



Otecinnovachile Spa.

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





OTEC

Organismo
Técnico de
Capacitación

V. Apartado 7.0 REALIZACION DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN





APARTADO 7 DE LA NORMA. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN



La organización **DEBE planificar y desarrollar** los procesos necesarios para efectuar el proceso de capacitación.

La planificación **DEBE SER COHERENTE** con los requisitos de otros procesos del SGC, además la organización al planificar **debe** definir, según corresponda:

- 1.- Los **objetivos de la calidad** y los **requisitos** para el servicio.
- 2.- Los **procesos, documentos** necesarios y recursos para el **diseño, desarrollo** y ejecución del servicio.
- 3.- Las actividades necesarias de **verificación, validación, seguimiento** y **criterios** de aceptación del servicio.
- 4.- Los **registros** necesarios para evidenciar el cumplimiento de los **requisitos** del usuario y otras partes interesadas, respecto del servicio de capacitación.





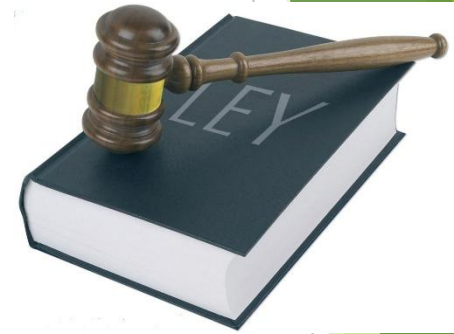
ÍTEM 7.2: PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO Y PARTICIPANTE.

ÍTEM 7.2.1: DETERMINACIÓN DE REQUISITOS CON EL SERVICIO.



La organización **DEBE** determinar:

- ✓ **Requisitos especificados** por el usuario y participantes (diseño curricular, ejecución de la capacitación y actividades posteriores a la misma).
- ✓ **Requisitos no especificados** por el usuario y participantes y que son necesarios para la entrega de la capacitación.
- ✓ **Requisitos legales y reglamentarios** aplicables al servicio (normativa vigente, bases de licitación, licencias requeridas para desempeño laboral del usuario, normas de igualdad de oportunidades, e inclusión social, entre otras.)
- ✓ **Cualquier requisito adicional** que la organización considere necesario.





ÍTEM 7.2.2: REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.



La Organización **DEBE** revisar los requisitos relacionados con el servicio.

Esta **revisión** se debe realizar antes de que la misma se **comprometa a dar el servicio**, asegurando que :

- a) Los **requisitos del servicio** a entregar estén definidos.
- b) Las diferencias entre **requisitos del contrato**, base de licitación u otros se encuentren resueltas.
- d) Que tiene la **capacidad técnica, logística y financiera** para cumplir con los requisitos definidos.





Se **DEBEN** mantener **registros** de los resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por la misma.

La organización **DEBE** confirmar los requisitos del usuario antes de la aceptación de la capacitación, en caso de que éste no proporcione una declaración documentada de los requisitos.



La organización **DEBE** asegurar que la documentación pertinente sea modificada en caso de que se cambien los requisitos del servicio y asegurar también que el personal involucrado sea consciente de las modificaciones realizadas.





ÍTEM 7.2.3: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO, PARTICIPANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS



La organización **DEBE** determinar e implementar parámetros eficaces para la **comunicación** en los usuarios, participantes y otras partes interesadas, en relación a:

- 1) **Información sobre el servicio** entregado.
- 2) **Información de la organización** representante legal, teléfonos, nombres de contacto, entre otros), cualquier cambio de esta información debe ser comunicada al usuario, participante y otras partes interesadas.
- 3) La **atención de consultas**, contratos suscritos, pedidos, retroalimentación (incluyendo reclamos, quejas y sugerencias).





ÍTEM 7.2.3: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO, PARTICIPANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS



La organización **DEBE** determinar e implementar parámetros eficaces para la **comunicación** en los usuarios, participantes y otras partes interesadas, en relación a:

- 4) La **correcta coordinación** de la organización, para lo cual, debe contar con personal competente que mantenga una comunicación fluida con los participantes.
- 5) La declaración de **derechos y deberes de los participantes** y de la organización. Esta declaración debe contar con lo mínimo estipulado por el SENCE y que debe estar **expuesto en los lugares de capacitación** para los participantes.





