	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Pág. 1 de 37
	Rev. N° 00	Reg.003	Fecha aprobación: 15-02-2018

1. Antecedentes generales

Empresa: DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA – UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO Dirección: General Prieto 371 – Temuco Teléfono: 45 2205387
Área auditada: Toda la organización

Fecha de auditoría: 05 de abril de 2019

Normas de referencia: NCh 2728:2015

Documentos de referencia:

- Normativa aplicable.
- Documentación interna de la organización.
- DA-D45 (versión 3)


Equipo auditor: Carlos Caro A (CCA)

Coordinador de la auditoría: Sra. Soledad Duran Bahamondes (SDB)

Objetivo de la auditoría: Verificar el estado, adecuación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad implementado según requisitos NCh 2728:2015 / DA-D45 (v.3)

Participantes en la reunión de inicio

NOMBRE	CARGO
Soledad Duran Bahamondes	Coordinadora de Procesos y Calidad
Claudio Escobedo Seguel	Director
Carolina Farías Fritz	Secretaria
Jennifer Anavalon Opazo	Administrativa
Luz Pérez Jiménez	Administrativo
Eduardo Arteaga Viveros	Profesional
Rafael Mundaca Romero	Profesional
Eduardo Castillo Conejeros	Profesional

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Pág. 2 de 37
	Rev. Nº 00	Reg.003	Fecha aprobación: 15-02-2018

2. Personal entrevistado

NOMBRE	CARGO
Soledad Duran Bahamondes	Coordinadora de Procesos y Calidad
Luz Pérez Jiménez	Administrativo
Claudio Escobedo Seguel	Director
Eduardo Arteaga Viveros	Profesional

3. Participantes en la reunión de cierre

NOMBRE	CARGO
Soledad Duran Bahamondes	Coordinadora de Procesos y Calidad
Carlos Caro Aguilera	Auditor Interno

4. Antecedentes asociados al proceso de auditoría interna

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad: Diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua, a través de la modalidad presencial, dirigidos a personas naturales, empresas e instituciones públicas, en las áreas de: Administración, Agropecuario, Ciencias y Técnicas Aplicadas, Computación e Informática, Educación y Capacitación, Idiomas y Comunicación.

5. Exclusiones: No aplica.

6. Reunión de apertura

Fecha: 05-04-2019 / 09:00 hrs.

7. Hallazgos de la auditoría

NCh 2728:2015 / DA-D45 (v.3)	Requisito norma / Directriz	Evidencia
DA-D45 (v.3) Primer Párrafo	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.	Cursos ejecutados el año 2018 (19 con y 154 sin sence) de programas de educación continua. Esto sale como Bitácora 2018 del sistema institucional Kellun. A través de la Bitácora de programas para año 2018 (según indicación Sence para los 19 programas):



	<p>b. No se pueden realizar actividades distintas de la capacitación. No se permitirán actividades de consultoría, análisis de</p>	<p>a. Administración: 1 programa. b. Agropecuario: 0 programa. c. Ciencias y Técnicas Aplicadas: 2 programas d. Computación e Informática: 3 programas. e. Educación y Capacitación: 12 programas f. Idiomas y comunicación: 1 programas</p>
DA-D45 (v.3) 1.2	<p>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</p>	<p>No se evidencian exclusiones al SGC implementado. Manual de Calidad / PSC_4.2.1_01 / Fecha: 29-03-2019 / Rev.37. No se evidencia indicación respecto a exclusiones al SGC implementado en el alcance. De todas formas, se evidencian todos los puntos normativos implementados.</p>
DA-D45 (v.3) 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. b. Aquellas instituciones que realizan capacitaciones que requieren la previa autorización de otras Entidades Públicas debe 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>	<p>Estatuto de la Universidad Católica de Temuco / Decreto de Gran Cancillería 08/2014 / Artículo Décimo: "En virtud de la autonomía académica, la Universidad Católica de Temuco decide por sí mismo, a través de sus organismos competentes, el modo de cumplir sus funciones de docencia, investigación y extensión...." Patente Municipal / Certificado de Vigencia MINEDUC: N° 1232 / 195. Santiago, 20-03-2019. Revisión de facturas de venta: N° 3626 / Fecha: 29-03-2019 / Diplomado de gestión cultural / Fecha inicio: 05-04-2019 / Fecha término: 09/11/2019 / Particular.</p>



NCh 2728:2015, pto. 5.4.1 DA-D45 (v.3) 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.	Manual de Calidad / PSC_4.2.1_01 / Fecha: 29-03-2018 / Rev.37 / pto. 5.4.1. Entrevista a Soledad Duran / Coordinadora de Procesos y Calidad. Hallazgos: Obs: No se evidencia especificación de todas las partes interesadas que establezcan requerimientos y expectativas. Obs: Por otro lado, tanto en la entrada como salida en el mapa de procesos se indica usuarios y OPI. No se indica participantes.
NCh 2728:2015, pto. 4.2.4 DA-D45 (v.3) 3.41	El tiempo de retención se refiere a la conservación de los registros y no a los documentos.	Matriz de registros / Rev.06 Fecha de revisión: 04-05-2016. Fecha actualización: 09-05-2018 Se especifican 3 años como tiempo de retención de los registros que tienen que ver con Sence, hay también de 4, años y permanente como tiempo de retención de los registros: Entrevista a Soledad Duran / Coordinadora de Procesos y Calidad.
DA-D45 (v.3) 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.	No aplica.
DA-D45 (v.3) 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	Ejemplar de la NCh 2728:2015 licenciado por INN para Universidad Católica de Temuco, RUT: 71.918.700-5, creado: 2016-03-09.



	(www.inncoleccion.cl).	
NCh 2728:2015, pto. 4.2.2 DA-D45 (v.3) 4.2.2 a)	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.	Alcance de certificación Universidad Católica de Temuco. “Diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua, a través de la modalidad presencial, dirigidos a personas naturales, empresas e instituciones públicas, en las áreas de: Administración, Agropecuario, Ciencias y Técnicas Aplicadas, Computación e Informática, Educación y Capacitación, Idiomas y Comunicación”. Certificado de Registro N° 9000-2305 Fecha de otorgamiento: 2017-06-22 Fecha de vencimiento: 2020-06-22
NCh 2728:2015, pto. 4.2.2 DA-D45 (v.3) 4.2.2 b)	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). Todas las áreas declaradas por el OTEC para considerar en el alcance del certificado, deberán ser auditadas por los OCS, y 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.	Áreas de capacitación incluidas en el alcance: a. Administración. b. Ciencias y técnicas aplicadas c. Agropecuario d. Computación e informática e. Educación y capacitación. f. Idiomas y comunicación. Todas las áreas fueron ejecutadas.
NCh 2728:2015, pto. 4.2.4	Los tiempos de retención de los registros deben ser al menos 3 años,	Matriz de registros / Rev.06 Fecha de revisión: 04-05-2016.



