

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 (empresas y trabajadores).

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.

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 eficiencia 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 hace del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 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 a los procesos del OTEC. Esta auditoría comprende la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC, así como auditorías en terreno.

11. ¿Cuál es el costo de la certificación?

El costo está asociado al número de días de trabajo del auditor.

12. ¿Es obligatoria la certificación para los OTEC?

En forma gradual, SENCE, el sector público, y las diversas áreas productivas de nuestra economía irán exigiendo la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad por parte de los OTEC. A mediano plazo, todos los OTEC que operen en el mercado de la capacitación deberán estar certificados.

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

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

14. ¿Cuáles son estas entidades certificadoras?

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

- AENOR
- BUREAU VERITAS
- CESMEC
- ICONTEC
- IRAM
- SGS

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

15. ¿Hay contemplado algún financiamiento a los OTEC?

Sí. Nuestro Servicio tiene contemplado un financiamiento que asciende al 100% de la auditoría de certificación bajo la NCh 2728 en un OTEC con menos de 10 integrantes, que postule a ello en las fechas indicadas y previa aprobación por parte de nuestro Servicio.

El monto del financiamiento será traspasado directamente a la/s entidad/es certificadora/s indicadas oportunamente por nuestro Servicio.

C. Integración al Programa

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

Ser un OTEC debidamente acreditado ante SENCE.

17. ¿Y cómo me puedo integrar?

En el sitio Web del SENCE existe un vínculo 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.

18. ¿Qué viene después?

Recibirá una contraseña que le habilitará en el Sistema de Apoyo a la Implementación de la Norma (SAIN).

19. Envié mi formulario de inscripción y no recibí la contraseña, ¿cuál puede ser el problema?

- Puede haber una discordancia entre los datos registrados por su OTEC en el Formulario de Inscripción y los datos existentes en SENCE. En este caso debe acercarse a las oficinas regionales de SENCE con el fin de actualizar sus datos.
- Es muy importante que al llenar el Formulario de inscripción digite correctamente los datos, **tal cual fueron comunicados a SENCE** (abreviaturas, número de oficina, etc), de lo contrario el sistema no reconocerá sus antecedentes al compararlos con la base de datos de nuestro Servicio.

20. ¿Qué es el SAIN?

Es el Sistema de Apoyo a la Implementación de la Norma, que le brindará diversas herramientas de apoyo para su avance en el proceso.

21. ¿Cómo puedo acceder al SAIN?

En el Sitio Web del Programa, www.sence.cl/norma.htm, debe ingresar a la opción "OTEC autenticados".

Aparecerá un cuadro de diálogo: en la opción "usuario" debe ingresar el RUT de su OTEC sin punto, incluyendo guión y dígito verificador, y la contraseña recibida, de cuatro dígitos.

22. No puedo ingresar al SAIN, ¿qué problema puede haber?

Lo más probable es que haya ingresado el nombre de usuario o la contraseña en forma incorrecta. Recuerde que debe ingresar el RUT de su OTEC sin punto, incluyendo guión y dígito verificador.

23. He extraviado mi contraseña, ¿qué puedo hacer?

Debe solicitar la contraseña asignada vía correo electrónico, calidad@sence.cl

24. ¿Qué tengo que hacer después de ingresar al SAIN?

La primera herramienta a utilizar es la Guía de Autoevaluación.

25. ¿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 del Sistema de Gestión de Calidad según la NCh 2728.

26. No entiendo las preguntas de la Guía de Autoevaluación, ¿dónde puedo encontrar ayuda?

En la página Web del Programa, www.sence.cl/norma.htm, en "Documentos para descargar", puede consultar el texto íntegro de la NCh 2728, donde aparecen los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en un OTEC.

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

Al contestar la Guía ésta automáticamente generará un resultado, "Nivel Básico", "Nivel Intermedio" o "Nivel Avanzado". Lo anterior no tiene una connotación valórica, por lo que es importante responder de acuerdo a la realidad actual del OTEC.

28. ¿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.

29. ¿Qué tengo que hacer ahora que respondí la Guía de Autoevaluación?

Debe ingresar las respuestas en la Planilla de Puntajes, presente en esa misma página, siguiendo cuidadosamente las instrucciones brindadas. Luego debe enviar el archivo de la planilla a través de Internet.

D. Implementación

30. ¿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 optar a la certificación.

Recuerde que la implementación es de exclusiva responsabilidad del OTEC.

31. ¿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, presente en el Sitio Web del Programa, www.sence.cl/norma.htm. Es importante una lectura a conciencia de éste, con el fin de interiorizarse de los diversos conceptos allí expuestos.

32. 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.

La Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, posee algunas herramientas de ayuda a la implementación de NCh 2728 en los OTEC, como los PROFO o FAT, entre otros. Para ello puede informarse en www.corfo.cl, o concurrir a sus respectivas Direcciones Regionales.

33. 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.