



BUIN, 14 MAY 2025

DECRETO ALCALDÍCIO N° 1702 / VISTOS: Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letras i) de la Ley N° 18.695 de 1988, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO: 1.- Que por Decreto Alcaldicio N° 139 de fecha 16 de enero de 2025, Aprueba el Programa denominado OTEC 2025, a cargo de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

2.- El Memorándum N° 1100 de fecha 07 de mayo de 2025, a través del cual la Dirección de Desarrollo Comunitario solicita al Administrador Municipal, decretar el Manual del Sistema de Gestión de la OTEC Municipal.

3.- La instrucción del Administrador Municipal, para decretar, según lo requerido.

DECRETO.

1.- Tómese Conocimiento del Manual del Sistema de Gestión de Calidad OTEC, el cual ha sido desarrollado por el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, documento forma parte integrante del presente decreto.

2.- El objetivo es asegurar la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de las actividades de capacitación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



GERÓNIMO MARTINI GORMAZ
SECRETARIO MUNICIPAL



MIGUEL ARAYA LOBOS
ALCALDE

MLAL. GMG, ag
[Redacted]

DISTRIBUCIÓN:

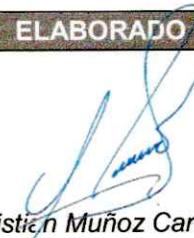
- Control
- D.A.F
- Jurídica
- DIDEKO
- Archivo SECMU

Manual del Sistema de Gestión de Calidad OTEC

Ilustre Municipalidad de Buin
OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin
Rut: 69.072.500-2

Carlos Condell N° 501, Oficina 1, Buin
Región Metropolitana, Santiago, Chile.

Código : MSGC – 4ºCiclo – 001
Versión : 01
Fecha Documento : 17- abril – 2025

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre:	 Cristián Muñoz Carrizo	 María Nathaly González Sepúlveda.	 Jonathan Fernández Figueroa
Cargo:	Auditor Interno / Consultor OTEC	Coordinadora OTEC	Director DIDEKO Representante de la Dirección del OTEC
Fecha:	17-04-2025	17-04-2025	08-05-2025

CONTROL DE CAMBIOS

Nº Versión	Fecha	Modificación al documento
1	08/05/2025	<ul style="list-style-type: none">Incorpora al OMIL dentro del Organigrama del OTEC. (Pág. 20)Incorpora "INFORME TÉCNICO COMPLEMENTARIO DIAGNÓSTICO OPERATIVO Y PROPUESTA DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC DEL OTEC" Genera una instancia de liderazgo de la DIDEKO para comunicar los alcances del OTEC y crea las subcomisiones de coordinación necesarias para lograr los objetivos PLADECOP del OTEC. (Pág. 52)Incorpora Medio de recopilación de información de las partes para su implementación (vía Formulario Google Institucional) (Pág. 55)

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	5
2. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	7
4. MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
5. POLÍTICA DE CALIDAD DEL OTEC.....	9
5.1 ESTABLECIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	10
5.2 DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	11
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	12
7. HISTORIA.....	13
7.1 DESARROLLO DE LA HISTORIA INSTITUCIONAL DEL OTEC.....	14

ESTRUCTURA ESTRATEGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OTEC ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN	15
--	-----------

8. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL OTEC DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN.....	16
8.1 MISIÓN	16
8.2 VISIÓN.....	16
8.3 VALORES INSTITUCIONALES	16
8.4 METODOLOGÍA DE REVISIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	17
9. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL DEL SGC.....	18
9.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OTEC.....	18
9.2 EVOLUCIÓN DEL ORGANIGRAMA: 2016–2024	18
9.3 ORGANIGRAMA VIGENTE DEL OTEC (2025–2027).....	19
9.4 MAPA ESTRATÉGICO DEL OTEC (2025–2027).....	21
9.5 MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	23
9.6 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (2025–2027)	25
9.6.1 Objetivos Estratégicos del SGC 2025–2027	26
9.6.2 Objetivos Operativos año 2025.....	26
9.7 ARTICULACIÓN DEL SGC DEL OTEC (2025–2027) CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN (2021–2028)	27
9.7.1 Diagnóstico de la planificación anterior (2016–2024)	27
9.7.2 Metodología de articulación 2025–2027.....	27
9.7.3 Resultado: integración formal	28
9.7.4 MATRIZ DE TRAZABILIDAD: OBJETIVOS, PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SGC	28
9.7.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC DEL OTEC (2025–2027) DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN	29
9.7.6 PLAN OPERATIVO ANUAL (PROGRAMA MUNICIPAL 2025)	32
9.7.7 CIERRE DEL DISEÑO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2025–2027	33

**IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL OTEC ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN.....**

34

10. IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
10.1 Diagnóstico y Evaluación de Riesgos del OTEC	35
10.2 Cláusula 4: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	37
10.2.1 Requisitos Generales	37
10.2.2 Requisitos de documentación	41
10.3 Cláusula 5: Responsabilidad de la Dirección	42
10.4 Cláusula 6: Gestión de Recursos	44
10.5 Cláusula 7: Prestación del servicio	47
10.6 Cláusula 8: Medición, análisis y mejora	51
11. ANEXO INFORME TÉCNICO COMPLEMENTARIO	52
12. FORMULARIO DE TOMA DE CONOCIMIENTO Y COORDINACIÓN INTERSERVICIOS — Manual del Sistema de Gestión de Calidad NCh 2728:2015	55
13. GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS DEL SERVICIO	57
13.1 Marco General	57
13.2 Aplicación en cursos o actividades formativas	57
13.3 Protocolo Interno de Emergencia OTEC (IN-SGC-06)	57
14. CUMPLIMIENTO DE LA LEY KARIN Y CLIMA LABORAL EN EL OTEC	58
14.1 Acciones obligatorias en el OTEC	58
14.2 Mantenimiento del clima laboral	58
14.3 Seguimiento y evaluación	59
5. REFERENCIAS	60

1. INTRODUCCIÓN AL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OTEC Ilustre Municipalidad de Buin

El presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ha sido desarrollado por el Organismo Técnico de Capacitación OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma Chilena NCh2728:2015, la cual regula a los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) que imparten servicios de formación dirigidos a trabajadores, organizaciones y comunidad en general.

Este documento constituye el marco principal que define, organiza y comunica el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC municipal. **Su objetivo es asegurar la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de las actividades de capacitación**, alineadas con los requerimientos legales, reglamentarios y con las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

El Manual recoge e integra los elementos clave de la gestión del OTEC, tales como:

- El contexto institucional, evolución y propósito del OTEC desde su creación en el año 2016 hasta la actualidad.
- La declaración formal de su **misión, visión y valores**, la cual ha sido completamente actualizada como una decisión institucional de rediseño total del Sistema de Gestión de la Calidad, dando inicio a un nuevo ciclo de planificación estratégica trienal correspondiente al período 2025–2027 (alineado con el 4to ciclo de Recertificación de la NCh2728:2015). Este ciclo ha sido expresamente alineado al Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021–2028, asegurando coherencia entre la política local, los objetivos institucionales del municipio y los desafíos del sistema de formación municipal.
- La **Política de la Calidad**, como declaración del compromiso con la mejora continua y la satisfacción de los beneficiarios.
- El **Mapa Estratégico, Procesos y Organizacional**, que permite visualizar la articulación de áreas, roles, procesos y objetivos.
- La identificación de los **procesos clave y de apoyo** que sustentan el servicio de capacitación, conforme al enfoque de procesos y a los principios de gestión de la calidad.
- La **estructura documental del sistema**, incluyendo procedimientos, instructivos, formatos, formularios y registros.

El **Manual del SGC aplica a todas las actividades ejecutadas por el OTEC municipal**, abarcando desde la detección de necesidades hasta el cierre administrativo de las acciones formativas, tanto en modalidad presencial como virtual, y está en concordancia con la normativa vigente del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Este documento es controlado conforme al procedimiento PR-SGC-01 Control de Documentos, se revisa periódicamente y está a disposición de todo el personal del OTEC, de las autoridades municipales y de los organismos fiscalizadores competentes.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El objetivo de este Manual es establecer de forma clara, ordenada y documentada los fundamentos, lineamientos y estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado por el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin, conforme a los requisitos establecidos por la Norma Chilena NCh2728:2015.

Este documento tiene como propósito principal:

- Describir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC.
- Identificar y presentar los procesos que conforman el sistema, su secuencia, interacción y responsables.
- Referenciar y organizar la documentación que respalda la planificación, operación, control, evaluación y mejora de los procesos.
- Garantizar que el sistema se mantenga actualizado, controlado y accesible para las partes pertinentes.
- Servir como instrumento base para la implementación, seguimiento y mejora continua del SGC.

Este Manual también cumple la función de enlace entre la gestión estratégica y la gestión operativa, facilitando la comprensión del sistema por parte del equipo interno, las autoridades municipales y los organismos fiscalizadores externos, así como la empresa, entidad o casa certificadora que audita el SGC, permitiendo asegurar la trazabilidad, transparencia y calidad en la entrega del servicio de capacitación.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin, para el tercer ciclo de certificación establece:

"Comercialización, diseño, desarrollo y ejecución de servicios de capacitación en modalidad presencial y a distancia; en las áreas de Servicio a las personas; Administración, Electricidad y electrónica; Contabilidad y finanzas, Ciencias y técnicas aplicadas y computación e informática, dirigidas a personas naturales, instituciones públicas y privadas."

En la Revisión por la Dirección, respecto del Alcance SGC, se estableció modificarlo para el cuarto ciclo de certificación, el cual será validado con el auditor de tercera partes en la auditoría de recertificación, el cual el alcance propuesto trienal 2025-2027 se establece:

"Comercialización, diseño, desarrollo y ejecución de servicios de capacitación en modalidad presencial y a distancia; en las áreas de Servicios a las Personas; Administración, Ciencias y técnicas aplicadas, y Computación e informática, dirigidas a personas naturales, instituciones públicas y privadas"

Este alcance ha sido definido considerando el marco estratégico institucional, los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, los requisitos establecidos en la Norma NCh2728:2015, y la capacidad operativa y técnica actual del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, correspondiente al ciclo estratégico 2025–2027.

Aplica a todos los procesos comprendidos desde la planificación estratégica de la capacitación hasta el cierre administrativo y evaluación de cada actividad formativa, incluyendo la gestión de recursos, infraestructura, personal, subcontrataciones y las relaciones con los usuarios y partes interesadas.

En cuanto a las áreas incluidas en el alcance, se establecen las siguientes precisiones:

- **Electricidad y electrónica; Contabilidad y finanzas**, han sido excluidas operativamente del alcance actual, ya que el OTEC no cuenta, a la fecha, con cursos en ejecución ni códigos SENCE vigentes en dichas áreas.
- Se **mantienen** en el alcance las siguientes áreas:
 - **Administración y Computación e informática**, ya que el OTEC dispone de cursos activos con códigos SENCE vigentes en ambas áreas.
 - **Ciencias y técnicas aplicadas**, considerando que, si bien actualmente no se cuenta con cursos activos, esta área agrupa (según la clasificación oficial de SENCE) la mayoría de las acciones de capacitación orientadas a la disminución de brechas, particularmente aquellas ejecutadas bajo modalidad de Formación en el Trabajo (FT) para empresas.

CURSOS EJECUTADOS CON CÓDIGO VIGENTE			
CÓDIGO SENCE	NOMBRE DEL CURSO	ÁREA SENCE- DAD45 V4	EMPRESA DONDE SE EJECUTÓ
1238071983	HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO (CONVENIO 190, LEY KARIN, ENFOQUE DE GÉNERO)	Administración	VALBIRUTSA
1238066448	MICROSOFT EXCEL BÁSICO	Computación Elinformática	WINEPACKAGING & LOGISTIC
CURSOS CON CÓDIGO VIGENTE NO EJECUTADOS			
1238053325	TÉCNICAS DE GASFITERÍA E INSTALACIONES SANITARIAS	Construcción	No ejecutado
1238052717	TÉCNICAS DE OPERACIÓN DE GRÚA HORQUILLA	Transporte Y Telecomunicaciones	No ejecutado
1238052468	OPERACIONES DE TARIFA EN FAENA AGROINDUSTRIAL	Abastecimiento Y Control De Existencias	No ejecutado
1238052571	TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Administración	No ejecutado
1238043603	TÉCNICAS DE LIDERAZGO ESTRÁTÉGICO ORGANIZACIONAL	Administración	No ejecutado
ESTE CURSO YA NO ESTÁ DISPONIBLE			
1237986488	TÉCNICAS DE ELECTRICIDAD BÁSICA	Administración	No ejecutado
1237983135	TÉCNICAS CULINARIAS PARA PRODUCCIONES GASTRONÓMICAS NACIONALES E INTERNACIONALES	Alimentación, Gastronomía Y Turismo	CMPC TISSUESA

4. MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin se sustenta en un conjunto de disposiciones legales, normativas técnicas y documentos institucionales que establecen el marco jurídico, técnico y estratégico para su funcionamiento.

Las principales normativas y documentos aplicables son:

Normativa Legal General:

- **Ley N° 19.518:** Fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. Establece las bases legales del Sistema Nacional de Capacitación y su vinculación con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- **Ley N° 18.695:** Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Define las atribuciones de los municipios y su capacidad para ejecutar acciones de desarrollo local, incluyendo la educación y capacitación de la comunidad.

Normativa Institucional Interna:

- **Decreto Alcaldicio N° 2/2, de fecha 26 de enero de 2017:** Designa formalmente al Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC.
- **Decreto Alcaldicio N° 1714, de fecha 30 de mayo de 2019:** Establece la estructura organizacional y dependencia administrativa del OTEC dentro de la Ilustre Municipalidad de Buin.
- **Programas Municipales 2025:** Documento estratégico que orienta las acciones operativas del OTEC para el presente período de gestión.

Normativa Técnica y de Gestión de Calidad:

- **Norma Chilena NCh2728:2015:** "Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos". Norma técnica oficial que establece los requerimientos que debe cumplir el Sistema de Gestión de la Calidad de los OTEC para su certificación.
- **Documento DAD45 V4:** "Requisitos para la Certificación de Sistemas de Gestión según NCh2728:2015". Documento técnico del Instituto Nacional de Normalización (INN) que detalla y complementa los requisitos específicos para la auditoría de certificación.

Planificación Estratégica Local:

- **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) de Buin 2021–2028:** Instrumento rector del desarrollo comunal que establece lineamientos estratégicos y prioridades territoriales, en los cuales se inserta la acción formativa del OTEC.

5. POLÍTICA DE CALIDAD DEL OTEC

Con fecha 26 enero 2017, el Alcalde la Ilustre Municipalidad de Buin Sr. Miguel Araya Lobos a través de Decreto Alcaldicio N.º 2 /2 Vistos: Las facultades que le otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra D) de la Ley NS 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades de 1988 y sus modificaciones; Decreto Supremo N° 2 de 2016 que aprueba Reglamento de la Ley No 20.880 Sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses; considerando otras facultades, Decretó:

1.- Designéñese como Mandatario OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin al funcionario municipal don **Jonathan Fernández Figueroa**, Cédula de Identidad No 12.452.660-4, Grado 5, **Director de Desarrollo Comunitario**.

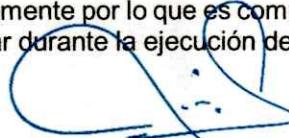
En virtud de lo anteriormente expuesto. El Sr. **Jonathan Fernández Figueroa** asume como **Representante de la Dirección** en la estructura orgánica del OTEC de la I. M. Buin., quien en este acto establece como Política de Calidad del OTEC, lo siguiente:

- La Dirección del OTEC mantiene en lugares visibles de la oficina administrativa la política y objetivos de la calidad, como también los permisos legales para operar como OTEC.
- La Dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, a través del documento Manual del Sistema de Gestión de Calidad del OTEC y el apoyo logístico necesario para el desarrollo del servicio de capacitación.
- El Representante de la Dirección, en adelante El Director, en conjunto con la Coordinadora del OTEC quien asume la función de encargado de servicios para efectos de SENCE, realiza con todo el personal interno y externo del OTEC, para conocer y explicar la política de calidad y los objetivos de la calidad, para asegurarse de qué se comprende y aplica el trabajo diario.
- La dirección considera esta política como parte integral de los negocios que comprende y por ello asegura su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización.

POLÍTICA ESTÁ FUNDAMENTADA Y LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS BÁSICOS:

- Brindar servicios de capacitación, orientados a satisfacer las necesidades y demandas de nuestros clientes (principalmente empresas de la comuna de Buin Provincia de Maipo, en la Región Metropolitana de Santiago, que tienen necesidades de capacitación y que buscan desarrollarlas a través de la Franquicia Tributaria SENCE, de acuerdo con el cumplimiento de los permisos legales para tales efectos.
- Para la gestión comercial del OTEC, desarrollar un Programa Municipal anual que materializa lo que establece el PLADECO de la I. M. de Buin, a través del cual se deben alinear los objetivos y metas del SGC del OTEC en función de la comercialización del OTEC.
- Proporcionar recursos adecuados materializados en equipamiento pertinente, relatores idóneos, infraestructura acorde con las necesidades solicitada por los clientes y usuarios y evaluación permanente de nuestros proveedores.
- Compromiso permanente de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- Compromiso permanente con la mejora continua en nuestra organización, sustentando la calidad del servicio de capacitación mediante la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La Política de la calidad, así como los sistemas de la calidad cuenta con el respaldo total de la dirección por lo cual se difunde todo el personal y parte interesada del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, buscando que estos sean entendidos y aplicados correctamente por lo que es compromiso todo el personal de la organización del OTEC de I. M. Buin conocerlos y utilizar durante la ejecución de sus actividades.



Jonathan Fernández Figueroa
Representante de la Dirección
OTEC Ilustre Municipalidad de Buin

Viernes 25 de abril 2025

5.1 ESTABLECIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad vigente del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin fue **revisada, actualizada y validada formalmente en abril de 2025**, como parte del proceso de preparación para el **cuarto ciclo de certificación bajo la Norma NCh2728:2015** correspondiente al período 2025–2027.

Este proceso de revisión fue desarrollado de manera planificada y participativa, considerando los siguientes elementos clave:

- **Análisis del contexto estratégico institucional**, a partir de la planificación del ciclo trienal 2025–2027, la alineación con el **PLADECO 2021–2028**, y los objetivos actualizados del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC.
- **Evaluación de la política anterior** (2017–2024), detectando elementos obsoletos, áreas no alineadas con la operación actual del organismo, y oportunidades de mejora en su redacción, difusión y aplicación práctica.
- **Revisión de hallazgos de auditorías internas y externas**, recomendaciones de procesos de revisión por la dirección y observaciones del personal y partes interesadas.
- **Análisis de coherencia con los principios de la NCh2728:2015**, específicamente lo indicado en la cláusula 5.3 sobre el compromiso de la alta dirección, la definición y comunicación de la política y su alineación con los objetivos de calidad y mejora continua.
- **Consulta y validación técnica interna**, con participación del Representante de la Dirección, Coordinadora del OTEC, profesionales operativos y funcionarios municipales vinculados al sistema de capacitación.

