.HH en el caso del



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 15 de 25
Revisión : 03

área administrativa, *en ambos casos asesorados de manera interna por el Comité Bipartito*, procedimiento se encuentra descrito en el PR-2 Selección y Formación.

6.3. Infraestructura

Se ha definido la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de computación y de comunicación), para garantizar la prestación del servicio educativo y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestra Comunidad Educativa.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los Procesos:

- Equipos computacionales y otros equipos, que contribuyan a la calidad del Servicio de educación formal.
- Servicios de apoyo tales como comunicación y/o sistemas de información (Aula Virtual, Correo Institucional).
- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación, a cargo de los inspectores.

Infraestructura para la prestación del Servicio Educativo

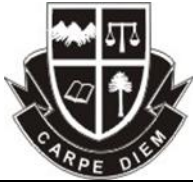
El Colegio dispone de:

- Cuatro áreas completamente separadas, una para el nivel pre-básico, dos para el nivel básico y uno para el nivel de media, con sus respectivos patios de juego y baños, personal docente y estudiantes.
- Biblioteca, librería, sala de computación y laboratorios.
- Comedor y cafetería totalmente implementada para que los estudiantes tomen su colación.
- Sala de Primeros auxilios
- Salas de reuniones
- Complejo deportivo, con multicanchas, piscina temperada.

6.4. Ambiente de Trabajo

La Gerencia de Sociedad Educativa Aconcagua S.A. ha identificado las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la entrega del servicio de educacional formal de calidad, las comunica mediante sus diferentes canales de comunicación y entrega los recursos necesarios para cumplir con ellos.

La entrega de Servicio de Educación Formal requiere de infraestructura apta, pero no requiere de un ambiente especialmente acondicionado, por lo que se ha dado principal énfasis al mantenimiento de los equipos e infraestructura que se consideran de vital importancia para el desarrollo de las actividades educacionales.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 16 de 25
Revisión : 03

Gestionar el ambiente de trabajo, permite mantener un recurso humano (directivos, docentes, directivos docente, personal administrativo y personal de apoyo) idóneo, motivado y autónomo con capacidad de contribuir y comprometerse activamente con el mejoramiento continuo de la institución y con la calidad del servicio educativo. Con tal propósito se ha elaborado el Reglamento Interno, para todo el personal y el Manual de Convivencia y Disciplina para los alumnos.

7. Realización del Servicio

7.1. Planificación de la Realización del Servicio

Sociedad Educacional Aconcagua S.A planifica y desarrollan de forma controlada la prestación del servicio educativo, para lo cual se ha documentado el PR-7 Planificación y Desarrollo de Actividades Académicas y se responsabiliza al Rector, Directores de Ciclo y Jefes de Departamento.

La planificación de las actividades se realizan en reuniones con Gerencia General de Colegio Aconcagua, durante todo el año escolar, donde se analizan los planes formales de estudio, en conjunto con la Rectoría, quienes velarán porque todos los procedimientos se desarrollen en forma eficiente y eficaz, en concordancia con la Política de Calidad y los objetivos generales de la organización, para lo cual se preocupa que:

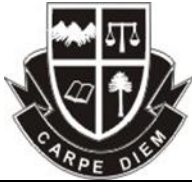
- En cada etapa del proceso de la realización del servicio, estén identificadas las operaciones que impactan la calidad del mismo.
- Estén establecidas las instrucciones necesarias para lograr los resultados esperados y en forma eficiente.
- Estén establecidos los controles técnicos.
- La documentación necesaria, tanto de trabajo como de registros, esté disponible en los lugares que pueda ser requerida.
- Existan los recursos necesarios y suficientes para efectuar todas las actividades.