<p>DA-D45 (v.3) 4.2.4</p>	<p>para dar cumplimiento a los requisitos de SENCE.</p>	<p>Fecha actualización: 09-05-2018</p> <p>Se especifican 3 años como tiempo de retención de los registros que tienen que ver con Sence, hay también de 4, años y permanente como tiempo de retención de los registros:</p> <p>Entrevista a Soledad Duran / Coordinadora de Procesos y Calidad.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.4.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.4.1</p>	<p>a. Se entenderá por planificación estratégica la estrategia documentada</p> <p>para implementar, la política de la calidad, los objetivos de la calidad,</p> <p>servicios de capacitación, participación en el mercado, estabilidad</p> <p>financiera y el mejoramiento del desempeño del OTEC, en un</p> <p>horizonte de 3 años acorde al ciclo de certificación.</p>	<p>Entrevista a Claudio Escobedo / Director</p> <ul style="list-style-type: none"> • el SGC ya se encuentra en la cultura de la organización. • Se utilizan los protocolos, se piensa el procedimiento. • se considera un SGC maduro, no corren por carros separados. • El SGC se naturalizó, en general no se ejecutan acciones y procesos fuera del sistema. <p>Se pueden implementar acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abordar la planificación del negocio desde el punto de vista de riesgos. Esto por requerimiento institucional. • Incluir algunas disposiciones de la ISO 9001:2015 como el punto 4.1 y 6.1 en el SGC NCh 2728:2015. • Existe un requerimiento desde la UCT para generar más ingresos. • Existe un plan de mejoramiento (proyectos desde el 2019 al 2023) para generar un crecimiento económico. • Ese crecimiento económico solicitado por la UCT está establecido en la Planificación Estratégica. En la actualidad hay 3 lineamientos estratégicos (3 acciones): Título: crecimiento económico, acción 1: redefinir el modelo de negocio; acción 2: articular y fortalecer la oferta de programas; acción 3: potenciar la estrategia de marketing • El uso de redes sociales se ha potenciado e incluido dentro de los procesos de marketing (4 objetivos asociados al marketing).



		<ul style="list-style-type: none">• Cambios en la política incorporando los matices indicados por la UCT, innovación, pertinencia, flexibilidad, usos de TIC (recoger los requerimientos del cliente. Efectuar las actividades siendo sustentables y acogiendo los requerimientos de los clientes.• Se mantiene la indicación de participante, usuario y OPI.• Se mantiene el objetivo considerar la alta satisfacción de los participantes, históricamente 6,2; 6,3; 6,4; aunque se considere que puede ser un hecho. Se mantiene por que se implementará una nueva herramienta de evaluación de la satisfacción lo que puede hacer un cambio en los resultados de los indicadores. <p>Plan Estratégico de la Dirección Continua UC Temuco. / Fecha: año 2016. / Proyecto 5 / Vice Rectoría de Extensión y Relaciones Internacionales / Horizonte: 5 años (desde 2016 a 2020).</p> <p>Ahora existe un Plan de Mejoramiento de 2019 – 2023 (institucional UCT).</p> <p>Esto fue propuesto por la Unidad de Dirección Continua y aprobada por el Honorable Consejo Superior en Sesión Ordinaria N° 367 del 8 de julio de 2014.</p> <p>Plan Estratégico: Se presentan indicadores de gestión 2019:</p> <p>1. Diseño e implementación del modelo e-learning en UCT (en proceso) / Meta: 19-07-2019 / Documento e implementación (aplicar los requisitos de ese modelo).</p> <p>Plan de acción: se implementa a través del documento “Marco Elearning” (propuesta de Educación Continua).</p> <p>Entrevista a Soledad Duran – Coordinadora de Procesos y Calidad.</p>
NCh 2728:2015, pto. 5.4.1 DA-D45 (v.3)	b. Los indicadores también pueden ser cualitativos, cuando no se pueden	Indicadores asociados a la Planificación Estratégica 2016 – 2020. Para el año 2019:



5.4.1	cuantificar su grado de cumplimiento.	1. Diseño e implementación del modelo e-learning en UCT (en proceso) / Meta: 19-07-2019 / Documento e implementación (aplicar los requisitos de ese modelo).
NCh 2728:2015, pto. 5.5.2 DA-D45 (v.3) 5.5.2	a. El representante de la dirección debe ser un miembro de la dirección.	Representante de la Dirección: Claudio Escobedo Seguel / Director de Educación Continua.
NCh 2728:2015, pto. 5.5.2 DA-D45 (v.3) 5.5.2	b. El representante de la dirección puede ser un miembro externo del OTEC, pero se considera como personal interno. En caso de 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.	Representante de la Dirección: Claudio Escobedo Seguel / Director de Educación Continua.



<p>NCh 2728:2015, pto. 5.5.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.5.3</p>	<p>El proceso de comunicación interna debe incluir a todo el personal tanto interno como externo, así como jornada completa o parcial.</p>	<p>Manual de Calidad</p> <p>Manual de Calidad / PSC_4.2.1_01 / Fecha: 29-03-2018 / Rev.37 / pto. 5.5.3</p> <p>Último ingresado a la organización / Eduardo Arteaga / Cargo: Profesional.</p> <p>Hallazgos:</p> <p>1. Comunicación (a través de email en fecha 29-10-2018) de: manual de calidad, política de calidad, DA-D45, descriptor de cargo (profesional).</p> <p>Obs: Eduardo Arteaga no ha tenido capacitación en NCh 2728:2015, pero se le comunicó que la norma está disponible en la oficina de la Encargada de Calidad.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.6.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.6.1</p>	<p>a. La revisión por la dirección, debe ser realizada al menos una vez, cada doce meses.</p>	<p>Revisión por la Dirección</p> <p><u>Fecha 1: 23-01-2019</u></p> <p>Participantes:</p> <p>1. Claudio Escobedo / Director Educación Continua</p> <p>2. Soledad Duran. / Coordinadora de Procesos y Calidad</p> <p>3. Eduardo Arteaga / Profesional</p> <p>4. Eduardo Castillo / Profesional</p> <p>5. Asnaldo Illanes / Profesional</p> <p>6. Rafael Mundaca / Profesional</p> <p><u>Fecha 2: 28-03-2019</u></p> <p>Participantes:</p> <p>1. Carolina Farías / Secretaria</p> <p>2. Claudio Escobedo / Director Educación Continua</p> <p>3. Eduardo Arteaga / Profesional</p> <p>4. Eduardo Castillo / Profesional</p> <p>5. Soledad Duran. / Coordinadora de Procesos y Calidad</p>