El proceso culminó en la **emisión del documento denominado “PROPUESTA REVISIÓN POLÍTICA DE CALIDAD – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 21042025.Pdf”**, el cual fue aprobado por la Dirección y firmado oficialmente el **25 de abril de 2025**. Dicha propuesta se integró como parte del Manual del SGC, quedando su contenido publicado, difundido y controlado según el procedimiento **PR-SGC-01 Control de Documentos**.

Este proceso de actualización asegura que la política:

- Sea pertinente y coherente con el propósito, contexto y dirección estratégica del OTEC.
- Incluya un compromiso explícito con la satisfacción del cliente, el cumplimiento normativo y la mejora continua.
- Se mantenga como un documento vivo, revisado periódicamente y comprendido por toda la organización.

5.2 DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La difusión, aplicación y revisión sistemática de la Política de Calidad forman parte esencial del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin, conforme a lo establecido en la Norma NCh2728:2015, cláusula 5.3, y al procedimiento documentado PR-SGC-01 Control de Documentos.

a) Difusión

La Dirección del OTEC garantiza que la Política de Calidad sea comunicada de manera efectiva a todo el personal interno y externo, así como a las partes interesadas relevantes. Para ello:

- La política es publicada en lugares visibles de la oficina administrativa del OTEC.
- Se incorpora en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad y en las inducciones institucionales.
- Es compartida en sesiones informativas y de revisión con relatores, proveedores y colaboradores asociados.
- Se encuentra disponible en formato físico y digital, bajo control documental oficial.

b) Aplicación

El Representante de la Dirección y el equipo directivo aseguran que la política:

- Sea comprendida y aplicada por todo el personal del OTEC durante la ejecución de sus funciones.
- Se refleje en los objetivos de calidad, en la planificación operativa y en la toma de decisiones estratégicas.
- Sea utilizada como base para el diseño de los programas municipales de capacitación y la gestión comercial del organismo.
- Esta aplicación se verifica periódicamente mediante auditorías internas, revisión por la dirección y análisis de desempeño.

c) Revisión

La política es revisada formalmente:

- Cada tres años o antes, si se presentan cambios relevantes en el contexto institucional, legal o estratégico.
- Como parte de la Revisión por la Dirección (procedimiento PR-SGC-04), a través del análisis de su vigencia, pertinencia y coherencia con el SGC.
- Cuando se detectan no conformidades, cambios significativos en los objetivos del OTEC o requerimientos de organismos certificadores.

Toda modificación a la política es aprobada por el Representante de la Dirección, registrada mediante acta y controlada como documento oficial del SGC.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables a los conceptos del presente manual son aquellos que figuran en la Norma Chilena NCh 2728:2015

Así mismo aplican los siguientes términos técnicos de acuerdo con lo establecido en el Glosario Técnico de Términos de Capacitación y Empleo:

Acción de Capacitación:

Actividad relacionada con las necesidades institucionales, funcionales o de competencias laborales, en que la formación, el perfeccionamiento, la complementación, son conceptos que identifican la capacitación en el entorno laboral.

Acreditación de Competencia

Procedimiento por el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una persona u organización está habilitada técnicamente para prestar un servicio o llevar a cabo una tarea.

Áreas de Capacitación

Clasificación que se ocupa en SENCE para los efectos del análisis estadístico de las acciones de capacitación y comprende 24 áreas temáticas.

Capacitación

Proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades grados de conocimiento los trabajadores, personas y/o usuarios (participantes) que se capacitan, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo e incrementar la productividad en la comuna de Buin principalmente y la Provincia de Maipo, en la Región Metropolitana de Santiago, procurando la necesaria adaptación de los participantes a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía (Ley N° 19.518, Art 10 - ley de SENCE).

Certificación de Competencia

Proceso por el cual un organismo independiente reconoce y certifica que un individuo ha demostrado ser competente en una función laboral determinada, con abstracción de la forma en que haya adquirido tal competencia.

Se trata de un proceso voluntario, realizado por entes autónomos debidamente acreditados, sobre la base de estándares con varios nacional, y formato único, imparcial y accesible. La validez de esta certificación es de carácter internacional y por lo mismo, trasciende a empresas o instituciones específicas.

Curso Capacitación

Proceso de calificación o habilitación qué está compuesto de acciones de capacitación organizadas y planificadas, conforme a objetivos observables y medibles. Pero nuestra organización curso de capacitación es sinónimo de actividad de capacitación y se diferencia de curso.

Curso

Conjunto de actividades debidamente estructuradas, diseñadas y hacer desarrolladas como curso de capacitación o actividad de capacitación; pueden ser aprobados por SENCE, en cuyo caso se denomina curso vigente o puede ser un curso sin necesidad de ser aprobado por SENCE.

Procedimiento Documentado

Procedimiento de gestión de carácter obligatorio que lo especifica la norma en alguno de sus apartados.

7. HISTORIA

El Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin fue creado en el año 2016 como una iniciativa estratégica municipal destinada a fortalecer la formación técnica, la empleabilidad y el desarrollo de competencias laborales de los habitantes de la comuna.

La formalización administrativa del OTEC se realizó mediante el Decreto Alcaldicio N° 2/2 del 26 de enero de 2017, que designó al Director de Desarrollo Comunitario (DIDEKO) como Representante de la Dirección del SGC, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.695 y en el marco de la normativa sobre probidad en la función pública. Este acto marcó el inicio oficial de sus operaciones, instalando progresivamente capacidades técnicas, administrativas y de planificación.

Desde sus inicios, el OTEC ha estado comprometido con el desarrollo de programas formativos pertinentes, inclusivos y articulados con las prioridades estratégicas del municipio. A lo largo de sus primeros nueve años de existencia (2016–2025), su evolución puede describirse en tres etapas principales:

- 2016–2018: etapa de instalación institucional. Se estructuraron las primeras líneas de formación en oficios básicos, alfabetización digital y habilidades personales, con foco en población vulnerable.
- 2019–2021: expansión de la oferta formativa, con énfasis en talleres de emprendimiento, articulación con otras unidades municipales, y primeras acciones alineadas al Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO).
- 2022–2024: consolidación operativa y adaptación a formatos presenciales y virtuales. Se ejecutaron programas en áreas como marketing, neurodesarrollo y costura básica, con alto grado de participación ciudadana.
- En 2025, con miras al nuevo ciclo de certificación 2025–2027 bajo la norma NCh2728:2015, el OTEC inicia una actualización total de su Sistema de Gestión de la Calidad, integrando procesos, rediseñando su planificación estratégica y fortaleciendo la trazabilidad institucional.

Esta historia institucional no solo permite visibilizar los logros acumulados y las transformaciones organizacionales, sino que también fortalece la identidad del OTEC como unidad municipal estratégica, con capacidad de generar valor público a través de la capacitación, la empleabilidad y la formación para la vida en comunidad.

La sistematización de esta evolución queda formalmente incorporada como anexo documental del SGC y como insumo para procesos de revisión por la dirección, auditorías, inducción interna y comunicación institucional.

7.1 DESARROLLO DE LA HISTORIA INSTITUCIONAL DEL OTEC

La historia institucional del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin fue sistematizada durante el primer trimestre del año 2025, como parte del proceso de rediseño y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en preparación para el cuarto ciclo de certificación bajo la Norma NCh2728:2015.

Esta construcción histórica se desarrolló de manera planificada y con un enfoque técnico-documental, dando origen al documento formal titulado "**PROUESTA HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN (2016–2025).Pdf**", el cual ha sido incorporado como **anexo oficial del SGC** y referenciado en este Manual.

El desarrollo del contenido histórico consideró las siguientes fuentes y etapas:

- **Revisión de decretos alcaldíos, actas internas y antecedentes administrativos** relacionados con la creación, formalización y organización interna del OTEC desde 2016 a la fecha.
- **Recopilación de programas municipales, informes técnicos, registros de cursos ejecutados y evidencias de participación ciudadana** en acciones de capacitación, tanto en modalidad presencial como a distancia.
- **Identificación de hitos relevantes** del proceso de instalación, consolidación y expansión del OTEC, clasificándolos cronológicamente en tres etapas principales (2016–2018; 2019–2021; 2022–2024).
- **Vinculación de la evolución del OTEC con los instrumentos de planificación estratégica del municipio**, especialmente el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO 2021–2028), así como con la normativa vigente del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- **Ánalysis institucional participativo**, que incluyó la validación del relato histórico por parte del Representante de la Dirección, la Coordinación del OTEC y funcionarios claves del equipo municipal.

Este proceso de elaboración histórica tiene como objetivo dejar registro formal del desarrollo organizacional del OTEC, fortalecer su identidad institucional, y proporcionar un insumo útil para:

- **La inducción de nuevos funcionarios y relatores,**
- **La justificación documental ante auditorías internas y externas, y**
- **El seguimiento estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad a lo largo del ciclo 2025–2027.**

ESTRUCTURA ESTRATEGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OTEC

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN

8. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL OTEC DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN

8.1 MISIÓN

Ser un Organismo Técnico de Capacitación al servicio del desarrollo de las personas en Buin, Provincia de Maipo, Región Metropolitana, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias laborales y técnicas, mediante programas de formación alineados a las necesidades de los sectores productivos y empresas de la comuna.

Nuestro propósito es generar valor para las organizaciones, mejorar la empleabilidad de los participantes —principalmente vecinos de la comuna—, y aportar al desarrollo económico local, elevando la calidad de los productos y servicios, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad de vida de la comunidad.

Bajo una filosofía de mejora continua, excelencia operativa y compromiso con la calidad, promovemos una gestión eficiente, transparente e innovadora, que beneficia a nuestros clientes, equipo humano, la municipalidad y la sociedad de Buin.

8.2 VISIÓN

Ser reconocidos como el Organismo Técnico de Capacitación público de referencia en la comuna de Buin, Provincia de Maipo y Región Metropolitana, por contribuir activamente al desarrollo local mediante la formación de capital humano competente, comprometido con el desarrollo comunal y preparado para responder a los desafíos sociales y productivos hacia el 2030.

Nos proyectamos como una institución con alto sentido ético, capaz de generar oportunidades de aprendizaje inclusivas, con soluciones formativas innovadoras y pertinentes, que impacten positivamente en las personas, las empresas y la calidad de vida de nuestra comunidad.

8.3 VALORES INSTITUCIONALES

El Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin promueve un conjunto de valores institucionales que orientan su actuar diario, guían sus decisiones, fortalecen su identidad pública y respaldan el compromiso asumido con la comunidad, los participantes, el municipio y los organismos reguladores.

Estos valores son fundamentales para sostener una cultura organizacional coherente con los principios de la gestión pública moderna, la mejora continua y la calidad de los servicios ofrecidos.

a) Compromiso Público

Desarrollamos nuestra labor con vocación de servicio, responsabilidad municipal y enfoque ciudadano, orientados a generar valor para las personas y organizaciones de Buin.

b) Calidad

Nos comprometemos a cumplir estándares técnicos y pedagógicos elevados, asegurando que cada acción formativa responda a criterios de pertinencia, efectividad y mejora continua.

c) Transparencia

Promovemos el acceso abierto a la información, la rendición de cuentas y la trazabilidad de nuestras acciones, de acuerdo con los principios de probidad y control institucional.

d) **Equidad e Inclusión**

Garantizamos igualdad de oportunidades en el acceso a la capacitación, reconociendo la diversidad de trayectorias, contextos sociales y necesidades individuales de los participantes.

e) **Trabajo Colaborativo**

Valoramos el diálogo, la coordinación y la participación entre equipos técnicos, usuarios, relatores, autoridades y actores del territorio como base para el desarrollo local sostenible.

f) **Innovación**

Incorporamos nuevas metodologías, tecnologías y enfoques de aprendizaje que fortalezcan la adaptabilidad del OTEC a los desafíos del entorno productivo y social actual.

8.4 METODOLOGÍA DE REVISIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La actualización de la misión, visión y valores del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin fue desarrollada durante el primer trimestre del año 2025, como parte del proceso integral de ajuste estratégico del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y en preparación para el cuarto ciclo de certificación bajo la Norma NCh2728:2015.

Este trabajo quedó formalmente documentado en el archivo titulado “**PROPUESTA REVISIÓN MISIÓN Y VISIÓN - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf**”, el cual fue validado por la Dirección y ha sido incorporado como documento de respaldo del presente Manual del SGC.

La revisión fue necesaria debido a que la versión anterior del SGC solo contenía una declaración parcial de los elementos estratégicos (misión y visión), sin una articulación clara con los valores institucionales, el ciclo estratégico vigente ni los instrumentos de planificación territorial como el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO 2021–2028).

Para subsanar estas observaciones, se implementó un proceso riguroso que consideró:

- **El análisis del entorno institucional actual, el rol estratégico del OTEC y su evolución histórica entre 2016 y 2025.**
- **La vinculación con la nueva planificación trienal 2025–2027 y los lineamientos emanados del PЛАДЕКО vigente.**
- **La alineación con los principios de calidad y compromiso público propios de la gestión municipal.**
- **La incorporación de valores institucionales explícitos, ausentes en versiones anteriores del SGC, que refuerzan la identidad, la cultura organizacional y la ética del servicio público.**

Este proceso fue liderado por el Representante de la Dirección, con apoyo técnico de la Coordinación del OTEC y participación del equipo municipal. Las nuevas declaraciones fueron revisadas bajo criterios de coherencia, claridad, alineación estratégica y comprensión por parte del equipo operativo del OTEC.

El resultado de este trabajo es la formulación clara, estructurada y vigente de la misión, visión y valores institucionales, plenamente alineados con los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, los compromisos con la comunidad y los desafíos territoriales proyectados hacia el año 2030.

9. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL DEL SGC

9.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL OTEC

El Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin requiere contar con una estructura organizacional clara, formalizada y funcional, que permita dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NCh2728:2015, asegurar la correcta operación de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y garantizar la trazabilidad de responsabilidades y funciones dentro de la organización.

La estructura organizativa del OTEC forma parte del organigrama institucional de la Ilustre Municipalidad de Buin y se encuentra adscrita a la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), lo que se formaliza mediante el Decreto Alcaldicio N° 1714 del 30 de mayo de 2019, que define su dependencia jerárquica y administrativa.

En este Manual, se reconoce la importancia de representar gráficamente y describir funcionalmente dicha estructura, ya que la interacción entre los niveles de decisión, coordinación y operación es un elemento esencial del sistema y tiene directa relación con la gestión de la calidad, el cumplimiento normativo, la planificación estratégica, la mejora continua y la ejecución eficaz de las acciones formativas.

La versión vigente del organigrama fue revisada y actualizada en abril de 2025, en el contexto del rediseño completo del SGC correspondiente al ciclo estratégico 2025–2027, y se encuentra documentada y respaldada en el archivo titulado: “**PROPUESTA REVISIÓN ORGANIGRAMA – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf**”.

9.2 EVOLUCIÓN DEL ORGANIGRAMA: 2016–2024

Entre los años **2016 y 2024**, el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin operó con un esquema organizacional que, si bien permitió desarrollar actividades de capacitación de forma continua y cumplir los requisitos mínimos exigidos por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), presentó importantes debilidades desde el punto de vista de la trazabilidad, definición de roles, asignación de responsabilidades y claridad en los flujos de decisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este análisis fue abordado en detalle en el documento técnico titulado: “**PROPUESTA REVISIÓN ORGANIGRAMA – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.PDF**”, especialmente en la sección “Observaciones al modelo organizativo anterior (2016–2024)”.

Allí se identificaron los siguientes problemas estructurales:

- **Ausencia de un modelo funcional de gestión interna**, lo que dificultaba la identificación clara de responsables de procesos clave.
- **No existencia de cargos definidos para planificación, ejecución, evaluación ni control de calidad** de las acciones formativas.
- **Falta de una figura operativa intermedia** entre la Dirección (DIDECO) y la ejecución técnica, generando sobrecarga en un único coordinador sin estructura de apoyo.
- **Duplicidad de funciones y vacíos de responsabilidad**, especialmente en tareas administrativas, gestión documental y control de registros.
- **Dependencia excesiva del personal externo (relatores)** para tareas que requieren seguimiento técnico permanente.

Este modelo informal, aunque permitió mantener la operación del OTEC en sus primeros años, **no respondía a los principios de la Norma NCh2728:2015** en lo relativo a planificación basada en procesos, control documentado, medición de desempeño y mejora continua.

Por ello, y en concordancia con la revisión del SGC para el ciclo de recertificación 2025–2027, se definió un **nuevo organigrama funcional**, con estructuras diferenciadas para planificación, ejecución, gestión documental, control y representación de la dirección, el cual será detallado en la **sección 9.3**.

9.3 ORGANIGRAMA VIGENTE DEL OTEC (2025–2027)

Como resultado del rediseño institucional realizado en 2025, en el marco del cuarto ciclo de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, se estableció una estructura organizativa formal, funcional y documentada, alineada con los principios de la Norma NCh2728:2015 y las necesidades operativas del ciclo estratégico 2025–2027.

Este nuevo organigrama fue elaborado en el documento:

"PROPUESTA REVISIÓN ORGANIGRAMA – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf", validado por la Dirección y controlado como anexo documental del presente Manual.

La estructura vigente se basa en tres niveles de operación:

Nivel Estratégico

- **Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Buin**
Máxima autoridad comunal. Aprueba la existencia y continuidad del OTEC como unidad técnica operativa municipal.
- **Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)**
Unidad estructural que representa la dependencia administrativa del OTEC. Supervisa su operación y comunica decisiones estratégicas al interior del municipio.

