

NORMA
CHILENA

NCH 2728

Segunda edición
2015.12.21

**Organismos técnicos de capacitación —
Requisitos**

Contenido

Página

Preámbulo.....	iv
0 Introducción.....	1
1 Alcance y campo de aplicación.....	3
2 Referencias normativas	3
3 Términos y definiciones.....	3
4 Sistema de gestión de la calidad.....	9
4.1 Requisitos generales.....	9
4.2 Requisitos de la documentación	10
5 Responsabilidad de la dirección	12
5.1 Compromiso de la dirección.....	12
5.2 Enfoque al usuario	12
5.3 Política de la calidad	13
5.4 Planificación	13
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	14
5.6 Revisión por la dirección	15
6 Gestión de los recursos.....	16
6.1 Provisión de los recursos	16
6.2 Recursos humanos	16
6.3 Infraestructura	17
6.4 Ambiente de trabajo	18
6.5 Recursos financieros	18
7 Realización del servicio de capacitación.....	18
7.1 Planificación de la realización del servicio de capacitación	18
7.2 Procesos relacionados con el usuario y participante.....	18
7.3 Diseño y desarrollo de la actividad de capacitación.....	20
7.4 Compras.....	22
7.5 Prestación del servicio de capacitación	23
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.....	25
8 Medición, análisis y mejora	26
8.1 Generalidades.....	26
8.2 Seguimiento y medición	26
8.3 Control del servicio no conforme.....	29
8.4 Análisis de datos	29
8.5 Mejora.....	30

Anexos

Anexo A (informativo) Bibliografía	32
--	----

Figuras

Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	2
Figura 2 – Diseño y desarrollo de la metodología para la actividad de capacitación.....	22

Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió a través del Comité Técnico CL 024 *Gestión de la calidad*, para establecer los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los organismos técnicos de capacitación (OTEC).

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración la norma NCh-ISO 9001:2008 *Sistemas de gestión de calidad - Requisitos*.

El Anexo A no forma parte de la norma, se inserta sólo a título informativo.

Esta norma reemplaza a la norma NCh2728:2003 *Organismos técnicos de capacitación - Requisitos* y la deja no vigente técnicamente.

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 21 de diciembre de 2015.

Si bien se ha tomado todo el cuidado razonable en la preparación y revisión de los documentos normativos producto de la presente comercialización, INN no garantiza que el contenido del documento es actualizado o exacto o que el documento será adecuado para los fines esperados por el Cliente.

En la medida permitida por la legislación aplicable, el INN no es responsable de ningún daño directo, indirecto, punitivo, incidental, especial, consecuencial o cualquier daño que surja o esté conectado con el uso o el uso indebido de este documento.

Organismos técnicos de capacitación — Requisitos

0 Introducción

Los Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC, son personas jurídicas cuyo único objeto social es la prestación de servicios de capacitación. Son entidades que realizan acciones de capacitación destinadas a empresas, organizaciones, personas naturales y trabajadores en general. Estas acciones se pueden diseñar y ejecutar a solicitud de las empresas, organizaciones y partes interesadas, o diseñadas y ejecutadas por la propia iniciativa de los OTEC.

Los usuarios de los OTEC requieren un servicio de capacitación, en adelante el servicio, que satisfaga sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en las especificaciones del servicio y son denominadas, para los efectos de esta norma, requisitos del usuario. Los requisitos del usuario pueden estar especificados por éste de forma contractual, pero además pueden estar dados por las partes interesadas (persona, institución o grupo que tiene un interés en el desempeño de un OTEC;) a través de las bases de licitación, normas técnicas, propuestas técnicas o se pueden determinar por el propio OTEC.

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos. Además, proporciona confianza de su capacidad para entregar servicios que cumplan los requisitos de forma coherente.

Para que un OTEC funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Cada actividad que utiliza recursos y se gestiona con el fin de transformar los elementos de entrada en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de un OTEC, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, es lo que se denomina “enfoque basado en procesos”.

Este enfoque, cuando es empleado en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del usuario;
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan;
- c) la obtención de resultados del desempeño y la eficacia de los procesos; y
- d) la mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en los procesos que se muestra en Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en cláusula 4 a 8. Esta figura muestra que los usuarios juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del usuario requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del usuario acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, se pueden aplicar a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar- Actuar” (PHVA). PHVA se puede describir brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del usuario y las políticas del OTEC.

