


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Pagina 1 de 20

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION

OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA


Copia controlada N°:	1
Asignada a:	Representante de Calidad

	Elaborado por:	Aprobado por:
Firma		
Nombre Cargo	Germán Carrasco C. Representante de Calidad	Sergio Sepúlveda I. Representante Alta Gerencia
Fecha	01-02-2010	01-02-2010

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 2 de 20

1.- CONTENIDO

	Página
1. Contenido	2
2. Objetivos	3
3. Alcance	3
4. Referencias	3
5. Responsabilidades	3
6. Diagrama de Flujo de las Actividades del Servicio de Capacitación	5
7. Descripción de las Actividades	8
8. Registro de Calidad Asociados	14
9. Hoja de control de cambios del Procedimiento del Servicio de Capacitación	15
10. Anexos	16
10.1 Gestión de Recursos Humanos	16
10.1.1 Necesidades de competencia, selección y evaluación del personal: relatores/instructores/facilitadores.	16
10.1.2 Registros de calidad asociados	20

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Pagina 3 de 20

2. OBJETIVOS

Describir y definir los eventos, acciones y responsabilidades del proceso de la venta y la atención, considerando los requerimientos del cliente, de manera de ejecutar un servicio de capacitación ajustado a las necesidades y expectativas de los beneficiarios y clientes/usuarios del OTEC Universidad de Aconcagua.

Describir y definir los eventos, acciones, y responsabilidades del proceso de diseño, planificación, ejecución y control de los servicios de capacitación del OTEC Universidad de Aconcagua.

Describir y definir los eventos, acciones, interfases y responsabilidades del proceso de administración y finanzas de los servicios de capacitación del OTEC Universidad de Aconcagua.

3. ALCANCE

Este Procedimiento Documentado de los Servicios de Capacitación, se aplica a la venta y ejecución de las actividades de capacitación abierta/cerrada con o sin franquicia tributaria, además de la presentación de propuestas a licitaciones públicas y privadas, realizadas por capacitación y formación continua del OTEC Universidad de Aconcagua.


4. REFERENCIAS

Manual de la Calidad, Cláusula 6.8

Norma ISO 9001:2008 y Norma Chilena 2728, Cláusulas 7 y 9

5. RESPONSABILIDADES

El Director de Capacitación gestiona, planifica, revisa y supervisa el cumplimiento del procedimiento del servicio de capacitación, como también representa al Otec ante las autoridades/ organismos demandantes del servicio, estableciendo, cuando así la situación lo amerita **convenios de actividades de capacitación con instituciones o empresas** Además de efectuar una revisión y tomar decisiones acerca de las propuestas de capacitación o licitaciones abiertas o cerradas, públicas o privadas de capacitación, que se presenten, considerando los recursos necesarios para el funcionamiento eficiente de las áreas de operación, administración y finanzas, para dar cumplimiento con los servicios de capacitación.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/02/2010
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Pagina 4 de 20

De igual modo, una vez recepcionada la solicitud de capacitación del cliente/empresa/SENCE, ya sea directamente, vía telefónica, e mail, vendedores externos, o a través del portal mercado público, la **coordinadora de calidad/Asistente Administrativa** define los requerimientos administrativos, técnicos y operativos del servicio, completando los registros: Planilla de Presupuesto, Propuesta Técnica y Económica de inscripción SENCE, si procede, para la tramitación del código SENCE.