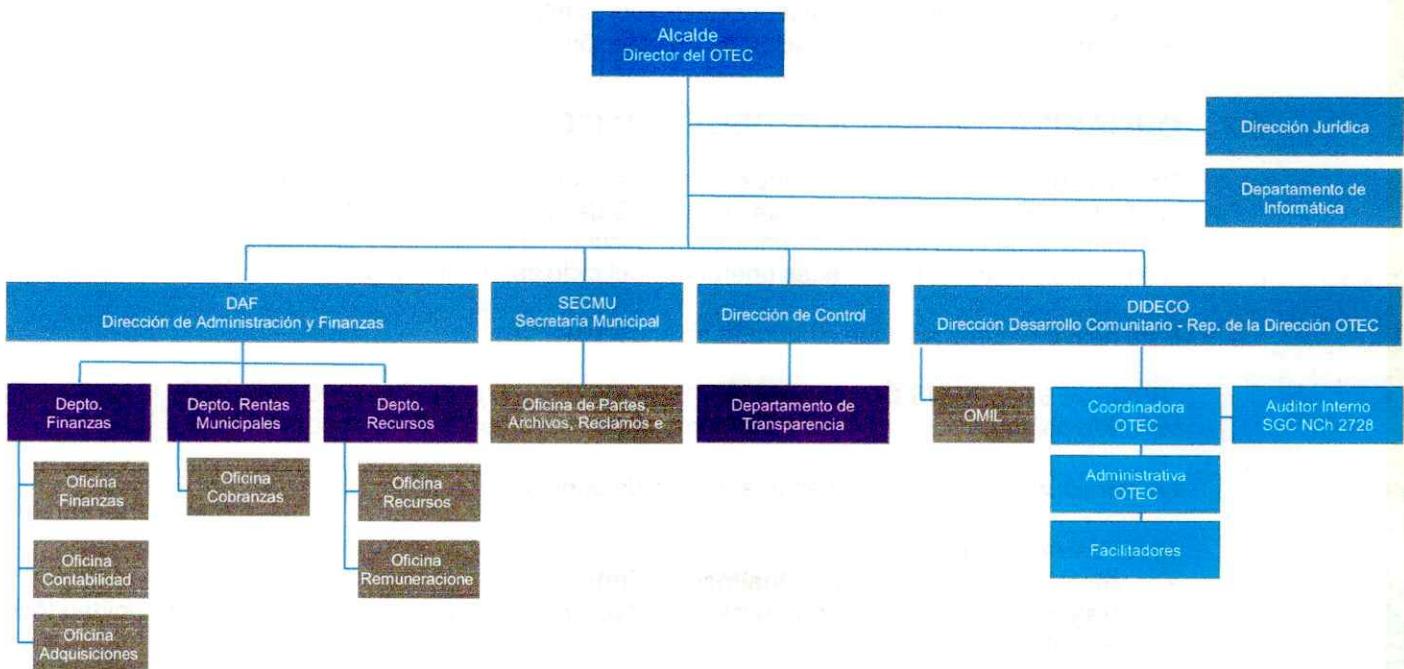
Nivel de Dirección del Sistema de Gestión

- **Representante de la Dirección del SGC**
Delegado formalmente mediante Decreto Alcaldicio N° 2/2 (2017). Responsable de garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la revisión periódica del sistema y la articulación con la planificación estratégica comunal. Mantiene autoridad para aprobar documentos del sistema, asignar responsabilidades y liderar procesos de revisión, auditoría y mejora.

Nivel Técnico-Operativo del OTEC

- **Coordinador(a) del OTEC**
Encargado(a) de implementar la planificación operativa del programa anual de capacitación, liderar la gestión académica, relacionarse con SENCE, y coordinar relatores, usuarios y recursos logísticos. Supervisa directamente los equipos funcionales.
- **Responsable de diseñar el programa de capacitación municipal (*Planificación y Comercialización*)**, cargar actividades a plataformas SENCE, analizar la demanda, definir estrategias de posicionamiento, y coordinar con empresas, organizaciones y unidades internas del municipio.
- **Gestiona la operación diaria de las capacitaciones, control de asistencia, seguimiento pedagógico, aplicación de instrumentos de evaluación, y recopilación de evidencias de satisfacción y desempeño (*Ejecución y Evaluación*)**
- **Administrativa OTEC**
- **Encargado(a) del control documental del SGC (*administración y archivos*)**, mantenimiento de formularios y registros, archivo histórico, trazabilidad y apoyo administrativo a las áreas operativas.

Figura 1. Organigrama OTEC – Versión 2025–2027



Fuente: Elaboración propia

Este organigrama es revisado como parte del proceso de **Revisión por la Dirección (PR-SGC-04)**, o bien, cada vez que existan modificaciones relevantes en la estructura, funciones o responsables. La existencia de cargos diferenciados por función refuerza el enfoque por procesos del SGC y mejora la eficacia y trazabilidad de las acciones del OTEC municipal.

9.4 MAPA ESTRATÉGICO DEL OTEC (2025-2027)

Como parte del rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad para el ciclo 2025–2027, el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin elaboró por primera vez un Mapa Estratégico formal, que permite representar gráficamente la alineación entre la visión institucional, los ejes de desarrollo local, los objetivos de calidad, y los procesos operativos del SGC.

Este mapa fue desarrollado y validado en el documento:

"PROPUESTA MAPA ESTRATÉGICO Y REVISIÓN MAPA DE PROCESOS – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf", el cual ha sido incorporado como anexo documental oficial del Sistema de Gestión de la Calidad.

JUSTIFICACIÓN DE SU DESARROLLO

Durante el período 2016–2024, el OTEC contaba únicamente con un Mapa de Procesos incompleto, sin claridad en la articulación con objetivos institucionales ni con la planificación estratégica. Este mapa anterior:

- No diferenciaba entre procesos estratégicos, operativos ni de apoyo.
- No integraba los elementos fundamentales de calidad ni mejora continua.
- No mostraba alineación con la misión, visión, valores ni el PLADECO.

En respuesta a estas observaciones, y considerando la necesidad de fortalecer la gestión estratégica del SGC, el equipo técnico del OTEC desarrolló en 2025 un nuevo modelo visual y funcional, que permitiera representar de forma clara:

- La relación entre la misión, visión y valores institucionales.
- Los objetivos estratégicos del ciclo 2025–2027.
- Los factores críticos de éxito (impacto territorial, calidad del servicio, eficiencia operativa).
- El aporte de cada proceso al cumplimiento de los compromisos del sistema.

ESTRUCTURA DEL MAPA ESTRATÉGICO

El nuevo Mapa Estratégico está organizado en cuatro niveles de enfoque, estructurados en coherencia con el modelo de planificación trienal municipal:

1. Misión institucional del OTEC

Punto de partida que define el propósito público del organismo.

2. Perspectivas estratégicas

Cuatro dimensiones clave que estructuran la estrategia institucional:

- Usuarios y comunidad
- Procesos internos y operativos
- Capital humano y aprendizaje organizacional
- Sustentabilidad institucional y eficiencia de recursos

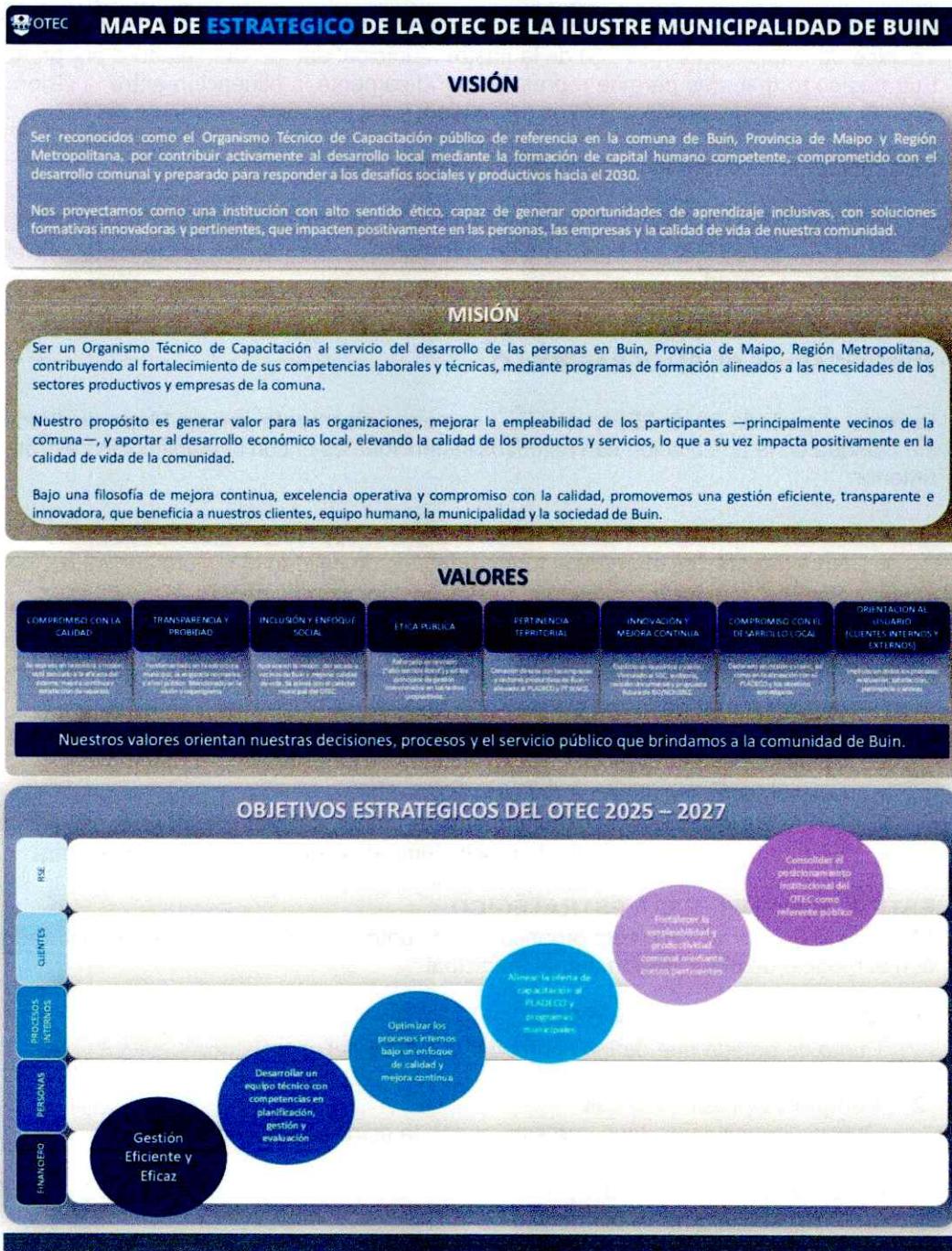
3. Objetivos estratégicos 2025–2027

Declaraciones formales que guían la acción del OTEC durante el ciclo de planificación.

4. Factores críticos de éxito y líneas de acción

Elementos clave para alcanzar los objetivos, incluyendo indicadores, procesos asociados, responsables y vínculos con los procedimientos del SGC.

Figura 2. Mapa Estratégico del OTEC – Ciclo 2025–2027



Fuente: Elaboración propia

El Mapa Estratégico es una herramienta transversal del SGC y sirve de base para:

- La planificación anual de cursos y acciones formativas.
- La definición de los objetivos de calidad del sistema.
- La revisión por la dirección.
- El diseño de indicadores e instrumentos de mejora.

Se revisa como mínimo cada tres años y puede ser actualizado en función de la evaluación de desempeño institucional o cambios estratégicos definidos por la municipalidad.

9.5 MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como parte del rediseño y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, se elaboró y validó un nuevo **Mapa de Procesos institucional**, que refleja la secuencia, interacción y jerarquía de los procesos que integran el sistema.

Este nuevo modelo de representación fue desarrollado en el documento: “*PROPUESTA MAPA ESTRATÉGICO Y REVISIÓN MAPA DE PROCESOS – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf*”, y reemplaza al esquema anterior que fue utilizado entre 2016 y 2024, el cual presentaba limitaciones funcionales, ausencia de clasificación por tipo de proceso y falta de trazabilidad con la documentación del sistema.

JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DEL NUEVO MAPA

El mapa vigente fue diseñado considerando los siguientes elementos normativos y estratégicos:

- **Cláusulas 4.1 y 4.2.2 de la NCh2728:2015**, que exigen identificar los procesos necesarios, su interacción, su secuencia lógica, y los métodos para su control y medición.
- Los **principios del enfoque basado en procesos**, aplicado al contexto de organismos públicos municipales.
- La **integración del sistema documental del SGC**, mediante la identificación directa de procedimientos, instructivos y registros vinculados a cada proceso.
- La alineación con la **estructura organizacional y el mapa estratégico**, estableciendo la conexión entre el propósito institucional, los objetivos y la operación diaria.

TIPOLOGÍA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos del OTEC está estructurado en tres grandes categorías, de acuerdo con buenas prácticas en sistemas de gestión:

1. Procesos Estratégicos

Definen el rumbo del organismo, vinculan el SGC con la política municipal y permiten la mejora continua:

- Mapa Estratégico
- Revisión por la Dirección
- Planificación Estratégica Anual del OTEC
- Definición de Estrategias (Política de Calidad, Objetivos de Calidad Mejora Continua).

2. Procesos Operativos

Estos procesos están directamente relacionados con la cláusula 8 de la NCh2728:2015 y son gestionados a través de procedimientos específicos (PR-SGC-05, PR-SGC -06, PR-SGC - 07, PR-SGC 08), registros de evaluación y análisis, y reportes periódicos revisados por la Dirección.

Se incorporan como componente transversal del SGC y se visualizan en el Mapa de Procesos como un sistema de retroalimentación permanente para la mejora continua institucional.

- Medición de la Satisfacción de los participantes y empresas.
- Seguimiento y evaluación de desempeño del equipo OTEC.
- Acciones Correctivas y Preventivas (No Conformidades).
- Evaluación de relatores, proveedores, y convenios.
- Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Procesos del Negocio o Cadena de Valor (Operativos o misionales)

Corresponden al "núcleo" del servicio prestado por el OTEC. Incluyen:

- Detección de necesidades capacitación.
- Diseño del Programa Anual del OTEC (Diseño y Comercialización) vinculado al PLADECOP
- Gestión de cursos Franquicia Tributaria SENCE (Impulsa Personas).
- Ejecución de cursos y servicios de capacitación.
- Evaluación de aprendizaje y resultados
- Gestión de certificados, informes y trazabilidad SENCE.

4. Procesos de Apoyo y Gestión de Recursos

Sostienen los procesos estratégicos y operativos. Abarcan:

- Contabilidad (DAF) Dirección de Administración y Finanzas I.M. Buin
- Soporte financiero - DAF I.M. Buin
- Gestión de recursos humanos y relatores - DAF I.M. Buin
- Gestión de Adquisiciones y Proveedores - DAF I.M. Buin
- Emisión de Decretos Alcaldicio - SECMU I.M. Buin
- Asesoría Jurídica – Dirección Jurídica I.M. Buin
- Gestión documental y respaldo normativo – Dirección de Control I.M. Buin
- Soporte Informático - Departamento Informática I.M. Buin
- Auditoría y seguimiento normativo del SGC NCh2728:2015 - DIDEKO I.M. Buin

Figura 3. Mapa de Procesos del OTEC – Ciclo 2025–2027



Fuente: Elaboración propia

El mapa de procesos constituye la **base para la documentación del sistema**, la asignación de responsabilidades, el diseño de procedimientos y la definición de indicadores de desempeño.

Será revisado de forma trienal o cuando exista una modificación sustancial en los procesos, estructura organizativa o alcance del SGC. Su control se encuentra establecido en los procedimientos **PR-SGC-01 (Control de Documentos)** y **PR-SGC-04 (Revisión por la Dirección)**.

9.6 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (2025–2027)

La definición de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el período 2025–2027 fue parte central del proceso de rediseño estratégico del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, en el marco del cuarto ciclo de certificación bajo la Norma NCh2728:2015.

Este proceso fue desarrollado de manera técnica y participativa, quedando formalmente documentado en la propuesta: “*PROPUESTA OBJETIVOS DEL SGC – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf*”, elaborada en abril de 2025 por el auditor interno y equipo técnico del OTEC.

a) Diagnóstico del modelo anterior (2016–2024)

En versiones anteriores del SGC, los objetivos carecían de:

- **Estructura formal y niveles diferenciados** (estratégico, operativo y táctico).
- **Vinculación con la planificación estratégica local** (como el **PLADECO**).
- **Metas cuantificables**, trazabilidad o medios de verificación.
- Alineación con los procesos del OTEC y con los principios de mejora continua de la norma.

Los objetivos se reducían a declaraciones generales, sin evidencia de seguimiento, indicadores definidos ni vinculación a procesos documentados. Esta debilidad fue observada durante auditorías internas y externas, y señalada como una oportunidad de mejora prioritaria.

b) Diseño metodológico 2025–2027

El nuevo enfoque metodológico se basa en:

- Aplicación del **modelo de planificación estratégica del SGC** definido en el documento “*PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf*”.
- Desagregación de los objetivos en **niveles estratégicos y operativos**, vinculando cada uno con:
 - La misión y visión institucional actualizadas.
 - Las perspectivas del **mapa estratégico** (usuarios, procesos, personas, sostenibilidad).
 - Los procesos identificados en el **mapa de procesos**.
- Alineación con los compromisos del **PLADECO 2021–2028**, particularmente con la **Línea Estratégica 37: Inclusión y oportunidades de empleo**, en el marco del Eje 4: Inclusión y Oportunidades Sociales, mediante la ejecución de la Iniciativa N.º 520 – Programa de Form en Competencias Laborales, en la cual el OTEC municipal actúa como unidad responsable, bajo supervisión de DIDEKO.
- Inclusión de **indicadores claros, metas, fórmula de cálculo y fuentes de verificación**, como parte de una matriz operativa de seguimiento.

c) Validación institucional

El trabajo fue liderado por el Representante de la Dirección y revisado técnicamente por el auditor interno autorizado Cristian Muñoz Carrizo. La propuesta fue consensuada en reuniones técnicas internas, y su contenido fue incorporado formalmente al presente Manual como fundamento de planificación y medición del SGC.

Este proceso permitió transformar los objetivos en **herramientas de gestión reales**, conectadas con los procesos, indicadores y procedimientos documentados, asegurando cumplimiento normativo y utilidad práctica para la mejora continua institucional.

