

|                                                                                   |                                                                                           |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | <b>DA-D45</b>         |
|                                                                                   |                                                                                           | <b>Página 1 de 12</b> |

## 1 OBJETO Y ALCANCE

1.1 El presente documento establece los criterios para los procesos de certificación de Sistemas de Gestión de Organismos Técnicos de Capacitación, según la norma NCh2728:2015. Estos requisitos son complementarios a otras Directrices ya existentes para la Certificación de Sistemas, en el Sistema Nacional de Acreditación del INN.

1.2 Esta Directriz aplica a los procesos de auditoría y certificación que realizan los Organismos de Certificación de Sistemas acreditados, según la norma NCh2728:2015.

1.3 Esta Directriz aplica a los procesos de acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas, que certifican según la norma NCh2728:2015

## 2 REFERENCIAS

|                      |                                                                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NCh-ISO 17021/1:2015 | Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - Parte 1: Requisitos. |
| NCh2728:2015         | Organismos Técnicos de Capacitación: Requisitos.                                                                                                         |
| DA-D11               | Transferencia de certificados.                                                                                                                           |
| DA-D12               | Tiempos de Auditoría de Certificación de Sistemas de Gestión.                                                                                            |

## 3 DEFINICIONES

**3.1 OCS:** Organismo de Certificación de Sistemas.

**3.2 OTEC:** Organismo Técnico de Capacitación.

**3.3 OTIC:** Organismo Técnico Intermedio para Capacitación.

**3.4 Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un servicio de capacitación que no es conforme con los requisitos especificados.

|                                            |                                           |                                             |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Preparado por:<br>División de Acreditación | Revisado por:<br>División de Acreditación | Aprobado por:<br>Jefe División Acreditación |
| Versión Original:<br>2016.05.31            | Versión: 04                               | Fecha: 2019.04.30                           |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 2 de 12 |

## 4 DISPOSICIONES GENERALES

Los siguientes requisitos aplican a los Organismos de Certificación de Sistemas:

4.1 Para la certificación de sistemas de gestión de OTEC, según norma NCh2728:2015, se deben considerar las Directrices ya existentes en materia de certificación de sistemas.

4.2 Los OCS, deberán informar inmediatamente a SENCE respecto de la cancelación de los OTEC, una vez concluido el proceso de apelación, (ver formulario de notificación, Anexo A de esta directriz).

4.3 La transferencia de certificados, se debe realizar según DA-D11. Los OCS involucrados deberán compartir la información indicada en los numerales 7.5.1 de esta Directriz, a fin de mantener el historial del OTEC respecto de la realización de las actividades de capacitación.

4.4 Se debe considerar en la planificación de las auditorías, factores tales como: el número de personas del OTEC (incluyendo al personal externo de apoyo y de relatoría), ubicación geográfica, actividades ejecutadas dentro del periodo de la revisión, entre otros.

4.5 Las auditorías de seguimiento (mantención), realizadas por los OCS deberán, determinarse según la Directriz DA-D12, siendo la duración mínima de ellas un (1) día auditor.

4.6 Las auditorías de recertificación, realizadas por los OCS deberán determinarse según la Directriz DA-D12, siendo la duración mínima de ellas un (1) día auditor.

4.7 A fin de auditar todos los numerales de la norma NCh2728:2015, los OCS deberán demostrar que los auditores calificados se encuentran entrenados para la totalidad de los requisitos de la norma NCh2728:2015, en particular para los numerales 7.3, 7.5.2 y 7.6.

4.8 Considerando la Directriz DA-D44, los OCS no podrán aplicar el numeral 9.6.3.2.5 de la norma NCh-ISO 17021/1:2015, para los procesos de recertificación según NCh2728:2015.