Hacer: implementar procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

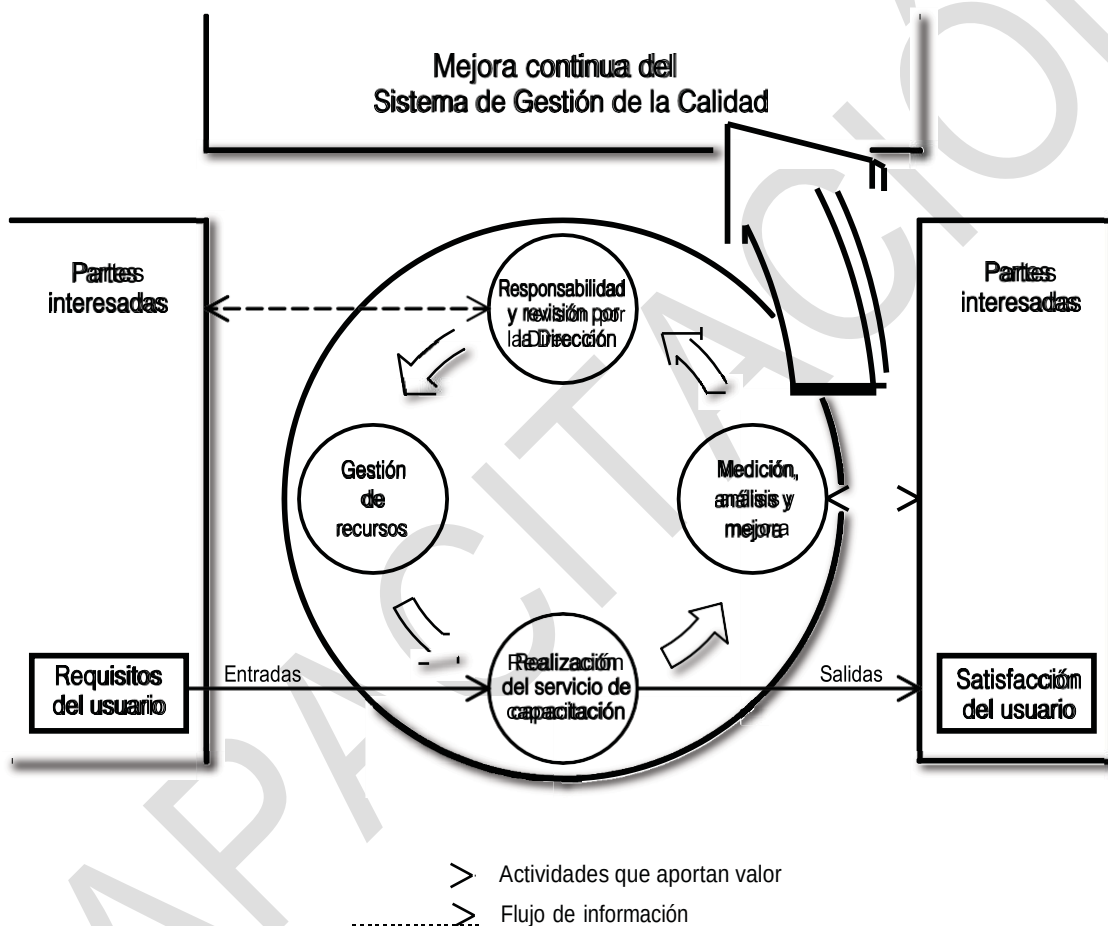


Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Este enfoque comprende las etapas siguientes:

- establecer la estrategia del OTEC, su política y objetivos de calidad, así como los planes de acción para llevarlos a cabo;
- determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas;
- identificar y documentar los procesos necesarios;
- determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;

- e) determinar e implementar los procesos de medición y seguimiento, incluyendo métodos para medir la eficacia de cada proceso;
- f) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los organismos técnicos de capacitación, en adelante 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, participante 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 de capacitación.

1.2 Todos los requisitos de esta norma son genéricos y son aplicables a todos los OTEC sin importar su tamaño.

2 Referencias normativas

El documento siguiente es indispensable para la aplicación de esta norma. Para referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha se aplica la última edición del documento referenciado (incluyendo cualquier enmienda).

NCh-ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*.

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma se aplican los términos y definiciones indicados en NCh-ISO 9000 y adicionalmente los siguientes:

3.1

actividad de capacitación

acción de capacitación desarrollada por el organismo técnico de capacitación

3.2

alcance de auditoría

extensión y límites de una auditoría

NOTA El alcance de una auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.9.13]

3.3

almacenamiento

dónde y cómo se almacenan documentos y registros

3.4

ambiente de trabajo

conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

NOTA Incluye factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas).

[Adaptada de NCh-ISO 9000:2010, 3.3.4]

3.5

Autoridad Competente

aquella que defina la Ley para todos los efectos de esta norma

3.6

competencia

integración de conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten a la persona realizar un tipo específico de operaciones o actividades, ya sea de carácter intelectual o manual

3.7

capacitación; servicio de capacitación

proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía

[Fuente: Referencia [4], Artículo 10]

3.8

característica

rasgo diferenciador

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.5.1, modificada]

3.9

concesión

autorización para utilizar o liberar un servicio de capacitación que no es conforme con los requisitos

especificados

CAPACITACIÓN

3.10

criterios de auditoría

conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se comparan las evidencias de auditoría determinando la conformidad/no conformidad

[NCh-ISO 9000:2010, 3.9.3, modificada]

3.11

currículo

plan de estudios preparado por el OTEC, que describe las competencias, el contenido, los resultados de los aprendizajes esperados, los métodos de enseñanza y aprendizaje, los métodos de evaluación relativos al servicio de capacitación

[Fuente: ISO 29990:2015, 2.6, modificada]

3.12

dirección

persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel el OTEC

3.13

diseño y desarrollo

conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas en una actividad de capacitación

3.14

disposición

destino de los registros una vez que se cumple el tiempo de retención establecido por el OTEC considerando la legislación vigente aplicable

3.15

documento

información y su medio de soporte

[NCh-ISO 9000:2010, 3.7.2]

3.16

eficacia

grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

[NCh-ISO 9000:2010, 3.2.14]

3.17

establecimiento

lugar donde se efectúa la capacitación

NOTA El establecimiento puede corresponder a salas, talleres, laboratorios, entre otros.

3.18

habilidad

destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido

3.19

identificación

corresponde a cómo se clasifican y nombran documentos y registros

3.20

inspección

evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada, cuando sea apropiado, por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones

[NCh-ISO 9000:2010, 3.8.2]

3.21

liberación

autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso

[NCh-ISO 9000:2010, 3.6.13]

3.22

organismo técnico de capacitación; OTEC

personas jurídicas cuyo único objeto social sea la capacitación y municipalidades, las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación

[Fuente: Ley 19518, Artículo 12]

3.23

parte interesada

persona, institución o grupo (organización, parte de ella, o más de una organización) que tiene un interés en el desempeño de un OTEC

NOTA Para los efectos de esta norma, SENCE corresponde a una parte interesada.

3.24

participante

persona que recibe la capacitación

NOTA También denominado beneficiario en algunos programas de SENCE.

3.25

plan de auditoría

descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

[NCh-ISO 9000:2010, 3.9.12]

3.26

plan de la calidad

documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del servicio) y los recursos que se deben aplicar a un servicio, proyecto o contrato específico

[Adaptada de NCh-ISO 9000:2010, 3.7.5]

3.27

procedimiento

forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

[NCh-ISO 9000:2010, 3.4.5]

3.28

procedimiento documentado

procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido

NOTA Un documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado se puede cubrir con más de un documento.