		<p>6. Luz Pérez / Administrativo</p> <p>7. Jennyfer Anabalón / Secretaria</p> <p>Se mantiene la “Planificación del SGC” (rev.01 / Fecha: 09-05-2018).</p> <p>La “Planificación del SGC” indica que la revisión por la Dirección (2018) se ejecutará en enero y marzo 2019. La revisión por la Dirección (2017) fue el 12-04-2018 por lo cual no sobrepasa los 12 meses máximo de realización.</p> <p><u>Elementos de entrada para la revisión (parte 1):</u></p> <p>1. Revisión PC</p> <p>Se mantiene última política de calidad implementada / Fecha: 25-03-2019 / Rev.33.</p> <p>2. Revisión OC y sus resultados</p> <p>Estado de cumplimiento de los objetivos de calidad a marzo 2019</p> <p>Cumplimiento 2017-2018</p> <p>56% de metas cumplidas</p> <p>44% metas incumplidas</p> <p>Cumplimiento 2018-2019</p> <p>79% de metas cumplidas</p> <p>21% metas incumplidas</p> <p>Incremento de cumplimiento para el período.</p> <p>Según lo indicado por Soledad Duran / CPC, las metas incumplidas son tratadas como no conformidades. Se emitirá un informe de no conformidad por cada meta incumplida. Fecha máxima de implementación y cierre al 29-03-2019. Está planificado para estar verificadas y cerradas el primer semestre 2019.</p> <p>3. Resultados objetivos estratégicos</p> <p>4. Estado AI</p> <p>Resultados de auditorías internas, auditorías externas y fiscalizaciones</p>
--	--	--



Auditoría interna 2018 / Auditor interno: Carlos Caro A (Ingecal Consultorías Chile) / Fecha: 13-04-2018 / 10 NC / 6 Observaciones.

Auditoría externa 2018: Auditor: Tomás Rodríguez (IRAM) / Fecha: 10 de mayo 2018 / 2 NC / 3 OPM.

5. Retroalimentación: cliente, participante y OPI

Retroalimentación asociada a la satisfacción del usuario, participantes y otras partes interesadas.

a. Retroalimentación asociada a usuarios (organización), no se ha implementado. Se encuentra un formato “Encuesta de cliente externo” (rev.02 / Fecha: 22-03-2019). Se proyecta su utilización a lo más el 15-04-2019.

b. Retroalimentación asociada a participantes:

1. Encuesta presencial de satisfacción del estudiante:

6,49 año 2018 / 6,40 año 2017

2. Encuesta presencial de satisfacción del estudiante (avance):

6,32 año 2018

No se aplica el instrumento el año 2017.

6. Comportamiento de los procesos y conformidad del servicio.

Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

De los 24 procesos controlados, 19 cumplen con el rango de aceptabilidad establecida para su control. Estos procesos se asocian a:

Por ejemplo:

a. Dirección / autorizar propuestas, alcanzar metas estratégicas.

b. Ejecución programa / Registro de asistencia y libros de clases.

c. Certificación / Recepción de certificados



Para los 5 procesos que no han cumplido rangos de aceptabilidad se han implementado acciones para tratar los no cumplimientos en el desempeño de los procesos.

No se establecieron indicaciones para determinar la conformidad del servicio.

7. Licitaciones

Retroalimentación asociada a la satisfacción de las partes interesadas.

No se registran multas durante el año 2018 por parte de SENCE.

8. Postulaciones

Retroalimentación asociada a la satisfacción de las partes interesadas.

Postulaciones: aproximada 20 / 11 licitaciones ganadas

9. Desempeño de infraestructura

Infraestructura: no ha habido cambios en las oficinas administrativas actuales. En la revisión por la Dirección se establece que es probable el traslado de Educación Continua con salas y oficinas administrativas como Centro de Educación Continua (CEC) / junio 2019.

10. Desempeño de relatores

11. Posibles cambios que podrían afectar el SGC

Cambios que podrían afectar al SGC

Se especifican tres instancias de cambios que pueden afectar el SGC:

- a. Cambio de oficinas administrativas, al edificio CEC.
- b. La implementación de Kellun Diseño
- c. Incorporación de la gestión del riesgo y el contexto de la organización (FODA) al SGC (transitar a la ISO).

12. Recomendaciones de mejoramiento

Recomendaciones para la mejora



		<p>a. Tratamiento de las acciones preventivas por parte de la organización.</p> <p>b. Implementar y mejorar un plan de formación interno.</p> <p>c. Involucrar al dueño del proceso en el análisis de las acciones correctivas y su implementación.</p> <p>13. Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos</p> <p>14. Evaluación del desempeño</p> <p>15. Necesidades de recursos</p> <p>16. Análisis de informes financieros</p> <p>17. Perfiles de cargo</p> <p><u>Elementos de entrada para la revisión (parte 2):</u></p> <p>1. Fiscalizaciones</p> <p>Fiscalizaciones: No se evidencian fiscalizaciones durante el período 2018.</p> <p>2. Multas</p> <p>3. Desempeño de los proveedores de productos / críticos</p> <p>Proveedores críticos: los únicos proveedores críticos son el coordinador y su asistente.</p> <p>Se evalúan en base a:</p> <p>1. Diseño de la propuesta y difusión.</p> <p>2. Proceso de implementación.</p> <p>3. Comentarios generales.</p> <p>Resultados de evaluación 2018:</p> <p>Se evalúa la coordinación en su conjunto (coordinador y asistente):</p> <p>5,30 año 2017 (escala 1 a 7)</p> <p>5,59 año 2018 (escala 1 a 7)</p> <p>Relatores: a través de entrevista a Eduardo Arteaga (Profesional) se establece la indicación que los resultados de encuesta de satisfacción de participantes son tabulados por él. Los resultados indican que la mayoría de las notas son muy parecidas y elevadas. No hay mucha variabilidad y</p>
--	--	--



puede ser que no sea una indicación muy real. Se procede a considerar un nuevo instrumento de evaluación.

