



INFORME DE AUDITORÍA

LLANOS OTEC SPA
Expediente S1041-2021

05 de julio de 2023

ANTECEDENTES GENERALES

Empresa	LLANOS OTEC SPA
Dirección	Centro Comercial Patio Tunquen, Local Comercial A, Modulo 3, Algarrobo, Valparaíso
Sitios a auditar	N/A
Contacto	Rodrigo Llanos – Gerente General
Fono	+56990208310
Correo	nicole@apruebasi.com ; rodrigo@apruebasi.com
Alcance del sistema	Diseño, Planificación y Ejecución de Servicios de Capacitación en las áreas de Comercio y Servicios Financieros – Educación y Capacitación en modalidad E-Learning, a distancia y presencial, destinados a personas naturales, Empresas públicas y Privadas
Exclusiones (si aplica)	N/A
Expediente	S1041-2021

ANTECEDENTES DEL PROCESO

Inicio auditoría	05-07-2023	Término auditoría	05-07-2023
Norma	Días Auditor	Norma	Días Auditor
<input checked="" type="checkbox"/> NCh 2728:2015	1	<input type="checkbox"/> NCh 2861Of. 2004	-
<input type="checkbox"/> ISO 9001:2015	-	<input type="checkbox"/> NCh 2861:2011	-
<input type="checkbox"/> ISO 14001:2015	-	<input type="checkbox"/> ISO 22000:2018	-
<input type="checkbox"/> OHSAS 18001:2007	-	Otra _____	-
<input type="checkbox"/> ISO 45001:2018	-		
Tipo de auditoría	Seguimiento 2		
Grado de integración	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<input type="checkbox"/> Combinada	<input type="checkbox"/> Integrada
Sector (es) Económico (s) EAC	(EAC 37)	Código (s) NACE	85
Auditor Líder	Alice Morales		
Equipo Auditor	Alice Morales		

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

LLANOS OTEC SPA es una organización que se dedica al diseño, Planificación y Ejecución de Servicios de Capacitación en las áreas de Comercio y Servicios Financieros – Educación y Capacitación en modalidad E-Learning, a distancia y presencial, destinados a personas naturales, Empresas públicas y Privadas.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- a) Verificar que el sistema de gestión es mantenido por la organización;
- b) Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar los objetivos de la organización en relación con la política;
- c) Verificar la implementación de acciones de mejora en el sistema de gestión.
- d) Determinar si la capacidad del sistema de gestión asegura que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;**
- e) Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados**
- f) Cuando corresponda, identificar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.**

3. SITIOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA

N°	Nombre / Dirección	Empleados	Actividades del sitio	Norma (s)	Auditado
1.	LLANOS OTEC SPA/ Centro Comercial Patio Tunquen, Local Comercial A, Modulo 3, Algarrobo	3 Trabajadores	Servicios de Capacitación	NCh2728:2015	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

4. CONFIRMACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Alcance de la certificación (para cada norma):	Diseño, Planificación y Ejecución de Servicios de Capacitación en las áreas de Comercio y Servicios Financieros – Educación y Capacitación en modalidad E- Learning, a distancia y presencial, destinados a personas naturales, Empresas públicas y Privadas		
Capítulos de la norma que se excluyen para el caso de NCh 2728:2015, o de No Aplicabilidad para ISO 9001:2015.	NA		
Motivos de la exclusión o no aplicabilidad:	NA		
Únicamente para Auditorías de Vigilancia y Re-Certificación			
	Sí	No	
¿Existen cambios o recomendaciones de cambios que afecten el Alcance de Certificación? (en caso afirmativo, completar la sección "CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN")	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

No hubo cambios esenciales en el sistema de gestión o en la documentación del sistema de gestión desde que se realizó la última auditoría.

Confirmación sobre el proceso de auditoría			
Cumplimiento del plan de auditoría	Sí	No	NA
a. ¿Existen modificaciones al plan de auditoría enviado al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumplimiento de los objetivos de la auditoría	Sí	No	NA
b. ¿Se cumplieron los objetivos de la auditoría establecidos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programa de auditoría de la empresa	Sí	No	NA
c. ¿Existen situaciones que originen un cambio en Programa de Auditoría de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en Plan de Auditoría	Sí	No	NA
d. ¿El plan enviado previamente al cliente fue ejecutado de acuerdo con lo establecido inicialmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso de marca	Sí	No	NA
e. ¿La organización hace uso de la Marca de SCI y la condición de certificación de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el uso de Marcas de Certificación P-022?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Alcance de la certificación	Sí	No	NA
f. ¿Existen cambios en el alcance de la certificación que ameriten una revisión del expediente de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios generales (favor indicar para respuesta SI en preguntas a, c y f, y respuesta NO para preguntas b, d y e de tabla anterior, un comentario)			
Organización se hace uso correcto del logo de SCI www.apruebasi.com			

6. REVISIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

Durante la auditoría anterior no se detectaron hallazgos categorizados como no conformidades.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los siguientes hallazgos, ayudarán a mejorar en forma continua el desarrollo del sistema de gestión.