3.29

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.4.1, modificada]

3.30

proceso contratado externamente

proceso que el OTEC necesita para su sistema de gestión de la calidad y que es desempeñado por una parte externa

3.31

producto

resultado de un proceso

[NCh-ISO 9000:2010, 3.4.2, modificada]

3.32

programa de auditoría

conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

[NCh-ISO 9000:2010, 3.9.2, modificada]

3.33

protección

controles definidos para asegurar el acceso, recuperación y consulta de los documentos

3.34

recuperables

proceso mediante el cual los documentos y/o registros están localizables y accesibles

3.35

recuperación

proceso mediante el cual se pueden localizar y acceder a los documentos y registros

CAPACITACIÓN

3.36

registro

documento que da evidencia que una actividad ha sido realizada

NOTA Por ejemplo, registro de alumnos inscritos, registro de compras efectuadas, entre otros.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.7.6, modificada]

3.37

relator; facilitador; tutor

persona natural que transmite y/o instruye contenidos educativos

3.38

requisito

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

NOTA 1 “Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para el OTEC, sus usuarios y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Se pueden utilizar calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del usuario.

NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en un documento.

NOTA 4 Los requisitos se pueden generar por las diferentes partes interesadas.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.7.6, modificada]

3.39

revisión

actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos

NOTA La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.

EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, revisión de los requisitos del usuario y participantes y otras partes interesadas y revisión de no conformidades.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.8.7]

3.40

SENCE

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

3.41

tiempo de retención

tiempo de conservación de los documentos y registros considerando la legislación vigente aplicable

3.42

usuario; cliente

persona que solicita y contrata el servicio de capacitación

3.43

validación

confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista

[NCh-ISO 9000:2010, 3.8.5, modificada]

3.44

verificación

confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

NOTA La confirmación puede comprender acciones tales como:

- La comparación de una especificación de un diseño nuevo o con una especificación de un diseño similar probado.
- La revisión de los documentos antes de su emisión.

[NCh-ISO 9000:2010, 3.8.4, modificada]

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

El OTEC debe documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, diseñado para mejorar continuamente la eficacia del OTEC, como un medio de asegurar que sus servicios de capacitación satisfacen los requisitos de los usuarios, participantes y de otras partes interesadas.

El OTEC debe:

- a) demostrar la ejecución de todos los procesos declarados dentro su sistema de gestión de la calidad, incluyendo la ejecución de servicios de capacitación y el cumplimiento de los requisitos legales;
- b) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en el OTEC. Estos procesos deben incluir al menos: procesos para actividades de gestión, la provisión de recursos y la comercialización, el diseño, desarrollo, planificación, ejecución y evaluación de la actividad de capacitación;
- c) determinar la secuencia de los procesos, responsables, insumos, proveedores, clientes internos y externos, y los métodos de transformación de las entradas en salidas. El OTEC debe determinar la interacción de estos procesos, es decir, cómo el resultado de un proceso pudiese ser la entrada o control a otro proceso;
- d) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces (ver 8.2.3);
- e) asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos (ver 6.1);
- f) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos (ver 8.2.3 y 8.4);

- g) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos (ver 8.5.1);
- h) gestionar los procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma;
- i) en los casos en que el OTEC opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del servicio con los requisitos del usuario, participante y de otras partes interesadas, el OTEC debe asegurar controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime al OTEC de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del usuario, participantes y de otras partes interesadas, por ejemplo, SENCE, requisitos legales y reglamentarios. De hecho, el responsable final del servicio contratado externamente es el OTEC.

NOTA 2 El tipo y grado de control a aplicar al proceso puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad del OTEC para proporcionar servicios de capacitación conformes con los requisitos;
- b) el grado en que se comparte el control sobre el proceso;
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción en el OTEC. Su utilización contribuye a:

- a) lograr la conformidad con los requisitos del usuario, participantes, y otras partes interesadas y la mejora de la calidad del servicio entregado;
- b) proveer la información apropiada;
- c) gestionar la información y la trazabilidad;
- d) proporcionar evidencia objetiva; y
- e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de la política de la calidad, y de los objetivos de la calidad. Estos se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir el OTEC. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan al OTEC a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados (ver 5.3 y 5.4.1);
- b) un manual de la calidad;
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma; y

- d) los documentos, incluidos los registros que el OTEC determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro se debe poder medir. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del servicio de capacitación, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de los usuarios, participantes y de otras partes interesadas.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de un OTEC a otro debido a:

- el tamaño del OTEC y el tipo de actividades;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

En NCh-ISO 10013^[2] se proporcionan directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión eficaz.

4.2.2 Manual de la calidad

El OTEC debe establecer y mantener un manual de la calidad, que es el documento básico del OTEC y que proporciona información coherente acerca de su sistema de gestión de la calidad. Este manual debe incluir:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad;
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos; y
- c) una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se deben controlar a fin de asegurar que estén completos, actualizados, identificados y disponibles para el personal que lo requiera. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar de acuerdo con 4.2.4.

Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos para ver si son adecuados, antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables;

- f) asegurar que los documentos de origen externo, que el OTEC determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución; y
- g) prevenir y evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

NOTA Para abordar lo solicitado en la letra g) se deben considerar las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

4.2.4 Control de los registros

Se deben controlar los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de esta norma, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

El OTEC debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

El liderazgo, compromiso y la participación activa de la dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz para lograr beneficios para todas las partes interesadas.

Para proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, la dirección debe:

- a) comunicar al personal del OTEC la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas, así como los legales y reglamentarios;
- b) establecer la política de la calidad;
- c) asegurar que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) llevar a cabo las revisiones por la dirección;
- e) asegurar la disponibilidad de recursos (ver cláusula 6);
- f) asegurar el seguimiento, medición y mejora de los procesos definidos en 4.1.

5.2 Enfoque al usuario

La dirección debe asegurar que los requisitos del usuario se determinan (ver 7.2.1) y se cumplen con el propósito de satisfacer al usuario, participante y otras partes interesadas (ver 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir al OTEC. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan al OTEC a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

La dirección debe utilizar la política de la calidad como un medio para conducir al OTEC hacia la mejora de su desempeño. Esta política además, debe estar en concordancia con las otras políticas y estrategias del OTEC.

La dirección debe asegurar que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito del OTEC;
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los requisitos legales y de mejorar continuamente la eficacia del mismo;
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) es comunicada y entendida dentro del OTEC; y
- e) es revisada para su continua adecuación.

