

1.0 OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer las pautas para efectuar la entrega y control del servicio.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se aplica cada vez que se entrega un curso FOCO (con código SENCE por las Unidades Académicas de la Universidad Diego Portales.

3.0 RESPONSABILIDADES

Los responsables de la entrega y control del servicio son los Relatores de las Unidades, y los Asistentes Administrativos.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Procedimiento Evaluación de Satisfacción de clientes.

Procedimiento para la atención de reclamos (PENSAR UN MECANISMO QUE SE ASOCIE AL CORREO O WEB) CONVERSAR CON UNIDADES

5.0 TERMINOLOGÍA

Checklist: Listado de revisión de la infraestructura.

6.0 EQUIPOS Y MATERIALES.

- Material Académico para dictar el curso
- Equipamiento de Sala para dictar curso (CPU, Proyector, pizarras inteligentes, etc)

7.0 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Se revisa infraestructura de la sala de clases

Momentos previos al inicio de la clase, revisa infraestructura según *Checklist*. Así mismo, revisa si el mobiliario ha sido dispuesto según lo solicitado por el relator, como también los equipos de apoyo audio visuales que hayan sido solicitados.

7.2 Se entrega material del curso si es aplicable

La Dirección o Secretaria de Unidad entregaran, según lo que corresponda de acuerdo al momento del curso, los materiales a los participantes. Estos podrían ser programa del curso, carpetas con material bibliográfico, manuales de apoyo, fichas de trabajo, etc.



7.3 Se comunica en la 1ª sesión, procedimiento de formulación de reclamos

En la primera sesión, el Coordinador del curso o relator a cargo, comunica a los participantes la posibilidad de efectuar sus reclamos por escrito, especificando los lugares en los que encontraran los formularios de reclamos para ser llenados.

7.4 Se entrega Instructivo con las reglas generales del curso

La secretaria de Unidad, Coordinadora Académica o relator entrega instructivo a los participantes, antes de iniciar el curso, en dónde se explican reglas académicas y administrativas.

7.5 Se presenta el programa del curso, de la unidad, o intencionalidad de la clase según corresponda.

El relator comparte con los participantes según corresponda, el programa general del curso, o los objetivos o temáticas de la unidad que se inicia, o la intencionalidad específica de dicha sesión en particular.

7.6 Se hace dinámica de presentación de los participantes (expectativas frente al curso).

Si se trata del inicio del curso se genera alguna dinámica con los participantes, focalizando en: presentación de los participantes, motivaciones para participar en dicho curso, expectativas.

7.7 Se procede al desarrollo del programa

Se da inicio a la sesión de trabajo según lo planificado en el programa y en la unidad respectiva.

7.8 Se firma asistencia.

Utilización del Lector Biométrico:
Al iniciar y finalizar módulos y/o sesiones.

Utilización de Libro de Clases físico:
Antes del término del curso el relator se asegura la firma del listado de asistencia. Dependerá de cada relator y del trabajo planificado para cada sesión, en que momento específico del transcurso de la sesión se solicita la firma de asistencia.

7.9 Se aplica encuesta de satisfacción si corresponde de acuerdo al momento del curso.



En caso de ser el término del curso, la secretaria de Unidad o Coordinadora Académica o relator aplica encuesta de satisfacción, de acuerdo al procedimiento de evaluación de satisfacción de clientes. Podrían eventualmente considerarse este tipo de encuestas por unidades y no sólo al término del proceso.

7.10 Se completa el libro de clases.

El relator completa el libro de clases especificando lo trabajado en dicha sesión.

7.11 El relator entrega documentos en secretaría.

Al término de la sesión, el relator entrega documentos en secretaría. Esto es libro de clases, listado de asistencia, documentos entregados a los participantes que hubiesen sobrado por inasistencia de alguno de los participantes, encuesta de satisfacción si hubiese sido aplicada, Checklist de infraestructura.

8.0 REGISTROS

Informe de Asistencia mediante LCE
Encuesta de satisfacción del participante
Lista de asistencia firmada
Checklist de infraestructura
Formulario de reclamos

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