



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 REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN





ÍTEM 7.4: COMPRAS

ÍTEM 7.4.1: PROCESO DE COMPRAS

La organización **DEBE** asegurar que se definen e implementan procesos de compras eficaces.

Se **DEBE** evaluar y controlar el (los) producto (s) o servicios comprados o contratados.

La organización **DEBE** asegurar que el (los) producto (s) o servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto o servicio adquirido en la posterior realización del servicio de capacitación.





ÍTEM 7.4: COMPRAS

ÍTEM 7.4.1: PROCESO DE COMPRAS



La organización **DEBE** evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

Se **DEBEN** establecer los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación.

Se **DEBEN** mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.





ÍTEM 7.4.2: INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.



La información de las compras **DEBE** describir el producto o servicio que se va a comprar o contratar, incluyendo:



1) La identificación de las necesidades y especificaciones del producto o servicio a comprar o contratar.

2) Requisitos de calificación del personal a contrata en forma temporal. **En el caso del relator, esto se lleva a cabo a través del perfil del relator (necesario para cada curso a dictar).**

3) Requisitos para la aprobación productos, servicios y personal temporal a contratar





ÍTEM 7.4.3: EVALUACIÓN DE LAS COMPRAS.

ÍTEM 7.4.4: VERIFICACIÓN DEL (DE LOS) PRODUCTO (S) COMPRADO (S).



- La evaluación del (de los) producto (s) o servicio (s) a comprar **DEBE** incluir:
- La evaluación de la existencia de garantías.
- La evaluación de la capacidad del proveedor para suministrar los productos requeridos, sus referencias, datos disponibles sobre satisfacción del usuario.
- La evaluación de la capacidad logística del proveedor, incluyendo infraestructura, herramientas y equipamiento.



Se **DEBEN** mantener registros de los resultados de las evaluaciones realizadas.

La organización **DEBE establecer e implementar** la inspección u otras actividades que aseguren que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.





Quando la organización o el usuario quieran llevar a cabo la verificación de las instalaciones del proveedor, la organización **DEBE** especificar en la información de compra las disposiciones para la verificación y el método para liberación del producto o servicio. (requerido para proseguir con la siguiente etapa del proceso de compra).



Se **DEBEN** mantener registros de los resultados de la verificación (y de cualquier otra acción necesaria de realizar producto de la verificación).





ÍTEM 7.5: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

ÍTEM 7.5.1: CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.



La organización **DEBE** planificar y llevar a cabo la prestación del servicio de capacitación bajo condiciones controladas incluyendo:

- 1) La metodología de selección de los participantes de la capacitación, la comunicación de dicha información a los postulantes al curso y la ejecución de la selección en relación a lo estipulado (si aplica).
- 2) La modalidad de la capacitación a efectuar (a disposición del relator, y del personal de la organización involucrado).
- 3) La información a los participantes del curso (con las características del servicio a entregar).



PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN





ÍTEM 7.5: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

ÍTEM 7.5.1: CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.



La organización **DEBE** planificar y llevar a cabo la prestación del servicio de capacitación bajo condiciones controladas incluyendo:

- 4) Disponibilidad de instrucciones de trabajo (cuando sea necesario).
- 5) Disponibilidad y buen funcionamiento del equipamiento y material (es) previsto (s) para realizar el servicio.
- 6) Disponibilidad de infraestructura y/o herramientas informáticas apropiadas para la entrega del servicio.
- 7) Implementación de actividades de liberación del servicio (entrega y posteriores a la entrega).





ÍTEM 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.



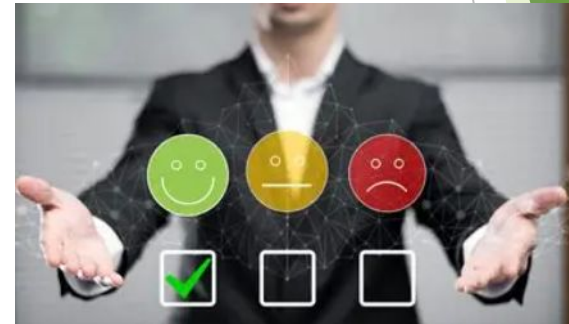
Ítem 7.5.3: Identificación y Trazabilidad.

La organización **DEBE** validar todo proceso de prestación de servicio.

La validación **DEBE** demostrar la capacidad del proceso de capacitación.

La organización **DEBE** establecer un procedimiento para este proceso, incluyendo:

- Criterios definidos para la aceptación del servicio (satisfacción).
- Criterios para la aprobación del equipamiento, herramientas e infraestructura utilizados en el servicio.