9.6.1 Objetivos Estratégicos del SGC 2025–2027

Objetivo Estratégico	Cláusula NCh2728:2015	Indicador Asociado	Fórmula de Cálculo	Periodicidad	Meta Estimada	Medio de Verificación
Gestión eficiente y eficaz	4.1, 6.2.2, 8.4.1	Ejecutar ingresos por cursos FT	Monto ventas cursos ejecutados / proyectados * 100	Trimestral	≥ 80%	Facturas, informes financieros
Desarrollar un equipo técnico con competencias	6.2.1, 7.2	Evaluación desempeño equipo técnico	N° evaluaciones satisfactorias / total evaluaciones * 100	Semestral	≥ 90%	Fichas de evaluación, encuestas internas
Mejorar procesos / Alinear con PLADECO	4.4, 9.1.1, 10.2	Cumplimiento de planificación anual	N° acciones ejecutadas / N° acciones planificadas * 100	Semestral	100%	Informe de seguimiento de planificación
Mejorar empleabilidad y productividad	8.5.1, 8.5.2	Participación y empleabilidad post curso	N° egresados contratados / total egresados * 100	Anual	≥ 50%	Informes de empleabilidad, seguimiento SENCE
Consolidar el OTEC como referente público	5.1, 7.4, 9.1.2	Reconocimiento institucional por stakeholders	N° menciones positivas o participaciones externas (medios, redes, eventos, etc)	Anual	≥ 5 hitos anuales	Registros institucionales, informes de comunicaciones

9.6.2 Objetivos Operativos año 2025

Basado en el documento oficial de planificación, se establecen los siguientes **objetivos de gestión anual**:

Nº	Objetivo Específico	Descripción	Cláusula NCh2728:2015 Relacionada	Indicador	Fórmula de cálculo	Periodicidad	Meta 2025	Medio de Verificación
1	Mantener el Sistema de Gestión de Calidad según NCh2728 - Auditoría Interna	Asegurar la implementación de auditorías internas al menos una vez al año para verificar el cumplimiento del SGC.	8.2.2 Auditoría Interna	Nº de actividades FT ejecutadas	Suma de actividades ejecutadas / N° total proyectadas	Trimestral	6 cursos	Informe de auditoría interna, plan de auditoría, actas de cierre.
2	Mantener el Sistema de Gestión de Calidad según NCh2728 - Auditoría Externa	Coordinar auditorías externas con la casa certificadora para mantener la certificación vigente.	8.2.2 y 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos	Nº de programas sociales implementados	Suma anual de programas implementados	Semestral	2 programas	Informe del ente certificador, carta de mantención de certificación.
3	Diseñar actividades de capacitación en modalidad presencial, e-learning y autoinstrucción (cantidad de cursos autorizados)	Desarrollo del portafolio anual de cursos, incluyendo diversas modalidades, para cumplir con estándares SENCE.	7.3 Diseño y desarrollo del servicio y 7.5.1 a)	Nº de áreas del alcance utilizadas	Nº áreas distintas con cursos ejecutados / N° total áreas en alcance	Anual	3 áreas	Registro web SENCE / Listado de cursos.
4	Ejecutar mínimo 4 actividades de capacitación reconocidas por SENCE durante el año	Requisito mínimo de vigencia del registro como OTEC, con respaldo documental.	7.5.1 a) y e)	Total de ingresos por FT	Monto total ingresos / año	Anual	\$10.240.00	Registro SENCE, informes de ejecución, actas de finalización.
5	Diseñar actividades de capacitación (Feria de Capacitación)	Incorporar instancias de difusión pública (ferias) como parte del proceso de promoción y diagnóstico de necesidades.	7.1 Planificación de la realización del servicio y 8.2.1 Satisfacción del usuario	% cumplimiento planificación anual	Actividades ejecutadas / Actividades planificadas	Trimestral	90%	Registro audiovisual, invitaciones, informe de asistencia y evaluación.

CONSIDERACIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

- Cada objetivo es monitoreado mediante **indicadores definidos**, reportados internamente y revisados al menos **una vez al año** en el marco de la **Revisión por la Dirección (PR-SGC-04)**.
- Los resultados de cumplimiento son documentados y utilizados como base para definir acciones de mejora, rediseño de procesos o ajuste de metas.
- Estos objetivos pueden ser ajustados si existen cambios significativos en el contexto institucional, normativo o estratégico, conforme a lo estipulado en el procedimiento **PR-SGC-03 Planificación del SGC**.

9.7 ARTICULACIÓN DEL SGC DEL OTEC (2025–2027) CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN (2021–2028)

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin ha sido rediseñado para asegurar una **alineación estructural y operativa** con la planificación estratégica institucional del municipio, particularmente con el **Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021–2028**, instrumento rector de la gestión local.

Este trabajo quedó formalizado en el documento técnico: “**PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025.Pdf**”

9.7.1 Diagnóstico de la planificación anterior (2016–2024)

Entre 2016 y 2024, el OTEC operó sin una planificación estratégica propia alineada al PЛАДЕCO. El Programa Anual de Capacitación era formulado de forma aislada, sin base en un marco de desarrollo local, ni conexión formal con:

- Líneas estratégicas del municipio,
- Iniciativas comunales de empleo, formación o equidad,
- O mecanismos de evaluación de impacto institucional.

Este vacío fue identificado como una debilidad estructural, ya que el OTEC funcionaba como ejecutor técnico sin una **visión estratégica propia ni integrada**, lo que impedía demostrar valor público desde la lógica de la mejora continua.

9.7.2 Metodología de articulación 2025–2027

El rediseño 2025 del SGC incluyó un proceso formal de **articulación entre los objetivos institucionales del OTEC y la planificación comunal vigente**. Para ello, se desarrolló un proceso técnico que incluyó:

- Revisión del **PLADECO 2021–2028**, con especial atención al **Eje 4: Inclusión y Oportunidades Sociales**.
- Identificación de la línea estratégica **37.1: Actividades Estratégicas y Oportunidades de Empleo**, en la cual el OTEC es directamente mencionado como unidad ejecutora, bajo supervisión de DIDEKO.
- Análisis de la **Iniciativa N° 520: Programa de Formación en Competencias Laborales**, que legitima y prioriza la existencia del OTEC como herramienta institucional de desarrollo económico local y mejora de la empleabilidad.
- Alineación de los objetivos estratégicos y operativos del OTEC a esta iniciativa, lo que permite establecer trazabilidad entre:
 1. Misión y visión institucionales,
 2. Mapa estratégico del SGC,
 3. Mapa de procesos,
 4. Objetivos del sistema, y
 5. Planificación territorial comunal.

9.7.3 Resultado: integración formal

Como resultado de este proceso:

- El OTEC dispone por primera vez de una **planificación trienal integrada (2025–2027)**.
- Se establece un vínculo verificable entre la ejecución de cursos y el cumplimiento de metas estratégicas municipales.
- El Programa Municipal de Capacitación se diseña como parte del **ciclo estratégico del SGC**, controlado, trazable y evaluable.
- Este alineamiento permite al OTEC demostrar, frente a auditorías y partes interesadas, que su operación no es aislada, sino **parte activa del modelo de desarrollo comunal definido por el PLADEC**.

Esta articulación estratégica sustenta la formulación de los objetivos del SGC, fortalece la legitimidad del OTEC ante los órganos de control, y garantiza que la capacitación municipal sea un instrumento de política pública territorial, más allá del cumplimiento normativo mínimo de la NCh2728:2015.

9.7.4 MATRIZ DE TRAZABILIDAD: OBJETIVOS, PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SGC

Como parte de la articulación estratégica entre la planificación institucional y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se establece una **matriz de trazabilidad** que vincula los **objetivos del SGC**, los **procesos definidos en el mapa de procesos**, y los **documentos (procedimientos, instructivos, registros)** que permiten su implementación, control y mejora continua.

Esta herramienta responde al enfoque de gestión por procesos requerido por la norma NCh2728:2015 (cláusulas 4.1, 4.2.2, 5.4.1, 6.1, 8.2.1, 8.5.1) y fortalece la transparencia, el seguimiento de metas y la toma de decisiones basada en evidencia.

Nº	Objetivo del SGC	Proceso(s) Asociado(s)	Documentación del SGC Relacionada	Indicador(es) Vinculado(s)
1	Mejorar la satisfacción de los usuarios y empresas	Ejecución de cursos – Atención a usuarios	PR-SGC-10 Ejecución, IN-SGC-01 Atención usuarios, FO-SGC-09 Encuesta	% de satisfacción usuarios
2	Ejecutar el 95% del programa anual de capacitación	Planificación anual – Comercialización	PR-SGC-09 Planificación, PR-SGC-17 Comercialización, FO-SGC-02 Cronograma	% de ejecución programada
3	Validar al 100% de los relatores y proveedores	Gestión de RRHH – Validación de relatores	PR-SGC-16 RRHH, PR-SGC-13 Relatores, FO-13 Evaluación Relator	% de relatores validados
4	Realizar auditoría interna anual del sistema	Mejora continua – Auditoría Interna	PR-SGC-05 Auditoría, FO-SGC-11 Informe auditoría	Auditoría anual realizada
5	Implementar y cerrar el 100% de las acciones correctivas generadas	Gestión de no conformidades – Mejora continua	PR-SGC-06 Acciones Correctivas, FO-06 Plan de acción	% de cierre de acciones correctivas
6	Revisar procedimientos al menos una vez cada tres años	Control documental – Revisión por la dirección	PR-SGC-01 Control Documentos, PO-04 Revisión Dirección	% de procedimientos revisados

Esta matriz permite visualizar cómo cada componente estratégico del OTEC tiene un correlato en los procesos del SGC, lo que asegura **coherencia, control y mejora**, tal como exige la norma y como establece la planificación estratégica institucional 2025–2027.

9.7.5 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC DEL OTEC (2025–2027) DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN

La planificación estratégica 2025–2027 del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin constituye un componente estructural del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y ha sido diseñada para alinear institucionalmente los objetivos del OTEC con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021–2028, específicamente con la Línea Estratégica N°37.1: Actividades Estratégicas y Oportunidades de Empleo, en cuya Iniciativa N°520: Programa de Formación en Competencias Laborales, el OTEC municipal figura como unidad ejecutora responsable.

Esta planificación reemplaza completamente el documento anterior (DOC-003), utilizado durante los ciclos 2016–2024, el cual presentaba deficiencias sustantivas como:

- La inexistencia de objetivos jerarquizados o alineados con el territorio,
- Falta de metodología clara y control de revisión,
- Debilidades conceptuales en la aplicación del modelo de negocios Canvas,
- Desvinculación entre el diagnóstico estratégico y los procesos del SGC, y
- Carencia absoluta de indicadores, metas e integración con el PLADECO.

METODOLOGÍA DE REDISEÑO ESTRATÉGICO

El nuevo documento fue elaborado entre marzo y abril de 2025, mediante un proceso técnico liderado por el auditor interno autorizado y validado por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), incorporando herramientas de análisis institucional y de entorno, y vinculando todas sus partes con la norma NCh2728:2015. El proceso consideró:

- Revisión y corrección del documento histórico anterior.
- Diagnóstico estratégico FODA y análisis de contexto PESTEL.
- Alineación directa con el Eje 4 del PLADECO: Inclusión y Oportunidades Sociales.
- Adaptación del Modelo Canvas para organismos públicos.
- Categorización de objetivos en tres niveles (estratégico, táctico, operativo).
- Vinculación con los procesos del SGC y su documentación formal.

ANÁLISIS FODA (INTERNO Y EXTERNO)

El análisis FODA identificó elementos clave del funcionamiento institucional y su entorno operativo. Entre los aspectos destacados:

- **Fortalezas:** respaldo institucional, vinculación con el PLADECO, experiencia en ejecución, soporte municipal.
- **Debilidades:** ausencia previa de planificación estratégica real, desconexión con sectores productivos, falta de indicadores y comunicación interna sobre el SGC.
- **Oportunidades:** creciente demanda por FT-SENCE, digitalización formativa, fondos externos disponibles.
- **Amenazas:** baja participación de empresas locales, precariedad laboral, cambios normativos y limitada visibilidad regional.

Se definieron estrategias FO, DO, FA y DA, detalladas en el documento original, con acciones concretas para fortalecer la operación del OTEC con base en su misión y valor público.

ANÁLISIS PESTEL

El análisis PESTEL permitió identificar factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que impactan el desempeño del OTEC. Se destacan:

- Oportunidades de descentralización y respaldo institucional (P),
- Limitaciones presupuestarias y dependencia de FT-SENCE (E),
- Alta demanda social por formación técnica inclusiva (S),
- Brechas digitales y necesidad de modernización (T),
- Exigencias crecientes en sostenibilidad (E),
- Requisitos legales de cumplimiento normativo, transparencia y certificación (L).

Este análisis sustenta decisiones de planificación, asignación de recursos y evaluación de riesgos operacionales y estratégicos.

MODELO CANVAS ADAPTADO AL OTEC MUNICIPAL

Como resultado del rediseño, se estructuró el modelo Canvas institucional, adaptado a la naturaleza pública del OTEC. Este modelo visual integra nueve bloques clave:

Bloque	Descripción adaptada
Segmentos de Clientes	Personas de la comuna, empresas locales, sectores productivos provinciales.
Propuesta de Valor	Formación pertinente y de calidad, alineada al territorio, con enfoque social y orientado a resultados.
Canales	Moodle municipal, redes sociales, talleres, ferias, sitio web, coordinación interinstitucional.
Relaciones con Clientes	Acompañamiento técnico personalizado, atención directa, retroalimentación activa.
Fuentes de Ingresos	FT-SENCE, presupuesto municipal, convenios públicos y fondos externos.
Recursos Clave	Equipo técnico capacitado, soporte institucional (DAF, Jurídica, SECMU), infraestructura, plataforma educativa.
Actividades Clave	Diagnóstico, diseño, ejecución, seguimiento y mejora de acciones formativas.
Socios Clave	DIDEKO, SENCE, OTIC, empresas locales, unidades municipales de apoyo.
Estructura de Costos	Costos de cursos, RRHH, operación del SGC, tecnología, auditorías, materiales.

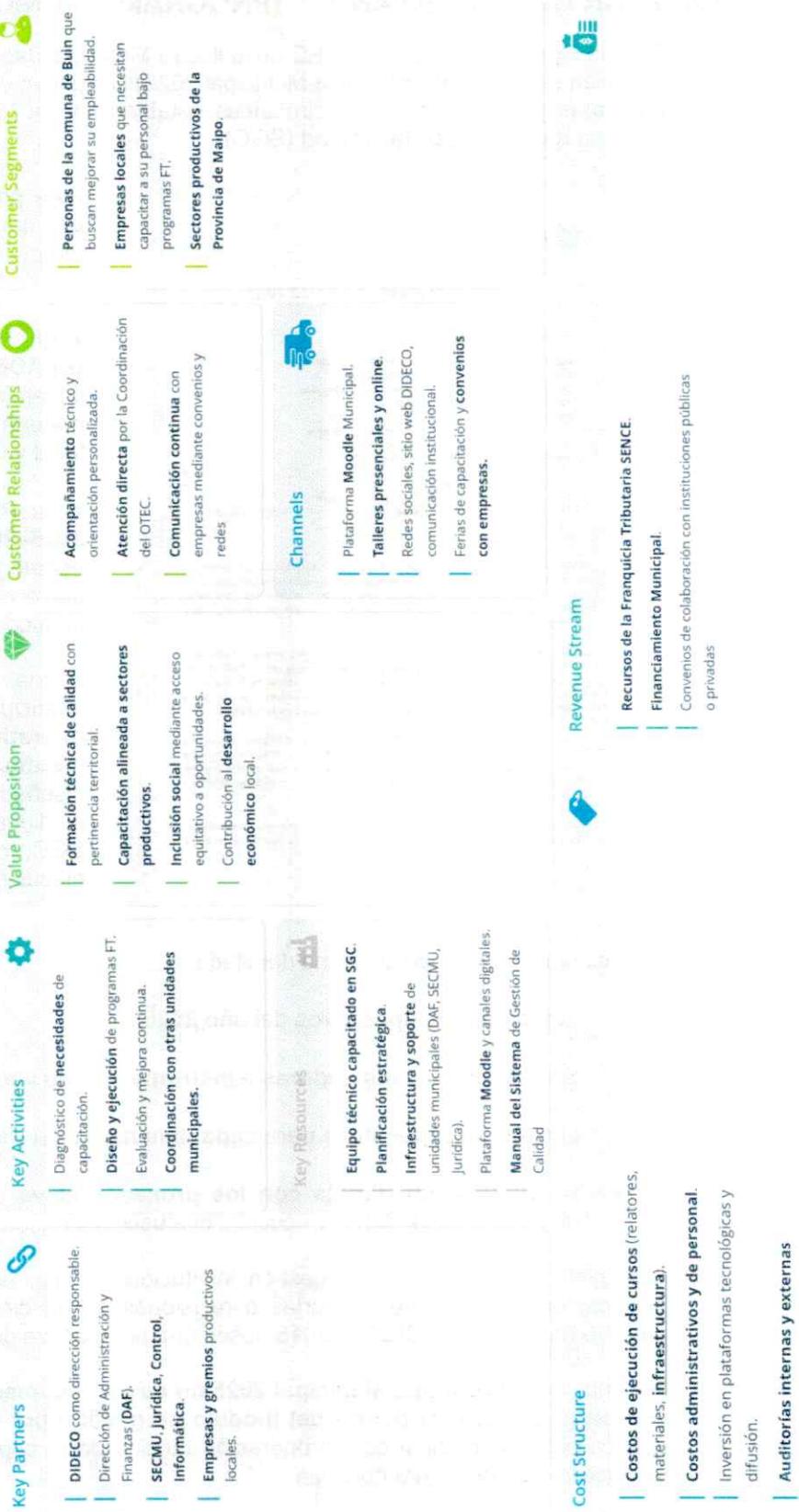
Este modelo se incorpora como una herramienta activa para el diseño del programa anual, control del presupuesto y evaluación del valor público generado por el OTEC.

RESULTADO DE LA PLANIFICACIÓN Y VINCULACIÓN CON EL SGC

Como resultado del proceso:

- El OTEC dispone por primera vez de una **planificación estratégica integrada, institucionalmente validada, y vinculada con la planificación comunal**.
- Todos los elementos estratégicos (Canvas, FODA, objetivos, estrategias) están **alineados con los procesos, procedimientos e indicadores del SGC**, cumpliendo con las cláusulas 4.1, 5.4.1, 6.1 y 9.3 de la NCh2728:2015.
- Se fortalece la capacidad del OTEC para rendir cuentas, evaluar impacto, justificar presupuesto y sostener mejoras basadas en evidencia.

MODELO CANVAS – PLANIFICACIÓN ESTRÁTÉGICA OTEC BUIN 2025–2027



9.7.6 PLAN OPERATIVO ANUAL (PROGRAMA MUNICIPAL 2025)

El Plan Operativo Anual del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, correspondiente al año 2025 (también denominado Programa Municipal 2025) constituye el instrumento que traduce en acciones concretas y mensurables las directrices establecidas en los niveles estratégicos y tácticos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

 PROGRAMAS MUNICIPALES 2025	
1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA	
DIRECCIÓN	: DESARROLLO COMUNITARIO
PROGRAMA	: OTEC 2025
COORDINADOR (A)	: Mónica Obregón Regalado
SUBPROGRAMA /S	: N/A
PERSONAL DE APOYO	: Juan Eduardo Vilais Carmen Paredes Sánchez Relatores :[(Marcar con "x")]
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	X
FONDOS PROPIOS	
FONDOS EXTERNOS	
FONDOS MIXTOS	
Convenio o Resolución N°: Inicio: 01-01-2025 Término: 31-12-2025	
2. FUNDAMENTACIÓN:	
El Decreto de Alcalde N° 3822, firmado por el alcalde Miguel Araya Lobos el 27 de diciembre de 2017, aprobó el programa de la destacada Organización de Formación Técnica del Municipio de Buin. Este decreto tiene como finalidad proporcionar servicios de formación y educación técnica a los residentes del municipio, permitiéndoles así obtener calificaciones y habilidades profesionales en diversas áreas.	
Desde su establecimiento, la institución está registrada ante el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), cumpliendo con los requisitos establecidos por la Ley N° 19.967 de 4 de septiembre de 2003, la cual regula la racionalización del uso de las concesiones fiscales para la formación técnica. Este registro asegura que los programas y servicios impartidos por la organización cumplen con las normativas vigentes en el ámbito de la capacitación laboral.	
Adicionalmente, la Organización de Formación Técnica del Municipio de Buin ha desarrollado un sistema de gestión de calidad que satisface los estándares de la Norma Chilena N° 2728, sobre requisitos para organizaciones de formación técnica, normativa que fue oficialmente publicada en 2015. Esta certificación garantiza que los procesos de formación sean eficientes, efectivos y cumplan con altos niveles de calidad.	
El alcance de las actividades formativas de la institución se define de la siguiente manera: diseñar, comercializar y ofrecer servicios de capacitación en las áreas de Gestión, Informática e	

Este programa representa el nivel operativo de implementación del SGC, alineado directamente con:

- **El Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021–2028**, que define los lineamientos estratégicos del municipio en materia de inclusión, desarrollo económico local y formación de capital humano.
- **La Planificación Estratégica del OTEC 2025–2027**, que establece los objetivos estratégicos, tácticos y las metas de mediano plazo para el funcionamiento del organismo técnico.