N°	Área	Oportunidad de Mejora
		No se detectan oportunidades en este proceso de revisión

8. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Partes Interesadas	Sí	No	NA
¿La organización ha determinado las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riesgos y oportunidades	Sí	No	NA
¿La organización ha determinado los riesgos y oportunidades que necesitan ser abordados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Requerimientos legales y otros	Sí	No	NA
¿La organización ha identificado y/o cumple con los requerimientos legales y otros que le son aplicables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión por la Dirección	Sí	No	NA
¿Las revisiones por la dirección cumplen todos los requerimientos de la Norma y el proceso de revisión por la dirección está efectivamente implantado y mantenido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auditorías Internas	Sí	No	NA
¿Las auditorías internas fueron implantadas efectivamente y en cumplimiento con los requerimientos de la norma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Acción correctiva y preventiva	Sí	No	NA
¿Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implantadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cumplimiento de los objetivos de la auditoría	Sí	No	NA
¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría definidos en el numeral 2 (2a, 2b, 2c) del presente informe?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La capacidad del sistema de gestión, ¿asegura que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿El sistema de gestión es eficaz, asegurando de este modo que el cliente pueda tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Se identifican áreas de mejora potencial del sistema de gestión? Si la respuesta es afirmativa, detallar áreas a continuación: _____	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Uso de marca de certificación	Sí	No	NA
El uso del (los) logo(s) del (los) cuerpo(s) acreditador(es) y la marca de SCI Certificaciones estaba en cumplimiento con las Reglas de Uso de la Marca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

9. DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DURANTE EL CICLO DE LA CERTIFICACIÓN (APLICABLE PARA RENOVACIONES)

Satisfacción del cliente	Sí	No	NA
¿La organización monitorea y toma acciones tendientes a mejorar la satisfacción del cliente respecto del cumplimiento de sus requisitos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tratamiento de quejas	Sí	No	NA
¿La organización realiza un tratamiento adecuado de los reclamos de clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desempeño	Sí	No	NA
¿La organización evidencia una mejora en el desempeño de sus actividades de acuerdo a los objetivos que se ha planteado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestión de riesgos	Sí	No	NA
¿La organización ha tomado acciones eficaces para abordar los riesgos de acuerdo a las cuestiones internas y externas identificadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestión de oportunidades	Sí	No	NA
¿La organización ha tomado acciones eficaces para abordar las oportunidades de acuerdo a las cuestiones internas y externas identificadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

10. CONCLUSIONES SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN

Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión	Sí	No	NA
Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos, excepto como se indica en las no conformidades (Ver Informe de No Conformidades Adjunto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión no fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos. La recomendación del equipo auditor es la "Revisión de la Certificación"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Recomendación del equipo auditor sobre el proceso de auditoría			
Etapa 2/ Extensión de Alcance / Transferencia			
<input type="checkbox"/> Recomienda	<input type="checkbox"/> Recomienda sujeto a acciones correctivas	<input type="checkbox"/> No se recomienda	
Seguimiento o Renovación			
<input checked="" type="checkbox"/> Recomienda	<input type="checkbox"/> Recomienda sujeto a acciones correctivas	<input type="checkbox"/> Revisar la certificación	
Auditoría de seguimiento			
¿Se recomienda auditoría de seguimiento en sitio?	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No	
Duración estimada		Fecha tentativa	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

11. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

12. Estándar	NCh 2728:2015												
Requisito	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5
Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Requisito	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	Marca	
Evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Evaluación: Conforme (X); No Conformidad Mayor (M); No Conformidad Menor (N)

Durante el proceso no se detectan no conformidades.

Política de Calidad

La Organización cuenta con PC- 00 Política de la Calidad como documento externo esta cumple con lo establecido en el requisito 5.3 de la norma NCh2728:2015, la que considera la mejora continua y el cumplimiento a los requisitos de usuarios participantes y partes interesadas. Se evidencia que esta se encuentra a disposición de todo el personal administrativo.

Revisión por la dirección

Dentro del **PGC-00 PLAN DE GESTION DE CALIDAD** punto 6.5 Procedimiento de revisión gerencial se evidencian los siguientes registros asociados: **FRG02-1 PROGRAMA REVISION DE LA GERENCIA Y FRD02-2 INFORME REVISION POR LA GERENCIA** en el cual participaron: Gerente General – Rodrigo Llanos Canales/ Encargada de calidad Nicole Biehl con fecha 18.05.2023. Se evidencia que se consideraron todos los elementos de entrada y salida por la dirección establecidos por la norma NCh2728:2015.

Revisión año anterior fue realizada el 18 de mayo 2022, Cumpliendo Frecuencia de 12 meses.

Auditorías Internas

La Organización realiza Auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, Para ello cuenta con procedimiento auditorías internas punto 6.3 dentro de **PGC-00 PLAN DE GESTION DE CALIDAD**. El cual tiene por objetivo Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad

Auditoria interna fue realizada por Katherine Pavez, el día 17.05.2023. La organización tubo 0 no conformidades. Se evidencia competencias de auditor interno

Auditoria interna anterior fue realizada el día 17-05-2022, cumpliendo con frecuencia de 12 meses.