4. Desempeño de los proveedores de servicios

Servicios y Materiales: se efectuó una evaluación a las unidades internas: contabilidad, registros académicos, imprenta, librería, café, almuerzo. Estos proveedores obtuvieron muy buena evaluación con excepción de proveedores internos que como coordinación académica que resultaron mal evaluados pero que por el hecho de ser internos no hay mucho que hacer respecto a eso.

5. Condición de AC y AP

Acciones correctivas

Auditoría interna 2018 / Auditor interno: Carlos Caro A (Ingecal Consultorías Chile) / Fecha: 13-04-2018 / 10 NC / 6 Observaciones.

9 NC verificadas de eficacia

1 NC abierta

6 observaciones implementadas

Auditoría externa 2018: Auditor: Tomás Rodríguez (IRAM) / Fecha: 10 de mayo 2018 / 2 NC / 3 OPM.

2 NC verificadas de eficacia

3 OM: no se implementaron

Obs: no se evidencia que el procedimiento de Acciones Correctivas considere la verificación de implementación según DA-D45 (rev.14 / jun. 2018)

La verificación de implementación, verificación de eficacia y verificación del impacto es posible evidenciarlo en el "Formulario de acción correctiva" / Fecha: 15-06-2018 / Aviso 186 18/2018. Estado: cerrada.

Acciones preventivas

Formulario de acciones preventivas

Fecha: 28-12-2018 / Aviso N° 04-2018

Se plantea lo siguiente: "Administrativo sugiere que proceso de creación de aranceles y descuentos



sea por sistema Kellun de manera automática se da aviso. Para este planteamiento no se indica en forma eficaz que se quiere evitar a través de la implementación de la acción preventiva. No es claro.

Se implementó una acción preventiva en base a registro 01-2018 / 04-01-2018 / “Administrativo informa sugerencias continuamente y surge la necesidad de implementar un canal para ello”. Esta disposición no cumple con la estructura de acción preventiva según NCh 2728:2015, pto 8.5.3. Además, no hay evidencia de verificación de implementación y verificación de acción preventiva.

6. Acciones derivadas de seguimiento de revisiones anteriores

Estado de las acciones derivadas de revisiones de la dirección anteriores.

Hay evidencia en la revisión por la dirección 2018 que no se han cumplido completamente los compromisos contraídos durante el 2017. Se especifica un cumplimiento de 76,2% de los compromisos.

7. Mejora del producto en relación con el requisito del cliente.

8. Representante de la dirección

Hallazgos:

Obs: Elementos de salidas:

Los elementos de salida fueron considerados como elementos de entrada:

Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos

Mejora del producto en relación con el requisito del cliente.

Necesidades de recursos

Obs: considerar una evaluación de competencia y/o desempeño del Coordinador y Asistente por separado ya que son competencias y desempeños diferentes.

NC: No se consideran los elementos de salida para la revisión por la dirección.



		<p>NC: Retroalimentación asociada a usuarios (organización), no se ha implementado. Se encuentra un formato “Encuesta de cliente externo” (rev.02 / Fecha: 22-03-2019). Se proyecta su utilización a lo más el 15-04-2019.</p> <p>Obs: No se establecer indicaciones para determinar la conformidad del servicio.</p> <p>Obs: considerar una evaluación de competencia y/o desempeño del Coordinador y Asistente por separado ya que son competencias y desempeños diferentes.</p> <p>NC: no se evidencia que el procedimiento de Acciones Correctivas considere la verificación de implementación según DA-D45 (rev.14 / jun. 2018)</p> <p>NC: Se implementó una acción preventiva en base a registro 01-2018 / 04-01-2018 / “Administrativo informa sugerencias continuamente y surge la necesidad de implementar un canal para ello”. Esta disposición no cumple con la estructura de acción preventiva según NCh 2728:2015, pto 8.5.3. Además, no hay evidencia de verificación de implementación y verificación de acción preventiva.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.6.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.6.1 b</p>	<p>b. En la revisión por la dirección, deben participar a lo menos 2 personas del OTEC.</p>	<p>Revisión por la Dirección</p> <p>Fecha 1: 23-01-2019</p> <p>Participantes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Claudio Escobedo / Director Educación Continua2. Soledad Duran. / Coordinadora de Procesos y Calidad3. Eduardo Arteaga / Profesional4. Eduardo Castillo / Profesional5. Asnaldo Illanes / Profesional6. Rafael Mundaca / Profesional <p>Fecha 2: 28-03-2019</p> <p>Participantes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Carolina Farías / Secretaria2. Claudio Escobedo / Director Educación Continua3. Eduardo Arteaga / Profesional



		<p>4. Eduardo Castillo / Profesional</p> <p>5. Soledad Duran. / Coordinadora de Procesos y Calidad</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.6.2</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.6.2 b)</p>	<p>La retroalimentación asociada a la participación, deserción, inserción</p> <p>y/o desempeño laboral resultado de los instrumentos de aprendizaje</p> <p>entre otras, aplican a los programas sociales.</p>	<p>En entrevista CPC se determina que no se está midiendo la deserción. Existen otras instancias adicionales a la encuesta de satisfacción para retroalimentación. Esto es la visita de los coordinadores a los programas, la recepción de email.</p> <p>Esta situación no es significativa por lo cual no se registra. Lo que si se registra es la renuncia por motivos económicos, cambio de ciudad, etc.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.6.2</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.6.2 c)</p>	<p>Se entiende por auditorías, las auditorías internas y las auditorías externas.</p>	<p>Auditoría interna 2017 / Auditor interno: Carlos Caro A (Delta Consulting Ltda) / Fecha: 27-01-2017 / 15 NC / 6 Observaciones.</p> <p>Auditoría externa 2017: Auditor: Javier Torres (IRAM) / Fecha: 8 y 9 de mayo 2017 / 4 NC / 6 Observaciones / 4 OPM.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.6.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 5.6.3</p>	<p>Las acciones tomadas producto del resultado de la revisión por la dirección deben ser eficaces en el cumplimiento de la norma NCh2728:2015.</p>	<p>Revisión por la Dirección</p> <p>Fecha: 12-04-2018</p> <p>Participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Claudio Escobedo / Director Educación Continua 2. Soledad Duran. / Coordinadora de Procesos y Calidad 3. Rebeca Larenas / Profesional. 4. Eduardo Castillo / Profesional 5. Luz Pérez / Administrativo 6. Jennyfer Anabalón / Secretaria 7. Carolina Farías / Secretaria <p>Todos los ítems asociados a la revisión de Alta Dirección contienen un plan de acción para evidenciar cumplimiento con los requisitos de la NCh 2728.2015.</p>