Desde esta lógica jerárquica, el Programa Municipal 2025 se configura como la **bajada operativa del ciclo estratégico institucional**. Su formulación ha sido diseñada para garantizar la trazabilidad entre el diagnóstico estratégico, los objetivos del SGC, los procesos de calidad definidos y la ejecución anual de servicios de capacitación.

El documento establece de forma detallada:

- **Los objetivos operativos del año 2025,**
- Sus respectivos **indicadores e instrumentos de verificación**,
- **Las metas específicas para cada dimensión** del sistema, y
- **La vinculación directa con los procesos clave del SGC**: comercialización, diseño y desarrollo de la oferta, ejecución, evaluación y mejora.

Este plan permite orientar la gestión institucional anual, facilitar el seguimiento de resultados, justificar decisiones ante auditorías o revisiones por la dirección, y demostrar el cumplimiento efectivo de la norma NCh2728:2015 desde una perspectiva de planificación por resultados.

En síntesis, el **Programa Municipal 2025 no es un documento independiente del sistema**, sino una **pieza estructural dentro del modelo de gestión por procesos del OTEC**, que articula la política pública comunal con la operación técnica de la capacitación local, generando evidencia verificable para la mejora continua.

9.7.7 CIERRE DEL DISEÑO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2025–2027

La presente Planificación Estratégica del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin consolida la **materialización operativa de las directrices establecidas en el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2021–2028**, mediante la integración sistemática de herramientas clave de gestión estratégica: análisis FODA, análisis PESTEL, definición jerarquizada de objetivos estratégicos, tácticos y operativos, formulación de estrategias (FO, DO, FA, DA), y el diseño del modelo de gestión institucional a través de un Modelo Canvas adaptado al contexto municipal del OTEC.

Este documento refleja un **enfoque basado en procesos**, orientado a la **mejora continua**, la **trazabilidad del desempeño** y el **cumplimiento normativo** conforme a los requisitos establecidos por la Norma NCh2728:2015, constituyéndose en la **base estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** para el ciclo de certificación 2025–2027.

En particular, esta planificación permite evidenciar el cumplimiento de las siguientes cláusulas de la NCh2728:2015:

- **Cláusula 5.1:** Liderazgo y compromiso de la dirección con el SGC.
- **Cláusula 6.1:** Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- **Cláusula 6.2:** Definición de objetivos de calidad y su planificación.
- **Cláusula 9.3:** Revisión por la dirección, basada en el análisis estratégico y los resultados del sistema.

Así, el OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin dispone por primera vez de una planificación estratégica integral, alineada al contexto territorial, institucional y normativo, que fortalece su capacidad para tomar decisiones informadas, gestionar con efectividad sus recursos y demostrar impacto desde la formación técnica y el desarrollo local.

IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OTEC ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN

10. IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10.1 Diagnóstico y Evaluación de Riesgos del OTEC

El OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin considera el análisis del entorno y los riesgos institucionales como parte integral de su sistema de planificación y mejora continua. Aunque no aplica un enfoque clásico de matrices IPER o control metrológico, ha desarrollado un enfoque adaptado que considera factores estratégicos, institucionales y operacionales.

Enfoques aplicados:

- **Análisis FODA:** Evaluación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas internas y externas.
- **Análisis PESTEL:** Análisis del contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal que influye en la gestión del OTEC.

Propósitos del diagnóstico:

- **Identificar riesgos y oportunidades** para el cumplimiento de objetivos del SGC.
- Vincular los resultados del diagnóstico al desarrollo de acciones estratégicas.
- Apoyar la toma de decisiones en la planificación anual y la mejora continua.

Revisión del diagnóstico:

- El diagnóstico es actualizado ante cambios relevantes (nueva normativa, incidentes institucionales, reestructuración del programa).
- Es parte de los insumos utilizados en la Revisión por la Dirección.

Documentos de referencia:

- PROPUESTA REVISIÓN POLÍTICA DE CALIDAD – 21042025
- PROPUESTA REVISIÓN ORGANIGRAMA – 22042025
- PROPUESTA REVISIÓN MISIÓN Y VISIÓN – 22042025
- PROPUESTA MAPA ESTRATÉGICO Y MAPA DE PROCESOS – 22042025
- PROPUESTA OBJETIVOS DEL SGC – 22042025
- PROPUESTA HISTORIA Y EVOLUCIÓN (2016–2025) – 22042025
- PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – 22042025

Sistema de Gestión Calidad

OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin.

4º Ciclo de Certificación NCh2728:2015 (Mayo 2025, 2026 y 2027).



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NCh 2728:2018 - Organismos Técnicos de Capacitación			IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								FO-SGC-22 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																					
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN			EVALUACIÓN DE RIESGO								IDENTIFICACIÓN DE FAMILIA DE CONTROLES (P-DIV-024)																					
Dirección de Desarrollo Comunitario - DIDEKO			ÁREA: OTEC		PROBABILIDAD (P) CONSECUENCIAS (C)	MAGNITUD DEL RIESGO = C x P	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO			CONCIENCIA	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, NORMAS, REGLAS	ADVERTENCIAS	REPORTES Y ACCIÓN	BARRERAS ADMINISTRATIVAS	CONTENCIÓN DE RIESGOS DE IMAGEN PÚBLICA / LEGAL	EMERGENCIAS																
DIRECTOR: Alcalde la Ilustre Municipalidad de Buin Sr. Miguel Araya Lobos ☐			Representante de la Dirección : Jonathan Fernández Figueroa				ACEPTABLE	MODERADO	INACEPTABLE																							
1. RIESGOS ADMINISTRATIVOS																																
Nº	Ámbito / Dimensión	Actividad/ Tareas	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																													
1	Administrativa	Contratación de relatores ☐	Retraso por falta de validación o visación ☐								2	2	4			x	x	x														
2	Administrativa	Firma de decretos /memos	Pérdida de trazabilidad documental ☐								2	4	8			x	x	x														
3	Administrativa	Registro y archivo de documentos SGCI	Desactualización o extravío de versiones ☐								2	2	4			x	x															
4	Administrativa	Gestión presupuestaria con SEPLA / LAF	Demoras en compra de insumos / ejecución presupuestaria ☐								2	4	8			x		x														
2. RIESGOS OPERATIVOS																																
Nº	Ámbito / Dimensión	Actividad/ Tareas	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																													
5	Operativa	Ejecución de cursos presenciales	Ausencia de relator o participantes ☐								2	4	8			x	x	x														
6	Operativa	Uso del huellero	Falla de registro de asistencia digital ☐								2	2	4			x	x	x														
7	Operativa	Validación de relatos	Contratación sin cumplir perfil ☐								2	4	8			x	x	x														
8	Operativa	Ejecución de encuestas de satisfacción	Falta de retroalimentación efectiva ☐								2	2	4			x	x															
3. RIESGOS ESTRATÉGICOS																																
Nº	Ámbito / Dimensión	Actividad/ Tareas	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																													
9	Estratégica	Planeación anual del Programa OTEC	Desalineación con PLADECO o cambios externos (SENCE, municipalidad)								2	4	8			x	x	x														
10	Estratégica	Evaluación de riesgos y oportunidades del SGCI	No actualización ante cambios relevantes								2	4	8			x	x															
11	Estratégica	Difusión institucional y posicionamiento del OTEC	Oportunidad de mejorar visibilidad y vínculo con empresas / comunidad ☐								2	4	4			x	x	x														
Elaborado Por: Cristian Muñoz Carrizo - Consultor / Auditor Interno			Revisado Por: María Nathaly González Sepulveda - Coordinadora								Aprobado Por : Jonathan Fernández Figueroa - Rep. De la Dirección																					
FECHA: 17 abril 2025			FECHA: 05 mayo 2025								FECHA: 05 mayo 2025																					
FIRMA:			FIRMA:								FIRMA:																					
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NCh 2728:2018 - Organismos Técnicos de Capacitación			IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								FO-SGC-22 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																					
EVALUACIÓN DEL RIESGO																																
EVALUACIÓN DE RIESGO			CONSECUENCIA (C)																													
			<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">PROBABILIDAD (P)</td> <td rowspan="4">La Magnitud de Riesgo de un Accidente es el producto de la Probabilidad y la Consecuencia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>8</td> <td>16</td> <td>32</td> </tr> </table>								PROBABILIDAD (P)	La Magnitud de Riesgo de un Accidente es el producto de la Probabilidad y la Consecuencia	1	2	4	8	1	1	2	4	2	2	4	8	4	4	8	16	8	8	16	32
PROBABILIDAD (P)	La Magnitud de Riesgo de un Accidente es el producto de la Probabilidad y la Consecuencia	1	2	4	8																											
		1	1	2	4																											
		2	2	4	8																											
		4	4	8	16																											
8	8	16	32																													
MAGNITUD DEL RIESGO																																
<p>La magnitud del riesgo se determina mediante el producto entre la probabilidad de ocurrencia y la severidad de sus consecuencias. Esta fórmula permite clasificar el riesgo en un nivel de impacto para su análisis y tratamiento posterior.</p> <p>Riesgo = Probabilidad x Consecuencia</p> <p>Para definir ambos factores, se consideran antecedentes históricos, condiciones actuales del OTEC y el nivel de preparación existente. La evaluación se realiza antes de aplicar medidas de control, permitiendo identificar el nivel real de exposición al riesgo y establecer controles proporcionales.</p>																																
CRITERIOS DE LA PROBABILIDAD Y CONSECUENCIA			CLASIFICACIÓN SEGÚN SE MAGNITUD																													
CRITERIO			<table border="1"> <tr> <td rowspan="5">PROBABILIDAD (P)</td> <td rowspan="5">Ha ocurrido repetidamente en el OTEC o en otros programas similares; alta frecuencia anual.</td> <td>Clasificación</td> <td>MR = P x C</td> </tr> <tr> <td>INACEPTABLE</td> <td>Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.</td> </tr> <tr> <td>ACEPTABLE</td> <td>Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Los que tengan puntaje de 1 a 4. Riesgo bajo. No se requieren nuevos controles. Solo registrar y hacer seguimiento rutinario.</td> </tr> </table>								PROBABILIDAD (P)	Ha ocurrido repetidamente en el OTEC o en otros programas similares; alta frecuencia anual.	Clasificación	MR = P x C	INACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.	MODERADO	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.	ACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).		Los que tengan puntaje de 1 a 4. Riesgo bajo. No se requieren nuevos controles. Solo registrar y hacer seguimiento rutinario.										
PROBABILIDAD (P)	Ha ocurrido repetidamente en el OTEC o en otros programas similares; alta frecuencia anual.	Clasificación	MR = P x C																													
		INACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.																													
		MODERADO	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.																													
		ACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).																													
			Los que tengan puntaje de 1 a 4. Riesgo bajo. No se requieren nuevos controles. Solo registrar y hacer seguimiento rutinario.																													
CRITERIO			CLASIFICACIÓN SEGÚN SE MAGNITUD																													
CONSECUENCIA (C)			<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">INACEPTABLE</td> <td rowspan="4">Consecuencia crítica: pérdida de financiamiento público, cancelación de cursos, daño institucional grave o sanción SENCE.</td> <td>Clasificación</td> <td>MR = P x C</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.</td> </tr> <tr> <td>ACEPTABLE</td> <td>El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).</td> </tr> </table>								INACEPTABLE	Consecuencia crítica: pérdida de financiamiento público, cancelación de cursos, daño institucional grave o sanción SENCE.	Clasificación	MR = P x C	MODERADO	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.	ACEPTABLE	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.		Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).												
INACEPTABLE	Consecuencia crítica: pérdida de financiamiento público, cancelación de cursos, daño institucional grave o sanción SENCE.	Clasificación	MR = P x C																													
		MODERADO	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.																													
		ACEPTABLE	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.																													
			Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).																													
CRITERIO			CLASIFICACIÓN SEGÚN SE MAGNITUD																													
CONSECUENCIA (C)			<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">MODERADO</td> <td rowspan="4">Consecuencia menor o igual a incidente: desajustes administrativos menores, que no afectan la continuidad ni la calidad del servicio.</td> <td>Clasificación</td> <td>MR = P x C</td> </tr> <tr> <td>INACEPTABLE</td> <td>Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.</td> </tr> <tr> <td>MODERADO</td> <td>El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.</td> </tr> <tr> <td>ACEPTABLE</td> <td>Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).</td> </tr> </table>								MODERADO	Consecuencia menor o igual a incidente: desajustes administrativos menores, que no afectan la continuidad ni la calidad del servicio.	Clasificación	MR = P x C	INACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.	MODERADO	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.	ACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).												
MODERADO	Consecuencia menor o igual a incidente: desajustes administrativos menores, que no afectan la continuidad ni la calidad del servicio.	Clasificación	MR = P x C																													
		INACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 32 a 64. Los que superen los Controles de Seguridad B.																													
		MODERADO	El riesgo puede implicar pérdida de financiamiento, rechazo por SENCE, sanciones legales o daño institucional severo. No se puede ejecutar sin controles correctivos.																													
		ACEPTABLE	Los que tengan puntaje de 8 a 16. Riesgo moderado que debe ser mitigado o monitoreado con controles correctivos (ej. mejoría de procesos, capacitación).																													
MEDIDAS DE CONTROL																																
CATEGORÍA DE CONTROLES											APLICABLES EN OTEC ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN																					
1	CONCIENCIA									Capacitación al personal OTEC sobre procedimientos y normativa del SGCI.																						
2	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, NORMAS Y REGLAS									Manuales del SGCI, reglamentos internos municipales, normas SENCE.																						
3	ADVERTENCIAS									Señaléticas, mensajes en plataforma, advertencias en salas o documentos.																						
4	REPORTES Y ACCIÓN									Bitácoras de control, formularios de incidente, FO-SGC-21 Reporte de Hallazgos.																						
5	BARRERAS ADMINISTRATIVAS									Validaciones técnicas, visaciones, aprobaciones por unidades internas.																						
6	CONTENCIÓN DE RIESGOS DE IMAGEN PÚBLICA / LEGAL									Protocolos de atención, respaldo documental, respuesta a reclamos.																						
7	EMERGENCIAS									Plan de contingencia frente a fallas informáticas, evacuación y seguridad general.																						

10.2 Cláusula 4: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10.2.1 Requisitos Generales

El Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin ha diseñado, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los requisitos de la **Norma Chilena NCh2728:2015**, con el objetivo de mejorar continuamente su eficacia institucional y asegurar que los servicios de capacitación ofrecidos respondan a las necesidades, requisitos y expectativas de los usuarios, participantes, entidades públicas y otras partes interesadas.

Este sistema es aplicable a todas las áreas operativas del OTEC y constituye el marco mediante el cual se planifican, ejecutan, controlan y mejoran los procesos de formación, desde la comercialización hasta la evaluación de cada acción formativa.

Para ello, el OTEC cumple con los siguientes requerimientos:

a) Ejecución del sistema:

Demuestra la ejecución de todos los **procesos definidos dentro del sistema de gestión de calidad**, incluyendo la **prestación del servicio de capacitación**, la **gestión comercial**, **gestión de diseño y desarrollo**, y la gestión administrativa y técnica, y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales, normativos y contractuales aplicables.

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-09 Planificación del Servicio:** Este procedimiento regula la planificación previa a la ejecución del servicio de capacitación. Es el punto de partida operacional del sistema. Incluye:

- Recepción y análisis de requerimientos.
 - Definición de objetivos y criterios de calidad.
 - Relación directa con el usuario.

Este procedimiento es clave para demostrar la existencia de planificación formal en el SGC.

- **PR-SGC-10 Diseño y Desarrollo:** Este documento regula el proceso de diseño curricular, estructural y logístico de las acciones formativas. Incluye validación técnica, pertinencia, perfil de egreso, etc.

Este procedimiento es indispensable para cumplir con la ejecución formal del servicio con calidad pedagógica y técnica

- **PR-SGC-18 Control de Procesos Subcontratados:** Este procedimiento es relevante solo si el OTEC subcontrata relatores, salas, catering, etc. Permite evidenciar que el sistema también controla lo que no realiza directamente, lo cual es un punto crítico en auditorías.

Este procedimiento, debe aplicarse si el servicio de capacitación involucra partes externas (por ejemplo, relatores externos).

- **IN-SGC-04 Cierre Administrativo de Curso:** Este instructivo detalla las actividades de consolidación documental y evaluación final de los cursos, y evidencia que los procesos no quedan abiertos o sin control.

Este instructivo, demuestra que el OTEC finaliza correctamente cada actividad formativa según requisitos de SENCE y del sistema.

- **PR-SGC-11 Validación del Servicio:** Verifica que antes de ejecutar un curso se cumplan condiciones mínimas (relator validado, sede, materiales).

Este procedimiento es indispensable en la secuencia lógica.

- **FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción:** Evidencia de evaluación post-ejecución del servicio por parte de los usuarios.

Este procedimiento es clave para cerrar el ciclo de ejecución.

- **PR-SGC-17 Compras y Contrataciones:** Si hay adquisiciones o contratos asociados al curso, este procedimiento es obligatorio. Requerido por la NCh2728 cuando intervienen recursos externos.

Figura 4. PROCESOS CLAVE PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN EL SGC DEL OTEC I.M. BUIN (Modelo SIPOC)

Demuestra la ejecución de todos los procesos definidos dentro del SGC, incluyendo la prestación del servicio de capacitación, la gestión comercial, gestión de diseño y desarrollo, y los requisitos legales, normativos y contractuales aplicables.