7.2. Procesos relacionados con el Cliente

7.2.1. Determinación de los Requisitos del Cliente

A través de la página Web del Colegio Aconcagua, se publica el Proyecto Educativo Institucional, estableciendo la metodología que permite diferenciar los ritmos de aprendizaje en 3 Niveles. Para ingresar al colegio existen dos fases, el ingreso en el año académico por traslados o el ingreso vía examen de admisión para el año siguiente.

En la página Web del colegio se publica la forma de postular, los requisitos y la documentación que se debe presentar, a todos los interesados para poder ingresar.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 17 de 25
Revisión : 03

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

Para formalizar legalmente la relación con el cliente, se ha definido, documentado y aplicado el PR-8 Admisión y Matrículas de Alumnos.

Colegio Aconcagua garantiza a las familias y a los alumnos la prestación del Servicio Educativo, ajustado a los lineamientos emanados desde el Ministerio de Educación y el Proyecto Educativo del Colegio. Igualmente se detallan los derechos y deberes de la Institución, padres de familia y estudiantes a través de la entrega del Manual de Convivencia.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

Durante todo el proceso se mantienen los canales de comunicación adecuados con los apoderados, esto a modo de resolver consultas, dudas, reclamos y tomar las sugerencias emanadas de los padres y apoderados de Colegio Aconcagua.

La organización ha implementado correos institucionales para todos los docentes, administrativos y para los apoderados y alumnos, con el fin de que estos últimos realicen cualquier tipo de consulta, reclamo o requieran alguna información específica a los docentes del colegio. Los docentes poseen la capacitación adecuada para responder todas las dudas y/o consultas de los apoderados. También genera un calendario de reuniones de apoderados y/o entrevistas, en las cuales éste tiene contacto personal con el docente a cargo de la formación del alumno.

También existe la agenda escolar, documento oficial por el cual se comunica el docente con el apoderado.

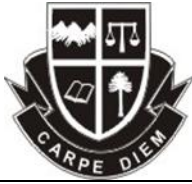
Los reclamos generados a través del Libro de Sugerencias / Reclamos, se trabajan según procedimiento PR-4 Producto No Conforme y PR – 6 Acciones Correctivas y Preventivas.

7.3. Diseño y Desarrollo

Este punto se encuentra excluido del Sistema de Gestión de Calidad de Colegio Aconcagua, según consta en el punto 1.3 de éste manual.

7.4. Compras

Sociedad Educacional Aconcagua S.A. consciente de la importancia de la adquisición de productos, (insumos y/o servicio de terceros) por su impacto en la calidad del



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 18 de 25
Revisión : 03

servicio, ha documentado en el PR-3 Compras y Evaluación de Proveedores la forma de realizar estas adquisiciones y la evaluación de proveedores.

7.5. Producción y Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

Sociedad Educacional Aconcagua planifica y lleva a cabo la prestación del servicio educativo bajo condiciones controladas mediante:

- a) El PR-7 Planificación Actividades Anuales
- b) Proyecto Educativo
- c) Programa del Ministerio de Educación
- d) Cronograma de Actividades

Sociedad Educacional Aconcagua regula en su Manual de Convivencia la normalización de las actividades escolares, con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este Manual es entregado a cada uno de los estudiantes en la Agenda Escolar al iniciar el año y se encuentra disponible en la página Web del Colegio para los apoderados y personal.

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

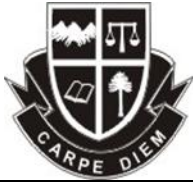
La validación de los procesos se realiza mediante la competencia de los docentes que prestan el servicio de formación en las aulas. Los certificados de su formación se encuentran en su ficha personal, además se realizan evaluaciones periódicas con el fin de detectar posibilidades de mejoras, las cuales quedan plasmadas en el Plan de Capacitación.

Al término de cada semestre, el rector evalúa en conjunto con los jefes de departamento y los directores de ciclo a cada docente, educadoras, asistentes de la educación e inspectores.