<p>NCh 2728:2015, pto. 6.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 6.1</p>	<p>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).</p>	<p>Personal de Educación Continua UC Temuco entrevistado en auditoría interna corresponde a:</p> <p>Claudio Escobedo / Director – Relator</p> <p>Soledad Duran / Coordinadora de Procesos y Calidad</p> <p>Luz Pérez / Administrativo</p> <p>Eduardo Arteaga / Profesional</p>
<p>DA-D45 (v.3) 6.2.1</p>	<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>No aplica.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 6.2.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 6.2.1</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,</p>	<p>R1: Eduardo Escalona San Martín</p> <p>Educación: Licencia en Educación / UFRO / Fecha: 23-10-2001</p> <p>Formación: Magister en Ciencias Sociales / U-Arcis / Fecha: 19-10-2012.</p> <p>Habilidades: no se evidencia evaluación de habilidades.</p> <p>CV: no tiene fecha.</p> <p>R2: Patricio Saavedra Espinosa</p>



	<p>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 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>Educación: Contador Auditor / UFRO / Fecha: 13-01-1988.</p> <p>Formación: Diplomado en Docencia Universitaria / U. Autónoma / Fecha: julio 2006.</p> <p>Habilidades: no se evidencia registro asociado CV. no tiene fecha.</p> <p>R3: Gabriel Venegas Mancilla</p> <p>Educación: Ingeniero Civil en Informática / UC Temuco / Fecha: 11-04-2016</p> <p>Formación: no se evidencia</p> <p>Habilidades: no se evidencia</p> <p>CV: no tiene fecha.</p> <p>Jennifer Anabalón Opazo:</p> <p>Educación: Secretaria de Gerencia CFT Andrés Bello - Temuco / Fecha: 07-09-2009.</p> <p>Formación: Trabajo en Equipo / CECAP / UC Temuco</p> <p>Habilidades: no se evidencia</p> <p>CV: Sin fecha</p> <p>Rafael Mundaca:</p> <p>Educación: Publicista / INACAP / Fecha: 11-04-2012</p> <p>Formación: no se evidencia certificado de curso de trabajo en equipo.</p> <p>Habilidades: no se evidencia</p> <p>CV: Sin fecha.</p> <p>Hallazgos:</p> <p>NC: Para Eduardo Arteaga (Profesional)</p> <p>Educación: no se evidencia</p> <p>Formación: no se evidencia</p> <p>Habilidades: no se evidencia</p> <p>CV: año 2017</p>
--	---	---



<p>NCh 2728:2015, pto. 6.2.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 6.2.1</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>	<p>No se evidencia número de relatores efectivos para el año 2018.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 6.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 6.3 c)</p>	<p>Se debe aclarar que los requisitos legales de infraestructura, cualquiera</p>	<p>Registro de infraestructura Universidad Católica de Temuco RUT: 71.918.700-5 Fecha: 20-12-2016</p>



	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 registrar por lo que señale el “Instructivo de registro OTEC”, que publica SENCE.	Impulsa personas El último registro de infraestructura ante SENCE fue efectuado el año 2014. No existe evidencia de realización para el año 2017 (3 años). A la fecha de 05-04-2019 el sistema Sence indica que el registro de infraestructura se encuentra expirado.
NCh 2728:2015, pto. 6.3 DA-D45 (v.3) 6.3 b)	a. Para los OTEC que postulen a programas sociales, su infraestructura debe estar registrada y visada por SENCE.	No aplica.
NCh 2728:2015, pto. 6.3 DA-D45 (v.3) 6.3 b)	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.	Registro de infraestructura Universidad Católica de Temuco RUT: 71.918.700-5 Fecha: 20-12-2016 Impulsa personas Hallazgos: NC: El último registro de infraestructura ante SENCE fue efectuado el año 2014. No existe evidencia de realización para el año 2017 (3 años). A la fecha de 05-04-2019 el sistema Sence indica que el registro de infraestructura se encuentra expirado.
NCh 2728:2015, pto. 6.3 DA-D45 (v.3) 6.3 b)	c. La vigencia del registro en la Plataforma de Infraestructura será de 3 años	Registro de infraestructura Universidad Católica de Temuco RUT: 71.918.700-5 Fecha: 20-12-2016 Impulsa personas El último registro de infraestructura ante SENCE fue efectuado el año 2014. No existe evidencia de realización para el año 2017 (3 años). A la fecha



		de 05-04-2019 el sistema Sence indica que el registro de infraestructura se encuentra expirado.
NCh 2728:2015, pto. 6.3 DA-D45 (v.3) 6.3 c)	Quando el OTEC utilice en sus actividades de capacitación softwares, se debe evidenciar que se cuenta con las licencias vigentes correspondientes.	Manual de Calidad Manual de Calidad / PSC_4.2.1_01 / Fecha: 29-03-2018 / Rev.37 / pto. 5.5.3 La Dirección de sistemas, a través de la normativa de software corporativo de la Dirección de tecnología e infraestructura del 2012. Esta gestión se encuentra a cargo de Carolina Bahamondes cbahamondes@uct.cl Para las licencias de software office y Windows de Educación Continua se mantiene un contrato V4831179
NCh 2728:2015, pto. 6.4 DA-D45 (v.3) 6.4	a. El OTEC debe evidenciar la implementación y cumplimiento de este numeral. b. Los OCS deberán evidenciar en sus registros como auditaron y que evidencia le fue presentada para dar por cumplido este numeral. c. El ambiente de trabajo debe ser considerado para todo el personal tanto interno como externo.	Para el ambiente físico / no hay evidencia. Para el ambiente psicológico y social existe la aplicación de encuesta SUCESO / Fecha de resultados: 23-11-2017. Participó toda la unidad de Educación Continua. Para el año 2018 no se evidencia aplicación de la encuesta. Hallazgos: Obs: No se hizo análisis de datos de la información recepcionada por Unidad de Prevención de Riesgos y Mutual de Seguridad. Tampoco se evidencia un plan de acción asociada a la encuesta por parte de UCT.
NCh 2728:2015, pto. 6.5 DA-D45 (v.3) 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	No se evidencia la mantención de balance / estados financieros separados al 31 diciembre 2016 y 2017. Dentro de ese análisis está la gestión de Educación Continua. Para el año 2018 no se evidencia. Esto ocurre porque el documento no está listo aún. Las remuneraciones se obtienen del presupuesto institucional. Los proyectos de ejecución de cursos son financiados por la asignación de recursos al proyecto.



