

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 1 de 19

9.1. GLOSARIO TÉCNICO DE TÉRMINOS

Con el objeto de contribuir a uniformar la interpretación de distintos términos que se vinculan con los ámbitos de la capacitación y de la Norma de calidad, es que se presenta a continuación una síntesis de conceptos de uso más frecuente en este ámbito del conocimiento organizacional.

En los casos que corresponden a definiciones legales, o bien a extractos de documentos específicos se precisa la fuente correspondiente.

Expresión	Concepto
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Acciones de reconversión laboral	Actividades e iniciativas orientadas a apoyar la reincorporación al mercado laboral de trabajadores provenientes de sectores productivos en declinación, o de actividades o zonas en crisis. En todos los casos estas iniciativas son financiadas con cargo al fondo nacional de capacitación (foncap)
Actividad de capacitación (según estatuto de capacitación y empleo)	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. Además, la capacitación comprende actividades de instrucción extraescolar, que permite a los trabajadores desarrollar competencias laborales acordes con una actividad, ocupación u oficio. Las empresas podrán efectuar actividades de capacitación de sus trabajadores, tendientes a facilitar la movilidad laboral de éstos a otras actividades productivas, dentro de las mismas o en otras distintas. (título iii, párrafo i, art. 7º, del reglamento de la ley nº 19.518). Corresponde a cursos o seminarios desarrollados por un organismo técnico de capacitación. La denominación de cursos o seminarios depende del número de horas de la actividad, que es definido por la autoridad competente.
Autoridad competente	Aquella que la ley define para los efectos de esta norma.
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. La evidencia se materializa en un certificado de acreditación o credencial.
Alfabetización	La habilidad para entender y utilizar información impresa en actividades cotidianas en el hogar, la comunidad y el trabajo. (literacy in the information age, oecd 2000. Citada en revista lat.33, abril 2003, página 43)
Análisis funcional	Proceso en que se identifica el propósito principal y las actividades y funciones claves de una rama de actividad o empresa, hasta llegar a especificar las contribuciones individuales que se expresarán finalmente en términos de competencia laboral en una norma.
Análisis ocupacional	Acción que consiste en identificar las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación. Este proceso comprende la descripción de las tareas que hay que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficacia y éxito en una ocupación determinada (concepto definido por la organización internacional del trabajo - OIT).
Aprendiz	Persona vinculada al mundo laboral por medio de un contrato de aprendizaje visado por el Sence, y que recibe en forma sistemática conocimientos tecnológicos y aprendizajes prácticos que lo capacitan para ejercer una ocupación calificada. Esta

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 2 de 19

	persona debe tener menos de 21 años de edad, a la fecha de la firma del contrato de aprendizaje. Esta acción es financiada a través del fondo nacional de capacitación (foncap)
Aprendizaje	“formación de larga duración desarrollada en gran parte en la empresa y complementada a menudo con instrucción obligatoria relacionada que se imparte en un centro de enseñanza. Está reglamentada por ley o la costumbre y regida por un contrato oral o escrito que establece las obligaciones de las partes”. (concepto definido por la organización internacional del trabajo - OIT).
Aprendizaje dual	Sistema de enseñanza mediante el cual se busca preparar a los jóvenes para ejercer una ocupación, concurriendo en forma alternada a una empresa y a un centro de formación, con el propósito de que ambas instituciones, al actuar de manera conjunta, logren que los jóvenes alcancen una mejor calificación ocupacional. La empresa se encarga principalmente del aprendizaje práctico, y la institución formadora fundamentalmente de la teoría, mediando una estrecha coordinación de los planes de capacitación entre las dos entidades.
Aptitudes	A) combinación de rasgos y habilidades que hacen que una persona realice mejor cierto tipo de operaciones o actividades. B) dominio o posesión de una característica unitaria especificada (por ej. Aptitud espacial), que es importante que se posea en cierto tipo de trabajo o profesión. C) características biológicas o aprendidas que permite a una persona hacer algo mental o físico.
Áreas de capacitación	Clasificación que se ocupa en sence para los efectos del análisis estadístico de las acciones de capacitación. Comprende 24 áreas temáticas: 01.administración; 02 agricultura; 03 agropecuario; 04 alimentación, gastronomía y turismo; 05 artes, artesanía y gráfica; 06 ciencias y técnicas aplicadas; 07 comercio y servicios financieros; 08 computación e informática; 09 construcción; 10 ecología; 11 educación y capacitación; 12 electricidad y electrónica; 13 energía nuclear; 14 especies acuáticas; 15 forestal; 16 idiomas y comunicación; 17 mecánica automotriz; 18 mecánica industrial; 19 minería; 20 procesos industriales; 21 salud, Nutrición y dietética; 22 servicios a las personas; 23 transporte y telecomunicaciones; 24 nivelación de estudios básicos y medios
Auditoria	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
Autoaprendizaje	Proceso de adquisición de conocimientos sin la presencia directa del maestro o instructor, sino que con el apoyo de medios didácticos escritos, audiovisuales o informáticos.
Autoridad competente	Aquella que la ley define para los efectos de esta norma.
Bases de licitación	Conjunto de especificaciones que conforman una invitación a postular para la ejecución de estudios, cursos o programas que requiere la institución. Sus contenidos obligan a quienes acogen la invitación y presentan su postulación al proceso. Las bases pueden ser generales o específicas y administrativas o técnicas.
Becas de capacitación	Línea de financiamiento del fondo nacional de capacitación (foncap), a través de la cual el estado cubre los gastos de acciones de capacitación y formación destinadas a jóvenes de escasos recursos, personas cesantes o que buscan trabajo por primera vez, trabajadores dependientes e independientes, de escasa o nula calificación laboral.
Boleta de garantía	Documento bancario que sirve de respaldo para los efectos de una caución o fianza. En el caso de los programas sence, persigue garantizar el fiel, oportuno y total cumplimiento de lo establecido en el convenio o contrato respectivo.
Calidad	Es el conjunto de características de un producto o servicio que le permiten satisfacer cabalmente los requerimientos exigidos por el cliente o usuario.
Calidad de la capacitación	Cualidad del proceso de capacitación que permite a los beneficiarios lograr competencias efectivas que mejoren su productividad y faciliten ya sea su inserción, reinserción, permanencia o movilidad laboral.
Calificación	Capacidad adquirida para realizar un trabajo satisfactoriamente. Por lo general, el

