

PREGUNTAS FRECUENTES NCh 2728

A. Norma Chilena de Calidad para OTEC

1. ¿Qué es la Norma Chilena de Calidad para Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), NCh 2728?

Es una norma que fija los requisitos mínimos que deben poseer los OTEC para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad destinado a satisfacer las necesidades de sus clientes.

2. ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como un OTEC realiza la gestión empresarial asociada con la Calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que el OTEC emplea para alcanzar sus objetivos de Calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes.

3. ¿Quién desarrolló esta Norma?

Esta Norma fue desarrollada por el Instituto Nacional de Normalización (INN), por encargo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

4. ¿Cuáles son los objetivos de esta Norma?

Mejorar los estándares de calidad de los OTEC, y asegurar la calidad de la oferta de capacitación a los usuarios del sistema.

5. ¿Tiene esta Norma algún respaldo legal?

Sí, se encuentra oficializada como Norma Oficial de la República a través de la publicación en el Diario Oficial el 19 de Mayo de 2003, del Decreto Supremo N° 155 del Ministerio de Economía.

6. ¿Qué beneficios se pueden esperar de implementar los requisitos de la norma?

- Los procesos del OTEC mejorarán y con ello su eficacia;
- Mejorará su imagen y prestigio;
- Mayor satisfacción de los clientes;
- Diferenciación respecto de la competencia;
- Acceso a nuevos mercados;
- Ventajas en la comercialización.

7. ¿Qué beneficios reportará a las empresas trabajar con un OTEC certificado?

Las empresas podrán contar con un servicio de capacitación de Calidad y bajo mejoramiento continuo, con un claro enfoque al cliente.

La globalización de nuestra economía (Tratados de Libre Comercio, por ejemplo) exigirá mayores estándares de calidad a las empresas y a sus proveedores de bienes y servicios, dentro de los cuales destaca la capacitación y por ende los OTEC. Por lo anterior, la certificación será un elemento vital en las decisiones de capacitación de las empresas.

8. ¿Qué relación guarda NCh 2728 con la Norma ISO 9001:2000?

La NCh 2728 está basada en la Norma ISO 9001:2000, con lo cual se garantiza la eficacia de los estándares de Calidad de una Norma Internacional como ISO 9001:2000. La NCh 2728 tiene un énfasis en el área de la capacitación, específicamente a través de la cláusula 9, "Otros requisitos".

B. Certificación

9. ¿Qué significa la Certificación?

La Certificación es el reconocimiento formal que una entidad externa (entidad certificadora) hace del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por un OTEC, el que se concreta a través de la entrega de un certificado.

10. ¿Cómo se lleva a cabo la certificación?

A través de una auditoría, realizada por auditores externos (pertenecientes a una entidad certificadora). Esta auditoría comprende la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC, así como auditorías en terreno.

En la primera etapa, la entidad certificadora revisará el Manual de la Calidad desarrollado por el OTEC. Lo que buscará será saber qué tan bien el Manual de la Calidad describe lo que el OTEC afirma que sucede contra lo que la NCh 2728 dice que debería suceder. Cuando existan deficiencias, la entidad certificadora indicará dónde están los problemas.

11. ¿Qué pasa después?

En la auditoría en terreno, el auditor (y puede haber más de uno) empleará el Manual de la Calidad y cualquier procedimiento desarrollado por el OTEC como guía sobre cómo opera la empresa. El auditor buscará registros, documentos u otra evidencia objetiva para ver que el OTEC esté haciendo lo que su Manual de la Calidad/procedimientos afirma que se hace.

12. ¿Qué pasa si se detectan inconsistencias?

Cuando se encuentran inconsistencias (llamadas “no conformidades”), las acciones del auditor dependerán de qué tan graves sean éstas. Para no conformidades mayores, se podría detener la certificación hasta solucionar las no conformidades. Para no conformidades menores, se podría entregar la certificación, pendiente de rectificación en la próxima auditoría de seguimiento.

13. ¿Qué es una auditoría de seguimiento?

Una vez entregada la certificación, la entidad certificadora llevará a cabo auditorías de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado por el OTEC, por el período durante el cual la certificación es válida.

Si se encuentran no conformidades durante una auditoría de seguimiento y no se rectifican dentro de los tiempos especificados, se podría cancelar la certificación.

14. ¿Cuál es el costo de la certificación?

El costo está asociado al número día-auditor, que está directamente relacionado con el número de integrantes **contratados** del OTEC, de acuerdo a los estándares desarrollados por la IAF (International Accreditation Forum):

15. ¿Será obligatoria la certificación para los OTEC?