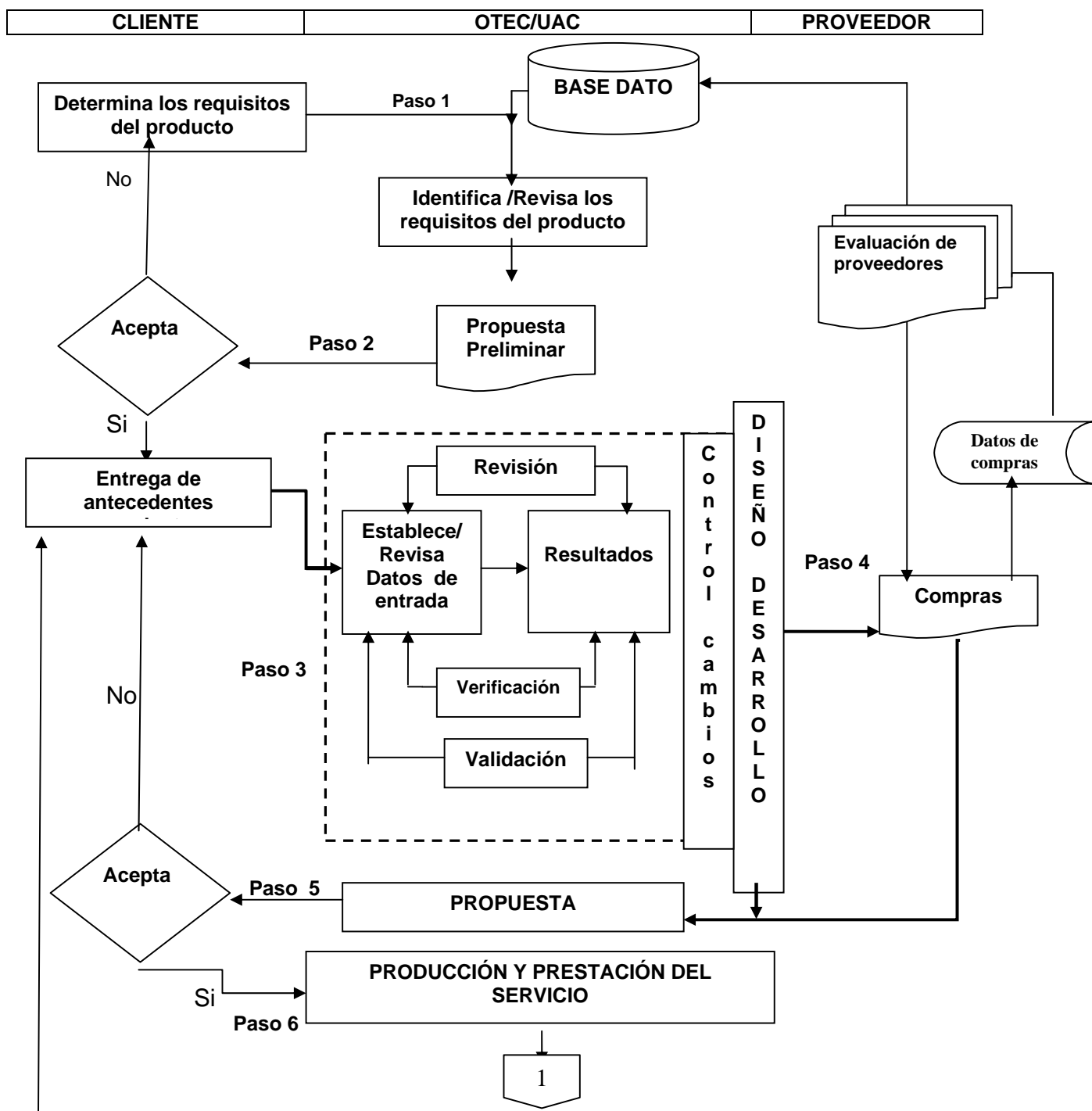
El **Director de Capacitación** verifica y autoriza el anexo 71 Propuesta Técnica y Económica y el formulario de autorización de actividades de capacitación SENCE, si el curso es con el beneficio de franquicia tributaria.

La **Coordinadora de calidad** es responsable de la coordinación, evaluación y control de las actividades de capacitación, según se hayan diseñado y planificado.

La **Asistente Administrativa**, es responsable de la ejecución administrativa y tales como Planilla de Presupuesto para revisión de insumos a utilizar, además de solicitar cotizaciones y tramitar órdenes de compra, respectivas.