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 3 de 19

	término se refiere a una capacidad manual. (concepto definido por la organización internacional del trabajo – OIT).
Calificación laboral o profesional	(1) capacidad adquirida para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo satisfactoriamente. Por lo general, el término se refiere a una capacidad teórico – práctica. (2) “conocimientos y calificaciones necesarias para realizar tareas de un empleo dado” (concepto definido por la organización internacional del trabajo - OIT).
Cambio tecnológico	Modificaciones de los flujos de procesos y sistemas de producción, o generación de servicios, provocados por la utilización de nuevas concepciones, equipamiento, metodologías, materiales y recursos en constante desarrollo.
Capacitación	a) Proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo e incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. (ley n° 19.518, art. 10 – ley del sence). b) Aquellas acciones que preparan a una persona para una actividad laboral. Puede tener lugar al ingreso del trabajador en una empresa, o durante su vida del trabajo con el fin de actualizarlo o prepararlo para responder a los requerimientos del proceso productivo, ya sea por innovaciones tecnológicas o por cambios organizacionales. En este concepto se incluyen también las acciones de reconversión laboral. c) El conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas necesarios para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias. (ley n°, 18.834 art. 21, estatuto administrativo).
Capacitación a distancia	Proceso de auto aprendizaje mediante un medio impreso, audiovisual o informático (texto, video, compact disc, internet u otros), en el que el participante avanza de acuerdo a su propio ritmo y capacidades, dentro de un margen de tiempo preestablecido; y que se caracteriza por facilitar la interacción entre el medio y el participante, logrando así la autonomía, condición indispensable en un proceso de auto instrucción.
Capacitación de empresarios, Gerentes y trabajadores de Micro y pequeñas empresas	Línea del fondo nacional de capacitación (foncap) orientada a las micro y pequeñas empresas, es decir, que tengan niveles de ventas inferiores a 13.000 unidades tributarias mensuales (utm), las cuales podrán acceder al financiamiento de acciones de capacitación para sus trabajadores, administradores o propietarios. Este financiamiento tiene un tope máximo de 26 UTMr empresa al año y es compatible con la franquicia tributaria por gastos de capacitación.
Capacitación del maestro guía de aprendiz	Modalidad de capacitación donde se imparten al maestro guía, responsable del aprendizaje en la empresa, elementos básicos de pedagogía. Las empresas podrán, con cargo a la franquicia tributaria, rebajar los costos directos de los cursos impartidos a los maestros guías
Capacitación presencial grupal	Proceso de enseñanza - aprendizaje que realiza directamente el relator, instructor o facilitador, a un grupo de participantes, los que deben estar presentes durante el desarrollo de la actividad. Se excluye de este concepto la capacitación que se realiza en forma (e-learning) presencial Virtual sincrónica.
Capacitación presencial Individual	Proceso de enseñanza - aprendizaje que realiza el relator, instructor o facilitador en la sede del organismo técnico de capacitación o en la empresa, a un solo participante, el que debe estar presente durante la totalidad del proceso de instrucción.
Capacitación pre-contrato	Acciones de capacitación con cargo a la franquicia tributaria, realizada antes de la vigencia del contrato de trabajo. El empleador y el trabajador suscriben un contrato de capacitación cuya vigencia no exceda de 2 meses y que no podrá celebrarse, entre las mismas partes más de una vez en un año calendario. (ver franquicia tributaria (FT) pre-contrato)
Capacitación post-contrato	Acciones de capacitación con cargo a la franquicia tributaria, ejecutadas hasta 5 meses después del término del vínculo laboral. Dichas acciones deben ser comunicadas al sence antes de finalizar el contrato y deben ser impartidas a

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 4 de 19

	trabajadores cuya última renta no supere las 25 unidades tributarias mensuales (UTM). (ver franquicia tributaria (FT) post-contrato)
Categoría ocupacional	<p>Es la posición que la persona ocupa en su trabajo u ocupaba si está cesante. El esquema que se ocupa habitualmente es del instituto nacional de estadísticas (INE) y comprende siete categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ empleador. ➤ cuenta propia, independiente. ➤ Empleado (sector público y privado). ➤ obrero (sector público y privado). ➤ personal de servicio (puertas adentro y puertas afuera). ➤ familiar no remunerado. ➤ Otro.
Certificación (norma 2728)	Proceso por el cual un organismo independiente reconoce y certifica que una organización cumple con un estándar determinado. Se trata de un proceso voluntario, realizado por entes autónomos debidamente acreditados. Una entidad acreditada certifica por ejemplo el cumplimiento, por parte de un organismo técnico de capacitación, de los requisitos del sistema de gestión de la calidad indicados en la norma chilena 2728.
Certificación de competencia Laboral	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 validez nacional, y formato único, imparcial y accesible. La validez de esta certificación es de carácter nacional y, por lo mismo, trasciende a empresas o instituciones específicas.
Certificado de liquidación de Capacitación	Documento que entrega el Sence a las empresas, normalmente en el mes de abril de cada año, y en el cual el servicio certifica haber visado los diferentes gastos de capacitación presentado por la empresa durante el ejercicio anual, para ser imputados a la franquicia tributaria
Certificación ocupacional	Reconocimiento formal de las calificaciones ocupacionales de los trabajadores, independientemente de la forma como han sido adquiridas. Tales calificaciones podrían haberse alcanzado mediante la asistencia a cursos sistemáticos de formación profesional, o como resultado del ejercicio de una ocupación sin una formación previa.
Comité bipartito de Capacitación	Organismo conformado en partes iguales por representantes del empleador y de los trabajadores, cuyo objetivo es promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y empresas, y la calidad de los procesos y productos. Es obligatorio en aquellas empresas que tengan 15 o más trabajadores, sean permanentes o transitorios. Las funciones del comité son acordar y evaluar él o los Programas de capacitación ocupacional de la empresa, así como asesorar a la dirección de la misma en materias de capacitación.
Competencias básicas y/o Generales	Se refieren a las habilidades para lectura, escritura, comunicación oral, matemáticas básicas. Se adquieren como resultado de la educación formal o capacitación inicial. Incluye el desarrollo de competencias transversales, tanto metodológicas, como humano - sociales. Son de larga duración y sirven de fundamento para cualquier oficio o profesión.
Competencias específicas y/o Funcionales	Se refiere a competencias que están directamente relacionadas con el ejercicio de ocupaciones concretas y no son fácilmente transferibles de uno a otro ámbito. Es el caso de competencias como la operación de maquinaria de control numérico, el chequeo de pacientes, etc.
Competencias genéricas	Se refieren a competencias laborales generales o estandarizadas propias de desempeño en diferentes sectores o actividades y usualmente relacionados con la interacción hacia tecnologías de uso general. Por ejemplo: gestión de recursos, relaciones interpersonales, comprensión sistémica, dominio tecnológico.
Competencia laboral	A) capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 5 de 19

	esperados por el sector productivo. Un estándar (norma) de competencia laboral describe lo que el trabajador Debe ser capaz de hacer, la forma en que puede juzgarse si lo que hace está bien logrado y el contexto laboral en el que se espera que lo haga. B) aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber –hacer.
Competente	Persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas, y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones laborales.
Competitividad	Capacidad de una nación, empresa, institución u organización para participar y permanecer en el mercado con rentabilidad atractiva y, al mismo tiempo, incrementar los niveles de bienestar de sus habitantes, socios o colaboradores. Descansa sobre la base de capital (humano, Infraestructura, equipamiento y desarrollo tecnológico), y en el manejo de información y gestión de las personas que integran la respectiva agrupación.
Comunicación de capacitación	Formalidad en que la empresa comunica al Sence, a través del “formulario único de comunicaciones, rectificaciones y liquidaciones de acciones de capacitación”, la intención de hacer participar a uno o más de sus trabajadores en una actividad de capacitación, para los efectos de acceder a la franquicia tributaria. El formulario respectivo debe ser presentado al servicio, a lo menos, un día hábil antes de la fecha de inicio de la actividad.
Conductas	Conjunto de acciones que pueden ser descritas y observadas.
Conocimiento	Referido al saber, comprender y dominar los conceptos necesarios para ejecutar de manera eficiente una determinada actividad.
Consejo nacional de Capacitación	Órgano nacional de conformación tripartita, cuya función es asesorar al ministro del trabajo y previsión social en la formulación de la política nacional de capacitación. El consejo es presidido por el ministro del trabajo y previsión social, e integrado por los ministros de hacienda, de economía, fomento y reconstrucción, de educación, el vicepresidente de la corporación de fomento (corfo), más cuatro consejeros del sector laboral y cuatro del sector empresarial.
Contrato de aprendizaje	Es una modalidad de contrato de trabajo, en virtud del cual el empleador se obliga a impartir al aprendiz, las habilidades y conocimientos de un oficio, a través de un maestro guía, según un plan establecido, y el aprendiz a cumplirlo y trabajar mediante una remuneración convenida. Esta modalidad es financiada por el fondo nacional de capacitación (foncap)
Convenio	Acuerdo, convención, contrato, pacto entre partes que se obligan sobre manera o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.
Costos de la capacitación	Corresponden a todos los desembolsos monetarios que realizan las empresas con motivo de ejecutar actividades de capacitación, susceptibles de ser imputados a la franquicia tributaria.
Costos directos de la Capacitación	Son todos aquellos gastos en que incurren las empresas con ocasión de desarrollar acciones de capacitación por sí mismas o que contraten con organismos capacitadores; como también los montos que las empresas aporten a los organismos técnicos intermedio (otic), y cuyo monto Máximo no puede exceder el 1% de la planilla anual de remuneraciones imponibles de la empresa.
Costos indirectos de la Capacitación	Son gastos relacionados con las actividades de capacitación de las empresas y que la ley autoriza expresamente para imputar a la franquicia tributaria, hasta la concurrencia de determinados montos que señala dicha norma legal. Corresponde a este tipo costos: los viáticos y traslados de los participantes al lugar de ejecución del curso; la dirección y administración del departamento o unidad de capacitación; los gastos destinados al estudio de las necesidades de capacitación.
Criterios de desempeño	Resultados que una persona debe lograr y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente.
Curso abierto	Concepto aplicado en el sistema de franquicia tributaria, a los cursos de capacitación