## 5 INTERPRETACIONES DE LA NORMA NCh2728:2015

| Requisito de la norma NCh2728:2015     | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>0 INTRODUCCION</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Primer Párrafo                         | <p>a. El OTEC puede dar cursos sin código SENCE, sin embargo, se debe dar cumplimiento a los numerales 7.5.1 letras a) b) c) d) de esta Directriz.</p> <p>b. No se pueden realizar actividades distintas de la capacitación. No se permitirán actividades de consultoría, análisis de brechas ni detecciones de necesidad de capacitación entre otros.</p> |
| <b>1 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 3 de 12 |

| Requisito de la norma NCh2728:2015       | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2                                      | Para la implementación de la norma NCh2728:2015, aplican todos los requisitos, sin existir justificaciones para no aplicar y en particular los numerales 7.3, 7.5.2 y 7.6 .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>3 TERMINOS Y DEFINICIONES</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.22                                     | <p>a. El OCS deberá verificar que el OTEC cumple con el objeto único “Prestación de Servicios de Capacitación”. Se excluye de este requisito las excepciones consideradas en el artículo 12 de la Ley N° 19518.</p> <p>b. Aquellas instituciones que realizan capacitaciones que requieren la previa autorización de otras Entidades Públicas deben incorporar en los estatutos además del objeto único, una frase que explicita, la realización de este tipo de actividad. Esta autorización debe estar vigente al momento de realizar las capacitaciones.</p>                                                                                                                                             |
| 3.23                                     | Para la norma NCh2728:2015, donde aparezca el término Partes Interesadas, se considerarán como tales, a las siguientes instituciones: asociaciones gremiales, el OCS, OTIC y SENCE, entre otras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.39                                     | La definición de revisión se debe considerar como: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.41                                     | El tiempo de retención se refiere a la conservación de los registros y no a los documentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.1                                      | Para registro especial SENCE las fundaciones de derecho privado sin fines de lucro, deberán estar registradas como OTEC y luego realizar las tramitaciones correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.1 a)                                   | El OTEC debe contar con al menos un ejemplar de la norma NCh2728:2015 en original, o bien, demostrar que ha pagado por la norma (formato pdf) o la visualización de la norma NCh2728:2015 ( <a href="http://www.inncoleccion.cl">www.inncoleccion.cl</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4.2.2 MANUAL DE CALIDAD</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.2.2 a)                                 | <p>a. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, debe incluir el alcance de la certificación, indicando el área de capacitación, modalidad con que imparte la capacitación, tipo de cliente que está orientado y al cual ofrece los servicios el OTEC.</p> <p>b. Los alcances de certificación otorgados por los OCS a los OTEC, deben precisar el área de capacitación (ver anexo C) y el tipo de capacitación (presencial, e-learning, entre otros). Las áreas serán auditadas según lo indicado en el anexo C. Los OTEC deberán demostrar que cuentan con relatores, considerados como parte de su personal, con la competencia para realizar las actividades de capacitación en dichas áreas.</p> |
| 4.2.4                                    | Los tiempos de retención de los registros deben ser al menos 3 años, para dar cumplimiento a los requisitos de SENCE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.4.1                                    | a. Se entenderá por planificación estratégica la estrategia documentada para implementar, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, servicios de capacitación, participación en el mercado, estabilidad financiera y el mejoramiento del desempeño del OTEC, en un horizonte de 3 años acorde al ciclo de certificación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 4 de 12 |