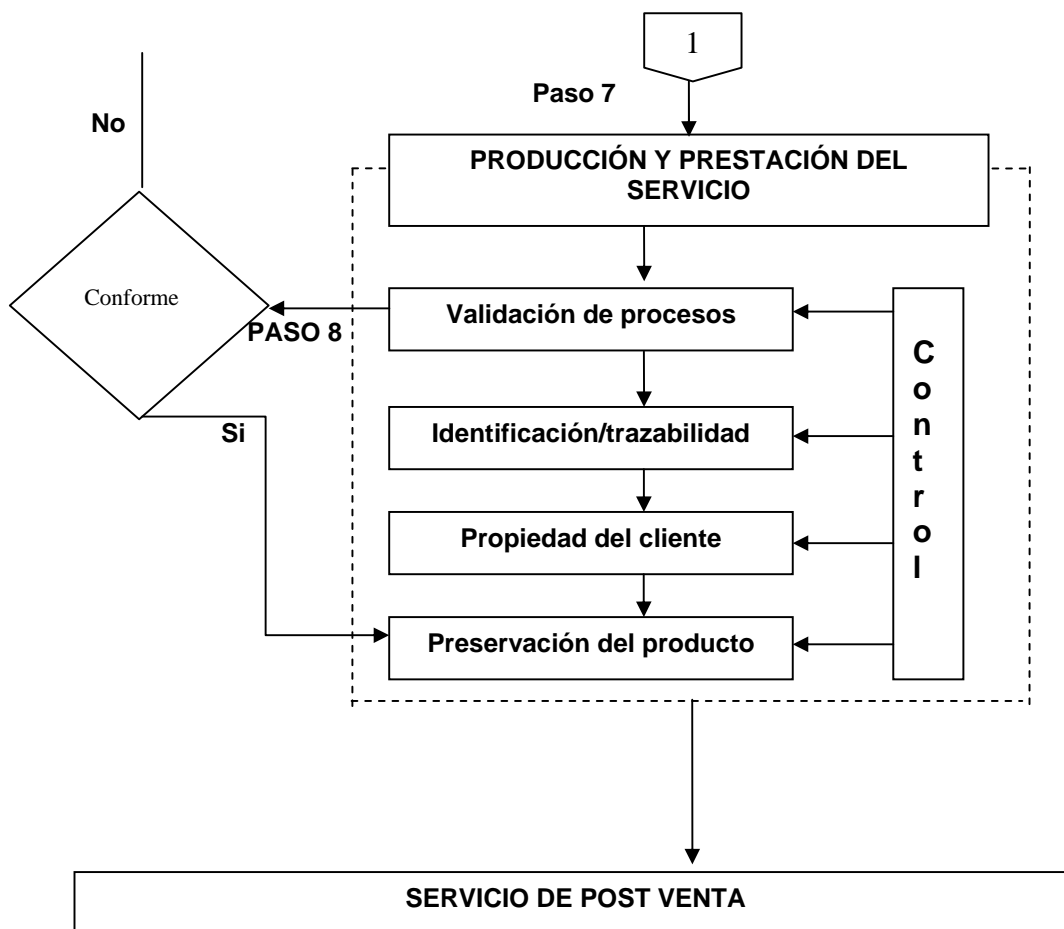
	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 5 de 20


6. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 6 de 20

CLIENTE	OTEC/UAC	PROVEEDOR
---------	----------	-----------



	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 7 de 20

6.1. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

PASO 1.

La organización de acuerdo con la estrategia de venta define una acción a partir de una relación con el cliente o de un análisis de la información contenida en la base de datos.

PASO 2.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, elabora una propuesta preliminar con la cual se busca la aprobación del cliente.

PASO 3.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, recoge los antecedentes del cliente para la elaboración del diseño del servicio.

PASO 4.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, determina las compras que requiere la realización del servicio.

PASO 5.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, con el diseño de la actividad elaborado busca la aprobación de la propuesta elaborada a través del anexo N° 71 Propuesta Técnica y Económica.

PASO 6.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, se pondrá en contacto con el representante de la empresa para definir todos los detalles que tengan relación con el inicio del servicio.

PASO 8.

El Encargado de Capacitación de la sede respectiva, supervisa la realización del servicio y coordina con el representante de la empresa la evaluación, seguimiento y cierre del servicio.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 8 de 20

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El personal responsable de cada área deberá realizar las siguientes actividades:


Responsable	Descripción de Actividades del Procedimiento del Servicio de Capacitación
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Director Otec/ Coordinadora de Calidad	<p>1. Detección de necesidades: Planifica y organiza la detección de necesidades de capacitación, a través de una de las modalidades alternativas y paralelas: a) Se puede realizar directamente con los encargados de capacitación de la empresa, en sus propios formatos. b) Detección en terreno/comunicación con el cliente: coordinando la detección, promoción y difusión de los servicios de capacitación, cursos abiertos o cerrados o bien estableciendo comunicación directa con el cliente, contacto telefónico, vía e-mail, o en forma personal. La información de las necesidades y requerimientos de capacitación, se respaldan con un documento. b) Detección de necesidades de capacitación (cursos cerrados) a través de la búsqueda de requerimientos (bases) y otras, actividad que se realiza en conjunto con la Coordinadora de Calidad. Los requerimientos en ambos casos se tipificarán como documento controlado denominado Resumen de antecedentes de Licitación</p>
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Director Otec/ Coordinadora de Calidad	<p>2. Diseño de actividad: Para dar cumplimiento a los requisitos relacionados con el servicio al cliente, se utilizan dos anexos; el anexo N° 47 (para postulación a licitaciones públicas) y el anexo N° 71, utilizado en el diseño de todos los cursos y/o programas de capacitación. Éste último, se valida partir del análisis de las bases (fondos concursables), de los requerimientos de capacitación y de la negociación con el cliente a través de la comunicación directa, vía telefónica, e-mail o reunión previa. El encargado de capacitación de la sede respectiva, realiza el diseño de la actividad de capacitación (anexo 71), en caso de ser necesario solicita ayuda a la Coordinadora de Calidad, en caso que el curso sea de carácter técnico, se solicita al relator que dictará el curso que confeccione los contenidos y finalmente si el curso solicitado tiene código SENCE, se envían los contenidos que se encuentran autorizados.</p>
Director OTEC	<p>3. Propuesta Preliminar de Presupuesto Actividad Capacitación y Cotización: Se desarrolla un Presupuesto que considera todos los aspectos necesarios para la ejecución de la Actividad de Capacitación, Planilla de Presupuesto (Infraestructura, material didáctico, contratación de Instructores, etc.), Propuesta Técnica y Económica (Anexo N° 71), el Director del OTEC validará estos documentos a través de dos modalidades; con su firma o a través de un correo electrónico, el cual se adjuntará a la propuesta. Con esta información validada, se oferta el servicio de capacitación de la actividad ya diseñada.</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 9 de 20

Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Director Otec/ Coordinadora de Calidad	5. Validación del Diseño: Esta actividad se desarrollará a través de una puesta en común entre el Encargado de Capacitación de la sede respectiva y algún representante de la parte solicitante/cliente (puede llevarse a cabo en reunión de aclaración de bases). De esta instancia se deriva la aprobación o modificación del diseño, etapa que dispone a la postulación y envío oficial o bien a la tramitación del código SENCE, si es necesario.
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Director Otec/ Coordinadora de Calidad	5. 1. Tramitación de código Autorización Sence. Se presenta el Formulario Único de Solicitud de Autorización de Código Sence correspondiente con todos los requerimientos exigidos ante la Oficina Regional de Sence. La presentación se realizará vía Internet. En caso de ser rechazada se evalúan los antecedentes y se efectúan las correcciones necesarias para la obtención de la autorización. Una vez aprobada la actividad de capacitación se coordina y se da inicio al procedimiento de preparación de la ejecución. La aprobación de la actividad se tipifica como documento controlado y se denomina Resolución.
Encargado de Capacitación Sedes UAC/Director OTEC	6. Elaboración de Presupuesto de la Actividad Capacitación: El Encargado de Capacitación de la Sede respectiva, elaborará un presupuesto que incluirá datos reales de honorarios instructores, adquisición de materiales, viáticos, gastos administrativos, insumos de secretaría, adquisición de herramientas e instrumentos, entre otros. Este presupuesto es enviado al Director en documento controlado denominado Planilla de presupuesto. En el caso del presupuesto de una actividad con código SENCE, éste deberá ser aprobado por SENCE. En el caso de ser rechazado se realizan las modificaciones y correcciones sugeridas para su envío y aprobación.
Encargado de Capacitación Sedes UAC	7. Propuesta de calendarización y programación: El Encargado de Capacitación de la Sede respectiva, propone al Director del Otec, un calendario de las actividades de capacitación, definiendo probables instructores, horarios, fecha de inicio, de término, lugar de ejecución, entre otros detalles propios del proceso. Para ello verifica la disponibilidad de infraestructura, Instructores, materiales y otros.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 10 de 20