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 6 de 19

	que, previa autorización del sence, los organismos capacitadores ofrecen en el mercado para que sean demandados por las empresas.
Curso de capacitación	Proceso de calificación o habilitación que está compuesto de acciones de capacitación organizadas y planificadas, conforme a objetivos observables y medibles.
Curso interno de empresa Y/o inter empresa	Curso estructurado y ejecutado, previa autorización del sence, por instructores propios de las empresas, los que deben ser personas naturales,. A estos cursos pueden, también, asistir trabajadores de varias empresas.
Catálogo Electrónico	En una tienda virtual de Productos y Servicios. Es una herramienta para facilitar los procesos de abastecimiento de compradores públicos. Si el producto o servicio esta disponible se emite una orden de compra al proveedor.
Convenio Marco	Son licitaciones públicas, realizadas por la Dirección de Compra y Contratación Pública (Chile Compra) las cuales agrupan compras repetitivas realizadas por el Estado, en los cuales se adjudica a varios proveedores y posteriormente son subidas a la tienda virtual Chile Compra Express (Catálogo).
Curso vigente	Curso de capacitación que mantiene la autorización del SENCE para ser ofrecido en el mercado, ya sea por encontrarse aún dentro del plazo de un año de la autorización; o porque fue demandado durante dicho plazo y/o con posterioridad a la fecha de vencimiento del mismo.
Desocupado	Para el instituto nacional de estadísticas (INE), es la persona que no estaba ocupada en la semana de referencia de la respectiva encuesta, porque: A) estaba cesante, es decir, deseaba trabajar y había hecho esfuerzos definidos para conseguir trabajo durante los dos meses precedentes a la fecha de la entrevista, habiendo trabajado anteriormente en un empleo regular (tenía experiencia laboral). B) buscó trabajo por primera vez (BTPV), es decir, toda persona que deseaba trabajar e hizo esfuerzos definidos para conseguir trabajo durante los dos meses anteriores a la fecha de la encuesta, pero carecía de experiencia laboral, es decir, "nunca había trabajado antes" en un empleo regular.
Educación a distancia	(1) "enseñanza escrita u oral, impartida a través de medios de comunicación: radio, televisión, teléfono, correspondencia, computadora o video". (concepto definido por la organización internacional del trabajo - OIT) (2) estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología del aprendizaje sin la limitación del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Es una estrategia para operacionalizar los principios y fines de la educación permanente y abierta, de manera que cualquier persona, independiente del tiempo y del espacio, pueda convertirse en sujeto protagónico de su aprendizaje.
Educación permanente	Proceso continuo que se realiza durante toda la vida. Para la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) y la organización internacional del trabajo (oit), "la educación continua o permanente se refiere a todas las formas y tipos de educación recibida por los que han abandonado la educación formal en cualquier momento y que han ingresado al mercado laboral o asumido responsabilidades de adulto". Ello permite completar un nivel de educación formal, adquirir conocimientos y destrezas en un nuevo campo, actualizar conocimientos en un área determinada, y mejorar calificaciones profesionales.
Ejecución de planes de Aprendizaje de jóvenes	Línea del fondo nacional de capacitación (FONCAP) donde los empleadores que contraten aprendices podrán ser beneficiados por el fondo con una bonificación mensual de un 40% de un ingreso mínimo mensual (IMM) por aprendiz durante los primeros doce meses, y un adicional de 10 unidades tributarias mensuales (UTM) por aprendiz, por una sola vez, destinada a financiar los costos de la enseñanza relacionada en la actividad de capacitación.
E-learning	Actividad de capacitación que utiliza de manera integrada, recursos informáticos de comunicación y producción, en la formación de una metodología de desarrollo, para la construcción del proceso de enseñanza – aprendizaje, el cual se da por medio de transmisiones de redes de Comunicación electrónicas públicas (internet) o privadas (intranet).
E-learning asincrónico	Proceso de capacitación a través de las tecnologías de la información, en que la persona, sujeto de tal aprendizaje, avanza a su ritmo y en los tiempos que estime adecuados para cubrir los contenidos que integren el respectivo curso. Se trata de

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 7 de 19

	capacitación a distancia y la relación con los “docentes” o guías de contenidos, y con los demás participantes de la actividad es de tipo remoto y en horarios no predeterminados (de ahí la condición de “asincrónico”), por lo cual el proceso de enseñanza y aprendizaje queda diferido en el tiempo y en el espacio
E-learning sincrónico	Proceso de capacitación a través de las tecnologías de la información, en que la persona (alumno) en un momento determinado se conecta a distancia, pero en tiempo real, con el profesor y los demás participantes a través de internet, por lo cual el proceso de enseñanza y aprendizaje queda diferido solamente en el espacio. Esta modalidad también admite combinaciones mediante las cuales, por ejemplo, se pueden establecer algunas actividades a realizar de manera asincrónica, con lo que se potencian las fortalezas de las diferentes opciones, al activar combinaciones entre ellas con lo que se pueden alcanzar propuestas metodológicas y pedagógicas que permitan resultados de mayor calidad.
Elemento de competencia	Las acciones que una persona debe ser capaz de hacer en el desempeño de una función productiva, para obtener un determinado resultado.
Empleabilidad	Capacidad que tienen los trabajadores de moverse autónomamente en el mercado laboral, reconociendo claramente sus habilidades y conocimientos desarrollados a lo largo de su trayectoria laboral e identificando sus posibilidades de actualización de los mismos. En términos amplios es el desarrollo de capacidades que le permitan a la persona tener posibilidades reales no sólo de conseguir un trabajo sino también movilizarse y mantenerse activo en el mercado laboral.
Empleos asalariados	Son aquellos empleos en los que los titulares tiene contratos de trabajo implícitos (orales o escritos), por los que reciben una remuneración básica que no depende directamente de los ingresos de la unidad para la que trabajan (esta unidad puede ser una corporación, una institución sin fines de lucro, una unidad gubernamental o un hogar). Algunos o todos los instrumentos, bienes de capital, sistemas de información y/o locales utilizados por los titulares pueden ser la propiedad de terceras personas, y los titulares pueden trabajar bajo la supervisión directa de, o de acuerdo con directrices estrictas establecidas por, el (los) propietario(s) o las personas empleadas por el (los) propietario(s). Las personas con “empleos asalariados” se remuneran típicamente con sueldos y salarios, pero también pueden remunerarse por medio de comisiones de ventas, pagos a destajo, primas o pagos en especie tales como comida, habitación o formación). Fuente: cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo.
Empleos dependientes Periféricos	Se incluye aquí a todos los que, viviendo de su propio trabajo solamente, comparten la característica básica del trabajo dependiente: trabajan para otros y no son propietarios de su producto. Se diferencian de los asalariados en que tienen un grado mayor de autonomía en su trabajo, mayor nivel de riesgo empresarial y perciben pagos por su trabajo que pueden incluir pequeñas provisiones para gastos de producción. (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Empleos independientes	Son aquellos empleos en los que la remuneración depende directamente de los beneficios (o del potencial para realizar beneficios) derivados de los bienes o servicios producidos (en estos empleos se considera que el consumo propio forma parte de los beneficios). Los titulares toman las decisiones operacionales que afectan a la empresa, o delegan tales decisiones, pero mantiene la responsabilidad por el bienestar de la empresa. (en este contexto, la “empresa” incluye a las operaciones de una sola persona). (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Empresa	Entidad jurídica, con fines de lucro, contribuyente de la 1ª categoría de la ley de impuesto a la renta, con derecho a utilizar el incentivo por inversiones en capacitación establecido en el estatuto de capacitación y empleo, denominada franquicia tributaria. (ley n° 19.518, de 1997, SENCE).
Empresa contratante De aprendiz	Empresa que ha suscrito, en función de sus necesidades de desarrollo, un contrato de aprendizaje con jóvenes, por un período de tiempo determinado, durante el cual entrega, de acuerdo a un plan, aprendizajes prácticos, contando para ello con un maestro guía que orienta el proceso, y autorizando al participante para llevar adelante un programa de enseñanza relacionada, que puede realizar directamente o a través