| Requisito de la norma NCh2728:2015 | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | b. Los indicadores también pueden ser cualitativos, cuando no se pueden cuantificar su grado de cumplimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5.5.2                              | <p>a. El representante de la dirección debe ser un miembro de la dirección.</p> <p>b. El representante de la dirección puede ser un miembro externo del OTEC, pero se considera como personal interno. En caso que el representante de la dirección externo trabaje en un único OTEC, se deberá contar con una declaración jurada notarial por parte del Representante Legal del OTEC que indique esta condición. En caso que el representante de la dirección trabaje en dos o más OTEC, se debe demostrar que esta condición es conocida por todas las OTEC correspondientes, y deberá contar con la declaración jurada notarial que indique esta condición.</p> |
| 5.5.3                              | El proceso de comunicación interna debe incluir a todo el personal tanto interno como externo, así como jornada completa o parcial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.6.1                              | <p>a. La revisión por la dirección, debe ser realizada al menos una vez, cada doce meses.</p> <p>b. En la revisión por la dirección, deben participar a lo menos 2 personas del OTEC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.6.2 b)                           | La retroalimentación asociada a la participación, deserción, inserción y/o desempeño laboral resultado de los instrumentos de aprendizaje entre otras, aplican a los programas sociales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.6.2 c)                           | Se entiende por auditorías, las auditorías internas y las auditorías externas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.6.3                              | Las acciones tomadas producto del resultado de la revisión por la dirección, deben ser eficaces en el cumplimiento de la norma NCh2728:2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>6 GESTION DE LOS RECURSOS</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.1                                | El personal entrevistado durante las auditorías por el equipo auditor del OCS, debe incluir al menos a la alta dirección (Gerente, Director, Rector, Dueño(s)), al representante de la dirección, relatores y personal de apoyo administrativo. En cuanto a los relatores, se deberá considerar tanto para el cómputo como para su disposición, sólo el 30% de los que hayan tenido participación efectiva en las capacitaciones ejecutadas en los últimos 12 meses anteriores a la fecha de la auditoría. (nota: se aclara que no se limita a quienes impartieron algún curso SENCE, sino a todas las actividades de capacitaciones).                             |
| 6.2.1                              | <p>a. Los relatores incluidos en los programas sociales deben estar inscritos en el registro de relatores del SENCE o donde este lo estime.</p> <p>b. Para efectos de interpretación de los requisitos de competencia, se considerará lo siguiente:</p> <p>b1. Requisitos relativos a la educación: Corresponde al nivel académico requerido para el personal incluyendo los relatores, ya sea, enseñanza básica, media, técnica, técnica superior, universitaria, postítulos y/o postgrados.</p> <p>b2. Requisitos relativos a la formación: corresponde al nivel de conocimiento requerido para el personal incluyendo los relatores, ya</p>                     |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 5 de 12 |