NOTA La política de la calidad y sus objetivos deben estar documentados y pueden estar en un documento independiente o estar incluidos en el manual de la calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La planificación estratégica del OTEC y la política de la calidad proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. La dirección debe establecer estos objetivos con el fin de conducir la mejora del desempeño del OTEC.

La dirección debe asegurar que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio de capacitación, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro del OTEC.

Los objetivos de la calidad deben estar asociados a indicadores y metas, de manera de poder medir cuantitativamente su cumplimiento, siendo coherentes con la política de la calidad. Se deben establecer períodos para su medición.

Los objetivos se deben comunicar de tal manera que el personal del OTEC pueda contribuir a su logro.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La dirección debe asumir la responsabilidad de la planificación del sistema de gestión de la calidad del OTEC. Esta planificación se debe enfocar en la definición de los procesos necesarios para cumplir de manera eficaz los objetivos de la calidad y los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas, en forma coherente con la estrategia definida.

La dirección debe asegurar que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos indicados en 4.1, así como con los objetivos de la calidad; y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, documentadas y son comunicadas dentro del OTEC.

La dirección debe atribuir al personal del OTEC la responsabilidad y autoridad que les permita contribuir al logro de los objetivos de la calidad y promover su participación, motivación y compromiso.

5.5.2 Representante de la dirección

La dirección debe designar a uno de sus miembros quien, independiente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad sobre el sistema de gestión de la calidad.

La dirección debe dotar de autoridad a este representante para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de la calidad.

Entre sus responsabilidades se incluyen:

- a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y que se encuentren debidamente documentados de acuerdo a lo indicado por esta norma;
- b) informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora (ver 5.6.2); y
- c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios, participantes, y otras partes interesadas en todos los niveles del OTEC.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos referentes al sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La dirección debe asegurar de que se establezcan los procesos de comunicación efectivos dentro del OTEC, para la comunicación de la política de la calidad, los requisitos de esta norma, los objetivos de la calidad y el desempeño del mismo.

Proporcionar esta información puede ayudar a la mejora del desempeño del OTEC y compromete al personal en el logro de los objetivos de la calidad.

Se deben mantener registros de los resultados de esta comunicación (ver 4.2.4).

NOTA Dentro de las actividades de comunicación se puede incluir: reuniones de trabajo, diarios murales, revistas internas, correos electrónicos, sitios en red, encuestas a los trabajadores, entre otras.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad del OTEC, a intervalos planificados, para asegurar de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Mediante su liderazgo la dirección debe estimular en esta revisión el intercambio de nuevas ideas y la evaluación de la información de entrada. Para aportar valor, 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 los resultados de las mismas. (ver 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) estado del cumplimiento de los objetivos de la calidad;
- b) retroalimentación asociada a la satisfacción del usuario, participantes, y otras partes interesadas, y cuando corresponda considerar su participación, deserción, inserción y/o desempeño laboral, resultados de los instrumentos de medición del aprendizaje, entre otras;
- c) resultados de auditorías y fiscalizaciones;
- d) retroalimentación asociada a la satisfacción de las partes interesadas, pudiendo considerar la participación y resultados en licitaciones, postulaciones, solicitudes de actividades de capacitación, entre otras;
- e) desempeño de los procesos y conformidad del servicio;
- f) desempeño de los proveedores, infraestructura, servicios, relatores, materiales;
- g) estado de las acciones correctivas y preventivas;
- h) estado de las acciones derivadas de revisiones de la dirección anteriores;
- i) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y otros factores que puedan tener impacto en el OTEC, tales como: condiciones financieras, sociales, cambios legales o reglamentarios pertinentes, entre otras.
- j) recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;

- b) la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario, participantes, y otras partes interesadas; y
- c) necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de los recursos

La dirección debe asegurar que los recursos esenciales para la implementación de la estrategia y el logro de los objetivos de la calidad, han sido identificados y se encuentran disponibles.

Los recursos incluyen personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, ambiente de trabajo, recursos didácticos, bibliográficos y financieros.

Los recursos, en cantidad y oportunidad, se deben obtener, mantener y puestos a disposición de quienes los necesiten con el fin de cumplir con las actividades propias del OTEC.

La dirección del OTEC debe establecer las responsabilidades y los procedimientos para la administración de los recursos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

La dirección debe mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad del OTEC, a través del involucramiento y apoyo de su personal.

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio de capacitación debe ser competente en base a educación, habilidades, formación y experiencia. Las competencias requeridas se deben definir por la dirección del OTEC.

El OTEC debe disponer de personal profesional, técnico y administrativo idóneo para desarrollar la metodología de la actividad de capacitación y/o el diseño curricular, actividades logísticas, administrativas para relacionarse con los usuarios, participantes y otras partes interesadas, en su rol comercial. El personal que se desempeñe en estas actividades se puede contratar en forma permanente o temporal.

Al contratar al personal, ya sea de manera permanente o temporal, el OTEC debe cumplir con los requisitos legales.

El OTEC debe desarrollar una descripción de cargos (funciones y responsabilidades).

NOTA 1 El OTEC puede facilitar el involucramiento y desarrollo del personal mediante: entrega de capacitación; estableciendo objetivos individuales o por equipos; realizando procesos de evaluación del desempeño y evaluación de sus resultados; entregando reconocimientos y recompensas; facilitando la comunicación de información en forma abierta y bidireccional; creando condiciones que faciliten la innovación; comunicando sugerencias y opiniones; utilizando medidas para conocer la satisfacción del personal; investigando las razones por las cuales las personas ingresan o dejan de trabajar en la empresa, entre otras.

NOTA 2 La conformidad con los requerimientos del servicio se puede ver afectada, directa o indirectamente, por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del OTEC.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación

La dirección del OTEC debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio;
- b) determinar las brechas del personal con respecto a las competencias descritas para el cargo;
- c) determinar las medidas correctivas necesarias para disminuir las brechas del personal;
- d) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- e) evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- f) asegurar de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen ellos al logro de los objetivos de la calidad; y
- g) mantener registros apropiados de la educación, habilidades, formación y experiencia del personal estable y del contratado para labores específicas que afecten a la calidad del servicio (relatores) (ver 4.2.4).

