



1.0 OBJETIVO

Este documento servirá para evaluar la conformidad de los alumnos y, si corresponde, del cliente que contrató el Servicio de Capacitación.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a los alumnos y al contratante del servicio, este último en caso que la Capacitación fuera contratada como curso cerrado (Municipalidades, Ministerio de Educación, etc.)

3.0 RESPONSABILIDADES

Los responsables del proceso de *Satisfacción de participantes – clientes* son los Directores, Coordinadores, Asistentes de Capacitación y/o Secretaria de cada Unidad respectiva.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Encuesta de satisfacción participante.
Encuesta de satisfacción cliente.

5.0 TERMINOLOGÍA

5.1. Clientes: Se entienden por clientes a todas aquellas personas, instituciones públicas o privadas que solicitan o se inscriben en un programa de capacitación con franquicia SENCE.

5.2 Participantes: Son todas aquellas personas que realizan directamente cursos o programas de capacitación en la OTEC UDP. O bien, aquellas personas que provienen de las instituciones que han contratado servicios de capacitación con UDP.

6.0 EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

No aplicable.

7.0 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO



- 7.1 La secretaria debe conocer la fecha de término del módulo o del curso al final y la cantidad final de alumnos.
- 7.2 El Director/a y/o Coordinadora de Capacitación de los cursos, revisa y actualiza la encuesta de satisfacción la cual será aplicada.
- 7.3 El Directo/a y/o Coordinadora de Capacitación entrega a la secretaria la encuesta revisada e indica modificaciones si procede.
- 7.4 La secretaria ingresa formato de encuesta al sistema computacional, identificándola como versión final.
- 7.5 La secretaria procederá a solicitar las fotocopias necesarias para la evaluación del curso.
- 7.6 La secretaria entregará las copias de la encuesta de satisfacción al relator.
- 7.7 El relator aplica la encuesta al término de la clase, las recopila y entrega a la secretaria.
- 7.8 La secretaria y/o Asistente de Capacitación tabula las respuestas y las entrega a la Directora/a y/o Coordinadora de Capacitación.
- 7.9 La Directora/a y/o Coordinadora de Capacitación analiza las fortalezas y debilidades que han sido arrojadas en la evaluación final de la Capacitación.
- 7.10 La Directora/a y/o Coordinadora de Capacitación implementa el procedimiento de acciones correctivas/preventivas para la eliminación de debilidades detectadas en la Capacitación, informando al representante de la Dirección General.
- 7.11 En los cursos cerrados la Director/a y/o Coordinador de Capacitación envía la encuesta de satisfacción al cliente vía correo electrónico, o por teléfono se solicitará una reunión para realizar la evaluación. Los resultados de la tabulación darán lugar a las acciones correctivas/preventivas señaladas en 7.10.

8.0 REGISTROS

- Encuesta al participante del curso.
- Encuesta al cliente del curso (cuando aplique).
- Tabulación encuesta.
- Análisis de la encuesta.

-Registro Acciones Correctivas y Preventivas (cuando aplique).

9.0 CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

Se pasó a nuevo formato.

Realizó:		Revisó:		Aprobó:	
Marcela Concha		Ana Orrego		Paulina Zamorano	
Fecha:	18/06/2018	Fecha:	18/06/2018	Fecha:	18/06/2018