El Ministerio de Educación una vez al año fiscaliza el cumplimiento de la competencia de los docentes dejando como evidencia un acta de fiscalización.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Cada Alumno es identificado con su nombre completo en el Sistema del Alumno, el cual permite hacer su seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro de Colegio Aconcagua. Al finalizar satisfactoriamente el último nivel académico que ofrece la organización, se expide el certificado de egreso y queda registrado en la Secretaría académica del Colegio y se envía al Ministerio de Educación.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 19 de 25
Revisión : 03

La Secretaría Académica es la responsable de preservar los registros académicos en forma digital de cada estudiante por nivel. Los registros del año en curso se archivan en copia física.

7.5.4. Propiedad del Cliente

Colegio Aconcagua resguarda los datos personales de sus alumnos y apoderados de manera confidencial, protegiendo toda la información relacionada con ellos.

7.5.5. Preservación del Servicio

Rectoría y *RR.HH.*, por medio del proceso de formación son los responsables de establecer y velar por que se apliquen de forma adecuada los requisitos establecidos por la ley, *tanto para los trabajado, las familias y los estudiantes* del Educación de Colegio Aconcagua.

Como acciones preventivas se hacen copias de seguridad del software académico periódicamente y así se protege el registro académico de la Institución.

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

Este punto se encuentra excluido del Sistema de Gestión de Calidad de Colegio Aconcagua, según consta en el punto 1.3 de éste manual.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

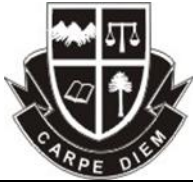
Sociedad Educacional Aconcagua planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del Servicio,
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2 Seguimiento y Medición

El seguimiento y medición al desempeño de los Procesos y la calidad del Servicio de Educación Formal se hace mediante:

- Una evaluación anual del nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- La Revisión por la Dirección que hace Gerencia.
- El número de quejas y reclamos.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 20 de 25
Revisión : 03

- Las cartas de agradecimiento y felicitación.

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La medición de la satisfacción del cliente, se basa en la revisión de la información recopilada en forma activa, a través del formato R-14 Encuesta de Satisfacción del Cliente, realizada mínimo una vez al año a los apoderados del Colegio Aconcagua, la cual permite medir el grado de satisfacción de los clientes.

Se consideran, además las observaciones recogidas directamente del apoderado, a través, de las reuniones personales o reclamos vía correo electrónico enviados al Rector, los que en su conjunto son analizadas como entrada en la Revisión por la Dirección.

8.2.2. Auditoría Interna

Colegio Aconcagua establece en el documento PR-5 Auditoría Interna cómo se desarrolla el proceso de auditoría interna.

La Auditoría Interna es una de las herramientas de autocontrol del SGC que indica si el SGC está:

- Conforme con los requisitos, e
- Implantado y se mantiene de forma eficaz.

Los resultados de la Auditoría Interna se presentan a la Gerencia General a través de los informes correspondientes y son información de entrada para la Revisión por la Dirección.

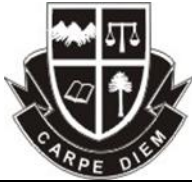
8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

El SGC está orientado a gestionar la calidad del Servicio de Colegio Aconcagua, asegurando el cumplimiento de los requerimientos.

Colegio Aconcagua tiene estructurada como metodología de seguimiento a los procesos, la revisión periódica a los Indicadores en Revisión por la Dirección y la toma de acciones correctivas en los casos que fuese necesario.

Todos estos procesos están claramente definidos e identificados y el SGC garantiza que se llevan a cabo en condiciones controladas, dado que:

- ❖ Los procesos tienen un responsable, un objetivo y cuentan con indicadores que evidencian su desempeño.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 21 de 25
Revisión : 03

- ❖ La organización tiene documentados los principales procesos, en donde se definen los contenidos de los mismos y los mecanismos de control aplicados.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio

Colegio Aconcagua mide y hace seguimiento al proceso académico mediante: los controles permanentes y el seguimiento a los indicadores del proceso, el sistema de evaluación establecido al proceso de formación, el acompañamiento permanente a los estudiantes y el análisis de resultados de pruebas externas, como lo es el SIMCE y la PSU.