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 8 de 19


	de un organismo capacitador.
Enseñanza relacionada	Es el conjunto de actividades teórico – prácticas ejecutadas principalmente fuera del puesto en la empresa, destinadas a dotar de conocimientos y desarrollar habilidades directamente relacionadas con una ocupación u oficio y a fomentar valores y actitudes aplicables al trabajo, que se imparten como complementos en la formación de un aprendiz. Esta enseñanza forma parte del contrato de aprendizaje y es financiada por el fondo nacional de capacitación (FONCAP), siendo el servicio nacional de capacitación y empleo (SENCE) el que establece el o los mínimos de horas cronológicas de la enseñanza relacionada y el valor por hora participante.
Establecimiento	Unidad económica constituida por la casa matriz y sus sucursales de una empresa, registrada bajo un mismo rol único tributario, y que siendo contribuyente de la 1 era categoría de la ley sobre la renta tiene derecho a acceder a la franquicia tributaria por inversiones en capacitación que desarrolle para sus trabajadores.
Evaluación	Proceso sistemático tendiente a determinar el valor o la cantidad del logro de objetivos predeterminados. La evaluación requiere, por lo tanto, la formulación de tales objetivos, la identificación de los criterios que deben emplearse para medir su cumplimiento, la determinación del grado de éxito alcanzado y las recomendaciones para desarrollar actividades futuras en un programa determinado.
Evaluación de competencia Laboral	Proceso por medio del cual se reúnen evidencias suficientes sobre el desempeño laboral de una persona, de conformidad con el desempeño descrito por las normas de competencia laboral establecidas, y se emiten juicios para apoyar el dictamen de “competente” o “aún no competente” para realizar una función laboral determinada.
Evaluación de la formación	Análisis y verificación continua de un sistema, programa o curso de formación para determinar los resultados alcanzados, así como la calidad y eficacia de los métodos empleados. Las conclusiones pueden ser utilizadas para introducir mejoras en la formación. El término también se aplica al análisis costo-eficacia de los programas de formación.
Evaluador	Persona autorizada para aplicar y/o reunir pruebas acerca del desempeño y emitir juicios sobre la competencia de los candidatos a certificación o de programas y/o proyectos sujetos a evaluación.
Evidencia	Conjunto de pruebas (documentos, observaciones) que permiten evaluar y probar la competencia del candidato, sea éste persona natural o jurídica.
Fiscalización	Trabajo de terreno e informático que efectúa el servicio nacional de capacitación y empleo - sence, orientado a cautelar el correcto uso de los recursos e instrumentos a que acceden empresas y otras entidades, para el desarrollo de actividades relacionadas con los temas que son de la Competencia y responsabilidad de esta institución pública.
Flexibilidad funcional (laboral)	Es la capacidad para redistribuir los trabajadores entre un amplio rango de tareas con el fin de hacer frente a los cambios en el producto, en los métodos de producción y en la tecnología con la rapidez exigida por el mercado (atkinson y meager, 1986), permitiendo a la organización reubicar al personal rápidamente y sin fricciones entre las diferentes actividades y tareas (albizu, 1997). (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo). Aptitud para adaptar el empleo del factor trabajo a las condiciones generales del mercado y a las circunstancias específicas de la empresa. Hay varios tipos de flexibilidad, (salarial , reducir costos laborales); Numérica externa , variar el número de trabajadores contratados para enfrentar variaciones en la demanda y defender la tasa de ganancia; Externalización , trasladar fuera de la fábrica procesos productivos y procesos de apoyo, reemplazar contratos de empleo por contratos comerciales; numérica interna , ajustar el número de horas trabajadas sin cambiar el número de trabajadores; flexibilidad funcional , modificar Tareas y organización del trabajo, aprovechar los conocimientos de los trabajadores. En “situación previsual de los trabajadores temporales” (inp, mayo 2002).
Focalización de la capacitación	Convergencia del diseño y/o la acción de capacitación con su motivo de preocupación u objetivo predeterminado.
Fondo Nacional de	Fondo constituido con recursos públicos, administrado por SENCE y cuyo objetivo es

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 9 de 19

Capacitación (FONCAP)	“producir un incremento en la calidad y cobertura de los programas de capacitación, con el fin de contribuir al incremento de la productividad y competitividad de las empresas y la economía en general”. Para el cumplimiento de los fines del FONCAP , el SENCE puede financiar acciones, programas y asistencia técnica en el campo de la formación y capacitación de los recursos humanos, en conformidad a las prioridades y programas que se fijen para cada año y los recursos que anualmente fije la ley de presupuestos. (art. 44, ley 19.518 – SENCE).
Formación basada en Competencias	Modelo de formación que tiene como propósito central formar individuos con conocimientos, habilidades y destrezas relevantes y pertinentes al desempeño laboral. Se sustenta en procedimientos de aprendizaje y evaluación, orientados a la obtención de resultados observables del desempeño; su estructura curricular se construye a partir de las unidades de competencia laboral. Una de las características esenciales de este modelo es que debe ser altamente flexible en métodos y tiempos de aprendizaje y ajustarse a las necesidades de la persona. La formación por competencias se caracteriza por estrategias pedagógicas más flexibles, facilitando el ingreso-reingreso y haciendo realidad la formación continua. El modelo posibilita que el participante tome sus propias decisiones respecto de los plazos y condiciones del proceso para adquirir una nueva competencia.
Formación continua	Proceso que permite a las personas revertir insuficiencias del sistema educacional y de capacitación, atendiendo requerimientos de equidad y progreso social, de formación de competencias para el trabajo y de satisfacción de las necesidades de movilidad laboral. Provee de mecanismos e instrumentos que permiten a las personas evaluar sus competencias laborales y desarrollar itinerarios de formación técnica permanentes a lo largo de la vida laboral de las persona.
Formación modular	Sistema de enseñanza y aprendizaje en el que el contenido de la formación está dividido en módulos o capítulos independientes y autosuficientes. Éstos pueden combinarse para formar un programa específicamente adecuado a las necesidades de un individuo, a la evolución de las técnicas, a los cambios en el empleo, a las competencias laborales requeridas por las empresas. De esta manera, el sistema permite la continua adaptación de los programas.
Formación ocupacional	Todas aquellas acciones dirigidas a trabajadores y desempleados con el objetivo de garantizar el adecuado desempeño de un puesto de trabajo, y mejorar la empleabilidad.
Formación profesional	(1) “actividades que tienden a proporcionar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica”. (concepto definido por la organización internacional del trabajo - oit) (2) acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos a quienes no poseen conocimientos previos de una ocupación, con el fin de calificarlos para la vida profesional.
Formación reglada	En el mercado de la formación, este ámbito incluye los estudios conducentes a la obtención de un título de grado medio (formación profesional) o superior (diplomado, magister, doctorado).
Formulario único de Comunicación, rectificación y Liquidación de acciones de Capacitación	Documento único que deben presentar al SENCE las empresas, directamente o a través de internet, para acoger una acción de capacitación al incentivo de la franquicia tributaria y/o al financiamiento del fondo nacional de capacitación, FONCAP.
Franquicia post-contrato	Corresponde a una acción de capacitación destinada a favorecer a ex trabajadores de la empresa, cuyo financiamiento será solventado por ésta, pudiendo hacer uso posteriormente de la franquicia tributaria.
Franquicia pre-contrato	Corresponde a una acción de capacitación destinada a personas que no son trabajadores de la empresa y que podrían serlo una vez finalizada la acción de capacitación. El financiamiento será solventado por la empresa, pudiendo hacer uso posteriormente de la franquicia tributaria
Franquicia tributaria para la Capacitación	Incentivo a las empresas, contribuyentes de la 1era categoría de la ley sobre la renta, que invierten en capacitación de sus recursos humanos, cuyo monto máximo anual es del 1% de las remuneraciones imponibles