	<p>considerado, para todas sus operaciones comerciales incluyendo 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</p>	<p>Los cursos cerrados son financiados a través de los propios recursos generados.</p> <p>Cecilia Fica (Contador): perteneciente a la unidad de finanzas.</p> <p>1. Certificado de título: Contador Público / UFRO / año: 1994.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.1 c)</p>	<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>	<p>Eduardo Arteaga solicita el código Sence respectivo para validar el diseño (autoridad competente). Una vez que se obtiene el código, se sube a la plataforma Kellun.</p> <p>Existe:</p> <p>1. Instrumento: pauta de verificación de servicio.</p> <p>2. Se comunicó su aplicación por correo electrónico</p>



<p>NCh 2728:2015, pto. 7.2.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.2.1 c)</p>	<p>a. 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.</p>	<p>No aplica.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.2.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.2.3 b)</p>	<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</p>	<p>No se evidencian cambios en el OTEC que deban ser informados a SENCE y/o Certificadora IRAM.</p>



	<p>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>	
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.3</p>	<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</p>	<p>Diseño y Desarrollo a través de la elaboración de la propuesta al cliente como resultado del diseño:</p> <p>Curso cerrado 1: Técnicas pedagógicas para la enseñanza de las matemáticas</p> <p>Horas: 48 horas</p> <p>Código: 1237983322</p> <p>Resultado del diseño: propuesta Técnicas para la enseñanza de las matemáticas.</p> <p>Código de identificación de la propuesta: FCR610.</p> <p>Elaborada por la Facultad de Ciencias Religiosas y Filosofía.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Etapa de determinación de requisitos de la Coordinación Académica respectiva.2. La Coordinación Académica se coordina con el cliente para elaborar un prediseño. Este prediseño es enviado a Educación Continua para obtención de código SENCE.3. La revisión lo hace la responsable del proceso Sence al determinar que lo recepcionado (formulario SENCE para código) cumple con los elementos mínimo para estructurar.4. La responsable del proceso Sence determina la adecuación del formulario Sence, considerando la



	<p>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>	<p>modificación del registro previo a la presentación en Sence.</p> <p>5. Cuando el formulario está listo por parte de la responsable del proceso Sence se sube a la plataforma para validación del servicio.</p> <p>Otras instancias de validación del diseño comprenden la aceptación del cliente por parte de la propuesta enviada por la unidad académica, como también, la inscripción y participación de los participantes en el programa abierto.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.4</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.4</p>	<p>a. Para el caso de los relatores externos, estos se considerarán como parte del numeral 6.2 de la norma NCh2728:2015.</p> <p>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.</p>	<p>Los relatores son considerados como proveedores y como parte del RR. HH de UC Temuco.</p> <p>Estas categorías se encuentran en la encuesta de participantes (a la fecha es la misma).</p> <p>La evaluación general de proveedores relatores se hace por curso en base a, los criterios:</p> <p>a) Contribución del docente al aprendizaje.</p> <p>b) Estimulo el aprendizaje</p> <p>c) El docente utilizo los errores como estrategia de enseñanza</p> <p>d) El docente fomentó diálogo sobre los contenidos tratados.</p> <p>e) El docente mostró dominio de los temas tratados.</p> <p>Se utiliza la planilla de Bitácora de programas para el año 2018.</p> <p>Entrevista: Eduardo Arteaga.</p> <p>Ejemplo: Postítulo de Mención para Docentes que ejercen en primer ciclo de educación básica.</p> <p>Código: 257</p> <p>Fecha inicio: 12-05-2017</p> <p>Fecha técnica: 30-07-2018</p> <p>Hallazgos:</p> <p>Obs: El procedió de evaluación de los estudiantes al programa es de 5,58 / El estándar en general para esos programas es 6,3.</p>



		<p>La nota para tomar acciones es menor o igual a 5,0.</p> <p>Esta información se incorpora en un “Informe de Satisfacción” que llega a la Coordinación Académica, la cual hace análisis de datos y toma las acciones respectivas.</p> <p>Educación Continua no tiene retroalimentación y seguimiento de estas disposiciones, sobre todo en el caso en que la evaluación no es la proyectada.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.5.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.5.1</p>	<p>a. El OTEC deberá realizar un mínimo de 5 actividades de capacitación reconocidas por SENCE, dentro de cada año de vigencia de su certificación.</p> <p>b. Para los casos de certificación multisitio, el requisito del numeral a. anterior, se considerará cumplido con las 5 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 (5 actividades), cada año, deberá presentar evidencia formal de su participación en las ofertas/licitaciones de cursos, u otra modalidad reconocida y convocada por SENCE.</p>	<p>Cursos efectuados durante el año 2018:</p> <p>Curso 1: Cristología y Pedagogía de Dios en el contexto del curriculum escolar</p> <p>Código SENCE: 1237967755</p> <p>Fecha inicio: 01-06-2018</p> <p>Fecha término: 16-06-2018</p> <p>Cantidad de horas: 16</p> <p>Curso 2: Derecho individual del trabajo para la gestión del RR.HH</p> <p>Código SENCE: 1237967728</p> <p>Fecha inicio: 23-11-2018</p> <p>Fecha término: 24-11-2018</p> <p>Cantidad de horas: 16</p> <p>Curso 3: Formación integral de los asistentes de la educación</p> <p>Código SENCE: 1237951818</p> <p>Fecha inicio: 12-07-2018</p> <p>Fecha término: 13-07-2018</p> <p>Cantidad de horas: 16</p> <p>Curso 4: Estrategias de inteligencia emocional para líderes católicos</p> <p>Código SENCE: 1237982350</p>