| Requisito de la norma NCh2728:2015 | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>sea capacitaciones internas o capacitaciones externas.</p> <p>b3. Requisitos relativos a las habilidades: Corresponde a las habilidades requeridas para el personal incluyendo los relatores, ya sea habilidades motrices, habilidades físicas, habilidades de relaciones interpersonales, habilidades de trabajo en equipo, entre otras.</p> <p>b4. Requisitos relativos a la experiencia: Corresponde a los años de experiencia laboral requeridos para el personal incluyendo los relatores relator en funciones similares a al cargo o relatoría a desarrollar.</p> <p>c. Los OCS, deben solicitar información respecto del número total de relatores, del personal administrativo de apoyo, del personal que colabore en el sistema de gestión del OTEC (Representante de la Dirección, auditores internos-externos), y otro personal requerido para la contabilidad, facturación, cobranza, venta, Gerencias, entre otros, y considerarlos como personal efectivo para el cálculo de días auditor.</p> <p>Para el cómputo del total de relatores a incluir como personal efectivo, se debe considerar sólo el 30% de los relatores que ha desarrollado en forma efectiva de capacitaciones durante los últimos 12 meses anterior a la fecha de la auditoría.</p> <p>d. Dado la letra c) anterior, para funcionar operativamente el OTEC deberá contar con al menos 2 personas en su organización.</p> |
| 6.3 a)                             | Se debe aclarar que los requisitos legales de infraestructura, cualquiera sea su condición de tenencia, son los dispuestos en la “Plataforma de Registro de Infraestructura”. Solo se eximen de estos requisitos las oficinas administrativas, las cuales se deben regir por lo que señale el “Instructivo de registro OTEC”, que publica SENCE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.3 b)                             | <p>a. Para los OTEC que postulen a programas sociales, su infraestructura debe estar registrada y visada por SENCE.</p> <p>b. Para los OTEC que trabajen con Franquicia Tributaria, FFAA, Gendarmería e Infraestructura móvil, deberán declarar que trabajan con estas modalidades. Esto deberá estar registrado y visado por SENCE.</p> <p>c. La vigencia del registro en la Plataforma de Infraestructura será de 3 años.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.3 c)                             | Cuando el OTEC utilice en sus actividades de capacitación softwares, se debe evidenciar que se cuenta con las licencias vigentes correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.4                                | <p>a. El OTEC debe evidenciar la implementación y cumplimiento de este numeral.</p> <p>b. Los OCS deberán evidenciar en sus registros como auditaron y que evidencia le fue presentada para dar por cumplido este numeral.</p> <p>c. El ambiente de trabajo debe ser considerado para todo el personal tanto interno como externo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.5                                | a. El OTEC deberá realizar a lo menos una revisión financiera cada doce meses, lo cual se demostrará con la presentación de balances, flujos de caja y la facturación total del periodo de doce meses considerado, para todas sus operaciones comerciales incluyendo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 6 de 12 |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisito de la norma NCh2728:2015</b>         | <b>DIRECTRIZ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                   | <p>cursos con o sin código SENCE.</p> <p>b. Las evidencias de la revisión financiera deben demostrar coherencia con la planificación estratégica (numeral 5.4.1 (a.) de esta Directriz).</p> <p>c. Los estados financieros presentados por el OTEC, deben ser confeccionado por un profesional habilitado;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>7 REALIZACION DEL SERVICIO DE CAPACITACION</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7.1 c)                                            | <p>a. Cuando aplica el diseño y desarrollo se tiene que mantener registros de verificación, validación y seguimiento, y darle cumplimiento al numeral 7.3 de la norma NCh2728:2015.</p> <p>b. Cuando no se aplica el diseño y desarrollo, al menos el OTEC debe mantener registros de la verificación del servicio. La verificación se debe realizar por una persona distinta del relator, se debe registrar la verificación de cada una de las etapas de la realización del servicio, conforme con el diseño del servicio de capacitación.</p>                                                                                                                                                                |
| 7.2.1 c)                                          | El OTEC que impartan actividades de capacitación en áreas relacionadas con Carabineros de Chile (OS-10), DIRECTEMAR, SAG, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y Ministerio de Educación, deberán contar con la autorización vigente para cada una de las actividades que desarrollen, y mantenerla disponible para el OCS y para fines de fiscalización cuando corresponda. Para los casos de ampliación de alcance de la certificación, el OTEC deberá presentar estas autorizaciones y la actualización realizada ante SENCE.                                                                                                                                                                      |
| 7.2.3 b)                                          | <p>a. El OTEC deberá informar al OCS cualquier cambio, a más tardar en 7 días corridos, respecto de la ocurrencia del o los cambio(s). Una vez verificados los cambios por el OCS, y efectuado el cambio de certificado, cuando corresponda, el OTEC deberá presentar la solicitud formal de actualización a SENCE, a más tardar 7 días corridos a partir de la conformidad del OCS, respecto del cambio informado.</p> <p>b. Cuando el OTEC actualiza su certificado de recertificación, este deberá ser presentado con la solicitud de actualización en SENCE, antes del término de la vigencia del certificado anterior, independientemente de la fecha de emisión del nuevo certificado.</p>               |
| 7.3                                               | <p>a. En el diseño del curso, se debe incluir las metodologías de entrega de los contenidos para cada tipo de curso, esto es considerar los instrumentos que permiten transmitir los contenidos para el cumplimiento de los objetivos del aprendizaje, por ejemplo: cantidad de horas de prácticas, uso de texto guías, acompañamiento o tutoría.</p> <p>b. La adaptación de un curso o la modificación de éste, se debe considerar como un nuevo curso por lo tanto se debe aplicar el numeral 7.3. Esto implica que se debe mantener registros de la aplicación de cada una de las etapas del numeral 7.3.</p> <p>c. El numeral 7.3 no puede ser excluido del sistema de gestión de la calidad del OTEC.</p> |
| 7.4                                               | a. Para el caso de los relatores externos, estos se considerarán como parte del numeral 6.2 de la norma NCh2728:2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 7 de 12 |