Fuente: Elaboración propia

b) Identificación de procesos:

Identifica los procesos necesarios para el funcionamiento eficaz del SGC del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin, incluyendo:

- Procesos de dirección y planificación estratégica
- Gestión de recursos humanos y materiales
- Comercialización de la oferta formativa
- Diseño, planificación y desarrollo de cursos
- Ejecución pedagógica y administrativa de las acciones de capacitación
- Evaluación del desempeño, satisfacción e impacto

Documentos vinculados:

- PROPUESTA MAPA ESTRATÉGICO Y MAPA DE PROCESOS – 22042025

c) Secuencia, interacción y responsabilidades:

Define la secuencia e interacción de los procesos, indicando claramente los responsables de su ejecución, los insumos requeridos, proveedores internos o externos, usuarios directos, y los mecanismos de transformación de entradas en salidas. Esta interacción se visualiza en el Mapa de Procesos del OTEC y es parte integral del enfoque de gestión basado en procesos.

Esta interacción se visualiza en el **Mapa de Procesos (Figura 3)** y se complementa con la **matriz SIPOC general de procesos (Figura 4)**, ambas contenidas en el presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas herramientas permiten evidenciar cómo el resultado de un proceso constituye, a su vez, la entrada o el punto de control del siguiente, conforme al enfoque de gestión por procesos establecido por la norma NCh2728:2015.

d) Criterios y métodos de control:

Establece criterios, métodos e indicadores para asegurar la eficacia en la operación y control de cada proceso. Estos criterios están documentados en los respectivos procedimientos, instructivos y registros operativos.

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-03 Objetivos de Calidad:** Procedimiento que define cómo se formulan, implementan, evalúan y actualizan los objetivos del SGC. Establece responsabilidades, periodicidades y vinculación con los procesos y la revisión por la dirección.
- **FO-SGC-02 Matriz de Objetivos:** Formato donde se registran los objetivos del SGC, junto con sus indicadores (KPIs), metas, frecuencias de medición y responsables. Es el documento central para monitorear el avance estratégico y evaluar la efectividad de los procesos.
- **PR-SGC-08 Mejora Continua:** Procedimiento que regula cómo se identifican, implementan y evalúan las oportunidades de mejora. Incluye mecanismos de análisis de datos, no conformidades, auditorías internas y revisión por la dirección como fuentes principales de entrada.

Estos instrumentos permiten asegurar que la operación y el control de los procesos no solo se ejecuten conforme a lo planificado, sino que respondan a evidencia medible y contribuyan al ciclo de mejora continua exigido por la NCh2728:2015.

e) Recursos e información:

Asegura la disponibilidad oportuna de los recursos técnicos, humanos, financieros, de infraestructura e información necesarios para la operación eficiente del sistema, apoyándose en la estructura municipal (DIDECO, DAF, Jurídica, SECMU, etc.).

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-15 Infraestructura:** Define cómo se asegura y controla la disponibilidad de salas, equipos y condiciones adecuadas para ejecutar los cursos.
- **PR-SGC-16 Recursos Humanos:** Establece cómo se gestiona el personal (perfiles, validación, competencias, necesidades formativas).
- **FO-SGC-14 Registro de Capacitación Interna del OTEC:** Este formulario registra capacitaciones internas del personal, es decir, evidencia que los funcionarios del OTEC (o relatores contratados) recibieron formación interna o externa.

f) Seguimiento y análisis:

Realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos clave mediante auditorías internas, revisión por la dirección, medición de satisfacción de usuarios y análisis de indicadores de gestión.

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-04 Revisión por la Dirección:** Establece el procedimiento formal mediante el cual se analiza periódicamente el desempeño del SGC. Aporta evidencia de evaluación de resultados, decisiones estratégicas y planificación de mejoras.
- **PR-SGC-05 Auditoría Interna:** Define la metodología y criterios para auditar procesos y verificar el cumplimiento del sistema. Es el pilar del seguimiento estructurado a la implementación real de los procedimientos.

- **FO-SGC-04 Registro de Auditorías:** Define la metodología y criterios para auditar procesos y verificar el cumplimiento del sistema. Es el pilar del seguimiento estructurado a la implementación real de los procedimientos.
- **FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción:** Define la metodología y criterios para auditar procesos y verificar el cumplimiento del sistema. Es el pilar del seguimiento estructurado a la implementación real de los procedimientos.

g) Mejora continua:

Implementa acciones correctivas, preventivas y de mejora continua con base en datos, resultados y hallazgos, con el propósito de alcanzar los resultados planificados y optimizar el desempeño global del sistema.

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-06 Acciones Correctivas:** Procedimiento que establece cómo se identifican, analizan, implementan y verifican acciones correctivas ante no conformidades reales. Es central para demostrar el ciclo de **mejora basada en hechos**, exigido por la norma.
- **PR-SGC-07 Acciones Preventivas:** Define el tratamiento de no conformidades potenciales y los mecanismos para prevenir su ocurrencia. Refuerza la gestión de riesgos como parte de la mejora continua.
- **FO-SGC-05 Registro de No Conformidades:** Documento que permite registrar la detección, análisis y seguimiento de NC, así como sus causas y efectos. Proporciona evidencia objetiva del tratamiento de no conformidades.
- **FO-SGC-13 Plan de Mejora Continua:** Herramienta de planificación que permite definir acciones de mejora institucional, sus responsables y cronograma. Vincula directamente los hallazgos del sistema con las decisiones de mejora.

h) Cumplimiento normativo:

Mantiene actualizado su sistema de procesos y documentación de acuerdo con los requisitos de la Norma Chilena NCh2728:2015 y con el documento técnico DAD-45 v04 del Instituto Nacional de Normalización.

Documentos vinculados:

- **PR-SGC-01 Control de Documentos:** Este procedimiento regula la creación, aprobación, revisión, distribución y actualización de **toda la documentación del SGC**. Es el documento clave para asegurar el cumplimiento normativo documental. Está directamente alineado con 4.2.3 de la norma.
- **PR-SGC-02 Control de Registros:** Define el modo en que los registros generados por el sistema son conservados, protegidos y dispuestos. Da cumplimiento a la cláusula 4.2.4. Asegura trazabilidad y evidencia objetiva.
- **FO-SGC-01 Lista Maestra de Documentos:** Registro obligatorio que respalda el control documental. Contiene versiones, fechas, códigos, responsables, estado, etc. Aporta trazabilidad a PR-SGC-01, y es evidencia para auditorías de que el sistema cumple y está actualizado.

Este enfoque permite al OTEC asegurar coherencia institucional, trazabilidad de sus acciones, transparencia en su gestión y un compromiso explícito con la calidad, la inclusión y el desarrollo local sostenible.

10.2.2 Requisitos de documentación

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin cuenta con una estructura documental formalmente establecida, que garantiza la trazabilidad, control y disponibilidad de toda la documentación relevante para la operación, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos del sistema, conforme a los requisitos de la cláusula 4.2 de la Norma NCh2728:2015.

a) Estructura documental

La documentación del SGC está organizada en niveles jerárquicos que permiten identificar la naturaleza y función de cada documento:

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC-4°Ciclo-01)
- Procedimientos (PR-SGC-xx): describen la ejecución controlada de procesos críticos.
- Instructivos (IN-SGC-xx): guías operativas asociadas a procedimientos.
- Formatos y Formularios (FO-SGC-xx): registros que evidencian la ejecución y control de los procesos.

Documento de referencia:

- FO-SGC-01 Lista Maestra de Documentos

b) Control de documentos

El procedimiento PR-SGC-01 Control de Documentos regula la creación, revisión, aprobación, distribución, identificación, codificación y obsolescencia de los documentos del SGC. Este procedimiento:

- Establece responsables por tipo de documento.
- Define versiones, fechas de emisión y vigencia.
- Asegura la disponibilidad de los documentos actualizados en el lugar de uso.
- Impide el uso de documentos obsoletos.

Documentos de referencia:

- FO-SGC-01 Lista Maestra de Documentos
- FO-SGC-15 Registro de Revisión de Documentos

c) Control de registros

El procedimiento PR-SGC-02 Control de Registros establece cómo se generan, codifican, almacenan, archivan y eliminan los registros del sistema. Asegura la integridad, legibilidad, accesibilidad y trazabilidad de los datos, de acuerdo a los plazos de retención establecidos.

Los registros incluyen, entre otros:

- Encuestas de satisfacción
- Evaluaciones de relatores
- Auditorías internas
- Revisión por la dirección
- Registros de asistencia, presupuesto, infraestructura y seguimiento

Documentos de referencia:

- FO-SGC-04 Registro de Auditorías
- FO-SGC-05 Registro de NC y Acciones
- FO-SGC-14 Registro de Capacitación
- FO-SGC-19 Registro de Participación de Usuarios

d) Lenguaje, formato y codificación

Todos los documentos del SGC:

- Se redactan en un lenguaje técnico-administrativo claro y coherente.
- Se presentan con formato institucional validado.
- Utilizan una nomenclatura unificada, conforme a la política de codificación interna aprobada.

Documento de referencia:

- **FO-SGC-01 Lista Maestra de Documentos:** Consolida la información clave de cada documento: tipo, código, versión, vigencia y fecha de última revisión.

e) Acceso y difusión

El OTEC asegura que toda la documentación del SGC:

- Sea de libre acceso para su personal autorizado.
- Se encuentre disponible físicamente o en versión digital en los espacios operativos y administrativos del OTEC.
- Esté difundida internamente mediante inducciones, reuniones de equipo y comunicaciones organizacionales, en cumplimiento del procedimiento PR-SGC-20 Comunicación Interna.

f) Revisión periódica

Todos los documentos del sistema se revisan al menos una vez cada tres años, o antes si ocurren cambios normativos, organizacionales o del entorno.

La revisión es responsabilidad del Representante de la Dirección y los responsables designados en cada procedimiento.

Documentos de referencia:

- FO-SGC-15 Registro de Revisión de Documentos
- FO-SGC-03 Acta de Revisión por la Dirección

Este sistema documental **permite asegurar el control del conocimiento organizacional, la trazabilidad institucional y el cumplimiento de las cláusulas 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4 de la NCh2728:2015**, siendo un soporte clave para la ejecución, seguimiento, auditoría y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del OTEC.

10.3 Cláusula 5: Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin, en cumplimiento de la Norma Chilena NCh2728:2015, asume un compromiso explícito con la calidad, el liderazgo institucional y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Esta responsabilidad se materializa mediante el aseguramiento de recursos, el establecimiento de directrices, la definición de objetivos y la revisión sistemática del sistema, garantizando el cumplimiento de los requisitos normativos, legales y de los usuarios.

10.3.1 Compromiso de la dirección

La Dirección del OTEC, representada por el funcionario designado mediante Decreto Alcaldicio N° 2/2 de fecha 26 de enero de 2017, ha establecido su compromiso con el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC a través de las siguientes acciones:

- Aprobación e implementación de la Política de Calidad institucional.
- Aseguramiento de la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, financieros y de infraestructura.
- Participación activa en la revisión por la dirección.
- Promoción del enfoque de calidad en todas las áreas del OTEC.
- Cumplimiento de los requisitos legales, normativos y contractuales.

Documentos de referencia:

- Decreto Alcaldicio N° 2/2
- PR-SGC-04 Revisión por la Dirección
- PR-SGC-08 Mejora Continua
- FO-SGC-03 Acta de Revisión por la Dirección

10.3.2 Enfoque al usuario

El OTEC reconoce a sus usuarios o participantes y partes interesadas como eje central del sistema de calidad. Todas las acciones del SGC están diseñadas para satisfacer sus necesidades, cumplir sus requisitos y mejorar su experiencia formativa.

Se aplican mecanismos para:

- Detectar necesidades de capacitación (comunitarias o empresariales).
- Recoger opiniones y niveles de satisfacción.
- Resolver inquietudes, reclamos o sugerencias de manera oportuna.

Documentos de referencia:

- IN-SGC-01 Atención a Usuarios
- FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción
- FO-SGC-10 Formulario de Reclamos/Sugerencias

10.3.3 Política de la calidad

La Política de la Calidad fue revisada y actualizada formalmente en el marco del rediseño del SGC (abril 2025), y se encuentra alineada con los valores institucionales, la planificación estratégica 2025–2027 y los objetivos de calidad del sistema.

Esta declaración expresa el compromiso de la dirección con:

- La calidad del servicio.
- La satisfacción del cliente.
- La mejora continua del sistema.
- La coherencia con el Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO 2021–2028).

Documentos de referencia:

- PROPUESTA REVISIÓN POLÍTICA DE CALIDAD – 21042025
- Política de Calidad del OTEC (versión vigente, aprobada en abril 2025)
- FO-SGC-03 Acta Revisión por la Dirección

10.3.4 Planificación

La Dirección asegura la planificación estratégica y operativa del sistema, incluyendo:

- La alineación con el PLADECO y los lineamientos de DIDEKO.
- La definición de objetivos de calidad (estratégicos, tácticos y operativos).
- La gestión de riesgos y oportunidades.
- El seguimiento al cumplimiento del Programa Municipal Anual de Capacitación.

Documentos de referencia:

- PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – 22042025
- FO-SGC-02 Matriz de Objetivos
- PR-SGC-03 Objetivos de Calidad
- PR-SGC-09 Planificación del Servicio

10.3.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

El OTEC cuenta con una estructura organizacional formal, aprobada mediante decreto alcaldicio, donde se definen claramente las responsabilidades y autoridades de cada rol. Esta estructura está formalizada en el Manual del SGC, el documento de organización interna y los procedimientos operativos.

Se promueve una comunicación efectiva mediante canales formales de coordinación interna y comunicación técnica-operativa.

Documentos de referencia:

- PROPUESTA ORGANIGRAMA – 22042025
- PR-SGC-20 Comunicación Interna

10.3.6 Revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza anualmente y constituye el mecanismo de evaluación global del sistema. Incluye el análisis de:

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Estado de los objetivos e indicadores.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Desempeño de los procesos.
- Revisión de recursos y oportunidades de mejora.

De esta revisión se generan decisiones documentadas y planes de acción, que son monitoreados por la Dirección del OTEC y el equipo técnico.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-04 Revisión por la Dirección
- FO-SGC-03 Acta de Revisión
- FO-SGC-13 Plan de Mejora Continua

10.4 Cláusula 6: Gestión de Recursos

La Ilustre Municipalidad de Buin garantiza la disponibilidad, administración y control de los recursos necesarios para la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del OTEC, conforme a la cláusula 6 de la Norma NCh2728:2015. Este compromiso institucional se formaliza mediante decretos alcaldicios, asignación presupuestaria y procedimientos internos de apoyo administrativo.

10.4.1 Provisión de recursos

Cotidianamente se determinan y proveen oportunamente los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Se posee un Decreto Alcaldicio Decreto N°139 OTEC 2025, que establece: "1. Apruébese el Programa denominado OTEC 2025, a cargo de la Dirección de Desarrollo Comunitario; documento que forma parte integrante del presente decreto, 2.- El Programa tiene como objetivo desarrollar una oferta de capacitación para los/as habitantes de la comuna, donde adquieran competencias laborales que les permita mejorar continuamente sus trayectorias laborales y/o profesionales. 3.- Los gastos del presente programa serán imputados a las cuentas presupuestarias:

Cuenta	Denominación	Centro de Costo/Programa	Proyección 2025
215.21.04.004.001	Desarrollo Comunitario	250435: OTEC Buin	\$ 23.264.000.-
215.22.04.007	Materiales y útiles de aseo	250435: OTEC Buin	\$100.000.-
215.22.07.002	Servicios de impresión	250435: OTEC Buin	\$200.000.-

La provisión de recursos para el funcionamiento del OTEC se efectúa a través de:

- Asignaciones presupuestarias anuales, formalizadas por decreto alcaldicio (ej. Decreto N°139/2025), que establecen las cuentas y centros de costos específicos para el financiamiento del Programa OTEC.
- Memos internos que canalizan solicitudes hacia la Alcaldía o Administración Municipal, iniciando el ciclo de gestión administrativa (solicitudes de compra, contrataciones, firma de formularios, creación de centros de costo).
- Decretos de contratación a honorarios, que respaldan la incorporación del personal técnico-operativo del OTEC (ej. Coordinadora, Relatores, Auditor Interno, Administrativos).
- Coordinación con DIDEKO, SEPLA, DAF, Jurídica y RRHH, para la validación de necesidades, la ejecución financiera y el respaldo legal.

Documentos de referencia:

- Decreto Alcaldicio N°139/2025: Aprobación del Programa OTEC.
- Memos N°1025 y N°1043/2016: Solicitud de centro de costo y firma de formularios de acreditación.
- Decretos de contratación a honorarios años 2023–2025 (ver subtítulo 2.2. de la tabla en 10.3.4).

10.4.2 Recursos humanos

Los recursos humanos del OTEC se gestionan bajo normativa municipal y se formalizan mediante decretos de contratación:

- Se designan perfiles técnicos acordes a las funciones del SGC (Coordinadora, Relatores, Auditor). Los perfiles y descriptores de cargos están documentados en PR-SGC-16 Recursos Humanos y en los formularios complementarios correspondientes.
- Cada contratación se valida mediante solicitud formal desde DIDEKO, visación de presupuesto por SEPLA y emisión del respectivo decreto municipal.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-16 Recursos Humanos
- FO-SGC-14 Registro de Capacitación Interna del OTEC
- FO-SGC-20 Ficha de Perfil de Cargo (perfil y descriptor de cargo)
- Decretos de contratación por honorarios para cada funcionario OTEC.
- Decreto N°3670/2016: Nombramiento del Director de DIDEKO, autoridad responsable del OTEC.

10.4.3 Infraestructura

El OTEC dispone de una sede física habilitada formalmente mediante decreto alcaldicio (Decreto N°2350/2017), ubicada actualmente en el Centro Cultural de Buin, y se encuentra exenta de pago por patente municipal. Esta sede cuenta con mobiliario, conectividad y equipamiento básico requerido por SENCE.

En el año 2025, se encuentra en tramitación una solicitud de traslado de dirección, gestionada mediante memorándum y decreto administrativo correspondiente.

Documentos de referencia:

- Decreto Alcaldicio N°2350/2017: Establece dirección oficial del OTEC.
- Decreto Alcaldicio N°1714/2017: Exime del pago de patente municipal a la oficina del OTEC.
- Decreto actualizado en tramitación para 2025.
- Formulario de inspección SENCE visado en Memo N°1043/2016.

10.4.4 Soporte Administrativo Documental del OTEC

El funcionamiento del OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin está respaldado por actos administrativos formales emitidos por la autoridad municipal. Estos se materializan principalmente a través de:

- **Memorándums internos**, utilizados como mecanismo oficial de comunicación entre departamentos, direcciones y autoridades municipales para gestionar contrataciones, asignaciones de recursos y otras solicitudes operativas.
- **Decretos Alcaldicios**, que validan legal y presupuestariamente las decisiones institucionales, tales como la aprobación del programa OTEC, designación de personal, asignación presupuestaria e instalación de oficinas.