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 10 de 19

	Pagadas por la empresa en el mismo lapso, o de 13 unidades tributarias mensuales (utm) en el caso que el 1% sea inferior a esa cifra. (art.36 de la ley n° 19.518, de 1997, sence)
Función productiva	Conjunto de actividades laborales, necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objeto de análisis.
Fuerza de trabajo	Sinónimo de mano de obra. El instituto nacional de estadísticas (ine) define con este concepto a la población integrada por las personas de 15 o más años de edad, que se encuentran en la situación de ocupado o desocupado. Esta expresión también se asocia a la población económicamente activa
Grupo ocupacional	Caracterización de tipos de trabajos que tienen elementos que los hacen comparables. La tipología más frecuentemente ocupada es la clasificación ocupacional cota-70 que identifica los siguientes grupos ocupacionales: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionales, técnicos y personas en ocupaciones afines. ➤ Gerentes, administradores y funcionarios de categoría directiva. ➤ Empleados de oficina y personas en ocupaciones afines. ➤ Vendedores y personas en ocupaciones afines. ➤ Agricultores, ganaderos, pescadores, cazadores, madereros y personas en ocupaciones afines. ➤ Conductores de medios de transporte y personas en ocupaciones afines. ➤ Artesanos y operarios en ocupaciones relacionadas con la hilandería, la confección de vestuario y calzado, la carpintería, la industria de la construcción, la mecánica y las artes gráficas. ➤ Otros artesanos y operarios. ➤ Obreros y jornaleros. ➤ Trabajadores en servicios personales y en ocupaciones afines. ➤ Trabajadores en ocupaciones no identificables o no declaradas y otros trabajadores.
Habilidad	Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido.
Horas de capacitación Por participante	Corresponde al número total de horas de instrucción, teóricas y prácticas, que recibe un participante durante una acción de capacitación.
Identificación de competencias	Método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se requieren para desempeñar tal actividad satisfactoriamente. La técnica más utilizada es el análisis funcional.
Infoempleo (http://www.infoempleo.cl)	Es una bolsa electrónica de trabajo, administrada por SENCE, de funcionamiento gratuito que persigue vincular la oferta y demanda laboral, adaptándose a las necesidades de sus usuarios, que son los siguientes: A) personas que buscan empleo, las cuales acceder gratuitamente al portal para ingresar sus datos y a través de cotejo (matching) encuentran oferta de empleos adecuadas a su perfil. B) empresarios y empleadores, único medio gratuito, fácil y eficiente de encontrara personal adecuado a las necesidades de competitividad y productividad de su empresa.
Información (tecnologías de la)	Término que abarca todas las formas de tecnología: telecomunicaciones, informática, contenidos, etc.-, usadas para crear, almacenar, intercambiar y utilizar información en sus varias formas: datos, voz, imágenes, películas, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas todavía no concebidas.
Ingreso mínimo mensual (IMM)	Remuneración mínima mensual que anualmente se fija por ley, y rige a contar del 1° de junio del año respectivo. Para el año 2003 y hasta mediados del año 2004, su valor es de \$ 115.648.
Instructor- relator o facilitador:	Persona encargada de conducir el proceso de enseñanza-aprendizaje y de orientar, supervisar y evaluar la asimilación de los conocimientos teóricos y prácticos de las personas motivo de formación. Persona natural que transmite y/o instruye contenidos educativos.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 11 de 19

Intermediación laboral	Conjunto de procesos que tienden a potenciar la búsqueda de un empleo o el acceso a un empleo de mejor calidad.
Licitación	Concurso para la provisión de servicios de consultoría orientados a la confección de diagnósticos, estudios de evaluación, mediciones de impacto, etc.; así como también para contratar ejecución de programas de capacitación; o la adquisición de bienes.
Maestro guía de aprendiz	Trabajador de la empresa contratante designado por ésta para que apoye y oriente al aprendiz durante el período de entrenamiento. Para obtener la calidad de maestro guía debe estar preparado en elementos básicos de pedagogía, desarrollo y atención de jóvenes y conocer el o los programas ligados a la formación de ellos, tal como contrato de aprendizaje. Esta actividad la realiza algún organismo capacitador o consultor reconocido para ello. El financiamiento de su preparación puede hacerse con cargo a la franquicia tributaria.
Manual de calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
Mapa de las ocupaciones	Es una impresión del panorama ocupacional y brinda una visión del mercado de trabajo y de las áreas de trabajo. Su información provee bases para que los empresarios enfoquen sus programas de selección, capacitación, remuneración y promoción. Permite reconocer las áreas de desempeño y los niveles de calificación presentes en el mercado
Mapa funcional	A) representación gráfica de los resultados del análisis funcional. Su forma en "árbol" refleja la metodología seguida para su elaboración en la que, una vez definido el propósito clave, este se desagrega sucesivamente en las funciones constitutivas. B) expresión gráfica en la que se representan las distintas funciones y subfunciones de un área, empresa u organización productiva, partiendo de su propósito principal hasta las contribuciones individuales de los trabajadores, lo que permite establecer los elementos de competencias.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 12 de 19