| Requisito de la norma NCh2728:2015 | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | b. Excepcionalmente, si el OTEC contrata servicios de relatoría, deberá demostrar a través de registro el cumplimiento de cada uno de los requisitos del numeral 7.4 de la norma NCh2728:2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7.5.1                              | <p>a. El OTEC deberá realizar al menos 4 actividades de capacitación reconocidas por SENCE, dentro de cada año de vigencia de su certificación, siendo al menos 1 en cada trimestre. Se podrá aceptar las 4 actividades realizadas con una frecuencia diferente de 1 por trimestre, cuando se demuestre la temporalidad de sus actividades respecto de las áreas de capacitación de su alcance.</p> <p>b. Para los casos de certificación multisitio, el requisito del numeral a. anterior, se considerará cumplido con las 4 actividades de capacitación anuales realizadas en la totalidad de sedes.</p> <p>c. Si el OTEC no ha desarrollado el mínimo de actividades de capacitación requeridas en la letra a. anterior (4 actividades), cada año, deberá presentar evidencia formal de su participación en ofertas/licitaciones/convenios marco de cursos, u otra modalidad reconocida y convocada por SENCE.</p> <p>d. El OTEC podrá optar a lo establecido en el numeral c. anterior, máximo dos veces en su condición de OTEC registrado en SENCE.</p> <p>e. Independiente de los numerales anteriores, para mantener las áreas de capacitación en su alcance de certificación, el OTEC deberá realizar al menos 1 actividad de capacitación reconocida por SENCE, en cada área de capacitación, en su ciclo de certificación.</p> <p>f. El OTEC debe mantener registros del control de la ejecución del servicio de capacitación, para cada actividad de capacitación que realice, incluyendo lo requerido en los numerales 7.5.1 a), b), c), d), e), f) y g) de la norma NCh2728:2015.</p> |
| 7.5.1 g)                           | Se debe considerar como liberación de servicio, al menos lo siguiente: realización de la actividad de capacitación, entrega o envío de los certificados, envío de factura de capacitación, encuestas de los asistentes y partes interesadas cuando corresponda, e inserción laboral cuando corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.5.2 c)                           | <p>a. El procedimiento del OTEC debe incluir contar con al menos dos relatores por cada curso registrado en SENCE y tenerlos disponibles en caso que la validación del proceso, amerite el remplazo del relator que está realizando la actividad de capacitación.</p> <p>b. En caso que no se cumpla con el numeral a. anterior, se deberá establecer en el procedimiento, que la cotización o las condiciones generales del servicio para el curso registrado en SENCE, se cuenta con un único relator y en el caso que la validación del proceso amerite el remplazo del relator, se suspenderá la actividad de capacitación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7.5.2 d)                           | El OTEC deberá mantener registros de la validación del proceso de prestación del servicio de capacitación, para cada actividad de capacitación realizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7.5.3                              | La trazabilidad del servicio de capacitación, se debe reflejar en los registros que administra el OTEC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 8 de 12 |