A continuación, se presenta el detalle de los principales documentos administrativos asociados al SGC del OTEC:

1. Memorándum Institucionales:

Nº Memo	Fecha	Origen	Destinatario	Materia	Descripción resumida
1025	10-08-2016	DIDEKO – Carmen Calderón Hidalgo	Adm. Municipal Raúl Opazo	Centro de Costos OTEC	Solicita creación del centro de costos del OTEC para su implementación administrativa.
1043	17-08-2016	DIDEKO – Carmen Calderón Hidalgo	Alcalde Ángel Bozán Ramos	Firma Formulario	Solicita firma de formularios requeridos por SENCE para proceso de acreditación del OTEC.

2. Decretos Alcaldicios – Por temática

2.1 Aprobación Presupuestaria: Estos decretos aprueban el Programa OTEC, validan su presupuesto anual y habilitan su ejecución técnica.

Nº Decreto	Fecha	Materia Principal	Contenido Clave
139	16-01-2025	Aprobación Programa OTEC 2025	Se aprueba formalmente el programa con presupuesto asignado y propósito de desarrollar oferta de capacitación.
190	16-01-2024	Aprobación Programa OTEC 2024	Autoriza oficialmente la ejecución del programa de capacitación para el año 2024.

2.2 Contratación y Personal

Nº Decreto	Fecha	Materia Principal	Contenido Clave
961	19-03-2025	Contratación Coordinadora OTEC	Autoriza contratación de María N. González Sepúlveda como coordinadora del OTEC durante 2025.
2980	19-08-2024	Contrato Auditor Interno OTEC 2024	Contrata auditor interno bajo programa OTEC 2024.
3180	29-09-2023	Contrato Apoyo Administrativo OTEC 2023	Aprueba contratación de apoyo administrativo para usuarios y ejecución de tareas operativas.
2360	21-07-2023	Contrato Apoyo Administrativo (periodo anterior)	Mismo objetivo que anterior, con fechas distintas (julio-septiembre).
4966	30-12-2024	Contrato Relator Curso Acoso Laboral – OTEC 2024	Contrato puntual para relatoría especializada.
4244	15-11-2024	Contrato Relator Curso Excel – OTEC 2024	Contratación para curso dirigido a empresas de la comuna.

2.3 Ubicación, Dependencia y Autoridad del OTEC

Nº Decreto	Fecha	Materia Principal	Contenido Clave
1714	30-05-2019	<ul style="list-style-type: none">Establece dirección del OTEC en Centro Cultural.Exención de Patente Municipal.	<ul style="list-style-type: none">Modifica ubicación del OTEC, exime de pago de patente municipal.Establece exención formal del pago de patente por tratarse de dependencia municipal.
3670	23-12-2016	Nombra Director de Desarrollo Comunitario como Mandatario OTEC	Designa al director para firmar documentos clave del OTEC ante SENCE y otras entidades.

Estos antecedentes documentales permiten evidenciar la trazabilidad de decisiones clave, el cumplimiento normativo en materia de recursos y la articulación efectiva entre el OTEC y las distintas unidades de la Ilustre Municipalidad de Buin, en cumplimiento del enfoque sistémico exigido por la NCh2728:2015.

10.5 Cláusula 7: Prestación del servicio

El OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin ejecuta la prestación de servicios de capacitación conforme a estándares técnicos y normativos definidos por la NCh2728:2015. Esta cláusula regula desde la planificación hasta la ejecución de los cursos, así como los controles de apoyo para asegurar la calidad, pertinencia y trazabilidad del proceso formativo.

10.5.1 Planificación del servicio

La planificación del servicio considera tanto la detección de necesidades como la estructuración y calendarización de la oferta formativa, asegurando coherencia con los objetivos del SGC y alineado con las líneas estratégicas municipales como lo es el PLADECO comunal.

Elementos clave:

- Análisis de brechas y requerimientos formativos (personas de la comuna y empresas locales).
- Programación anual (Programa Municipal de Capacitación).
- Coordinación técnica y financiera con unidades municipales.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-09 Planificación del Servicio
- FO-SGC-02 Matriz de Objetivos
- PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA – 22042025
- PROGRAMA MUNICIPAL OTEC 2025.pdf

10.5.2 Procesos relacionados con el cliente

El OTEC mantiene canales formales para identificar, atender y evaluar las necesidades de sus clientes, entendidos como usuarios, participantes y empresas locales. Estos mecanismos se documentan en registros trazables que permiten evaluar tendencias y retroalimentar el sistema.

Mecanismos utilizados:

- Diagnóstico de necesidades vía entrevistas, solicitudes, instrumentos comunales.
- Sistema de atención a usuarios (consultas, reclamos, sugerencias).
- Aplicación sistemática de encuestas de satisfacción post curso.

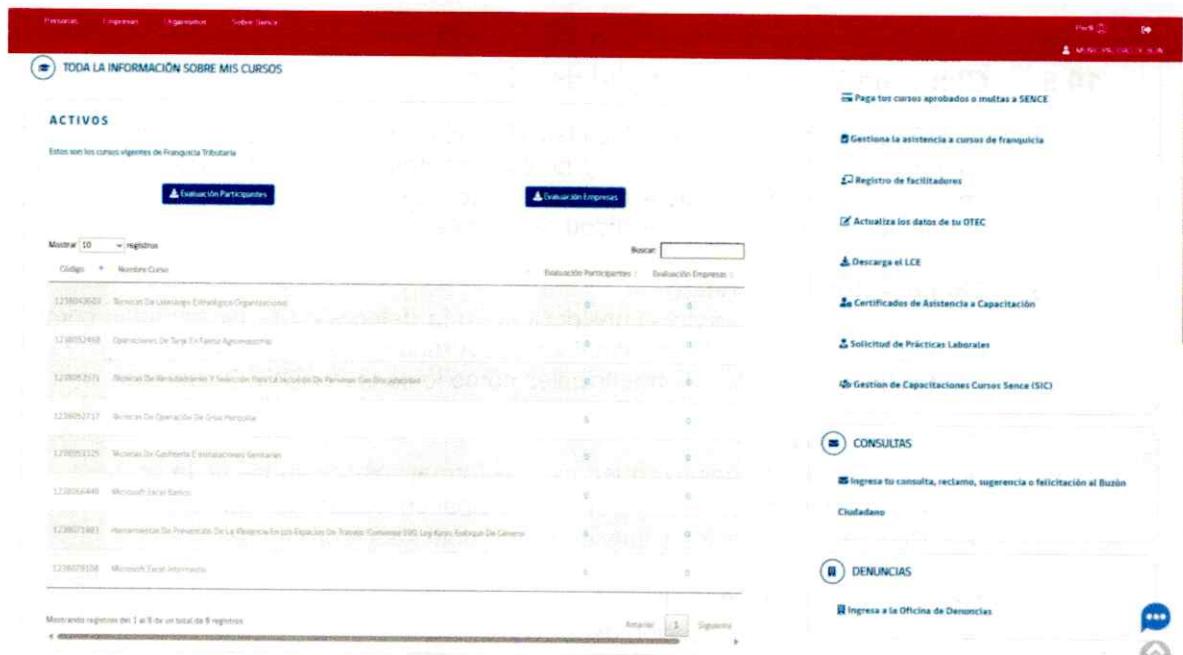
Documentos de referencia:

- IN-SGC-01 Atención a Usuarios
- FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción
- FO-SGC-10 Formulario de Reclamos/Sugerencias

10.5.3 Diseño y desarrollo

El diseño de las acciones formativas sigue un proceso controlado que garantiza la pertinencia de contenidos, métodos y recursos. Se documentan las etapas desde la detección de necesidades hasta la validación del curso.

Todo nuevo diseño debe contar con validación técnica, pedagógica y administrativa antes de su ejecución. Este proceso se gestiona, documenta y se dispone en la plataforma de SENCE para estos efectos.



The screenshot shows the SENCE platform interface. At the top, there are tabs for Personas, Empresas, Organizaciones, and Servicio Seneca. On the right, there are links for Paga tus cursos aprobados o multas a SENCE, Gestiona la asistencia a cursos de franquicia, Registro de facilitadores, Actualiza los datos de tu OTEC, Descarga el LCE, Certificados de Asistencia a Capacitación, Solicitud de Prácticas Laborales, Gestion de Capacitaciones Cursos Seneca (SIC), CONSULTAS, Ingrésala tu consulta, reclamo, sugerencia o felicitación al Buzón, Ciudadano, DENUNCIAS, and Ingrésala a la Oficina de Denuncias. The main area displays a list of courses under the heading 'ACTIVOS'. It shows course codes like 1238043057, 1238052468, 1238052771, 1238052717, 1238053125, 1238066440, 1238072143, and 1238078108, along with their names and evaluation scores for Participants and Enterprises. Navigation buttons include Anterior, Siguiente, and a search bar.



Filtros de búsqueda		Solicitudes Encuentradas dentro seleccionadas, 6 de mayo de 2025	
Modulidad:	Presencial	Fecha Ingreso:	15-04-2025
Asignatura:	1077448	Fecha Evaluación:	17-04-2025
Categoría:	1077448	Fecha Pago:	26-04-2025
Área:	Explotación Agrícola	Fecha Resolución:	29-04-2025
Centro:		Número Resolución:	1000
Aprobar Filtros		Cancelar	
Modulidad:	Presencial	Microsoft Excel Intermedio	
Asignatura:	1077448	Fecha Ingreso:	15-04-2025
Categoría:	1077448	Fecha Evaluación:	17-04-2025
Área:	Explotación Agrícola	Fecha Pago:	26-04-2025
Centro:		Fecha Resolución:	29-04-2025
Número Resolución: 1000		Número de Horas:	100
		Valor efectivo por participante:	\$270.000
		Valor hora efectiva:	27.000
		Valor hora imponible:	27.000
		Valor imponible por participante:	\$210.000
		Número de Horas:	100
		Herramientas De Prevención De La Violencia En Los Espacios De Trabajo (Convenio 190, Ley Karín, Enfoque De Género)	
		Fecha Ingreso:	15-01-2024
		Fecha Evaluación:	14-01-2024
		Fecha Pago:	15-01-2024
		Fecha Resolución:	15-01-2024
		Número Resolución:	200
		Valor efectivo por participante:	\$140.000
		Valor hora efectiva:	140.000
		Valor hora imponible:	34.000
		Valor imponible por participante:	\$72.000
		Número de Horas:	5
		Microsoft Excel Básico	
		Fecha Ingreso:	17-01-2024
		Fecha Evaluación:	19-01-2024
		Fecha Pago:	21-01-2024
		Fecha Resolución:	21-01-2024
		Número Resolución:	200
		Valor efectivo por participante:	\$140.000
		Valor hora efectiva:	140.000
		Valor hora imponible:	34.000
		Valor imponible por participante:	\$72.000
		Número de Horas:	5
		Técnicas De Gastronomía E Instalaciones Sanitarias	
		Fecha Ingreso:	15-04-2023
		Fecha Evaluación:	16-04-2023
		Fecha Pago:	15-04-2023
		Fecha Resolución:	16-04-2023
		Número Resolución:	100
		Valor efectivo por participante:	\$200.000
		Valor hora efectiva:	200.000
		Valor hora imponible:	50.000
		Valor imponible por participante:	\$150.000
		Número de Horas:	100
		Técnicas De Operación De Guía Horquilla	
		Fecha Ingreso:	15-04-2023
		Fecha Evaluación:	16-04-2023
		Fecha Pago:	15-04-2023
		Fecha Resolución:	16-04-2023
		Número Resolución:	100
		Valor efectivo por participante:	\$200.000
		Valor hora efectiva:	200.000
		Valor hora imponible:	50.000
		Valor imponible por participante:	\$150.000
		Número de Horas:	100
		Técnicas De Recubrimiento Y Selección Para La Inclusión De Personas Con Discapacidad	
		Fecha Ingreso:	15-04-2023
		Fecha Evaluación:	16-04-2023
		Fecha Pago:	15-04-2023
		Fecha Resolución:	16-04-2023
		Número Resolución:	100
		Valor efectivo por participante:	\$150.000
		Valor hora efectiva:	150.000
		Valor hora imponible:	37.500
		Valor imponible por participante:	\$112.500
		Número de Horas:	100

Aspectos clave:

- Recopilación de información técnica y normativa.
- Validación pedagógica y técnica del programa (perfil de egreso, contenidos, recursos).
- Aprobación y registro del diseño curricular (a través de SENCE).
- https://sistemas.sence.cl/SoliCurso/Menu/Inicio#_
- <https://eligemejor.sence.cl/HomeOtec>

Documentos de referencia:

- PR-SGC-10 Diseño y Desarrollo
- FO-SGC-09 Validación del Curso
- FO-SGC-17 Acta de Validación de la Actividad
- FO-SGC-12 Ficha de Evaluación Final

10.5.4 Compras

El OTEC aplica criterios objetivos y trazables en los procesos de compras y contrataciones vinculados a su operación. Los proveedores son evaluados periódicamente según criterios definidos en el PR-SGC-17, asegurando el cumplimiento normativo y técnico.

Elementos Clave:

- Selección de relatores, proveedores y servicios logísticos.
- Evaluación de cumplimiento de requisitos técnicos, pedagógicos y legales.
- Formalización contractual a través de decreto y ficha de proveedor.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-17 Compras y Contrataciones
- PR-SGC-13 Protección de Propiedad y Datos
- IN-SGC-02 Validación de Relatores
- FO-SGC-06 Validación de Relatores
- FO-SGC-16 Registro de Revisión de Proveedores

10.5.5 Producción y prestación del servicio

Este proceso contempla la ejecución pedagógica y administrativa de las acciones de capacitación, asegurando el cumplimiento del diseño aprobado y el registro de todas las etapas del curso. Además, los cursos ejecutados bajo FT-SENCE siguen también los requerimientos de esa entidad, cuando corresponda; como por ejemplo: Solicitud de Código SENCE, Libro de Asistencia Electrónico, Generación de Declaraciones Juradas, entre otras.

Todos los registros generados durante esta etapa se incorporan al sistema documental del SGC y están disponibles para auditoría interna o externa.

Incluye:

- Verificación de condiciones previas al curso (infraestructura, relatores, materiales).
- Ejecución del curso conforme a cronograma y contenidos.
- Registro de asistencia, evaluación y cierre administrativo.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-11 Validación del Servicio
- IN-SGC-04 Cierre Administrativo del Curso
- FO-SGC-08 Registro de Trazabilidad
- FO-SGC-19 Registro de Participación de Usuarios
- FO-SGC-04 Registro de Auditorías

10.5.6 Control de equipos

Aunque el OTEC no dispone actualmente de equipos de medición calibrables, se utiliza un huellero para registro de asistencia, cuyo funcionamiento es verificado previamente a cada curso. Se ha previsto la activación del procedimiento PR-SGC-19 (o el que corresponda a correlación documental vigente) en caso de incorporar en el futuro equipamiento técnico sujeto a control metrológico.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-15 Infraestructura
- FO-SGC-11 Registro de Recursos e Infraestructura
- PR-SGC-19 Control de Equipos de Medición (*aplica si en el futuro se incorpora equipamiento técnico especializado*).

10.6 Cláusula 8: Medición, análisis y mejora

10.6.1 Seguimiento y medición

El OTEC realiza seguimiento permanente a los procesos del SGC mediante indicadores, auditorías internas y evaluación de la satisfacción de los clientes.

Prácticas implementadas:

- Monitoreo de indicadores de calidad definidos en la Matriz de Objetivos.
- Aplicación periódica de encuestas de satisfacción a participantes.
- Auditorías internas planificadas anualmente.
- Revisión por la dirección para evaluar el cumplimiento del SGC.

Documentos de referencia:

- FO-SGC-02 Matriz de Objetivos
- FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción
- PR-SGC-05 Auditoría Interna
- FO-SGC-04 Registro de Auditorías
- PR-SGC-04 Revisión por la Dirección
- FO-SGC-03 Acta de Revisión por la Dirección

10.6.2 Control de productos no conformes

Cuando se identifica una desviación respecto a lo planificado o un incumplimiento de requisitos, el OTEC gestiona formalmente el control del producto o servicio no conforme.

Acciones clave:

- Registro de no conformidades.
- Análisis de causa raíz y aplicación de acciones correctivas.
- Seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-06 Acciones Correctivas
- FO-SGC-05 Registro de No Conformidades
- PR-SGC-11 Validación del Servicio (aplica para servicios no conformes)

10.6.3 Análisis de datos

El análisis de datos permite al OTEC tomar decisiones basadas en evidencia, mejorar sus procesos y evaluar el cumplimiento de los objetivos del sistema.

Fuentes de análisis:

- Resultados de encuestas de satisfacción.
- Auditorías internas.
- Indicadores de desempeño.
- Reclamos, sugerencias y observaciones de partes interesadas.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-08 Mejora Continua
- FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción
- FO-SGC-10 Formulario de Reclamos/Sugerencias
- FO-SGC-02 Matriz de Objetivos

10.6.4 Mejora

El OTEC promueve una cultura de mejora continua como parte de su enfoque de gestión por procesos. Las mejoras pueden originarse desde acciones preventivas, correctivas o iniciativas internas.

Mecanismos de mejora:

- Plan de Mejora Continua consolidado y monitoreado.
- Acciones derivadas de auditorías, revisiones y análisis de datos.
- Evaluación de tendencias y retroalimentación institucional.

