



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





III. Apartado 5.0

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN - LIDERAZGO





ITEM 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

ITEM 5.2 ENFOQUE AL USUARIO



La dirección **DEBE**:

- ☐ Establecer un **POLITICA DE CALIDAD** y establecer **OBJETIVOS DE CALIDAD**.
- ☐ Comunicar al personal la importancia de satisfacer los requisitos del usuario, participante, otras partes interesadas, además de los requisitos legales y reglamentarios.
- ☐ Realizar las revisiones por la dirección.
- ☐ Asegurar el seguimiento, medición y mejora de los procesos definidos, asegurando además la disponibilidad de los recursos.

La dirección **DEBE** asegurar que los requisitos del usuario sean determinados y cumplidos, con la finalidad de **SATISFACER AL USUARIO, PARTICIPANTE Y OTRAS PARTES INTERESADAS**.





ÍTEM 5.4 PLANIFICACIÓN

ÍTEM 5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD



La dirección **DEBE** establecer los **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**, esto con la finalidad de direccionarla mejora del desempeño de la organización.



La dirección **DEBEN** asegurar que los objetivos de la calidad se definen en las funciones y niveles adecuados dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad:

- **DEBEN** asociarse a indicadores y metas de medición (cuantificables en períodos establecidos).
- **DEBEN** ser coherentes con la política de calidad.
- **DEBEN** ser comunicados efectivamente al personal de la organización.





ÍTEM 5.4.2: PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La dirección **DEBE** asumir la responsabilidad de la planificación del SGC, enfocándose en la definición clara de los procesos, los objetivos de la calidad y los requisitos de los usuarios, participantes y otras partes interesadas.

Todo de manera coherente con la estrategia definida.



La dirección **DEBE** asegurar que la planificación del SGC se realiza apuntando al cumplimiento de:

- ✓ Los requisitos de los usuarios, participantes y otras partes interesadas
- ✓ Los objetivos de la calidad.

Además, la dirección **DEBE** asegurar que se mantiene la integridad del SGC, cuando se planifican e implementan cambios en éste.





ÍTEM 5.5: RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

ÍTEM 5.5.1: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD



La dirección **DEBE:**

- ☐ Asegurar que las responsabilidades y autoridades están bien definidas, documentadas y comunicadas al interior de la organización.
- ☐ Atribuir la responsabilidad y autoridad al personal de la organización a fin de promover su participación, motivación y compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la calidad.





ÍTEM 5.5.2: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



La dirección **DEBE** designar, dentro de sus miembros, a un **REPRESENTANTE** objetivo que tendrá la responsabilidad y autoridad sobre el SGC, y quién tendrá la autoridad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el SGC.



Dentro de las responsabilidades, de este **REPRESENTANTE**, se incluyen:



- ✓ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos (y los documentados según esta norma) necesarios para el SGC.
- ✓ Informar sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Promover la toma de conciencia en relación a los requisitos de los usuarios, participantes y otras partes interesadas en todos los niveles del **OTEC**.



ÍTEM 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección **DEBE** asegurar la efectividad de los procesos de comunicación dentro de la organización. De manera especial en aspectos como:

- política de la calidad,
- requisitos de la norma,
- objetivos de la calidad
- y desempeño de los procesos.

Además, se deben mantener registros de los resultados de esta comunicación.

Dentro de las actividades de comunicación se pueden incluir por ejemplo:



- ✓ reuniones de trabajo,
- ✓ diarios murales,
- ✓ revistas internas,
- ✓ correos electrónicos,
- ✓ sitios en red,
- ✓ encuestas a los trabajadores, entre otras.





ÍTEM 5.6: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ÍTEM 5.6.1: GENERALIDADES



La dirección **DEBE** revisar el SGC de la organización, a intervalos planificados para evaluar su eficacia continua.

La revisión **DEBE** incluir las oportunidades de mejora y necesidades de cambio en el SGC. Incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

La dirección **DEBE** promover la revisión de SGC, el aporte de nuevas ideas y la evaluación de la información de entrada.

La dirección **DEBE** controlar el desempeño de los procesos mediante revisiones sistemáticas del sistema.

Se **DEBEN** mantener registros de las revisiones de la dirección y de los resultados de las mismas.





ÍTEM 5.6.2: INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN



La información de entrada para la revisión por la dirección **DEBE** incluir:

- ☐ Desempeño de los procesos, proveedores, infraestructura, servicio, relatores, materiales, y conformidad del servicio con participantes.
- ☐ Estado de cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- ☐ Resultado de auditorías, fiscalizaciones.
- ☐ Estado de las acciones derivadas de revisiones anteriores de la dirección.
- ☐ Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- ☐ Retroalimentación asociada a la satisfacción del usuario, participantes y otras partes interesadas.
- ☐ Cambios que podrían afectar al SGC y/o a la organización.
- ☐ Recomendaciones para la mejora.



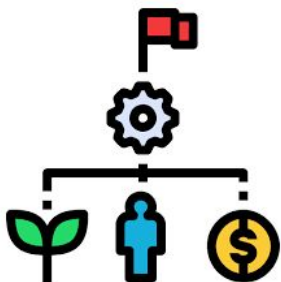


ÍTEM 5.6.3: RESULTADOS DE LA REVISIÓN



Los resultados de la revisión de la dirección **DEBEN** incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio considerando los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.
- Necesidades de recursos.





Documentación requerida para cumplir este apartado:

1. Tener una POLITICA DE CALIDAD
2. Fijar OBJETIVOS DE CALIDAD
3. Fijar OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
4. Crear un ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.
5. Establecer DESCRIPTORES DE CARGOS
6. CREAR PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCIÓN.
7. ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN





FIN DE LA JORNADA 2