6.3 Infraestructura

El OTEC debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requerimientos del servicio. La infraestructura incluye, cuando aplique:

- a) edificio, establecimiento, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) establecimiento y su equipamiento habilitado, necesarios para ejecutar la capacitación, en las regiones donde ésta se impartirá;

NOTA El OTEC que trabaje con programas sociales o con franquicia tributaria, debe registrar su condición de infraestructura en la plataforma electrónica que determine SENCE.

- c) equipos, hardware, software, elementos audiovisuales u otro tipo de tecnología asociada a la capacitación pertinente; y
- d) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación, materiales, entre otros).

La infraestructura debe cumplir además con lo establecido en la Ley N°20.422, la que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

La infraestructura e instalaciones a utilizar en las actividades de capacitación deben contar con condiciones adecuadas de seguridad, higiene y accesibilidad, entre otras.

La definición de la infraestructura a utilizar para prestar el servicio de capacitación se debe hacer considerando los requerimientos estipulados por el usuario, partes interesadas y/o participantes.

El OTEC debe establecer una declaración de deberes y derechos de los participantes y del OTEC, a través de un reglamento interno que haga referencia al cuidado y mantención de la infraestructura y que se encuentre a disposición de todo interesado.

NOTA La declaración tipo a ser utilizada por los OTEC se encontrará disponible en SENCE.

CAPACITACIÓN

6.4 Ambiente de trabajo

El OTEC debe asegurar que las oficinas administrativas y los establecimientos donde se desarrollará la capacitación, cumplan con el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.

6.5 Recursos financieros

La gestión de los recursos debe incluir actividades para determinar las necesidades de recursos financieros y las fuentes de los mismos.

La dirección debe planificar, tener disponibles y controlar los recursos financieros necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, para lograr los objetivos del OTEC.

Los informes financieros de las actividades relacionadas con el desempeño del sistema de gestión de la calidad y la conformidad del servicio se deben utilizar en las revisiones de la dirección (ver 5.6.2) y estar a disposición de las Autoridades Competentes.

7 Realización del servicio de capacitación

7.1 Planificación de la realización del servicio de capacitación

El OTEC debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio de capacitación. La planificación de la realización del servicio debe ser coherente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad (ver 4.1).

Durante la planificación de la realización del servicio de capacitación, el OTEC debe determinar, según corresponda:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio;
- b) los procesos y documentos necesarios, y proporcionar los recursos específicos para el diseño, desarrollo y ejecución del servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación y seguimiento específicos para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo; y
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio y la capacitación resultante, cumplen los requisitos del usuario y otras partes interesadas (ver 4.2.4).

7.2 Procesos relacionados con el usuario y participante

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de capacitación

El OTEC debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el usuario y participantes, incluyendo los requisitos del diseño curricular, de la ejecución de la capacitación y las actividades posteriores a la misma;
- b) los requisitos no especificados por el usuario y participantes necesarios para la entrega de la capacitación;

- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio (normativas vigentes, bases de licitación, licencias requeridas para que el usuario se desempeñe laboralmente, normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, entre otras); y
- d) cualquier requisito adicional que el OTEC considere necesario.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de capacitación

El OTEC debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se debe efectuar antes de que el OTEC se comprometa a proporcionar un servicio al usuario, debiendo asegurar que:

- a) los requisitos del servicio a entregar estén definidos;
- b) estén resueltas las diferencias entre los requisitos del contrato, bases de licitación u otros y aquellos expresados previamente; y
- c) que tiene la capacidad técnica, logística y financiera para cumplir con los requisitos definidos.

Se deben mantener registros de los resultados de esta revisión y de las acciones originadas por la misma (ver 4.2.4).

Cuando el usuario no proporcione una declaración documentada de los requisitos de la capacitación, el OTEC debe confirmar los requisitos del usuario antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, el OTEC debe asegurar que la documentación pertinente sea modificada y que el personal que corresponde sea consciente de los requerimientos modificados.

7.2.3 Comunicación con el usuario, participantes y otras partes interesadas

El OTEC debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación entre los usuarios, participantes, y otras partes interesadas, relativas a:

- a) la información sobre el servicio proporcionado;
- b) la información sobre el OTEC: domicilio, correo electrónico (OTEC y representante legal), teléfonos, nombre del contacto, entre otros. Cualquier cambio en esta información se debe comunicar de inmediato al usuario, participante y otras partes interesadas;
- c) la atención de consultas, contratos suscritos, pedidos, retroalimentación, incluyendo reclamos, quejas y sugerencias;
- d) la correcta coordinación del OTEC, para lo cual, debe contar con personal competente con el cual los participantes tengan una comunicación constante y fluida;
- e) la declaración de deberes y derechos de los participantes y del OTEC, esta declaración debe contar a lo menos con lo mínimo estipulado por SENCE, el cual debe estar expuesto en los lugares de capacitación para los participantes.

7.3 Diseño y desarrollo de la actividad de capacitación

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

El OTEC debe planificar el diseño y desarrollo de las actividades de capacitación según los requerimientos de los usuarios, participantes y otras partes interesadas en las actividades de capacitación a entregar, considerando:

- el diseño curricular entregado por la Autoridad Competente, cuando aplique;
- las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo;
- las competencias del personal especializado en diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las actividades de capacitación

Se deben determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos de la actividad de capacitación y mantener registros (ver 4.2.4). Estos deben incluir lo establecido en 7.2.1 y la información provenientes de diseños de capacitaciones previas similares, cuando aplique.

7.3.3 Resultados del diseño

El OTEC 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 tal manera que permita la verificación respecto a los elementos de entrada, y se deben aprobar antes de su entrega o ejecución.

Los resultados del diseño se deben documentar y especificar lo siguiente:

- a) el currículo y medios de evaluación que reflejen que son apropiados para los objetivos y los resultados de aprendizaje especificados;
- b) la selección de métodos de aprendizaje, incluyendo el aprendizaje autónomo cuando corresponda, que respondan a las competencias y requisitos del currículo; como también, sean adecuados a los participantes;
- c) la información apropiada para la selección del relator, la información de las compras y contrataciones y entrega del servicio;
- d) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio;
- e) las características del servicio que son esenciales para su entrega segura y correcta;
- f) las funciones y responsabilidades de las partes interesadas como también, el seguimiento y evaluación de las actividades de capacitación.