Determinación Requerimientos del cliente

Organización cuenta con procedimiento **PSC-00 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO CAPACITACION**, el cual tiene por objetivo que la última clase se aplicará el formato “Encuesta de satisfacción”, para medir la percepción de la capacitación en relación con el participante, y con respecto a la percepción de la capacitación del cliente contratante, se aplicará el formato “Evaluación Empresa”

Se evidencia que organización aplica las siguientes encuestas:

Evaluación Participante: Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo

Evaluación Usuario Empresa: Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Malo

- FPSC02-07 Encuesta de Satisfacción participante evaluación 4,9 Muy de acuerdo.
- FPSC02-11 Evaluación Empresa: Evaluación 5 Excelente.

Tratamiento de Reclamos de Cliente

Organización cuenta con **FPSC02-09 REGLAMENTO INTERNO**, el cual indica que: LLANOS OTEC SPA. gestionará cualquier sugerencia, consulta, felicitación o reclamo que sea enviado a nuestra dirección Centro Comercial Patio Tunquen, Local Comercial A, Modulo 3, Algarrobo, celular +56 9 9020 8310 correo electrónico rodrigo@apruebasi.com a nombre de nuestro representante legal Rodrigo Abraham Llanos Canales.

No se evidencia reclamos en el último periodo.

Ejecución

Organización no realiza 4 cursos a través de SENCE durante el último periodo, sin embargo, se presenta evidencia formal de su participación en ofertas/licitaciones/convenios marco de cursos, u otra modalidad reconocida y convocada por SENCE según directriz DA D45, apartado 7.5.1 letra c

LLANOS OTEC SPA postula a licitación convocada por BANCO ESTADO OFERTA TÉCNICA LICITACIÓN 16390, 12 Hrs, curso ética comercial fecha postulacion 07.09.2022. Comodín es usado por segunda vez

13. LISTA DE PARTICIPANTES

Nombre	Cargo	Apertura	Cierre
Rodrigo llanos Canales	Gerente General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nicole Biehl	Encargada de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

14. PUNTOS NO RESUELTOS Y PROCESO DE APELACIÓN

Puntos no resueltos	Sí	No
¿Durante la auditoría se generaron opiniones divergentes sobre la auditoría o quedaron puntos no resueltos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de SI, detallar las opiniones divergentes o los puntos no resueltos:		

Cualquier cliente puede disputar cualquier decisión realizada por SCI Certificaciones e iniciar una queja contra la decisión. Tales quejas deben ser por escrito y serán sujetas al procedimiento de P-011 ATENCIÓN DE APELACIONES Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS-QUEJAS, SUGERENCIAS Y DISCREPANCIAS. Las apelaciones deben ser enviadas dentro de los 15 días hábiles como máximo, contados a partir de la notificación escrita de la decisión de certificación por parte de SCI Certificaciones.

15. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y RESPONSABILIDAD

Toda la información obtenida durante la presente auditoría será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

Debido a la naturaleza aleatoria de la auditoría, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido advertidas durante el proceso de auditoría debido a que la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible.



5 de julio de 2023

Fecha del informe

Alice Morales A

Auditor Líder

ANEXOS

1. Agenda

Fecha 05.07.2023 Horario	Departamento y/o Proceso	Auditor	Persona de contacto	Capítulo de la norma
10:00 hrs.	Reunión de entrada	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	
10:20 hrs.	Dirección	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	5.0 Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad 5.5.2 Representante de Dirección 5.5.3 Comunicación Interna 5.6 Revisión de la Gerencia 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión 6.1 Provisión de los recursos 6.5 Recursos financieros
11:10 hrs.	Responsable del sistema	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	4.0 Sistema de gestión de la calidad 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación 8.1 Generalidades 8.4 Análisis de datos 8.2.2 Auditorías internas 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acciones Correctivas 8.5.3 Acciones Preventivas Ø Verificación de hallazgos de la auditoría anterior Ø Utilización del Logo Ø Tratamiento de reclamos de cliente
12:30 hrs.	Procesos relacionados con el cliente	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	7.2 Procesos relacionados con los clientes 8.2.1 Satisfacción del usuario y participante
13:30 hrs.	Almuerzo	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	
14:30 hrs.	Diseño del producto / Servicio	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	7.2 Procesos relacionados con los clientes 7.3 Diseño y Desarrollo de la actividad de capacitación
15:15 hrs.	Prestación del servicio / operaciones	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la ejecución del servicio de capacitación 7.5.2 Validación de los procesos de prestación del servicio de capacitación. 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

				7.5.4 Propiedad del usuario, participantes y otras partes interesadas 7.5.5 Preservación del material e insumos asociados al servicio de capacitación 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio de capacitación 8.3 Control del producto no conforme
16:45 hrs.	Compras	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	7.4 Compras 7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de las compras 7.4.3 Evaluación de las compras 7.4.4 Verificación de los productos o servicios comprados
17:30 hrs.	Recursos humanos	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	6.2 Recursos humanos
18:10 hrs.	Temas pendientes	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	
18:50 hrs.	Reunión final	AM	Gerente General/ Encargada de Calidad	