Mercado de la formación	Oferta y demanda de servicios de formación, incluidas las actividades que de ellos resultan y las relaciones entre las partes interesadas, tales como responsables nacionales, interlocutores sociales, personal vinculado a la formación y grupos de población a los que están destinadas las acciones formativas.
Modalidades de formación	Diferentes estrategias de acción adoptadas por las instituciones de formación para responder a las necesidades de capacitación de la comunidad, caracterizadas fundamentalmente por el lugar donde se llevan a cabo y el procedimiento para realizarlas. Las modalidades tradicionales son la formación en centros, la formación en la empresa, las acciones móviles y la formación a distancia, a las cuales se suma la información y divulgación tecnológica.
Módulo de formación (d.s.186,2002 mintrab)	La unidad de aprendizaje que integra las habilidades, actitudes y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en una área de competencias, a través del desarrollo de experiencias y tareas complejas que provienen del trabajo en un contexto real.
Movilidad laboral	(1) adaptación del trabajador a nuevas formas de funcionamiento relacionadas con los cambios tecnológicos y organizacionales. (2) desplazamiento en el mercado del trabajo, cambio de trabajo. (3) "capacidad de los trabajadores individuales para moverse horizontal o verticalmente en el mercado del trabajo" (concepto definido por la organización internacional del trabajo – oit).
Nivel ocupacional	Categorización de los trabajadores de una empresa o institución laboral, según su grado de preparación educacional y funciones que desempeña al interior de ella. La clasificación de más frecuente uso distingue entre: (1) Ejecutivos; (2) profesionales; (3) mandos medios; (4) administrativos; (5) trabajadores calificados; (6) trabajadores semi calificados; y (7) trabajadores no calificados.
Nivel ocupacional de Administrativo	Trabajador que realiza labores administrativas y/o contables en la empresa. Ejemplo: ayudante contable, secretarías, telefonistas
Nivel ocupacional de ejecutivo	Trabajador que realiza actividades de dirección y ejecución superior dentro de la empresa bajo cuya responsabilidad tiene habitualmente a otros trabajadores los que, en algunos casos, también dirigen a otros equipos menores o más especializados de trabajo.. Ejemplos: gerentes, subgerentes.
Nivel ocupacional de mando Medio	Trabajador que desempeña funciones de dirección intermedia como supervisor o capataz y que normalmente distribuye, vigila y coordina las labores de un grupo de trabajadores en una o varias ocupaciones diversas. Ejemplos: supervisor, jefe de sección.
Nivel ocupacional de Profesional	Trabajador titulado de la educación superior que desempeña funciones de carácter especializado en el campo de su competencia, con predominio de empleo de los conocimientos adquiridos en dichos estudios superiores. Ejemplos: abogado, administrador público, economista, ingeniero, psicólogo.
Nivel ocupacional de Trabajador calificado	Trabajador que desempeña ocupaciones que comprenden un gran número de operaciones complejas, cuya ejecución requiere de su propia iniciativa para organizar sus labores y realizarlas con poca supervisión. Normalmente requiere de un período de capacitación prolongado. Ejemplos: mecánico, soldador, liniero especializado.
Nivel ocupacional de Trabajador semi calificado	Trabajador que desempeña ocupaciones que requieren gran habilidad manual en trabajos rutinarios para los cuales se necesita un período de entrenamiento breve. Ej.: ayudante de carpintero.
Nivel ocupacional de Trabajador no calificado	Trabajador que desempeña ocupaciones que abarcan un escaso número de operaciones fragmentarias, simples y rutinarias, que pueden ser aprendidas en corto tiempo y no requieren mayor capacidad ni conocimientos técnicos, por tratarse principalmente de tareas manuales sencillas. Ej.: auxiliar, estafeta, servicios menores.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 13 de 19

Norma técnica de Competencia laboral	Documento en el que se registran las especificaciones de base a las cuales se espera sea desempeñada una función productiva. Cada norma técnica de competencia laboral estará constituida por unidades y elementos de competencia, criterios de desempeño, campo de aplicación Y evidencias de desempeño y conocimiento. Asimismo, cada norma técnica expresará el área y el nivel de competencia.
Norma de competencia laboral	Estándar reconocido como satisfactorio y aplicable a todas las organizaciones productivas del área objeto de análisis, que describe los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño laboral, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar su competencia.
Normalización de Competencias	Procedimiento de estandarización ligado a una figura institucional, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierta en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores. Este procedimiento creado y formalizado institucionalmente, normaliza las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado (empresa, sector, país).
Ocupación	Conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen. La organización internacional del trabajo (OIT) usa la expresión "ocupación"
Ocupado	Según el INE, es la persona que durante una determinada semana de referencia: A) trabajó una hora o más como empleado u obrero por remuneración (sea ésta sueldo, salario, jornal, comisión, pago en especies, etc.) O como empleador o cuenta propia, por utilidades o ganancias, tales como: agricultores, comerciantes, trabajadores independientes y otros trabajadores profesionales, o como familiar no remunerado que trabaja 15 horas o más normalmente a la semana. B) tenía un empleo (o negocio), pero no trabajó en la semana de referencia. Se encontraba temporalmente ausente de su empleo, por vacaciones, enfermedades de corta duración, permiso u otra razón.
Omil	Oficina municipal de información laboral. Son órganos de la administración local, municipal, encargados de relacionar la oferta y la demanda de empleo. Ayudan a la ejecución de los programas sociales del SENCE, difundiendo información, orientando y reclutando a los postulantes de la comuna.
Organismos técnicos de Ejecución de la capacitación (OTEC)	Instituciones, con personalidad jurídica, que están facultadas por SENCE para impartir capacitación ocupacional a través de acciones o cursos. Integran también esta calidad, por derecho propio, los centros de formación técnica; institutos profesionales y universidades.
Organismos técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC)	Corporaciones de derecho privado sin fines de lucro organizados sectorial o regionalmente, y reconocidos por sence, que tienen como objetivo primordial otorgar apoyo técnico a sus empresas adherentes en la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación Ocupacional, no pudiendo ellos impartir directamente acciones de capacitación. Se constituyen por reunión voluntaria de a lo menos 15 empresas, las cuales deberán, por una parte, reunir, en conjunto, a lo menos 900 trabajadores permanentes y por otra, disponer de una planilla de remuneraciones mensuales imponibles no inferior a 10.000 unidades Tributarias mensuales (UTM); o, por un grupo de empresas, cualquiera sea su número, que cuenten con el patrocinio de una organización gremial de empleadores, empresarios o trabajadores independientes.
Orientación ocupacional	Entrega de información, aplicación de instrumentos técnicos y asesoramiento que facilite la elección de una profesión, actividad y ocupación, así como la entrega de antecedentes que permitan lograr una adecuada capacitación y las entidades encargadas de proporcionarla (estatuto sence).
Participante de capacitación	Persona y/o trabajador que asiste a una acción de capacitación
Participante de capacitación Nivel 100%	Trabajador participante en una actividad de capacitación, susceptible de imputar a la franquicia tributaria, cuya remuneración bruta mensual no supere las 25 unidades tributarias mensuales (UTM). En este caso, el 100% del costo de la capacitación es descontable del impuesto a la renta a pagar por la empresa, siempre que dicho costo no exceda el 1% de la planilla