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 (ver 7.3.1), para:

- a) evaluar la capacidad del diseño y desarrollo de la actividad de capacitación para cumplir los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas;
- b) identificar cualquier problema en el diseño y desarrollo de la actividad de capacitación propuesta y proponer las acciones necesarias para su mejora.

Las personas involucradas en dichas revisiones deben incluir al personal que realiza las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando.

Se deben mantener registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (ver 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo de la actividad de capacitación

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (ver 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen 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 (ver 4.2.4).

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 (ver 7.3.1), 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 (ver 7.5.2).

Se deben mantener registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (ver 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo de capacitación

Los cambios de diseño y desarrollo de la actividad de capacitación se deben identificar y se deben mantener registros.

Los cambios se deben revisar, verificar y 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 (ver 4.2.4).

En Figura 2 se muestra la relación entre la revisión, la verificación y la validación.

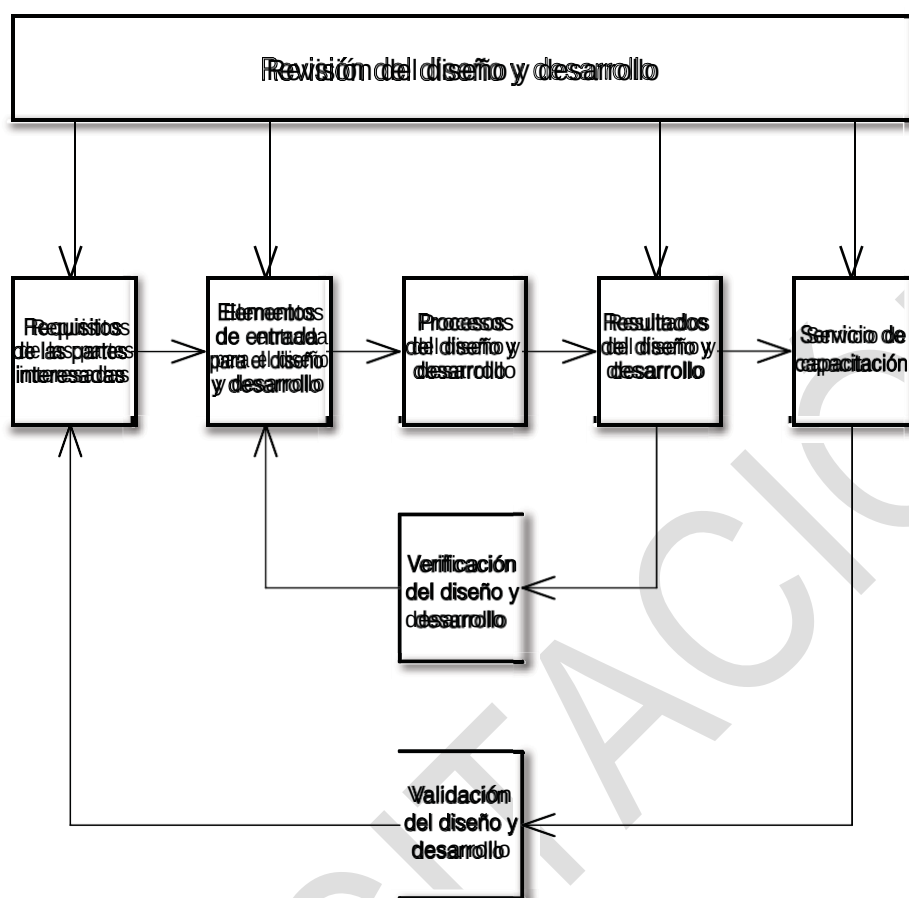


Figura 2 – Diseño y desarrollo de la metodología para la actividad de capacitación

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

El OTEC se 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, con el fin de satisfacer los requisitos del OTEC para el cumplimiento del servicio de capacitación, los requisitos del usuario, participantes y de otras partes interesadas.

El OTEC debe asegurar que el (los) producto(s) o servicios adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. El tipo y el 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.

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, la evaluación y la re-evaluación. Se deben mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (ver 4.2.4).

NOTA Dentro de los criterios de evaluación se puede considerar los siguientes:

- la evaluación del costo del producto o servicio a comprar, tomando en cuenta el precio, fecha de entrega y desempeño

especificado (calidad, post venta, entre otros);

CAPACITACIÓN

- b) en el caso de los relatores se puede evaluar la formación, competencias, experiencia laboral, experiencia como facilitador, capacitaciones, desempeño del mismo en procesos de capacitación anterior, o bien, el desempeño en relación con otros OTEC, y cualquier otro criterio establecido por el OTEC u otra parte interesada.

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:

- a) la identificación de las necesidades y especificaciones del producto o servicio a comprar o contratar;
- b) requisitos de calificación del personal a contratar en forma temporal. En el caso del relator, esto se realiza a través del perfil del relator necesario para cada curso a dictar;
- c) requisitos para la aprobación de productos, servicios y personal temporal a contratar.

7.4.3 Evaluación de las compras

La evaluación del (de los) producto(s) o servicio(s) a comprar, debe incluir:

- a) la evaluación de la existencia de garantías para productos o servicios comprados;
- b) la evaluación de la capacidad del proveedor para suministrar los productos requeridos, sus referencias y datos disponibles sobre satisfacción del usuario;
- c) la evaluación de la capacidad logística del proveedor incluyendo la infraestructura, herramientas y equipamiento; y
- d) se deben mantener los registros de los resultados de las evaluaciones realizadas (ver 4.2.4).

7.4.4 Verificación del (de los) producto(s) o servicio(s) comprado(s)

El OTEC debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando el OTEC o el usuario quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el OTEC debe especificar en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación (autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso de compra) del producto o servicio.

Se deben mantener registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria de llevar a cabo producto de la verificación (ver 4.2.4).