	<p>d. El OTEC podrá optar a lo establecido en el numeral c. anterior,</p> <p>máximo dos veces en su condición de OTEC registrado en SENCE.</p> <p>e. 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>	<p>Fecha inicio: 19-11-2018 Fecha término: 20-11-2018 Cantidad de horas: 16</p> <p>Curso 5: Técnicas pedagógicas para el abordaje de temáticas de sexualidad, afectividad y género en el ámbito escolar confesional</p> <p>Código SENCE: 1237983322</p> <p>Fecha inicio: 19-10-2018 Fecha término: 16-11-2018 Cantidad de horas: 48</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.5.1</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.5.1 g)</p>	<p>Se debe considerar como liberación de servicio, al menos lo siguiente:</p> <p>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.</p>	<p>Diseño y Desarrollo a través de la elaboración de la propuesta al cliente como resultado del diseño:</p> <p>Curso cerrado 1: Técnicas pedagógicas para el abordaje de temáticas de sexualidad, afectividad y género en el ámbito escolar confesional</p> <p>Horas: 48 horas</p> <p>Código: 1237983322</p> <p>Resultado del diseño: propuesta Control de Gestión en Empresas</p> <p>La propuesta no cuenta con código de identificación.</p> <p>Elaborada por el Departamento de Ciencias Religiosas y Filosofía.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Etapa de determinación de requisitos de la Coordinación Académica respectiva.2. La Coordinación Académica se coordina con el cliente para elaborar un prediseño. Este prediseño



		<p>es enviado a Educación Continua para obtención de código SENCE.</p> <p>3. La revisión lo hace la responsable del proceso Sence al determinar que lo recepcionado (formulario SENCE para código) cumple con los elementos mínimo para estructurar.</p> <p>4. La responsable del proceso Sence determina la adecuación del formulario Sence, considerando la modificación del registro previo a la presentación en Sence.</p> <p>5. Cuando el formulario está listo por parte de la responsable del proceso Sence se sube a la plataforma para validación del servicio.</p> <p>Otras instancias de validación del diseño comprenden la aceptación del cliente por parte de la propuesta enviada por la unidad académica, como también, la inscripción y participación de los participantes en el programa abierto.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.5.2</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.5.2 c)</p>	<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</p>	<p>a. Todos los cursos inscritos en Sence para el cual se cuenta con código cuentan con dos relatores inscritos.</p> <p>Hallazgos:</p> <p>Obs: No se informa a través de descriptor estandarizado de programa u otro medio que en el caso que el relator se ausente, tenga un mal desempeño, o la infraestructura no sea acorde al requerido. Este descriptor es entregado a todos los participantes independiente el programa que sea.</p>



	<p>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>	
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.5.2</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.5.2 d)</p>	<p>El OTEC deberá mantener registros de la validación del proceso de prestación del servicio de capacitación, para cada actividad de capacitación realizada.</p>	<p>Se valida la actividad según CPC a través de Encuesta de avance:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Docentes2. Evaluación3. Coordinación4. Servicios generales5. Plataforma6. Fortalezas / Debilidades <p>Curso: Diplomado en Innovación e Integración de Tecnología en los procesos de enseñanza y aprendizaje para ayudantes y tutores.</p> <p>Relator: 6,6</p> <p>Evaluación 6,4.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 7.5.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 7.5.3</p>	<p>La trazabilidad del servicio de capacitación se debe reflejar en los registros que administra el OTEC.</p>	<p>La trazabilidad del servicio se hace en base a registros y la estructura base es aplicada por la plataforma de gestión Kellun.</p> <p>Curso cerrado 1: Técnicas pedagógicas para el abordaje de temáticas de sexualidad, afectividad y género en el ámbito escolar confesional</p> <p>Horas: 48 horas</p> <p>Código: 1237983322</p> <p>Resultado del diseño: propuesta Control de Gestión en Empresas</p> <p>La propuesta no cuenta con código de identificación.</p> <p>Elaborada por el Departamento de Ciencias Religiosas y Filosofía.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Etapa de determinación de requisitos de la Coordinación Académica respectiva.2. La Coordinación Académica se coordina con el cliente para elaborar un prediseño. Este prediseño



		<p>es enviado a Educación Continua para obtención de código SENCE.</p> <p>3. La revisión lo hace la responsable del proceso Sence al determinar que lo recepcionado (formulario SENCE para código) cumple con los elementos mínimo para estructurar.</p> <p>4. La responsable del proceso Sence determina la adecuación del formulario Sence, considerando la modificación del registro previo a la presentación en Sence.</p> <p>5. Cuando el formulario está listo por parte de la responsable del proceso Sence se sube a la plataforma para validación del servicio.</p> <p>Otras instancias de validación del diseño comprenden la aceptación del cliente por parte de la propuesta enviada por la unidad académica, como también, la inscripción y participación de los participantes en el programa abierto.</p>
NCh 2728:2015, pto. 7.5.4 DA-D45 (v.3) 7.5.4	El OTEC debe implementar cláusulas de confidencialidad respecto de la propiedad intelectual y datos personales de sus clientes.	Esto se especifica en el "Descriptor del programa" en el apartado "Propiedad del usuario, Participante y Otras Partes Interesadas" / Rev.11 / Fecha: 30-01-2019. Dice lo siguiente: "...cautela la confidencialidad de los datos personales de sus estudiantes, usuarios y partes interesadas restringiendo su entrega a terceros".
NCh 2728:2015, pto. 7.6 DA-D45 (v.3) 7.6	<p>a. Este numeral no se puede excluir y el OTEC lo debe implementar.</p> <p>b. En caso de 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>Existe un staff de Auxiliares Administrativos del LCE que tienen como función representación de la Coordinación Académica respecto a asegurar el cumplimiento de la logística asociada al curso. Estos auxiliares efectúan la verificación del lector biométrico.</p> <p>Evidencias: Print de pantalla ingreso al LCE Luz Pérez / Administrativa</p> <p>Curso: Estrategias para contener y abordar niños y niñas con rasgos de hiperactividad y agresividad en la diversidad y necesidad educativa.</p> <p>ID acción: Fecha inicio: 24-05-2018 Fecha termino: 25-05-2018</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>	<p>Asistente: Diego Ulloa Curso: Herramientas intermedias de Excel ID acción: 5563606 Fecha inicio: 02-06-2018 Fecha término: 21-07-2018 Asistente: Claudia Henriquez</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 8.2.2 DA-D45 (v.3) 8.2.2</p>	<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 técnicas de auditoría, mínimo 16h, pueden ser cursos de auditor interno. 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</p>	<p>Auditoría Interna 2018:</p> <p>Auditoría interna 2018 / Auditor interno: Carlos Caro A (Ingecal Consultorías Chile) / Fecha: 13-04-2018 / 10 NC / 6 Observaciones.</p> <p>a. Plan de Auditoría: Carlos Caro - Auditor Interno / Empresa: Ingecal Consultorías / Fecha: 23-03-2018.</p> <p>b. Informe de auditoría: Carlos Caro - Auditor Interno / Empresa: Ingecal Consultorías / Fecha: 13-04-2018 / Fecha de emisión del informe: 13-04-2018.</p> <p>Competencias del Auditor Interno:</p> <p>a) Educación: Constructor Civil UC / Fecha: 30-12-2002.</p> <p>b) Formación:</p> <p>b.1 Curso: Interpretación NCh 2728:2015 / ICM Chile / 02 y 03 de mayo 2016 (16 horas).</p> <p>b.2 Curso: Formación de Auditores Internos NCh 2728:2015 / ICM Chile / 11 y 12 julio 2016 (16 horas).</p> <p>c. Experiencia en OTEC: certificado 006-2017.</p> <p>Hallazgos derivados de auditoría interna 2017:</p> <p>10 no conformidades. 6 observaciones</p>