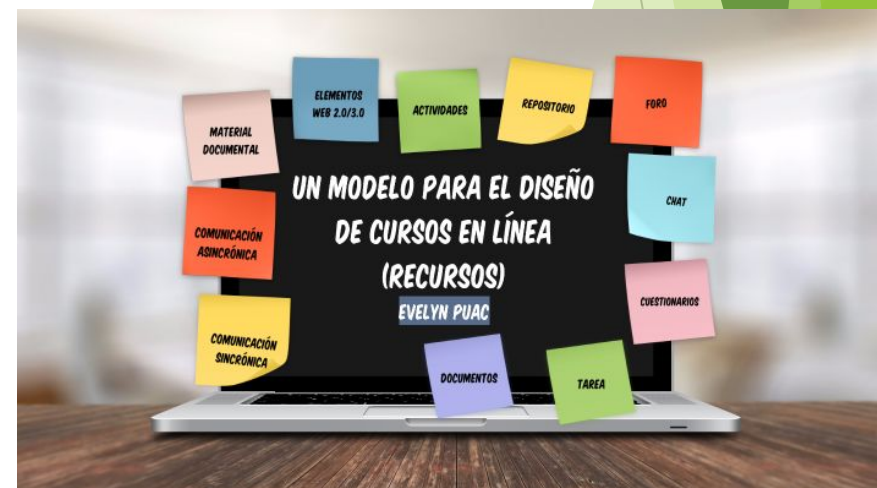
ÍTEM 7.3: DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN.

ÍTEM 7.3.1: PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO



La organización **DEBE** planificar el diseño y desarrollo de las actividades de capacitación, según requerimientos, considerando:

- El **diseño curricular** entregado por la Autoridad Competente.
- Las responsabilidades y autoridades para el **diseño y desarrollo**.
- La **competencias del personal** especializado en diseño y desarrollo.



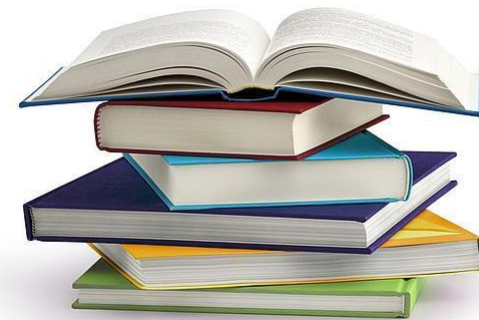


ÍTEM 7.3.2: ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN.



Ítem 7.3.3: Resultados del Diseño.

Se **DEBEN** determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos de la actividad de capacitación y mantener registros. Estos **deben** incluir lo establecido en los requisitos relacionados con el servicio de capacitación y la información proveniente de diseños de capacitaciones anteriores similares.



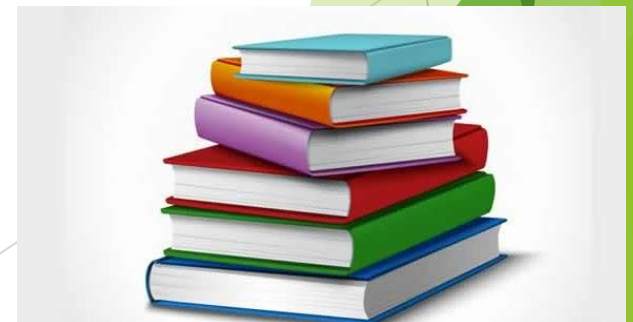


ÍTEM 7.3.2: ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN.



La organización **DEBE** asegurar que el alcance, las competencias y los resultados planificados de las actividades de capacitación permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, participantes y otras partes interesadas.

Los resultados del diseño y desarrollo de las actividades de capacitación se deben proporcionar de forma que permita la verificación respecto de los elementos de entrada y se deben probar antes de su entrega o ejecución.