Documentos de referencia:

- PR-SGC-07 Acciones Preventivas
- FO-SGC-13 Plan de Mejora Continua
- FO-SGC-05 Registro de No Conformidades
- FO-SGC-03 Acta de Revisión por la Dirección

11. ANEXO INFORME TÉCNICO COMPLEMENTARIO

DIAGNÓSTICO OPERATIVO Y PROPUESTA DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC DEL OTEC

<p>Auditor NCh 2728 Santiago, 06 mayo 2025</p> <p>Sra. María Nathaly González Sepúlveda Coordinadora OTEC de Buin PRESENTE:</p> <p>REF.: Entrega formal de documentos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad – NCh2728:2015 MANUAL DEL SGC - MSGC 001 - SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD OTEC BUN</p> <p>Junto con saludarle cordialmente, por medio de la presente hago entrega formal de los siguientes documentos clave para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Ilustre Municipalidad de Buin:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Manual del Sistema de Gestión de Calidad – MSGC 001 – Versión 2025–2027, que contiene la estructura técnica, normativa y documental del sistema, conforme a los requisitos de la Norma NCh2728:2015.2. Informe Técnico Complementario: Diagnóstico Operativo y Propuesta de Articulación Institucional, que acompaña el Manual como insumo práctico para orientar la implementación efectiva del sistema en el contexto municipal. <p>Este último documento incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis de los principales desafíos estructurales detectados en la auditoría interna 2025.• Identificación de las unidades clave involucradas, conforme al organigrama vigente.• Propuesta de subcomisiones de trabajo para la elaboración de procedimientos documentados.• Diseño de una jornada de capacitación institucional inicial, como primer paso para activar el sistema. <p>Ambos documentos tienen por objetivo apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas que permitan avanzar con certeza hacia la recertificación del OTEC y fortalecer su funcionamiento interno, asegurando el cumplimiento normativo ante SENAC y la mejora continua.</p> <p>Quedo a su completa disposición para revisar en conjunto los contenidos entregados, resolver dudas técnicas, facilitar jornadas de capacitación y acompañar los próximos pasos que se estimen necesarios para garantizar la sostenibilidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Atentamente,</p> <p> Cristián Muñoz Carrizo Auditor Interno NCh2728:2015 Consultor Externo - Sistema de Gestión de Calidad OTEC Ilustre Municipalidad de Buin Email: cristian.munoz@buin.cl Móvil: (56) 9 9089 1427</p> <p>IMPORTANT: En este documento se ha priorizado el uso del lenguaje neutro. En aquellos casos en que se usa el género masculino no constituye discriminación, pues tiene el propósito de dirigir el texto cuando la redactora es la que lo为之.</p> <p>Rosario Amézaga Vespucio Norte 22 Teatro 209 Las Condes, Santiago, AM www.auditorentronch2728.cl</p>	<p>Auditor NCh 2728 Santiago, 06 mayo 2025</p> <p>INFORME TÉCNICO COMPLEMENTARIO DIAGNÓSTICO OPERATIVO Y PROPUESTA DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC DEL OTEC</p> <p>Acompaña entrega del Manual del Sistema de Gestión de Calidad – Versión 2025–2027</p> <p>Fecha : 06 de mayo de 2025 Responsable : Cristián Muñoz Carrizo – Auditor Interno NCh2728:2015</p> <p>1. OBJETIVO DEL INFORME Este informe tiene como finalidad acompañar la entrega formal del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del OTEC, con un enfoque práctico y operativo. Busca exponer los principales desafíos estructurales en la implementación del sistema, así como las acciones necesarias para alinear a las unidades de apoyo municipales con los requerimientos de la Norma NCh2728:2015, el marco legal vigente y el PLADECO comunal.</p> <p>2. DIAGNÓSTICO: DESCONEXIÓN FUNCIONAL Durante la auditoría interna y el levantamiento del nuevo Manual del SGC, se identificaron barreras administrativas e institucionales que obstaculizan la correcta ejecución de los procesos clave del OTEC:</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de comprensión institucional del funcionamiento del OTEC, por parte de unidades de apoyo como Finanzas, OMIL, RR.HH, y Fomento Productivo.• Absencia de procedimientos formales compartidos, especialmente en compras, subcontrataciones, diseño instruccional y coordinación operativa.• Impacto directo en la certificación vigente, evidenciado por la no conformidad externa levantada por Appplus (incumplimiento en el pago oportuno de auditoría). <p>Estas desconexiones afectan la ejecución de los tres pilares estructurales del OTEC:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Comercialización: planificación estratégica, insumos, arriendos, contratación de facilitadores.2. Diseño y Desarrollo: material didáctico conforme a cursos certificados.3. Entrega del Servicio: logística, coordinación de salas, control de asistencia y experiencia de formación. <p>3. ANÁLISIS DE CONTEXTO Y NECESIDAD DE ARTICULACIÓN SISTÉMICA DEL OTEC A través de la información recopilada, analizada, sistematizada con enfoque basado en procesos, gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades y mejora continua (elementos claves de un sistema de gestión), del Auditor Interno Cristián Muñoz Carrizo, se identificó elementos críticos que reflejan tanto la urgencia operativa relacionada con el proceso de recertificación NCh2728:2015 como la desconexión funcional e institucional entre el OTEC y las unidades de apoyo del municipio.</p>
--	---

12. FORMULARIO DE TOMA DE CONOCIMIENTO Y COORDINACIÓN INTERSERVICIOS

— Manual del Sistema de Gestión de Calidad NCh 2728:2015 —

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSrm6pDt1-v2kymzlpKxrz95RvFRpf0CPHwM4rRYqlZhUrow/viewform>



DIDEKO

Formulario de Toma de Conocimiento y Coordinación Interservicios – Manual del Sistema de Gestión de Calidad NCh 2728:2015

OTEC – ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN – PERÍODO 2025–2027

PROPÓSITO GENERAL DEL PROCESO

Dar cumplimiento al **mandato del Alcalde Sr. Miguel Araya Lobos**, mediante la identificación de mecanismos y coordinaciones entre el OTEC y las Unidades Municipales de Apoyo, que permitan alcanzar eficiencia y eficacia en la gestión de la capacitación comunal, alineada al **Plan de Desarrollo Comunal de Capacitación (PLADECCO) 2021–2028**.

Este proceso se sustenta en el marco normativo de la **Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades**, y de la **Ley N° 21.634**, que moderniza la Ley N° 19.886 sobre Compras Públicas, con el objetivo de mejorar la calidad del gasto público, fortalecer la probidad y transparencia, y fomentar la participación de proveedores locales y pequeñas empresas.

Referencia:

[PLADECCO 2021-2028](#)

[LEY N° 18.695, ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES y](#)

Nueva Ley [N° 21.634](#) que moderniza la Ley 19.886 de Compras Públicas, tras la toma de razón por parte de la Contraloría General de la República, que busca mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia y el impulso a las empresas de menor tamaño y proveedores locales en la participación en los procesos de compras públicas.

otec@buin.cl [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

INSTRUCCIONES

Se solicita a cada Dirección o Unidad Municipal:

1. Designar formalmente un representante titular por unidad.
2. Responder de forma colaborativa las cinco preguntas del presente formulario, con base en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad NCh 2728:2015 del OTEC.
3. Preparar una minuta ejecutiva o presentación breve para la primera reunión de coordinación, donde se explicarán las respuestas y se iniciará el trabajo del Comité de Subcomités de Coordinación.

El representante designado deberá participar en dos instancias claves:

- **Jornada 1: Capacitación de 2 horas** sobre el funcionamiento del OTEC, su marco normativo (Ley 19.518 y NCh 2728:2015), y rol dentro del municipio.
- **Jornada 2: Trabajo del Comité**, donde se presentarán propuestas para establecer los mecanismos de coordinación interinstitucional.

1. Aporte actual de su Dirección/Unidad a la gestión del OTEC:

Describa de qué forma su unidad apoya actualmente la gestión administrativa del OTEC. **Identifique procesos, etapas, documentación exigida** (por ejemplo: memorándums, decretos alcaldíos, normas legales, instructivos internos) y adjúntelos si es posible en un correo electrónico a otec@buin.cl

Tu respuesta

2. Riesgos e impactos por desconocimiento de procesos de su unidad:

Analice los posibles **riesgos y consecuencias que podrían generarse si el OTEC no conoce ni comprende los procesos de su Dirección/Unidad**. ¿Qué reprocesos o dificultades podrían surgir para ambas partes?

Tu respuesta

3. Oportunidades de mejora en la coordinación actual:

Analice la relación actual de su unidad con el OTEC. ¿Qué **oportunidades y mejoras pueden ser implementadas para fortalecer la coordinación** con la gestión del OTEC?

Tu respuesta

4. Propuestas de coordinación alineadas al PLADECCO y la Misión del OTEC:

¿Qué oportunidades identifica su Dirección/Unidad para generar una coordinación más efectiva con el OTEC en beneficio de la comunidad y del cumplimiento de la misión institucional?

MISIÓN DEL OTEC (8.1):

Ser un Organismo Técnico de Capacitación al servicio del desarrollo de las personas en Buin, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias laborales y técnicas mediante programas de formación alineados a las necesidades de los sectores productivos y empresas de la comuna. Nuestro propósito es generar valor, mejorar la empleabilidad y aportar al desarrollo económico local, elevando la calidad de vida de la comunidad, bajo una filosofía de mejora continua, transparencia y excelencia operativa.

Tu respuesta

5. Designación del responsable de la Dirección y Unidades:

Indique los siguientes datos del representante designado:

Nombre completo:

Cargo:

Unidad/Dirección:

RUT:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Propuesta de funciones en el marco de coordinación con el OTEC:

(Por ejemplo: coordinar requerimientos, asegurar flujo documental, asistir a reuniones de seguimiento, representar a la unidad en los subcomités del SGC del OTEC, entre otros)

5. Designación del responsable de la Dirección y Unidades: *

Indique los siguientes datos del representante designado:

Nombre completo:

Cargo:

Unidad/Dirección:

RUT:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Propuesta de funciones en el marco de coordinación con el OTEC:

(Por ejemplo: coordinar requerimientos, asegurar flujo documental, asistir a reuniones de seguimiento, representar a la unidad en los subcomités del SGC del OTEC, entre otros)

Tu respuesta

Observaciones adicionales o comentarios que desee incorporar: *

(Espacio libre para sugerencias, inquietudes u otros aportes relevantes desde su Dirección/Unidad.)

Tu respuesta

Fecha de Toma de Conocimiento *

Fecha

dd-mm-aaaa

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Municipalidad de Buin.
¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#)

Google Formularios

13. GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS DEL SERVICIO

13.1 Marco General

El OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin se adscribe al Plan de Emergencias Institucional de la Municipalidad, el cual regula las acciones frente a emergencias sanitarias, ambientales, estructurales u otras que puedan afectar al personal o usuarios.

13.2 Aplicación en cursos o actividades formativas

Durante la ejecución de actividades presenciales (cursos, talleres, evaluaciones), el equipo OTEC:

- Solicitará conocer el protocolo de emergencias del lugar de ejecución (sala, centro cultural, empresa, institución aliada).
- Informará a relatores y participantes, en la apertura del curso, sobre las salidas de emergencia, puntos de encuentro y teléfonos de contacto.
- Registrará en FO-SGC-XX la validación del lugar según criterio de seguridad mínima.
- En caso de no contar con protocolo del recinto, se activará el Protocolo Interno de Emergencia OTEC, definido en el instructivo IN-SGC-06.

13.3 Protocolo Interno de Emergencia OTEC (IN-SGC-06)

Se aplicará cuando:

- El recinto de capacitación no cuente con plan de evacuación o no sea accesible al OTEC.
- Ocurra una contingencia durante la ejecución del curso y se requiera evacuación, suspensión u otra medida inmediata.

Acciones básicas del protocolo:

1. Suspender temporalmente la actividad y resguardar a los participantes.
2. Coordinar evacuación ordenada a zona segura exterior.
3. Contactar al encargado municipal disponible o directamente a servicios de emergencia (SAMU, Bomberos).
4. Documentar el incidente en el formulario FO-SGC-21 y notificar a DIDEKO.

Se consideran riesgos que puedan **afectar la ejecución del servicio formativo** por causas ajenas al OTEC:

- Corte de luz o conectividad.
- Falta de acceso al recinto o cancelación de disponibilidad.
- Inasistencia del relator.
- Movilizaciones sociales, desastres naturales u otras interrupciones.

Acciones básicas del protocolo:

- Activación del protocolo de reprogramación y notificación (IN-SGC-07).
- Registro del incidente y trazabilidad en bitácora.
- Comunicación oportuna a SENCE si el curso es financiado con recursos públicos.

14. CUMPLIMIENTO DE LA LEY KARIN Y CLIMA LABORAL EN EL OTEC

El OTEC de la Ilustre Municipalidad de Buin se acoge al **Protocolo de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual y de Violencia en el Trabajo**, aprobado mediante **Decreto Alcaldicio N° 254/2025**. Este protocolo fue elaborado en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), la Dirección Jurídica y el Departamento de Recursos Humanos, y es de cumplimiento obligatorio para todas las unidades municipales, incluido el OTEC.

Este protocolo se encuentra vigente y establece directrices tanto para prevenir situaciones de acoso o violencia como para gestionar denuncias internas o provenientes de usuarios o público general, en coherencia con la **Ley N° 21.643 (Ley Karin)**.

14.1 Acciones obligatorias en el OTEC

Capacitación preventiva:

Todo el personal del OTEC deberá participar en una capacitación obligatoria sobre prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo antes del inicio de sus funciones. Esta formación será registrada y archivada como parte del SGC.

Canal de denuncias institucional:

El OTEC utilizará el canal institucional dispuesto por la Municipalidad para la recepción de denuncias, administrado por la encargada de Recursos Humanos. Se garantiza la confidencialidad, tiempos de respuesta no superiores a 48 horas y medidas de protección temporal cuando sea necesario.

Protocolo de actuación:

En caso de denuncia, se activa el procedimiento institucional que considera:

- Investigación formal.
- Aplicación de medidas preventivas o correctivas.
- Comunicación oportuna de resultados.
- Resguardo del principio de presunción de inocencia y el debido proceso.

14.2 Mantenimiento del clima laboral

Reuniones de coordinación:

Se realizarán reuniones periódicas para monitorear el ambiente de trabajo, escuchar inquietudes y proponer mejoras. Se dejará constancia en actas.

Reconocimiento y motivación:

Se promoverá el reconocimiento a buenas prácticas laborales, mediante estímulos no monetarios.

Supervisión preventiva:

La Coordinación del OTEC deberá monitorear las interacciones en terreno y en actividades presenciales, detectando oportunamente cualquier conflicto o tensión que pueda afectar el clima.

Condiciones de bienestar:

Se asegurarán condiciones mínimas de bienestar en las salas o espacios de formación, incluyendo acceso a agua potable, ventilación y mobiliario adecuado.

Encuestas de clima laboral:

Se aplicarán encuestas de percepción de clima laboral al menos una vez al año, y sus resultados serán analizados para implementar mejoras.

14.3 Seguimiento y evaluación

Responsables:

- Recursos Humanos Municipal: canal de denuncias y aplicación de sanciones.
- Coordinación OTEC: implementación local de medidas preventivas.
- DIDEKO: supervisión y respaldo institucional.

Indicadores de control:

- Porcentaje de personal capacitado.
- Tiempo promedio de respuesta ante denuncias.
- Resultados de encuestas de clima.
- N° de incidentes reportados y resueltos.

El OTEC adhiere a una política de cero tolerancia frente a cualquier forma de acoso, maltrato o violencia, y velará por el trato digno en todos los niveles de su operación.

5. REFERENCIAS

A. Propuestas Técnicas

Nº	Documento
1	PROPUESTA REVISIÓN POLÍTICA DE CALIDAD - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 21042025
2	PROPUESTA REVISIÓN ORGANIGRAMA - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025
3	PROPUESTA REVISIÓN MISIÓN Y VISIÓN - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025
4	PROPUESTA MAPA ESTRATÉGICO Y REVISIÓN MAPA DE PROCESOS - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025
5	PROPUESTA OBJETIVOS DEL SGC - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025
6	PROPUESTA HISTORIA Y EVOLUCIÓN (2016–2025) - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025
7	PROPUESTA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - OTEC MUNICIPALIDAD DE BUIN 22042025

B. Manual General y Política

Nº	Documento
8	MSGC – 4ºCiclo – 01 - Manual de Calidad
9	POLÍTICA DE CALIDAD

C. Procedimientos (PR-SGC)

Nº	Código	Nombre del Procedimiento
10	PR-SGC-01	Control de Documentos
11	PR-SGC-02	Control de Registros
12	PR-SGC-03	Objetivos de Calidad
13	PR-SGC-04	Revisión por la Dirección
14	PR-SGC-05	Auditoría Interna
15	PR-SGC-06	Acciones Correctivas
16	PR-SGC-07	Acciones Preventivas
17	PR-SGC-08	Mejora Continua
18	PR-SGC-09	Planificación del Servicio
19	PR-SGC-10	Diseño y Desarrollo
20	PR-SGC-11	Validación del Servicio
21	PR-SGC-12	Trazabilidad del Servicio
22	PR-SGC-13	Protección Propiedad y Datos
23	PR-SGC-14	Seguimiento Financiero
24	PR-SGC-15	Infraestructura
25	PR-SGC-16	Recursos Humanos
26	PR-SGC-17	Compras y Contrataciones
27	PR-SGC-18	Control de Procesos Subcontratados
29	PR-SGC-19	Control de Equipos de Medición
30	PR-SGC-20	Comunicación Interna

D. Instrucciones (IN-SGC)

Nº	Código	Nombre del Procedimiento
31	IN-SGC-01	Atención a Usuarios
32	IN-SGC-02	Validación Relatores
33	IN-SGC-03	Plataforma SENCE
34	IN-SGC-04	Cierre Administrativo de Curso

E. Formularios (FO-SGC) (resumen no exhaustivo)

- FO-SGC-01 Lista Maestra de Documentos
- FO-SGC-02 Matriz de Objetivos
- FO-SGC-04 Registro de Auditorías
- FO-SGC-05 Registro de NC y Acciones
- FO-SGC-06 Validación de Relatores
- FO-SGC-07 Encuesta de Satisfacción
- FO-SGC-08 Registro de Trazabilidad
- FO-SGC-09 Validación del Curso
- FO-SGC-10 Formulario Reclamos/Sugerencias
- FO-SGC-11 Registro Infraestructura
- FO-SGC-12 Ficha Evaluación Final
- FO-SGC-13 Plan de Mejora Continua
- FO-SGC-14 Registro de Capacitación Interna
- FO-SGC-15 Registro de Revisión de Documentos
- FO-SGC-16 Registro de Proveedores
- FO-SGC-17 Acta Validación Actividad
- FO-SGC-19 Registro Participación de Usuarios
- FO-SGC-20 Ficha de Perfil de Cargo

F. Decretos Alcaldíos

Nº Decreto	Materia
139/2025	Aprobación Programa OTEC 2025
190/2024	Aprobación Programa OTEC 2024
961/2025	Contratación Coordinadora OTEC
2980/2024	Auditor Interno
3180/2023	Apoyo Administrativo (oct-dic 2023)
2360/2023	Apoyo Administrativo (jul-sep 2023)
4966/2024	Relator Curso Acoso Laboral
4244/2024	Relator Curso Excel
1714/2019	Dirección OTEC – Exención de Patente
3670/2016	Designación Director DIDEKO como representante OTEC ante SENCE
254/2025	Protocolo Ley Karin – Prevención, denuncia y sanción de acoso

G. Memorándums

Nº Memo	Fecha	Contenido
1025	10-08-2016	Solicitud creación Centro de Costos OTEC
1043	17-08-2016	Solicitud firma formularios de acreditación SENCE
06/2025	22-01-2025	Solicita protocolo Ley Karin (ver Decreto 254/2025)

H. Leyes y Normativas Aplicables

- Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades
- Ley N°18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales
- Ley N°21.643 – Modifica el Código del Trabajo e incorpora la Ley Karin
- Ley N°20.422 – Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social
- NCh2728:2015 – Requisitos de calidad para OTEC
- Procedimiento ACHS – Protocolo Acoso Laboral