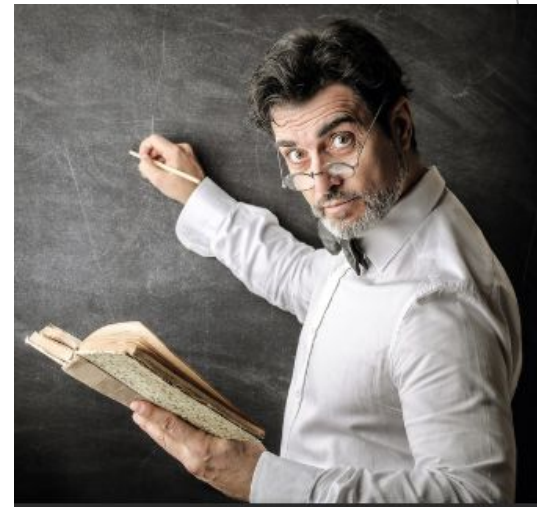


ÍTEM 7.5.3: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.



La organización **DEBE** establecer un procedimiento para este proceso, incluyendo:

- Criterios para evaluar el desempeño del relator.
- Requisitos de los **registros** que recogen la información para la validación y la forma de procesar y emplear los resultados.



La organización **DEBE** establecer una metodología para identificación y **trazabilidad** del servicio de capacitación.





ÍTEM 7.5.4: PROPIEDAD DEL USUARIO, PARTICIPANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.



- ❖ La organización **DEBE** identificar las responsabilidades en relación a los bienes y otros activos de propiedad del usuario, participante y otras partes interesadas, que se encuentren bajo control de la misma (protección).

- ❖ La organización debe cuidar los bienes que sean propiedad de los usuarios, participantes y otras partes interesadas, mientras estén bajo control de la organización ó utilizados por ésta.





ÍTEM 7.5.4: PROPIEDAD DEL USUARIO, PARTICIPANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS.



❖ La organización **DEBE** identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes del usuario suministrados para su utilización o incorporación en el servicio entregado.



❖ La organización debe registrar y comunicar al usuario, participantes y otras partes interesadas, en caso de deterioro del (de los) bien (es) de su propiedad, a fin de tomar las acciones que correspondan.





ÍTEM 7.5.5: PRESERVACIÓN DEL MATERIAL E INSUMOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.



- ❖ La organización **DEBE** preservar la conformidad del material e insumos asociados al servicio de capacitación durante el proceso interno y la entrega al usuario y/o participante.
- ❖ La organización **DEBE** definir e implementar procesos para el almacenamiento, conservación y entrega de las partes constitutivas del servicio de capacitación (para evitar deterioro, mal uso o daño de éste).





ÍTEM 7.6: CONTROL DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La organización **DEBE** proveer la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, estableciendo los procesos para asegurar el seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurar la validez de los resultados en una actividad de capacitación, **el equipo de medición debe:**

- Calibrarse y/o verificarse, a intervalos especificados o antes de su uso.
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra los daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y almacenamiento.





ÍTEM 7.6: CONTROL DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.



- ❖ Se **DEBE** mantener registros de los resultados de la calibración y/o verificación.
- ❖ Se **DEBE** confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista (seguimiento y medición de la actividad de capacitación). Se **debe** realizar antes de su uso y re-confirmarse cuando sea necesario.





Documentación requerida para cumplir este apartado:

OTEC

Organismo
Técnico de
Capacitación

1. Tener un REGISTRO DE Orden de Compra
2. Tener un REGISTRO DE Listado de Proveedores
3. Tener un REGISTRO DE Evaluación y reevaluación de proveedores
4. Tener un REGISTRO DE Pauta de Evaluación de Relatores
5. Tener un REGISTRO DE Control de Infraestructura
6. Tener un REGISTRO DE Reglamento del Relator
7. Tener un REGISTRO DE Reglamento del Alumno
8. Tener un REGISTRO DE Control Facturación Interna
9. Tener un REGISTRO DE Contrato Honorarios Relator
10. Tener un REGISTRO DE Listado oficial de Participantes
11. Tener un REGISTRO DE Libro de Clases
12. Tener un REGISTRO DE Diploma de Capacitación
13. Tener un REGISTRO DE Certificado de Asistencia (certificado alumno)
14. Tener un REGISTRO DE Informe Académico (certificado empresa)





FIN DE LA JORNADA 5





MUCHAS GRACIAS