| Requisito de la norma NCh2728:2015   | DIRECTRIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.5.4                                | El OTEC debe implementar cláusulas de confidencialidad respecto de la propiedad intelectual y datos personales de sus clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.6                                  | <p>a. Este numeral no se puede excluir y el OTEC lo debe implementar.</p> <p>b. En caso que las actividades de capacitación realizadas por el OTEC, no requieran el uso de instrumentos o equipamientos que requiera calibración y/o verificación, al menos se deberá considerar el software para el control de asistencia (huellero).</p> <p>c. El control de asistencia (huellero) sólo se excluye para los casos autorizados por SENCE, entre ellos Registro Especial y los Programas Sociales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.2.2                                | <p>a. La auditoría interna, completa, debe ser realizada al menos una vez cada doce meses.</p> <p>b. El auditor interno/externo, debe evidenciar contar con:</p> <p>b.1. Curso de la norma NCh2728:2015, mínimo 16h;</p> <p>b.2. Curso de auditoría interna, mínimo 16h, (de cualquier sistema de gestión). Este curso no puede ser realizado por el mismo OTEC ni el propio auditor interno/externo; y</p> <p>b.3. Conocimiento de los procesos de capacitación, con experiencia laboral demostrada en organizaciones relacionadas con la capacitación.</p> <p>c. En el caso que un Consultor haya implementado el sistema de gestión del OTEC, no podrá realizar o participar en la auditoría interna del mismo OTEC. Se entiende como Consultor a personas naturales y personas jurídicas.</p> |
| 8.3                                  | Cuando un Producto no Conforme, se deba a un no cumplimiento de un requisito esencial, por ejemplo, relator no competente, infraestructura que no cumple requisitos (excepto cuando es sala de clases del cliente), no se permite otorgar la concesión. Para otros no cumplimientos de requisitos se puede otorgar la concesión, para esto, el OTEC debe tener las justificaciones por las cuales entregó la concesión y mantener esta información disponible, para cualquier auditoría o eventual fiscalización.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.5.2 f)                             | El procedimiento del OTEC debe establecer como etapas independientes la verificación de la implementación de la acción correctiva, respecto de la verificación de la eficacia de la acción correctiva implementada. Para esta última, se debe establecer un tiempo adecuado para verificar la no recurrencia de la no conformidad detectada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.5.3 e)                             | El procedimiento del OTEC debe establecer como etapas independientes la verificación de la implementación de la acción preventiva, respecto de la verificación de la eficacia de la acción preventiva implementada. Para esta última, se debe establecer un tiempo adecuado para verificar la no ocurrencia de la no conformidad (potencial no conformidad detectada).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                   |                                                                                           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | DA-D45         |
|                                                                                   |                                                                                           | Página 9 de 12 |

**ANEXO A  
(INCLUIR LOGOTIPO DEL OCS)**

**FORMULARIO DE NOTIFICACION DE CANCELACION DE LA  
CERTIFICACION SEGUN LA NORMA NCh2728:2015**

Número Correlativo carta del OCS

Señor  
Xxxx Xxx Xxxxx  
Director Nacional  
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE

Con fecha XX-XX-20XX, informamos a usted que el Organismo de Certificación de Sistemas, que se individualiza en el punto Nº1 de la presente notificación, ha cancelado la certificación del Organismo Técnico de Capacitación, individualizado en el punto Nº 2 señalado, de acuerdo a lo siguiente:

**1. DATOS DE ORGANISMO DE CERTIFICACION DE SISTEMAS**

|                        |                       |        |        |
|------------------------|-----------------------|--------|--------|
| R.U.T.                 | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL |        |        |
| DIRECCIÓN COMPLETA     |                       |        |        |
|                        |                       |        | NÚMERO |
| NÚMERO OFICINA:        | CIUDAD                | COMUNA |        |
| TELÉFONO 1             | TELÉFONO 2            | FAX    | E-MAIL |
| Nº DE ACREDITACIÓN INN |                       |        |        |

**2. DATOS DE ORGANISMO TECNICO DE CAPACITACION**

|                          |                       |        |                  |
|--------------------------|-----------------------|--------|------------------|
| R.U.T.                   | NOMBRE O RAZÓN SOCIAL |        |                  |
| DIRECCIÓN COMPLETA       |                       |        |                  |
|                          |                       |        | NÚMERO           |
| NOMBRE VILLA O POBLACIÓN | NÚMERO OFICINA        | CIUDAD | COMUNA Y REGION: |
| TELÉFONO 1               | TELÉFONO 2            | FAX    | E-MAIL           |
| REPRESENTANTE LEGAL:     |                       |        | RUT:             |

