



CURSO:

“Introducción e Implementación de la Norma NCh 2728:2015 para Organismos Técnicos de Capacitación - OTEC”





OBJETIVOS

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de

- ✓ Aplicar los requisitos normativos conforme a la norma NCh2728:2015 para los organismos Técnicos de Capacitación.
- ✓ Realizar la implementación de la Norma para certificar el Organismo Técnicos de Capacitación frente al Sence.



CONTENIDO



Desarrollo de la Norma Chilena 2728:2015

- I. Antecedentes claves de esta norma.
- II. Apartado 4: Sistema de Gestión de la Calidad
- III. Apartado 5: Responsabilidad de la Dirección
- IV. Apartado 6: Gestión de los Recursos
- V. Apartado 7: Realización del Servicio de Capacitación
- VI. Apartado 8: Medición, Análisis y Mejora





I. ANTECEDENTES CLAVES DE ESTA NORMA





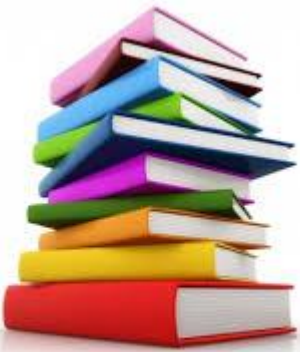
ESTA NORMA CHILENA UTILIZA LAS SIGUIENTES FORMAS VERBALES “CLAVES” PARA EL ENTENDIMIENTO DE ESTA:

- A. **Debe:** indica un requisito mandatorio.
- B. **Debería:** indica una recomendación.
- C. **Puede:** indica un permiso, una posibilidad.
- D. El no cumplir el número 1 puede determinar una No Conformidad.



LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD SON:

- 4. Enfoque al cliente.
- 5. Liderazgo.
- 6. Compromiso de las personas.
- 7. Enfoque a procesos.
- 8. Mejora.
- 9. Toma de decisiones basada en la evidencia.
- 10. Gestión de las relaciones.





EL ENFOQUE EN PROCESOS EN UNA OTEC ENFATIZA LO SIGUIENTE:

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del usuario.
2. La necesidad de considerar los procesos en términos de valor que aporten.
3. La obtención de resultados del desempeño y la eficacia de los procesos.
4. La mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.

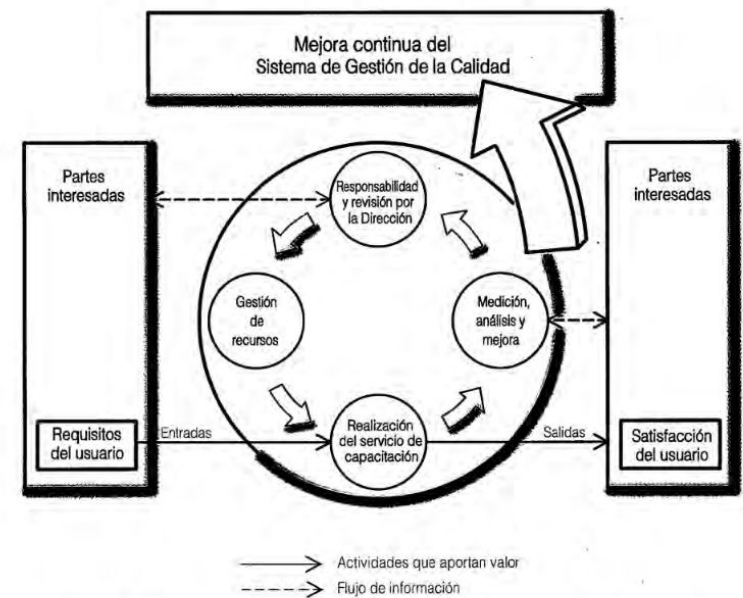


Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.



ESTA NORMA APLICA LA METODOLOGÍA CONOCIDA COMO:

- a) **PLANIFICAR:** Objetivos y procesos necesario para el OTEC.
- b) **HACER:** Implementar procesos.
- c) **VERIFICAR:** Seguir y medir procesos y el producto.
- d) **ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar continuamente.



ESTE ENFOQUE COMPRENDE:

- ✓ Establecer estrategia del OTEC, Política, Objetivos
- ✓ y Planes de acción para llevarlos a cabo.
- ✓ Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y de las partes interesadas.
- ✓ Identificar y documenta los procesos necesarios.
- ✓ Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de calidad.





ESTA NORMA ESTABLECE LOS REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS OTEC, LO QUE LES PERMITIRÁ:



- A. Disponer al OTEC de información relevante que le servirá de apoyo para la toma de **DECISIONES ESTRATÉGICAS**.
- B. Orientar su gestión hacia la satisfacción del usuario, participantes y otras partes interesadas de las actividades de capacitación.
- C. Definir y orientar las competencias de su personal.
- D. **GENERAR PERIÓDICAMENTE INFORMACIÓN DE SUS RESULTADOS FINANCIEROS.**
- E. Documentar su proceso de negocio de realización del servicio.