7.5 Prestación del servicio de capacitación

7.5.1 Control de la ejecución del servicio de capacitación

El OTEC debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio de capacitación bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir:

- a) 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 de acuerdo a lo estipulado,

siempre que aplique;

CAPACITACIÓN

- b) la modalidad de la capacitación a efectuar a disposición del relator y de todo el personal del OTEC que intervenga en la prestación del servicio;
- c) información a los participantes del curso con la descripción de las características del servicio de capacitación a entregar;
- d) disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- e) disponibilidad y buen funcionamiento del equipamiento y material(es) previsto(s) como necesario(s) para la realización del servicio de capacitación;
- f) disponibilidad de infraestructura y/o herramientas informáticas apropiadas para el servicio de capacitación a entregar; y
- g) implementación de actividades de liberación del servicio de capacitación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio de capacitación

El OTEC debe validar todo proceso de prestación del servicio. La validación debe demostrar la capacidad del proceso de capacitación para alcanzar los resultados planificados.

El OTEC debe establecer un procedimiento para este proceso, incluyendo:

- a) criterios definidos para la aceptación del servicio (alumnos reprobados y aprobados, satisfacción de los participantes, entre otras);
- b) criterios para la aprobación del equipamiento, herramientas e infraestructura utilizados en la prestación del servicio;
- c) criterios para evaluar el desempeño del relator durante la entrega del servicio de capacitación; y
- d) requisitos de los registros que recogen la información para la validación y la forma de procesar y emplear los resultados (ver 4.2.4).

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El OTEC debe establecer una metodología para la identificación y trazabilidad del servicio de capacitación con el fin de recopilar datos que se puedan utilizar en la mejora del servicio entregado.

7.5.4 Propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas

El OTEC debe identificar las responsabilidades con relación a los bienes y otros activos de propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas que se encuentren bajo el control de la misma, a fin de proteger su valor.

El OTEC debe cuidar los bienes que sean de propiedad de los usuarios, participantes y otras partes interesadas mientras estén bajo el control del OTEC o estén siendo utilizados por éste. El OTEC debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes del usuario suministrados para su utilización o incorporación en el servicio de capacitación. En caso de deterioro del (de los) bien(es) de propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas, esto debe quedar registrado y ser comunicado a éstos a fin de tomar las acciones correspondientes.

NOTA La propiedad de los usuarios, participantes y otras partes interesadas puede incluir la propiedad intelectual y los

datos personales.

CAPACITACIÓN

7.5.5 Preservación del material e insumos asociados al servicio de capacitación

El OTEC 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.

Para el cumplimiento de lo anterior, el OTEC debe definir e implementar procesos para el almacenamiento, conservación y entrega de las partes constitutivas del servicio de capacitación, de modo de prevenir el deterioro, daño o mal uso de éste.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

El OTEC debe proveer la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, estableciendo los procesos para asegurar el seguimiento y medición.

El seguimiento y medición en la actividad de capacitación puede ser necesaria en equipos para la inspección y el ensayo, para evaluar conocimientos adquiridos o utilizados para la ejecución de un curso, cuyo resultado afecte la calidad del servicio de capacitación y/o el objetivo de aprendizaje esperado (por ejemplo, balanzas de un laboratorio analítico, instrumentos para registro de temperaturas asociados a la metalurgia, micrómetros, entrenamiento de pilotos, conductores, entre otros).

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones se debe registrar la base utilizada para la calibración o verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; y
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y almacenamiento.

Se deben mantener registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Se debe confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de la actividad de capacitación. Esto se debe llevar a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software (por ejemplo, plataformas e-learning, simuladores, control de asistencia, entre otros) para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

El OTEC debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad del servicio de capacitación con los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas;
- b) asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad; y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El OTEC debe definir los procesos a medir, los métodos aplicables, el alcance de su utilización y los responsables de las mediciones.

Si es necesaria la aplicación de técnicas estadísticas para evaluar la capacidad de un proceso, éstas se deben identificar, documentar e implementar.

Para la medición, análisis y mejora se debe considerar:

- a) los datos de las mediciones se deben convertir en información beneficiosa para el OTEC y otras partes interesadas;
- b) esta información se debe usar para establecer prioridades y mejorar el desempeño del OTEC;
- c) los métodos de medición empleados se deben revisar periódicamente y verificar la exactitud e integridad de los datos generados.

Se debe considerar la medición de la satisfacción del usuario, participantes y otras partes interesadas en la evaluación del desempeño del OTEC.

Se deben implementar metodologías adecuadas para la comunicación del análisis de las mediciones, a los integrantes del OTEC y a otras partes interesadas.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario y participante

El seguimiento y la medición de la satisfacción del usuario y participante se basan en la revisión de la información relacionada con éste. El OTEC debe establecer fuentes de información registradas, internas o externas.

La dirección del OTEC debe establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar la información de la satisfacción del usuario y participante, para mejorar el desempeño del OTEC.

Se debe documentar la planificación de los procesos señalados previamente, definir, implementar y documentar los métodos de recolección de datos, las fuentes de información, la frecuencia de recopilación y revisión del análisis de los datos.

La dirección del OTEC debe utilizar la información emanada de la medición de la satisfacción del usuario y/o participante, como una herramienta de mejoramiento continuo. Este proceso, debería considerar los requisitos del usuario y participante, el cumplimiento de sus expectativas en la ejecución del curso, entre otros.

NOTA El seguimiento de la satisfacción del usuario y participante puede incluir, la obtención de elementos de entrada de fuentes como: cuestionarios, encuestas de satisfacción, reuniones, visitas, llamadas de seguimiento, entrevistas, felicitaciones, reclamos, quejas y sugerencias, entre otras.

8.2.2 Auditoría interna

El proceso de auditoría interna actúa como una herramienta de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad designado. Este proceso permite obtener evidencias objetivas que se han cumplido los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas.

La dirección del OTEC debe asegurar que se establece un proceso de auditoría interna eficaz, para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad.

El proceso de auditoría interna se debe llevar a cabo a intervalos planificados, para determinar que el sistema es conforme con las disposiciones planificadas (ver 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos establecidos por el OTEC y otras partes interesadas; y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La dirección del OTEC debe asegurar que se hayan establecido los objetivos del programa de auditoría interna de manera tal, que sirvan para planificar las auditorías, conducirlas y para asegurar que el programa de auditoría interna está efectivamente implementado.