**3. CERTIFICACION NCh2728**

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Nº DE REGISTRO INN | CAUSAL/ES DE CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FECHA CANCELACION DE |
| A-                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- CANCELACIÓN POR NO EJECUCIÓN DE 1ª /2ª AUDITORIA DE SEGUIMIENTO/ AUDITORIA DE RECERTIFICACION, SEGÚN LO ESTABLECE EL CONTRATO.</li> <li>- OTEC NO REALIZO LA AUDITORIA DE TRANSICION.</li> <li>- OTEC NO CONTINUA CON LA CERTIFICACION, POR RENUNCIA VOLUNTARIA</li> <li>- POR TRANSFERENCIA DE CERTIFICADO</li> <li>- POR MANTENER LA SUSPENSION</li> <li>- CANCELACIÓN POR NO PAGO DE LOS SERVICIOS, DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN PROPUESTA COMERCIAL.</li> <li>- OTROS (ESPECIFICAR EN OBSERVACIONES)</li> </ul> |                      |

|                                                                                   |                                                                                           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>REQUISITOS PARA LA<br/>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE<br/>GESTION SEGUN NCh2728:2015</b> | <b>DA-D45</b>          |
|                                                                                   |                                                                                           | <b>Página 10 de 12</b> |

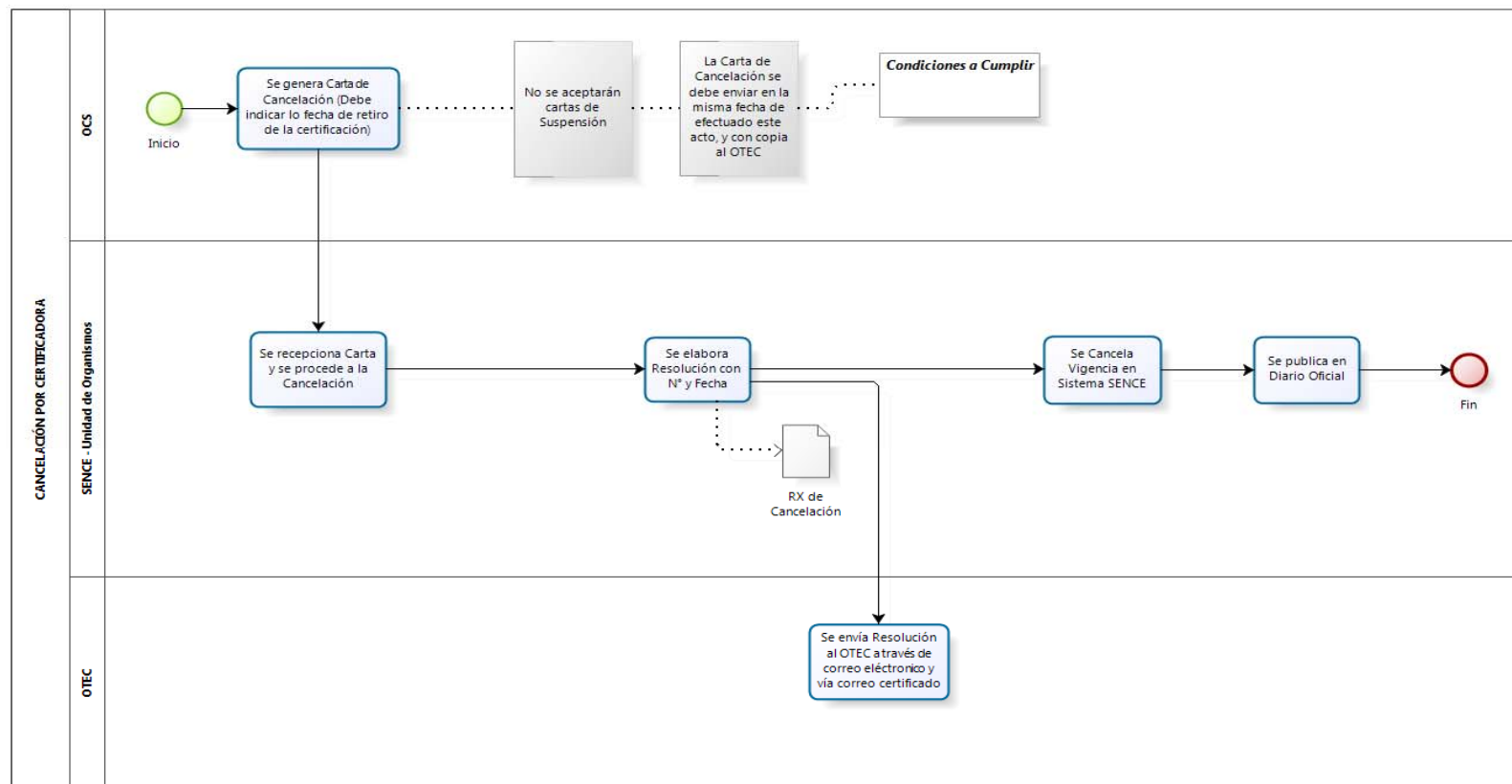
#### 4 OBSERVACIONES (OPCIONAL)