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 14 de 19

	de remuneraciones imponibles anuales pagada por la empresa, y que el costo de la hora por participante no supere el valor fijado por el sence
Participante de capacitación Nivel 50%	Trabajador participante en una actividad de capacitación, susceptible de imputar a la franquicia tributaria, cuya remuneración bruta mensual sea superior a 25 y no supere las 50 UTM., en cuyo caso la empresa debe asumir el 50% del costo de la capacitación. En este caso, el 50 % del costo de la capacitación es descontable del impuesto a la renta a pagar por la empresa, siempre que dicho costo no exceda el 1% de la planilla de remuneraciones imponibles anuales pagada por la empresa, y que el costo de la hora por participante no supere el valor fijado por el sence
Participante de capacitación Nivel 15 %	Trabajador participante en una actividad de capacitación, susceptible de imputar a la franquicia tributaria, cuya remuneración bruta mensual es superior a las 50 UTM., en cuyo caso la empresa debe asumir el 85 % del costo de la capacitación. En este caso, el 15% del costo de la capacitación es descontable del impuesto a la renta a pagar por la empresa, siempre que dicho costo no exceda el 1% de la planilla de remuneraciones imponibles anuales pagada por la empresa, y que el costo de la hora por participante no supere el valor fijado por el sence
Perfeccionamiento y Modernización	Línea de acción del fondo nacional de capacitación (FONCAP) destinado a financiar estudios, investigaciones, actividades experimentales de acciones de capacitación y otras acciones destinadas al perfeccionamiento y modernización del sistema nacional de capacitación.
Perfil de egreso (d.s. n° 186,2002 mintrab)	El conjunto de capacidades que el egresado debe poseer al concluir un plan de estudios conducente al título de técnico de nivel superior, identificados a partir de las competencias requeridas por el sector productivo.
Perfil del trabajador	Conjunto de conocimientos, características intelectuales, actitudes y habilidades necesarias para desempeñarse en un puesto de trabajo o cargo.
Perfil ocupacional	Descripción completa de las funciones, tareas, medios de trabajo y productos relativos a una ocupación.
Persona competente	Persona que posee determinadas habilidades y conocimientos, así como la capacidad para aplicarlas en diversos contextos y organizaciones laborales, para uno o más cargos, funciones o áreas de actividad relacionadas con el ámbito en que se le calificó como competente.
Plan de aprendizaje del Aprendiz	Cronograma de instrucción y entrenamiento que seguirá el aprendiz en la empresa durante la vigencia del contrato, al término del cual el joven habrá adquirido las habilidades y conocimientos del oficio en que ha realizado el aprendizaje. El plan es parte del contrato de trabajo de aprendizaje, el cual cuenta puede ser financiado con cargo al fondo nacional de capacitación (FONCAP)
Población activa	Incluye a toda "persona que durante el período de referencia hace cualquier actividad que produce bienes o servicios dentro de los límites de actividad económica fijado por el sistema de cuentas nacionales". (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Población objetivo de la Franquicia	Trabajadores con contrato y los socios que trabajen en empresas que tributan en la 1ª categoría de la ley de impuesto a la renta. También pueden hacerlo, las personas que van a ser contratadas por una empresa, a través de un "contrato de capacitación", de vigencia máxima de 2 meses; y los trabajadores que pongan término a su relación laboral con la empresa, por un plazo no superior a 5 meses contados desde la fecha de término del contrato de trabajo.
Polivalencia	"aptitud para llevar a cabo diferentes tareas en un campo determinado". (concepto definido por la organización internacional del trabajo -OIT.)
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos en resultados.
Proceso de supervisión	Secuencia de acciones que permiten cumplir una tarea de supervisión. En el caso de la supervisión de cursos SENCE, se han tipificado de la siguiente manera: supervisión fiscalizadora (cuya finalidad es constatar el grado de cumplimiento de los compromisos formalmente contraídos ante el servicio); supervisión metodológica (orientada a mejorar el proceso instruccional) y supervisión de la especialidad o técnica (orientada a asegurar en cada curso el adecuado contenido instruccional)

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 15 de 19


	técnico del oficio, así como la adecuación de los implementos utilizados).
Producto	Resultado de actividades o procesos. El término producto, puede también significar servicio.
Productividad	“es la relación entre el producto generado y los factores productivos utilizados para ello” (según definición del centro nacional de la productividad y calidad CNPC). También se entiende como el rendimiento de una unidad de trabajo (empresa, departamento, trabajador, hora de trabajo), como medida de elaboración de bienes o la prestación de servicios.
Rama de actividad económica	Clasificación de las empresas en función del tipo de actividad que realiza. Esta diferenciación se aplica sobre la base de la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas ciu y comprende las siguientes ramas: (1) agricultura, caza, silvicultura y pesca; (2) explotación de minas y canteras; (3) industrias manufactureras (4) electricidad, gas y agua; (5) construcción; (6) comercio; (7) transporte, almacenamiento y comunicaciones (8) establecimientos Financieros, seguros, bienes inmuebles, etc.; (9) servicios comunales, sociales y personales; (10) actividades no bien especificadas.
Reconversión laboral	Proceso formativo destinado a trabajadores que necesitan adquirir conocimientos y destrezas en una ocupación distinta o relacionada con aquella para la que fueron formados, o que han ejercido habitualmente. El producto implica habilitar al trabajador para desempeñarse en nuevas funciones laborales.
Recursos humanos	Personas consideradas en su dimensión económico-laboral, es decir, como proveedores del factor trabajo y principalmente, como agentes del proceso productivo.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Registro de organismos Técnicos de capacitación – (OTEC)	A. Inscripción en SENCE del documento público que atestigua la existencia del OTEC, una vez cumplidas las acciones de acreditación y aprobación del funcionamiento como tal de una determinada persona jurídica. B. Padrón institucional de SENCE, que incluye antecedentes legales, técnicos, de recursos y desempeño de los organismos capacitadores. Esta información se consolida en un registro nacional de organismos técnicos de capacitación, en que aparecen los organismos habilitados para tal efecto, sus características (áreas, recursos, acciones realizadas) y desempeño dentro del sistema de capacitación.
Relator interno	Persona que imparte acciones de capacitación, y que es trabajador de la propia empresa en que realiza tal actividad.
Remuneración convenida con Aprendiz	Corresponde al salario mensual que libremente acuerden la empresa con el aprendiz al momento de suscribir el contrato de aprendizaje. En el caso del fondo nacional de capacitación (FONCAP) que puede financiar un contrato de aprendizaje esta remuneración ella no puede ser inferior a un ingreso mínimo mensual.(IMM)
Sanción	Facultad del SENCE para sancionar a los organismos capacitadores que infrinjan lo dispuesto en las bases administrativas o en el convenio que al efecto se celebre, con amonestaciones o multas, pudiendo fluctuar estas últimas entre 3 y 50 unidades tributarias mensuales, dependiendo de la gravedad de la falta.
Seguro de cesantía	Es un instrumento de seguridad social del gobierno de Chile, creado para proteger a los trabajadores cuando estén cesantes. Publicado en el diario oficial el 14/05/2001. Www.safp.cl
Sistema de calidad	Es el conjunto de acciones planificadas y estructuradas para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requerimientos de calidad establecidos por el cliente o usuario.
Sistema nacional de Certificación de competencias Laborales	Sistema de acreditación y registro oficial y nacional de las competencias acreditadas y vigentes respecto de las competencias laborales. Su propósito es reconocer la competencia laboral de una persona, independientemente de la forma en que fue adquirida.
Sistema de gestión	Sistema para establecer la política y os objetivos y para lograr dichos objetivos.
Sistema de gestión de la calidad	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 16 de 19