Responsable	Descripción de Actividades del Procedimiento del Servicio de Capacitación
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Asistente Administrativa	<p>8 Preparación de la Actividad de Capacitación: Una vez aprobado el calendario de programación por el Director, el Encargado de Capacitación de la Sede respectiva en forma conjunta con la Asistente Administrativa, completa el registro de documentos de calidad: Planilla de Presupuestos de capacitación para solicitar el material necesario.</p>
Asistente Administrativa	<p>9. Solicitud Administrativa: En base a los materiales registrados en las propuestas de capacitación y los solicitados por el Encargado de Capacitación de la Sede respectiva, la Asistente Administrativa registra los requerimientos de Insumos (Material de apoyo, material para el desarrollo de la actividad) e Infraestructura (salas, arriendos) y solicita las respectivas cotizaciones de insumos/Infraestructura. Posterior a la recepción de la cotización se autoriza la compra de Insumos respectiva y redespachan vía e-mail o por fax. Las Sedes de la Universidad dispondrán de las instalaciones para realizar las actividades de capacitación. Facilitando las Salas de Clases, retroproyector, data show, otras especificaciones necesarias para el desarrollo del curso.</p>
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Asistente Administrativa	<p>10. Reclutar Instructores/ Selección/Registro (Según Anexo 10.1.1 Necesidades de competencia y Selección del personal): Una vez seleccionados Relatores/ instructores/ facilitadores, en forma conjunta con el director, cada profesional/ técnico firma la ficha del instructor donde se declara el compromiso asumido con la actividad. Este documento controlado se denomina Antecedentes de Prestación de Servicios del Instructor. Se le entrega también el Instructivo del Relator, en el cual se establecen los compromisos que debe cumplir durante la ejecución del curso/programa.</p>
Asistente Administrativa	<p>11. Lista oficial de participantes/Inscripción: De acuerdo a los procedimientos diferenciales entre las diversas actividades de capacitación realizadas por el OTEC, la Asistente Administrativa realiza funciones de convocar, inscribir o bien recepcionar el listado de los participantes. Para el caso de cursos en empresas que operan a través de OTIC, se recepciona la Carta de Inscripción, con los datos de los participantes, elaborando el listado oficial de participantes. Para el caso de los cursos abiertos se lleva a cabo la Inscripción de los Participantes con todos los datos correspondientes en la ficha de inscripción. Para los cursos Franquiciados se recepciona la copia del formulario único de comunicación, rectificación y liquidación de actividad de capacitación autorizada por el SENCE. En todos los casos el documento controlado se denominará Listado Oficial de Participantes.</p>

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 11 de 20


Responsable	Descripción de Actividades del Procedimiento del Servicio de Capacitación
Asistente Administrativa/ Encargado de capacitación Sedes UAC.	12. Recepción y distribución de insumos: La Asistente administrativa recepciona insumos y materiales adquiridos, chequeando que correspondan con lo solicitado a través de la Guía de Despacho, dejando constancia del detalle en este mismo registro, indicando fecha de recepción y firma. Para el caso del material faltante se deja constancia en el mismo registro y se envía una nota (e-mail, fax) solicitando lo faltante. Los insumos y materiales se almacenan temporalmente hasta el inicio del curso en la bodega del OTEC y se distribuyen antes del inicio del curso según los requerimientos, coordinando estos despachos con las personas que reciben en las sedes.
Asistente Administrativa	13. Preparación del libro de clases/manuales: Prepara documentos necesarios para el inicio de la actividad: el libro de clases con el formato requerido y los manuales visados por los instructores. El libro de clases será un documento controlado.
Encargado de Capacitación Sede/ coordinadora de Calidad/ asistente administrativa	14. Verificación y Control: El Encargado de Capacitación de cada sede, la coordinadora de Calidad o la asistente administrativa, según corresponda, revisan la disponibilidad y estado de los requerimientos del servicio de capacitación: Infraestructura, material de apoyo, insumos, servicio de relatoría, servicio de café y documentación necesarios para la entrega del servicio de capacitación de calidad Esta actividad se efectúa mínimo al inicio y al final de la actividad de capacitación, y en cursos con procesos prolongados se efectúa durante la ejecución. Paralelamente se aplica una encuesta de opinión de calidad de materiales, que se incorpora al registro de verificación.
Asistente Administrativa	15. Entrega Insumos, materiales, equipos e infraestructura al instructor para Ejecución de Actividad. El instructor se pronuncia por la calidad de los materiales y registra sus observaciones en la hoja de observaciones del libro de clases, de los cursos en ejecución SGC y/o en Encuesta de Opinión que se adjunta al Acta de Verificación de Requerimientos (Anexo N° 57).
Instructor	16.- Inicio y Ejecución de la Actividad de Capacitación: El Instructor comienza la actividad de Capacitación correspondiente. Recibe inquietudes de los participantes y las remite al Encargado de la Actividad de Capacitación, para que éste último las haga llegar a la Coordinadora de Calidad. Por otra parte se preocupa de los bienes de propiedad del alumno que se quedan en la sala para su posterior devolución. Desarrolla la actividad respetando la descripción del Instructivo para Relatores . Cumple con sus responsabilidades administrativas, en cuanto al registro de asistencia, evaluaciones y del desarrollo de las actividades de capacitación.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 12 de 20