Los resultados del diseño **DEBEN** documentar y especificar lo siguiente:

- El currículo y medio de evaluación del aprendizaje.
- La selección de métodos de aprendizaje (incluyendo el aprendizaje autónomo cuando corresponda).
- La información apropiada para la selección del relator, las compras y contrataciones y entrega del servicio.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio.
- La características del servicio (esenciales para su entrega segura y correcta).
- La funciones y responsabilidades de las partes interesadas como también el seguimiento y evaluación de las actividades de capacitación.





ÍTEM 7.3.4: REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN



En las etapas planificadas, se **DEBEN** realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de la actividad de capacitación para:

Evaluar la capacidad del diseño y desarrollo, para dar cumplimiento a los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.





ÍTEM 7.3.4: REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN



Identificar cualquier problema en el diseño y desarrollo y proponer las acciones necesarias para su mejora.



Las personas involucradas en las revisiones **DEBEN** incluir al personal que realiza las funciones relacionadas con el diseño y desarrollo que están revisando.

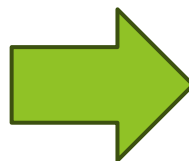
Se **DEBEN** mantener registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.



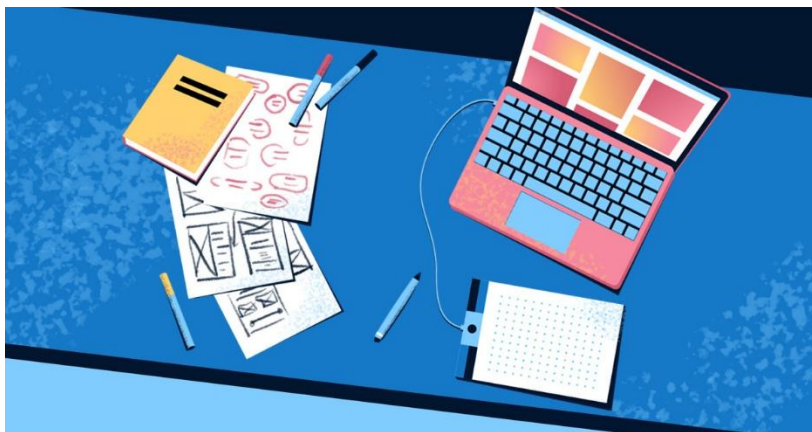


ÍTEM 7.3.5: VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN.

Se **DEBE** realizar la verificación de acuerdo a lo planificado, para asegurar que el resultado del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.



Se **DEBEN** mantener registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.





ÍTEM 7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN.



Se **DEBE** realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado, para asegurar que el diseño y desarrollo de la actividad de capacitación resultante, es capaz de satisfacer los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.

Siempre que sea posible la validación se **DEBE** completar antes de la entrega del servicio de capacitación, de no ser así se **DEBERÁ** validar en el proceso de prestación del servicio.

Se **DEBEN** mantener registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.





ÍTEM 7.3.7: CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN.



Los cambios del diseño y desarrollo de la actividad de capacitación se **DEBEN** identificar **y se DEBEN** mantener registros.

- Los cambios se **DEBEN** revisar, verificar, validar y aprobar antes de su implementación.
- La revisión de los cambios del diseño y desarrollo **DEBE** incluir la **evaluación del efecto de los cambios en el servicio de capacitación entregado.**
- **Se DEBEN** mantener registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