8.3. Control del Servicio No Conforme

Colegio Aconcagua ha definido, documentado e implementado el Proceso de mejora continua, el cual permite establecer el método para identificar y controlar las no conformidades presentadas durante cualquier etapa del Proceso de Formación. Constantemente existe la preocupación de evitar la existencia de una no conformidad en el Servicio, en la eventualidad de que éste se produzca, se considera como una importante fuente de estudio para aplicar acciones de corrección y de mejoramiento de los procesos.

Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del Servicio no conforme, su gestión y registro están establecidas en el procedimiento PR-4 Producto No Conforme.

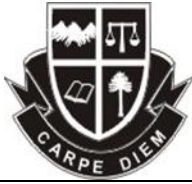
8.4. Análisis de Datos

La ordenada recopilación de los datos obtenidos en los diferentes registros generados durante el control de los procesos permitirá la elaboración de estudios, los cuales proporcionarán valiosa información a la Gerencia General y Rectoría, para verificar la marcha del SGC, lo que permitirá la aplicación de mejoras en forma permanente a los procesos.

Son temas de constante preocupación para la Gerencia General y el RG las actividades que se relacionan con los siguientes temas:

- La medición de la satisfacción de los clientes
- Indicadores de desempeño de los procesos
- Comportamiento de los proveedores

Esta información es analizada en las Revisiones por la Dirección, y es la base sobre la que se identifican oportunidades de mejora.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página : 22 de 25
Revisión : 03

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La mejora continua es fruto, en primer lugar de la materialización del compromiso suscrito en la Política de SGC de Sociedad Educacional Aconcagua y en segundo lugar de la toma de acciones sobre el análisis de los datos que arroja el sistema, como resultado de la interacción entre los procesos.

La empresa considera que las auditorías internas junto con el análisis de datos proporcionan importante información tendiente a aplicar una mejora continua. Las observaciones son bien recibidas y los errores son considerados como una buena oportunidad de aplicar mejoras tendientes a no volver a cometerlos.

La mejora continua es un proceso en el que participa todo el personal de Colegio Aconcagua aportando ideas o sugerencias de mejora.

La identificación de oportunidades de mejora se realiza en función de los datos relativos a:

- La satisfacción de los clientes,
- Las auditorías internas,
- La conformidad con los requisitos de las partes interesadas,
- Las acciones correctivas y preventivas,
- Las revisiones del SGC por la Gerencia General.

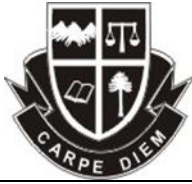
Colegio Aconcagua toma acciones para eliminar las causas de las No Conformidades y No Conformidades potenciales con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas o preventivas según corresponda, deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades o no conformidades potenciales encontradas. Para esto ha establecido el procedimiento PR-6 Acciones Correctivas y Preventivas.

8.5.2. Acción Correctiva

Las acciones correctivas aplicadas dentro del SGC, implementado en Colegio Aconcagua derivan principalmente de las No Conformidades detectadas por:

- Auditorías Internas de Calidad.
- Reclamos de Padres y/o Apoderados.
- Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditorías Externas de Calidad.

La no conformidad que da origen a una acción correctiva es registrada en el formato R-12 Acciones Correctivas y Preventivas, en donde se indica, la descripción de la no conformidad, el análisis de sus causas, la disposición inmediata, las acciones



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página :23 de 25
Revisión :03

correctivas/preventivas, el seguimiento de la acción con el responsable y la fecha de implementación.

El Responsable del SGC es el responsable de coordinar los seguimientos de la implementación de una acción correctiva. El procedimiento que describe la gestión para las acciones correctivas es PR-6 Acciones Correctivas y Preventivas.