Se debe establecer el programa de auditoría interna tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de auditorías previas (internas y externas), los requisitos de otras partes interesadas, quejas y reclamos de los usuarios y /o participantes y cuando corresponda, el porcentaje de rechazo respecto a postulaciones a programas de SENCE (administrativo y técnico). La programación debe ser flexible, a fin de permitir cambios en el énfasis, basados en los hallazgos y en las evidencias objetivas obtenidas durante las distintas auditorías.

Se deben establecer los criterios del programa de auditoría, el alcance, frecuencia de las auditorías, los recursos a emplear, la metodología y los riesgos en la implementación del programa.

Se debe implementar el programa de auditorías. Para implementarlo se debe definir un plan de auditoría, para la ejecución de cada auditoría individual, con objetivos, criterios, alcance, método de auditoría y el (los) miembro(s) del equipo auditor.

La selección del (de los) auditor(es) interno(s) que realizará(n) cada auditoría debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

NOTA En el caso que el OTEC no permita asegurar la objetividad e imparcialidad y competencia del proceso se puede emplear personal externo para realizar la auditoría interna.

Se deben establecer, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos para la programación, planificación y realización de las auditorías, para informar los resultados y para mantener registros de las auditorías ejecutadas (ver 4.2.4).

La jefatura responsable del proceso que está siendo auditado debe asegurar que se toman acciones de mejora sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El OTEC debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición del desempeño de los procesos.

Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se deben tomar acciones correctivas para asegurar la continuidad del servicio de capacitación.

Las mediciones se deben utilizar para gestionar operaciones del día a día, para evaluar los procesos que se deban someter a mejora continua y aquellos que se deben reestructurar, de acuerdo a los objetivos del OTEC.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que el OTEC considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiados para cada uno de sus procesos, en relación con su impacto sobre la conformidad del servicio de capacitación y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio de capacitación

El OTEC debe medir y hacer un seguimiento del servicio de capacitación para verificar que se cumplen con los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas, además el OTEC debe registrar los aprendizajes adquiridos por los participantes del servicio de capacitación. Esto se debe realizar en las etapas apropiadas del proceso de la realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (ver 7.1).

Al seleccionar los métodos de seguimiento y medición, el OTEC debe considerar:

- a) las características del servicio de capacitación, que determinarán los tipos de seguimiento y medición, los medios de medición adecuados;
- b) el seguimiento y medición en la secuencia de realización del servicio de capacitación;
- c) las características a medir, la documentación y los criterios de aceptación a utilizar para constatar la conformidad del servicio, incluyendo la evaluación del desempeño del relator;
- d) la medición del aprendizaje de los participantes, el OTEC debe aplicar las directrices dadas por la Autoridad Competente, y sólo en caso de que dicha Autoridad no las entregue, el OTEC podrá determinar la metodología que estime pertinente;
- e) las fiscalizaciones llevadas a cabo por las autoridades legales, reglamentarias u otras partes interesadas.

Se debe mantener evidencia del seguimiento y medición efectuados, así como de la conformidad con los criterios de aceptación.

NOTA El seguimiento y medición del servicio puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como: el análisis de los cursos no demandados, porcentaje de pérdida de usuarios, quejas, reclamos, porcentaje de pérdida de postulaciones, bonos o licitaciones, satisfacción del usuario y/o participante, deserción, tasa de reprobación de los participantes, entre otras.

8.3 Control del servicio no conforme

El OTEC debe asegurar de que el servicio de capacitación que no sea conforme con los requisitos del usuario, participante y otras partes interesadas, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.

El OTEC debe tratar los servicios de capacitación no conformes, de una o más de las maneras siguientes:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su liberación o aceptación bajo concesión por el usuario, participantes y otras partes interesadas;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad, cuando se detecta un servicio no conforme después de su liberación.

Se deben mantener registros (ver 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se debe someter a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requerimientos.

8.4 Análisis de datos

Las decisiones a tomar por parte del OTEC, se deben basar en el análisis de datos obtenidos a partir de las mediciones e información recopilada según lo señalado por esta norma. Esto debe incluir los datos resultantes del seguimiento y medición (ver 8.2) y de cualquier otra fuente pertinente.

El OTEC debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad, y para evaluar dónde se puede realizar la mejora continua.

Los resultados del análisis de datos deben proporcionar, como mínimo, información sobre:

- a) la satisfacción del usuario, participante y otras partes interesadas (ver 8.2.1);
- b) la conformidad con los requisitos del servicio de capacitación (ver 7.2.1);
- c) las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) la conformidad con los proveedores;
- e) el nivel de aprendizaje de los participantes.

El análisis de datos puede ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales y por lo tanto, guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas a implementar.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejoramiento continuo

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los usuarios, participantes y de otras partes interesadas.

La dirección debe buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos del OTEC, más que esperar a que un problema o una no conformidad le revele las oportunidades de mejora.

El OTEC debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de datos, el análisis de los reclamos, quejas y sugerencias, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección.

El OTEC debe tener un método para identificar y gestionar las actividades de mejora. Estas mejoras pueden derivar en cambios en el servicio de capacitación y en el sistema de gestión de la calidad del OTEC.

8.5.2 Acciones correctivas

El OTEC debe tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. La dirección debe asegurar que se utiliza la acción correctiva como una herramienta para la mejora.

La planificación de la acción correctiva debe incluir la evaluación de la importancia de la no conformidad, y se debe hacer en términos del impacto en aspectos tales como: costos de operación, costos de la no conformidad, desempeño del servicio, satisfacción del usuario, participantes y otras partes interesadas.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo los reclamos, quejas de los usuarios y/o participantes, y los resultados de fiscalizaciones);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no se repitan;
- d) determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (ver 4.2.4); y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acciones preventivas

El OTEC debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (ver 4.2.4); y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Anexo A

(informativo)

Bibliografía

- [1] NCh-ISO 9000:2010, *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*.
- [2] NCh-ISO 10013:2003, *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad*.
- [3] NCh-ISO 17000:2005, *Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales*.
- [4] ISO 29990:2015, *Learning services for non-formal education and training - Basic requirements for service providers*.
- [5] Ley 19.518, *Fija Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo*. Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- [6] Ley 19.628, *Sobre Protección de la Vida Privada*. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- [7] Ley 20.422, *Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad*. Ministerio de Planificación.