Responsable	Descripción de Actividades del Procedimiento del Servicio de Capacitación
Asistente Administrativa	17. Monitoreo libro de clases: Monitorea periódicamente el Libro de clases, en forma conjunta con el relator, para revisar el registro de asistencia de participantes y detecta fallas en el cumplimiento de las responsabilidades administrativas del instructor. Si estas son detectadas son informadas a través de una comunicación directa personal y/o vía e-mail a la Coordinadora de Calidad, para subsanar la omisión o fallas registradas.
Coordinadora de Calidad	18.- Supervisión del servicio de capacitación y cumplimiento del plan de capacitación: Con la información entregada por la asistente administrativa, se supervisa el accionar del Instructor durante el desarrollo de la Actividad de Capacitación.
Instructor	19.- Término y Evaluación de Actividad de Capacitación. Se pone término a la actividad de Capacitación, el libro de clases debe estar completo con todos los datos e información requerida (firmas, evaluaciones, observaciones, etc.)
Encargado de Capacitación Sedes UAC/ Asistente Administrativa	20. Encuesta de Opinión: Durante la última clase los alumnos son encuestados para evaluar su opinión acerca del proceso de capacitación, de la calidad del servicio entregado por el OTEC, recibida a través de la evaluación del instructor (metodología utilizada y contenidos entregados). Este documento será controlado y se denomina Encuesta de Opinión . Una vez contestadas las encuestas son recolectadas por un alumno representante quien las entrega al Coordinador de Calidad/ al Instructor presente. En caso de que el Cliente sea el empresario se realizará una entrevista guiada para evaluar el servicio y las competencias aplicadas en el lugar de trabajo, alrededor de 1 mes de finalizada la capacitación.
Asistente administrativa	21.- Término de la actividad e Informe de cierre: Comunica a la Coordinadora de Calidad el término de la Actividad de Capacitación para el chequeo e informe de cierre. Estos informes se utilizan para la facturación del servicio y la certificación de los alumnos.
Asistente administrativa	21.1. Confecciona la solicitud de Certificados al proveedor correspondiente, para los alumnos que hayan cumplido con la asistencia y nota mínima del curso. Para lo anterior entrega la información de nombre, RUN, asistencia y evaluación de cada alumno (dependiendo de lo solicitado por el cliente). En caso que los alumnos no cumplan con el porcentaje mínimo requerido de aprobación, se les entregará un "Certificado de Participación" en el curso. Este documento estará respaldado con Folio y quedará archivado como controlado en Archivos del Registros del Servicio de Capacitación. 21.2. Se entregará a la OTIC o empresa (en caso de franquicia tributaria) un certificado de asistencia de los participantes, que se adjuntará a la factura.


	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 13 de 20

Asistente Administrativa	22.- Entrega certificados a Participantes.
Asistente Administrativa	23.- Archiva la Documentación. Se archiva toda la documentación concerniente a la Actividad de Capacitación.
Asistente Administrativa	24.- Solicita la confección de la Factura para proceder al Cobro de los cursos.
Asistente Administrativa	25. Cobranza: La cobranza se llevará a cabo considerando los tiempos vigentes por cada Institución (Otic 15 días, Sence 60 Días, Particulares 30 días)
Asistente Administrativa	26.- Gestiona el Pago a Proveedores , enviando la información al Departamento de Finanzas de la Universidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 14 de 20


8. REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS

Resumen de antecedentes de Licitación
Planilla de Presupuesto de Capacitación
Propuesta Técnica y Económica
Resolución/ Convenio
Solicitud de cotización y orden de compra
Listado oficial de participantes/Ficha Inscripción
Libro de clases (Hoja de Observaciones)
Acta de Verificación de Requerimientos
Encuesta de Opinión
Encuesta Post Venta
Certificados Foliados
Certificado cursos con franquicia

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 15 de 20

**9. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS
DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

REVISIÓN N°	FECHA DE REVISIÓN	PÁGINA	MODIFICACIÓN REALIZADA
1	25/07/2006	1	Se efectúa cambio en la tapa del PSC, debido a que se señalaba que había copias no controladas con numeración.
1	25/07/2006	3	Se incorpora como referencia la Norma de Calidad ISO 9001:2000
2	20/11/2006	1	Se cambia el Representante de Alta Gerencia
2	20/11/2006	22	En los Anexos de este manual, se elimina la descripción del cargo de Representante de la Alta gerencia. La definición del organigrama y la descripción de funciones y responsabilidades de la Alta gerencia queda estipulado en el Manual de Calidad.
3	06/09/2007	21-26	Se eliminan las páginas 21 a la 26 de la revisión anterior, al extraerse de este manual los anexos 10.2 y 10.3. Esta información de RRHH se mantiene anexa al PPGC.
3	06/09/2007	12	Se asocia el registro de calidad anexo Control de Diseño de Programas (DD) para evidenciar el punto 7.3. de la norma. Derivado de la No conformidad levantada durante la auditoria de mantención del 13 de agosto 2007.
3	06/09/2007	7	Se ajusta el Punto 2 del procedimiento del Servicio, señalando el Anexo N° 71 para el control del Diseño y Desarrollo
4	05/05/2008	1	Se cambia representante de Alta Gerencia.
4	05/05/2008	8-9	Se actualiza modalidad de Licitación SENCE a través del Convenio Marco.
5	15/07/2009	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	Cambio de versión de documento, se procede a realizar cambios en anexos y actividades a realizar por el personal del Otec
6	01/02/2010		Cambio de versión de documento, cambio representantes de calidad y alta gerencia

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 16 de 20

10. ANEXOS

10.1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Este procedimiento del Servicio de Capacitación, tiene por objetivo asegurar la participación del personal instructor/ facilitador idóneo para cumplir con los objetivos de los planes de capacitación, que esté en condiciones de cumplir con los requerimientos de la OTEC Universidad de Aconcagua, para dar satisfacción al usuario/ cliente, en términos de su competencia y formación profesional.

10.1.1 Necesidades de competencia, Selección y evaluación del personal: Relatores/ instructores/ facilitadores.

a) Definición del perfil: el Encargado de Capacitación de la Sede respectiva, será el encargado de **definir el perfil** del relator durante la fase de diseño y planificación de la actividad de capacitación, los cuales pueden ser académicos de la Universidad de Aconcagua o bien profesionales externos o expertos calificados, considerando motivación personal, competencias técnicas y genéricas acordes con el servicio de capacitación.

Se define una metodología para la selección y evaluación de los relatores/facilitadores que ejecutaran las actividades de capacitación de este organismo técnico de Capacitación. Este procedimiento se aplica a todos los relatores/ facilitadores que presten servicios de relatoría, entrenamiento a la unidad técnica de capacitación de la Universidad de Aconcagua.


Se establece como criterio que el personal que efectúa trabajo que afecta la calidad del servicio, como en este caso que es directa, debe ser competente con base a los siguientes criterios:

- a) Educación
- b) Entrenamiento
- c) Habilidades
- d) Experiencia apropiada;

De acuerdo a los requerimientos propios del programa y actividad de capacitación y a las evaluaciones de actividades de capacitación anteriores que se le han realizado (si existe el historial).

La asistente administrativa solicita la siguiente documentación:

- ✓ Currículo vitae actualizado
- ✓ Fotocopia del carné
- ✓ Fotocopia del título profesional o certificado de experticia, según el caso
- ✓ Disponibilidad horaria

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 17 de 20

Los instructores que ya estén incorporados a los registros de capacitación, después de un año deben actualizar el currículum vitae, con la documentación de respaldo respectiva.