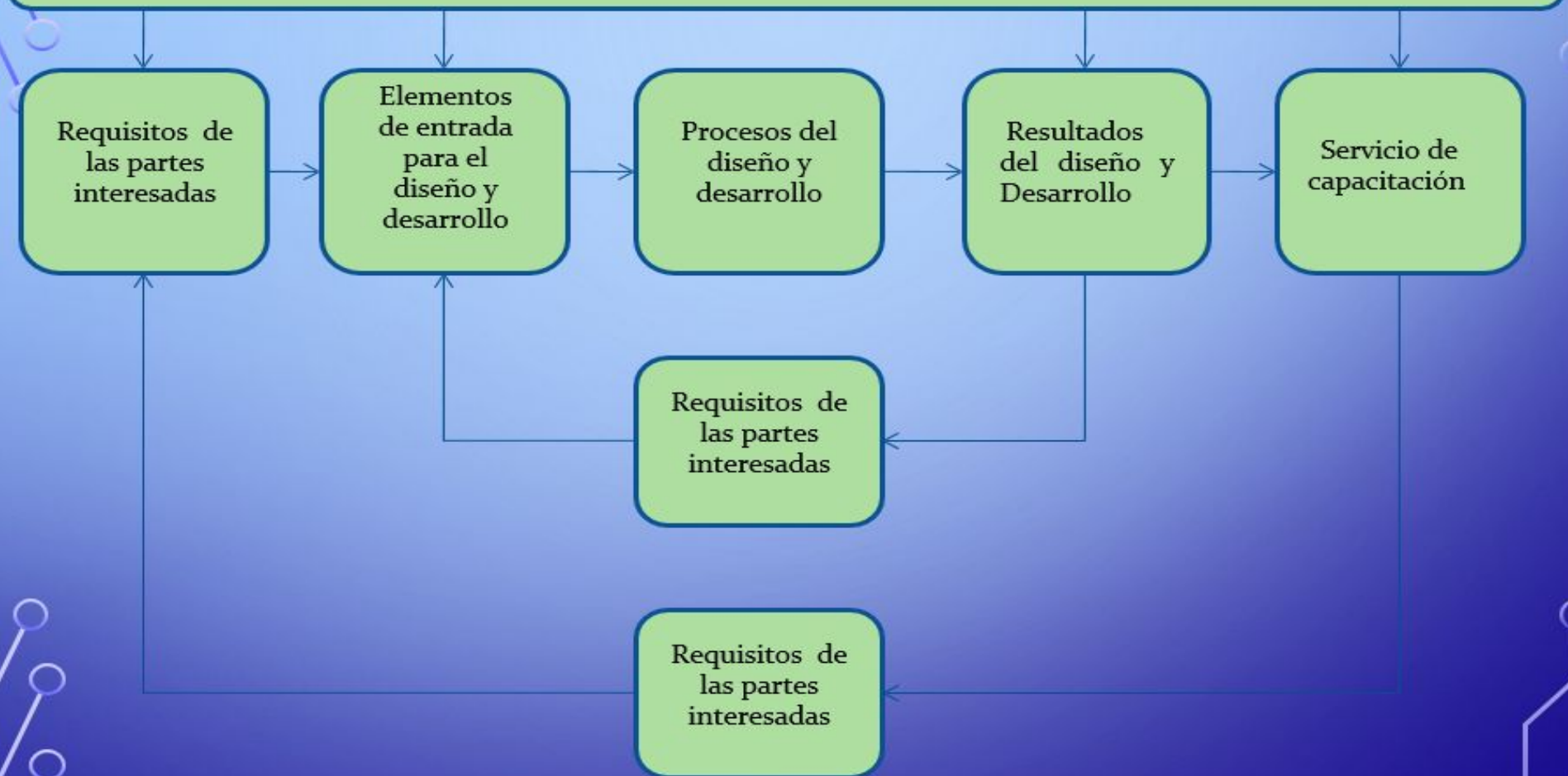




ÍTEM 7.3.7: CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN.



REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO





Documentación requerida para cumplir este apartado:

1. Tener un PROCEDIMIENTO de Servicio de Capacitación
2. Tener un REGISTRO DE Propuesta Técnica y Económica
3. Tener un REGISTRO DE Listado de Cursos
4. Tener un REGISTRO DE Calendario Anual Actividades de Capacitación
5. Tener un REGISTRO DE Listado Actividades Capacitación Mensual
6. Tener un REGISTRO DE Programación de actividades de capacitación Mensual
7. Tener un REGISTRO DE Diseño y Desarrollo de Curso





FIN DE LA JORNADA 4





MUCHAS GRACIAS