Sí. Las modificaciones a la Ley SENCE, publicadas en el Diario Oficial el 4 de septiembre de 2004 (Ley 19.967, “Sobre racionalización del uso de la Franquicia Tributaria de Capacitación”), contempla un plazo de 24 meses desde la fecha señalada para la certificación de los OTEC bajo la Norma NCh 2728, o aquella que

Preguntas Frecuentes Norma Chilena de Calidad
para Organismos Técnicos de Capacitación

la reemplace. De lo contrario, luego de cumplido el plazo, se procederá a la cancelación en forma automática de la inscripción en el Registro Nacional de aquellos OTEC que no den cuenta en forma debida de este requisito.

16. ¿Quién certifica a los OTEC bajo la NCh 2728?

Quien certifica a los OTEC son entidades certificadoras acreditadas por el INN.

17. ¿Cuáles son estas entidades certificadoras?

Por el momento, las entidades acreditadas ante el INN para certificar NCh 2728 son:

- AENOR
- APPLUS CHILE
- BUREAU VERITAS
- CESMEC
- ICONTEC
- IRAM
- LATU S.A.
- SCI
- SGS
- TÜV

(Consulte www.sence.cl/norma_sitios.htm)

C. Integración al Programa

18. ¿Cuáles son los requisitos básicos para participar en este Programa?

Ser un OTEC debidamente acreditado ante SENCE.

19. ¿Y cómo me puedo integrar?

En el sitio Web del SENCE existe un vínculo (link) en el lado izquierdo, “Norma Chilena NCh 2728”, www.sence.cl/norma.htm; al ingresar a esa página, en el link “Inscripciones”, debe llenar el “Formulario de Inscripción” con los datos de su OTEC y enviarlo a SENCE a través de Internet.

20. ¿Qué es la Guía de Autoevaluación?

Esta Guía es un cuestionario que tiene como objetivo proporcionar al OTEC un diagnóstico rápido del nivel de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la NCh 2728.

21. ¿Dónde respondo las preguntas a la Guía de Autoevaluación?

Debe ingresar las respuestas en la Planilla de Puntajes, presente en la página donde ingresó a la Guía de Autoevaluación, siguiendo cuidadosamente las instrucciones brindadas.

22. Ya he respondido la Guía de Autoevaluación, ¿cómo puedo saber los resultados?

Al ingresar todas las respuestas en la Planilla de Puntajes, ésta automáticamente generará un resultado, “Nivel Básico”, “Nivel Intermedio” o “Nivel Avanzado”. Lo anterior no tiene una connotación para su participación en el Programa, por lo que es importante responder de acuerdo a la realidad actual del OTEC.

23. ¿Qué indica cada nivel?

Cada nivel indica el grado de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un OTEC.

- Nivel Básico: Etapa de menor desarrollo de gestión. Gestión organizacional débil y empresarial de menor escala.
- Nivel Intermedio: Etapa de desarrollo de su gestión de carácter intermedio. Gestión organizacional de proyecciones.
- Nivel Avanzado: Etapa de desarrollo avanzado. Estructura organizacional más profesionalizada.

Luego de lo anterior, debe enviar el archivo de la planilla a nuestro Programa a través de Internet.

D. Implementación

24. ¿Qué hacemos ahora?

Este es sólo el principio. Considerando el grado de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el OTEC, se deberán emprender las acciones necesarias para lograr la certificación.

Recuerde que el proceso de implementación es de exclusiva responsabilidad del OTEC.

25. ¿Cómo podemos saber cuáles son los requisitos que necesita un OTEC para certificarse?

Como ya lo señalamos, los requisitos están contenidos en el texto de la Norma, la cual puede ser adquirida en el Instituto Nacional de Normalización (INN), cuyas dependencias se encuentran en Matías Cousiño N° 64, piso 5, o a través de Internet en el sitio, www.inn.cl Es importante una lectura a conciencia de éste, con el fin de interiorizarse de los diversos conceptos allí expuestos.

26. Algunas instituciones y/o consultores se han puesto en contacto con nuestro OTEC para ofrecer asesoría o cursos relacionados con el tema de la implementación de NCh 2728, ¿son obligatorios?

No, pero si el OTEC está en condiciones de afrontar los costos por concepto de cursos o asesoría para la implementación de la norma ello podría significar un proceso de certificación más rápido.

Preguntas Frecuentes Norma Chilena de Calidad
para Organismos Técnicos de Capacitación

27. Tenemos una duda respecto de un requisito, ¿dónde podemos obtener ayuda?

Puede hacer llegar todas sus consultas al correo electrónico de nuestro Programa, calidad@sence.cl, donde éstas serán contestadas a la brevedad.