8.5.3. Acción Preventiva

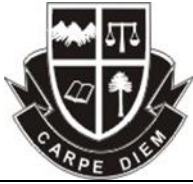
Las acciones de prevención son tomadas ante dos tipos de circunstancias:

1. Al detectar una posibilidad de error debido a una debilidad del sistema ó
2. Ante la aparición de una No Conformidad, que luego de ser subsanada, necesita de la determinación de las causas que la provocaron, para evitar su repetición se intenta eliminar las causas, con la finalidad de que ésta no vuelva a aparecer.

Las acciones preventivas son manejadas de igual forma que las acciones correctivas, siendo su fuente de origen principalmente:

- Reclamos de Clientes.
- Reuniones de Revisión Gerencial.
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad.
- Medición de Satisfacción de Clientes.

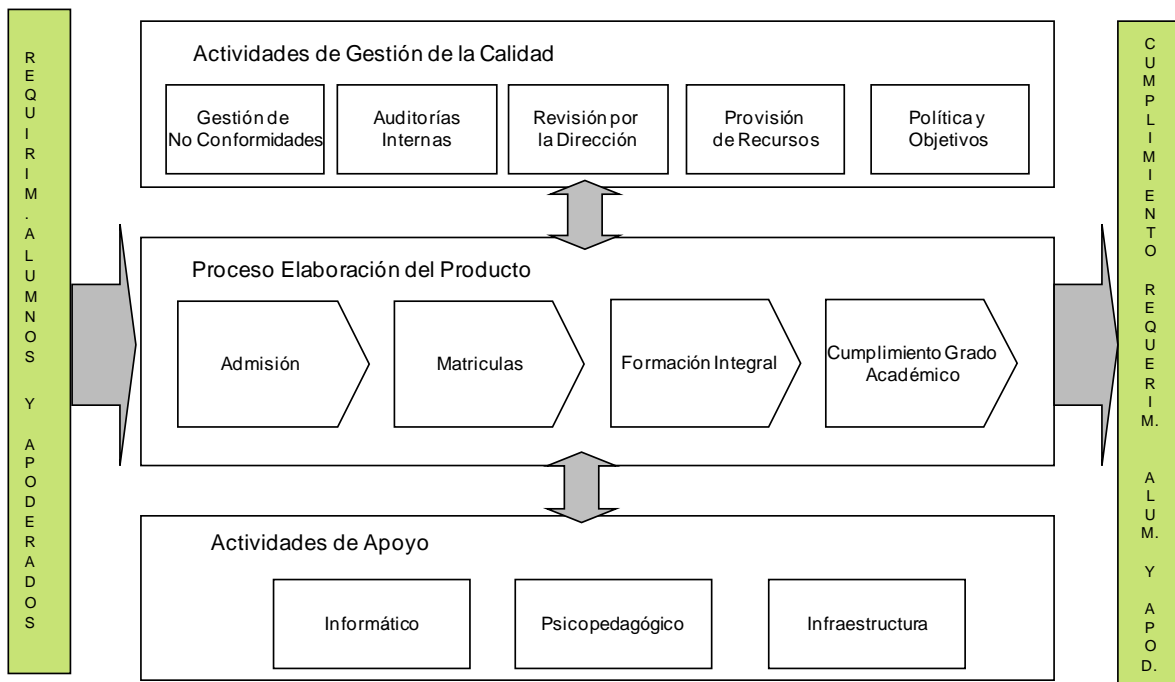
Estas acciones son analizadas por Responsable del SGC en conjunto con la Gerencia General de Colegio Aconcagua y Rectoría, según corresponda. Todas las acciones preventivas deben ser aprobadas por el Responsable del SGC.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código : MSGC
Fecha : 30/07/2013
Página :24 de 25
Revisión :03

ANEXO 1: Mapa de Procesos de Colegio Aconcagua



ANEXO 2: Organigrama