DEFINICIONES CLAVES:



- F. ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN:** Acción desarrolla por el OTEC.
- G. CURRÍCULO:** Plan de estudios preparado por el OTEC, que describe las competencias, contenidos, resultados de aprendizajes esperados, métodos de enseñanza, aprendizaje y los métodos de evaluaciones relativos al servicio de capacitación.
- H. DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas en una actividad de capacitación.
- I. ESTABLECIMIENTO:** Lugar donde se desarrolla la capacitación.
- J. PROCEDIMIENTOS:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- K. PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO:** Procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido.



DEFINICIONES CLAVES:



- L. ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN (OTEC):** Persona Jurídica cuyo objeto social sea la capacitación y municipalidades, universidades, institutos, profesionales y centros de formación técnica reconocidos por el ministerio de educación.
- M. PARTE INTERESADA:** Persona, institución o grupo que tiene un interés en el desempeño de un OTEC. Ej. Sence.
- N. PARTICIPANTE:** Persona que recibe la capacitación.
- O. RELATOR, FACILITADOR, TUTOR:** Persona natural que transmite y/o instruye contenidos educativos.
- P. SENCE:** Servicio nacional de capacitación o empleo.
- Q. USUARIO, CLIENTE:** Persona que solicita y contrata el servicio de capacitación.



II. Apartado 4.0

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD





APARTADO 4.0 DE LA NORMA

NOMBRE: “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”



ÍTEM 4.1:

REQUISITOS GENERALES

La organización de documentar y mantener un SGC, para asegurar que sus servicios de capacitación satisfacen a usuarios, participantes y otras partes interesadas.



LA ORGANIZACIÓN DEBE:

- ✓ Identificar y demostrar la ejecución de los procesos identificados y declarados en su SGC.
- ✓ Incluir a los menos; actividades de gestión, provisión de recursos, comercialización, desarrollo, diseño, planificación, ejecución y evaluación de la actividad de capacitación, dentro de los procesos identificados.
- ✓ Determinar la interacción entre procesos (salida de uno > entrada de otro), identificando, además, la secuencia de estos, responsables, insumos, proveedores, clientes internos y externos.



APARTADO 4.0 DE LA NORMA

NOMBRE: “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”



LA ORGANIZACIÓN **DEBE**:

- A. Determinar los criterios y métodos que aseguren la operación, el control, y la eficacia de los procesos, incluyendo la disponibilidad de recursos e información.
- B. En caso de que se contraten procesos externos que afecten el cumplimiento de los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas el OTEC **DEBE** controlar dichos procesos, el tipo y grado de control a aplicar **DEBE** estar definido dentro del SGC.





También la organización **DEBE:**

- A. Realizar seguimiento, medición y el análisis de los procesos de su sistema de gestión.
- B. Implementar acciones para cumplir lo planificado y mejorar.



El Responsable final de los servicios contratados externamente **ES LA ORGANIZACIÓN OTEC**, y en tal caso no lo exime de dar cumplimiento a los requisitos del usuario, participantes y partes interesadas, además de los requisitos legales y reglamentarios.



ITEM 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS



Los documentos requeridos por el SGC **DEBEN** ser controlados a fin de asegurar:



- ✓ **CONTENIDOS**
- ✓ **ACTUALIZACION**
- ✓ **IDENTIFICACIÓN**
- ✓ **DISPOSICIÓN**



Se **DEBE** establecer un **PROCEDIMIENTO DOCUMENTAL** que defina:

1. La aprobación de los documentos antes de su emisión
2. La revisión y actualización, en caso de ser necesario.
3. Identificación de los cambios y estado de versión vigente.
4. Ubicación en los puntos de uso, legibles y fácilmente identificables.



ITEM 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS



La Organización además **DEBE:**

1. Identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución.
2. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificar estos cuando se mantengan por cualquier razón.



El **OTEC DEBE** controlar los registros establecidos que evidencian la Conformidad con los requisitos de esta norma y la eficacia del SGC. Además, se **DEBE** establecer un **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADO** que defina el Control de:

- la identificación,
- el almacenamiento,
- la protección,
- la recuperación,
- la retención y la disposición



Los registro **DEBEN** permanecer legibles, identificables y recuperables



Documentación requerida para cumplir este apartado:



1. Comprar norma a nombre de la OTEC a certificar en el INN, debe ser original.
2. Tener como guía el DA-D45 Requisitos para la certificación de sistemas de gestión según NCh2728:2015
3. Guiarse con el MANUAL PARA LA ACREDITACION DE ORGANISMOS TECNICOS DE CAPACITACION, OTEC
4. Norma 9000:2015 Vocabulario
5. Tener un PROCEDIMIENTO de CONTROL DE DOCUMENTOS
6. Tener un PROCEDIMIENTO de CONTROL DE REGISTROS
7. Crear un MAPA DE PROCESOS
8. Mantener un LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
9. Crear un MANUAL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD





FIN DE LA JORNADA 1