Evaluación de Competencias del Instructor

El Encargado de Capacitación de Sedes UAC o la Coordinadora de Calidad solicitará la **contratación del personal** idóneo para la ejecución de las actividades de capacitación, que en el caso de que se esté integrando al Otec, será seleccionado a través de los criterios **educación, entrenamiento, habilidades y experiencia apropiada**, en base a la información del Currículum vitae, las certificaciones obtenidas, una entrevista personal y presentación del programa a realizar para el curso/programa para el cual se le contratará (motivación del instructor).

El Director **autorizará la solicitud**, remitiendo la Información del instructor en el formato de Antecedentes de Prestación de Servicios del Instructor, anexo 55, el cual es revisado por el relator y firmado. Además de este anexo, se confecciona el contrato de relatoría firmado en 3 copias, el que es enviado al Departamento de Finanzas y de administración de la Universidad de Aconcagua, junto con la boleta de honorarios una vez finalizada la capacitación.


b) Evaluación de desempeño del Instructor

Se aplica un instrumento de evaluación dirigida y escrita a los participantes (usuarios) de la actividad ejecutada por el facilitador/instructor del servicio de capacitación para cada uno de los instructores; Encuesta de opinión anexo 59, sección 1, en la cual se evalúa al instructor en los siguientes aspectos;

- ✓ Calidad del instructor: responsabilidad y comunicación.
- ✓ Metodología del aprendizaje

El encargado de la actividad de capacitación o algún representante del OTEC, se ocupa de aplicar esta encuesta en cada uno de los programas del servicio de capacitación, y la coordinadora de calidad es la encargada de resumirla en la Evaluación del instructor Anexo 35.


Por otra parte la Coordinadora de Calidad completa una evaluación de responsabilidad Administrativa, registro Anexo 37, para cada uno de los instructores que participan en cada uno de los programas y cursos del servicio de capacitación.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 18 de 20


c) Evaluación y Calificación de los relatores:

Se les asigna una calificación según los resultados obtenidos en el año en términos de calidad del servicio de relatoría y responsabilidad administrativa, según la siguiente escala:

Calificación Final	IND-02 Evaluación Desempeño Instructor	IND-04 Responsabilidad Administrativa Instructor	Procedimiento derivado de la Calificación
4 muy bueno, EXCELENTE	4: Sobre 75% en valor 4	4: Completos los 3 registros	Se entrega la información al instructor y se registra el resultado en Anexo 45 (Calificación Instructor). Se cuenta con el instructor para futuras actividades de capacitación. Se mantiene al instructor en el listado de Proveedores/Instructores (Anexo 44-A)
3 bueno, CUMPLE con el Standard de calidad	3: Sobre 75% en valor 3	3: Aceptable: 1 registro incompleto	Se entrega la información al instructor y se registra el resultado en Anexo 45 (Calificación Instructor). Se cuenta con el instructor para futuras actividades de capacitación. Se mantiene al instructor en el listado de Proveedores/Instructores (Anexo 44 -A)

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 19 de 20

2 aceptable o Regular	2: Valores 3 + 4 con porcentaje menor al 70%	2: Insuficiente: 2 registros incompletos	En este caso el responsable de calidad notifica en forma escrita el resultado de la evaluación, de tal manera que el instructor pueda remitir sus descargos. En el registro Calificación de Proveedor/ Instructor anexo 44A , se establece un plan de mejora de común acuerdo con el instructor.
1 Deficiente	1. 75% se concentra en valores 1 y 2	1: Deficiente: 3 registros incompletos	El Director de Capacitación excluye al profesional del registro de relatores del servicio de capacitación Anexo 44- A.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: PSC Válido desde: 01/10/2009
	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CAPACITACION	Revisión N° 6 Página 20 de 20

10.1.2. Registros de calidad asociados

- ❖ Currículum Vitae instructores
- ❖ Indicador Evaluación de Competencias del Instructor
- ❖ Antecedentes de Prestación de servicios del Instructor
- ❖ Instructivo de Relatores
- ❖ Encuesta De Opinión sección I
- ❖ Evaluación desempeño del instructor
- ❖ Evaluación de responsabilidad Administrativa
- ❖ Listado de proveedores-instructores
- ❖ Calificación del Proveedor/Instructor
- ❖ Tabulación de Encuesta de opinión y resultados