	<p>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>	
<p>NCh 2728:2015, pto. 8.2.4</p> <p>DA-D45 (v.3) 8.2.4 e)</p>	<p>a. Los OCS deberán observar al menos una actividad de capacitación impartida por el OTEC, con código o que formen parte de un programa social u otra actividad de capacitación convocada por SENCE, durante el ciclo de certificación Esta actividad deberá realizarse dentro del tiempo normal considerado para la auditoría y consistirá en realizar verificación de cumplimiento de al menos los puntos incluidos en pauta definida por SENCE, para la capacitación presencial y la capacitación e-learning. (Anexo D)</p> <p>b. Para verificar que la actividad se llevó a cabo por parte del OCS y se dio cumplimiento a la pauta de SENCE (Anexo D), este deberá elaborar</p>	<p>La próxima auditoría por parte de IRAM está programada para agosto 2019. En esa instancia se programará la observación del curso.</p>



	<p>una lista de verificación y esta debe evidenciar que el OTEC tomo conocimiento de su ejecución.</p> <p>c. Finalmente, en caso que la actividad observada no sea satisfactoria se deberá observar otra actividad dentro del periodo antes señalado.</p>	
<p>NCh 2728:2015, pto. 8.3</p> <p>DA-D45 (v.3) 8.3</p>	<p>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.</p>	<p>No se evidencia la presencia de producto no conforme para el período.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 8.5.2</p> <p>DA-D45 (v.3) 8.5.2 f)</p>	<p>El procedimiento del OTEC debe establecer como etapas</p>	<p>Registro de no conformidad / Aviso 159</p> <p>Fecha: 11-04-2018</p> <p>Análisis causa: Ishikawa (Comité de AC)</p> <p>Corrección: CPC</p>



	<p>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.</p>	<p>Implementación: AC Verificación de implementación: Soledad + Luz Verificación de eficacia: Soledad + Luz. Estado: cerrado / eficaz</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 8.5.3 DA-D45 (v.3) 8.5.3 e)</p>	<p>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).</p>	<p>Acciones preventivas Formulario de acciones preventivas Fecha: 28-12-2018 / Aviso N° 04-2018 Se plantea lo siguiente: "Administrativo sugiere que proceso de creación de aranceles y descuentos sea por sistema Kellun de manera automática se da aviso. Para este planteamiento no se indica en forma eficaz que se quiere evitar a través de la implementación de la acción preventiva. No es claro. Hallazgos: NC: Se implementó una acción preventiva en base a registro 01-2018 / 04-01-2018 / "Administrativo informa sugerencias continuamente y surge la necesidad de implementar un canal para ello". Esta disposición no cumple con la estructura de acción preventiva según NCh 2728:2015, pto 8.5.3. Además, no hay evidencia de verificación de implementación y verificación de acción preventiva.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.3</p>	<p>a. Adecuada al propósito de la organización.</p>	<p>Se mantiene última política de calidad implementada / Fecha: 25-03-2019 / Rev.33.</p>
<p>NCh 2728:2015, pto. 5.3</p>	<p>d. es comunicada y entendida dentro del OTEC</p>	<p>Sr. Eduardo Arteaga / se le envía por email y participó en el equipo estratégico que hizo la</p>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Pág. 36 de 37
	Rev. N° 00	Reg.003	Fecha aprobación: 15-02-2018

		revisión por la dirección en dos instancias durante el año 2019.
--	--	--

Fortalezas

- Evidencia de mayor involucramiento del personal en los procesos y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- Evidencia de la coherencia e interrelación entre el SGC y el servicio.
- Incorporación de nuevas herramientas al Sistema de Gestión de Calidad como es la gestión de riesgos y el análisis estratégico (contexto de la organización).

Debilidades


Se hace necesario reforzar los siguientes aspectos:

- a) Tratamiento de NC e implementación de acciones correctivas
- b) Aplicación del concepto de Trabajo No Conforme
- c) Implementación de acciones preventivas
- d) Mantención de registros asociados a competencias del personal

Conclusiones de la auditoría interna

1. Una vez finalizado el proceso de evaluación, fue posible evidenciar que el Sistema de Gestión de Calidad NCh 2728:2015 se encuentra implementado, operativo y que se hace necesario resolver las desviaciones expuestas para así mejorar su eficacia.

2. Durante el proceso de auditoría interna fue posible evidenciar 6 no conformidades y 10 observaciones.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Pág. 37 de 37
	Rev. N° 00	Reg.003	Fecha aprobación: 15-02-2018

Esperando una favorable acogida,

Atentamente

Carlos Caro A.

Auditor Líder

DELTA CONSULTING & AUDITING SPA

Línea 1: (56) 226327601

Línea 2: (56) 226327273

Móvil: (56) 995833556

carlos.caro@icmchile.cl