Tamaño de la empresa	Clasificación de las empresas para los efectos del registro de su capacitación según su dotación o número de trabajadores permanentes que la empresa tuvo durante el año tributario. Empresa con una dotación de 1 a 9 trabajadores (micro) Empresa con una dotación de 10 a 49 trabajadores (pequeña) Empresa con una dotación de 50 a 199 trabajadores (mediana) Empresa con una dotación de 200 y más trabajadores (grande) Otra clasificación de tamaño es la variable ventas netas, en unidades de fomento (uf). Bajo este criterio se puede establecer la siguiente clasificación: Menos de 2.400 UF (micro) De 2.401 a 25.000 UF (pequeña) De 25.001 a 100.000 UF (mediana) Más de 100.000 UF (grande)
Tarea	Conjunto de actividades que lleva a cabo una persona en su trabajo para alcanzar los objetivos de su puesto. Corresponden a lo que un trabajador hace y por qué lo hace.
Tele formación	Sistema de formación a distancia, apoyado en las tecnologías de la información y la comunicación (tecnologías, redes de telecomunicación, videoconferencias, TV digital, materiales multimedia), que combina distintos elementos pedagógicos: instrucción clásica (presencial o autoaprendizaje), las prácticas, los contactos en tiempo real (presenciales, videoconferencias o chats) y los contactos diferidos (tutores, foros de debate, correo electrónico).
Trabajo	Toda actividad humana que, en forma intencionada, tiene por finalidad transformar un recurso en un bien o un servicio, o en otro recurso supuestamente de mayor utilidad para sí o para otros.
Trabajadores atípicos	Trabajo contratado o realizado en condiciones que difieren de lo normal u ordinario, ya sea, por la duración del contrato (contratos temporales, en oposición al contrato indefinido), ya sea, por el tiempo de trabajo (trabajo a tiempo parcial, en oposición a trabajo a tiempo completo), ya sea, por el lugar de trabajo (trabajo a domicilio, teletrabajo), ya sea, por especial actividad o naturaleza del empresario (en regímenes de subcontratación, en empresas de trabajo temporal), ya sea, por sus condiciones de realización (autoempleo). En "situación previsional de los trabajadores temporales" (INP, mayo 2002).
Trabajo a domicilio	El trabajo a domicilio se entiende como una modalidad de empleo generada a partir de la dinámica de desconcentración productiva, dispersión de unidades económicas y fragmentación de empresas, proceso que se ha verificado en las últimas décadas en el marco de los Nuevos patrones de organización de la producción.. Sobre esta base, la OIT t define el trabajo a domicilio como "aquel que se realiza para un empleador o contratista en virtud de un acuerdo, con arreglo al cual se efectúa el trabajo al exterior de la empresa o taller, en el lugar que elige el Trabajador, que es a menudo su propio hogar, por lo general sin la fiscalización directa de quienes lo encargan".
Trabajadores a tiempo parcial	Trabajadores que prestan sus servicios durante un tiempo de trabajo inferior al establecido con carácter habitual u ordinario en la actividad correspondiente. La reducción del tiempo de trabajo al día o a la semana, en el número de días a la semana o al mes, en el número de días, semanas o meses al año, etc. Este trabajo tiende a concentrarse en un tipo o grupo de población activa, principalmente jóvenes y mujeres; a veces se realiza en régimen de trabajo compartido, por dos o más personas. En "situación previsional de los trabajadores temporales" (INP, mayo 2002).
Trabajadores de subsistencia	Este grupo incluye a toda persona que ejecuta tareas descritas como producción económica de los hogares según el sistema de cuentas nacionales de 1993, por ejemplo: el trabajo agrícola, el procesamiento de productos primarios para consumo propio, el trabajo de construcción que aumenta el capital del hogar o de la explotación agrícola, la pesca y recolección de algas, la recolección de leña y el acarreo de agua desde una fuente distante hacia el hogar. Es una relación de trabajo sin remuneración, ejercida fundamentalmente para los miembros del hogar, Sin normas laborales y sin protección. Comparte la mayor parte de las características del trabajo independiente por cuenta propia, aún cuando su situación económica sea en extremo dependiente de otros, pero no específicamente a través de su relación de trabajo. (cuadernos de investigación N° 14, de la dirección del trabajo).

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 17 de 19

Trabajo en régimen de Subcontratación	Esta expresión designa todo trabajo realizado para una persona física o jurídica (empresa usuaria) por una persona (trabajador en régimen de subcontratación) cuando el trabajo lo realiza el trabajador en régimen de subcontratación personalmente, en condiciones de dependencia o de subordinación efectivas respecto de la empresa usuaria, análogas a las que caracterizan una relación laboral en conformidad con la legislación y la práctica nacional. (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Trabajadores estacionales	Trabajadores que realizan trabajo de temporada. Se puede entender como sinónimo de trabajadores temporeros. Ej. Trabajo propio de algunas estaciones del año (agricultura, producción ganadera, industria hotelera). En "situación previsional de los trabajadores temporales" (inp, mayo 2002).
Trabajadores eventuales	Trabajadores que prestan servicios mediante contrato eventual, previsto para la realización de trabajos de carácter temporal o coyuntural cuando se dan determinadas circunstancias en el mercado (incremento de la actividad económica) o en la empresa (acumulación de tareas, incremento de pedidos); en un sentido amplio e impropio, todos aquellos trabajadores que prestan sus servicios de forma temporal u ocasional (trabajadores temporales), en oposición de los trabajadores fijos o con contratos de duración indefinida. En "situación previsional de los trabajadores temporales" (inp, mayo 2002).
Trabajo informal	Agrupar a quienes trabajan en el sector informal, definido por la OIT como "pequeñas actividades generadoras de ingresos que se desarrollan fuera del marco normativo oficial y utilizan normalmente poco capital, técnicas rudimentarias y mano de obra escasamente calificada, y proporcionan bajos ingresos y un empleo inestable. La decimoquinta conferencia internacional de estadísticos del trabajo adoptó en enero de 1993 una resolución sobre las estadísticas del empleo en el sector informal donde se precisa el concepto con fines estadísticos como sigue: "...conjunto de unidades dedicadas a la producción de bienes o la prestación de servicios con la finalidad primordial de crear empleos y generar ingresos para las personas que participan en esta actividad. Estas unidades funcionan típicamente en pequeña escala, con una organización rudimentaria, en la que hay muy poca o ninguna distinción entre el trabajo y el capital como factores de producción. Las relaciones de empleo – en los casos en que exista – se basan más bien en el empleo ocasional, el parentesco o las relaciones personales y sociales, y no en acuerdos contractuales que supongan garantías formales. Las unidades de producción del sector informal presentan rasgos característicos de las empresas de hogares. El activo fijo y otros valores no pertenecen a la empresa en sí sino a sus propietarios"... "en muchos casos, es imposible distinguir claramente entre la parte de gastos asignable a las actividades de producción de la empresa y la que corresponde simplemente a los gastos normales del hogar..." (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Trabajos precarios	Se identifican mediante una combinación de factores, que sus límites son "inevitablemente, arbitrarios hasta cierto punto", y destaca como dimensiones de la definición de precariedad las siguientes: - grado de certidumbre de la continuidad del trabajo: trabajos con horizonte a corto plazo o con riesgo de pérdida elevado. - control sobre el trabajo: trabajo más inseguro cuanto menos controle el trabajador las condiciones laborales, los salarios o el ritmo de trabajo. - grado de protección: desprotegido tanto de cobertura social, de discriminación, de despidos improcedentes, de condiciones de trabajo inadecuadas. - nivel relativo de ingresos: el trabajo mal remunerado es precario si está asociado a la pobreza y a la inserción social insegura. (cuadernos de investigación n° 14, de la dirección del trabajo).
Trabajadores temporeros	Esta expresión suele usarse con dos significados: por un lado, se refiere a todo trabajo temporal o eventual; por otro, a quienes realizan trabajo de temporada (que en sentido técnico se consideran trabajadores fijos de carácter discontinuo). En "situación previsional de los trabajadores temporales" (INP, mayo 2002).
Transferibilidad de Competencias	Propiedad de la competencia laboral que permite a la persona desempeñarse en contextos técnicos y laborales diferentes.

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 18 de 19

Unidad de competencia	La unidad de competencia es una agrupación de funciones productivas identificadas en el análisis funcional al nivel mínimo, en que dicha función ya puede ser realizada por una persona.
------------------------------	--

	OTEC UNIVERSIDAD DE ACONCAGUA	Código Documento: MC Válido desde: 01/02/2010
	MANUAL DE CALIDAD	Revisión N° 6 Página 19 de 19

Unidad tributaria mensual (UTM)	La cantidad de dinero cuyo monto determinado por ley y Permanentemente actualizado, sirve como medida o punto de referencia tributaria
Valor máximo imputable Por hora participante Consensuada	Es un incentivo a la capacitación consensuada, en virtud del cual las empresas que realicen actividades de capacitación en el marco de la franquicia tributaria e incluidas en un programa acordado con el comité bipartito podrán descontar hasta un 20% adicional al costo de la acción de capacitación, a condición que con dicho incremento no se supere el gasto efectivo realizado por la empresa, ni el tope máximo del 1% de la planilla de remuneraciones imponibles anuales pagadas por ella.
Valor máximo imputable Por hora participante	Al inicio de cada año el Sence fija un valor por hora participante como tope máximo imputable a franquicia tributaria (para el año 2009 este valor se fijó en \$4.000).