(\*)El suscrito declara, que se han agotado todas las instancias de apelación de parte del OTEC (Item 2) y esta comunicación de cancelación es irrevocable.

Nombre, firma  
Cargo de Responsable OCS

## ANEXO B

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CANCELACION



## ANEXO C AREAS DE CAPACITACION

### 2. ANTECEDENTES TECNICOS DEL ORGANISMO

#### 2.1. AREAS EN LAS CUALES EJECUTARAN LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN

Marque con una cruz en el(los) casillero(s) correspondiente(s)

Será obligatorio presentar la Autorización o Certificación de otros Servicios Públicos por los cursos que correspondan al área: Salud, Seguridad, Transportes, etc.

|    |  |                                     |    |  |                            |    |  |                                 |
|----|--|-------------------------------------|----|--|----------------------------|----|--|---------------------------------|
| 01 |  | Administración                      | 09 |  | Construcción               | 17 |  | Mecánica automotriz             |
| 02 |  | Agricultura                         | 10 |  | Ecología                   | 18 |  | Mecánica industrial             |
| 03 |  | Agropecuario                        | 11 |  | Educación y capacitación   | 19 |  | Minería                         |
| 04 |  | Alimentación, gastronomía y turismo | 12 |  | Electricidad y electrónica | 20 |  | Procesos Industriales           |
| 05 |  | Artes, artesanía y gráfica          | 13 |  | Energía nuclear            | 21 |  | Salud, nutrición y dietética    |
| 06 |  | Ciencias y técnicas aplicadas       | 14 |  | Especies acuáticas         | 22 |  | Servicio a las personas         |
| 07 |  | Comercio y servicios financieros    | 15 |  | Forestal                   | 23 |  | Transporte y telecomunicaciones |
| 08 |  | Computación e informática           | 16 |  | Idiomas y comunicación     | 24 |  | Nivelación de Estudios          |

Para efecto de auditorías de los OCS, a fin de certificar, mantener o recertificar a los OTEC, las áreas de capacitación se agruparán de la siguiente forma:

| Grupo | Código | Area de capacitación                | Grupo | Código | Area de capacitación             |
|-------|--------|-------------------------------------|-------|--------|----------------------------------|
| 1     | 1      | Administración                      | 4     | 5      | Artes, artesanía y gráfica       |
|       | 8      | Computación e informática           |       | 6      | Ciencias y técnicas aplicadas    |
|       | 11     | Educación y capacitación            |       | 7      | Comercio y servicios financieros |
|       | 16     | Idiomas y comunicación              |       | 22     | Servicio a las personas          |
|       | 24     | Nivelación de Estudios              |       | 12     | Electricidad y electrónica       |
| 2     | 2      | Agricultura                         | 5     | 13     | Energía nuclear                  |
|       | 3      | Agropecuario                        |       | 9      | Construcción                     |
|       | 14     | Especies acuáticas                  |       | 19     | Minería                          |
|       | 15     | Forestal                            |       | 17     | Mecánica automotriz              |
|       | 10     | Ecología                            |       | 18     | Mecánica industrial              |
| 3     | 4      | Alimentación, gastronomía y turismo | 6     | 20     | Procesos industriales            |
|       | 21     | Salud, nutrición y dietética        |       | 23     | Transporte y telecomunicaciones  |

Se deberá auditar al menos un área de cada uno de los grupos y se podrán mantener las áreas de cada grupo respectivamente.