

**IDENTIFICACION DE NECESIDADES DEL CLIENTE
P-INH-SCAP-DIR-01**

**VERSION 07
22/10/2010**

1. NOMBRE	Identificación de Necesidades del Cliente					
2. OBJETIVOS	Detectar las necesidades del Sistema de Capacitación para responder con nuestros productos a las necesidades de nuestros clientes.					
3. ALCANCE	Personal INH					
8. DEFINICIONES				9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
Ver capítulo 3.2 del Manual de Calidad				1 Requisitos técnicos y medios de verificación 2 Ley de Compras Públicas - 19886 3 Ley Nuevo Trato Laboral, Ley N°19.882. 4 Ley N°19.553, Art. N°6 PMG. 5 Ley de Presupuesto para el Sector Público. 6 Estatuto Administrativo		
11. INDICADORES DE GESTION				10. CONTROL DE REGISTROS		
		CRITERIO DE ACEPTACION			MEDICION	
INDICADORES DE GESTION	REALO (Corrección)	REGULAR (Prevención)	BUENO (Aceptado)	EVALUACION	CONTROL	PROCESO EVALUA
1	Dar respuestas a las necesidades del cliente	IG < 60%	60% ≤ IG ≤ 70%	> 70%	Anual	Recepción de observaciones
						Identificaciones de necesidades del cliente

Form	Identificación	Responsable	ALMACENAMIENTO			
			Tiempo	Medio de Soporte	Lugar Responsable	Disposición
1	Identificación de Necesidades de Capacitación por Funcionario R-INH-SCAP-DIR-01-01	Encargado de Sistema	1 año	Impreso	Archivador Registros SCAP	Eliminación
2	Resumen de Necesidades de capacitación por Unidades R-INH-SCAP-DIR-01-02	Encargado de Sistema	1 año	Impreso	Archivador Registros SCAP	Eliminación
3	Resumen de Necesidades de Capacitación por CBC R-INH-SCAP-DIR-01-03	Encargado de Sistema	1 año	Impreso	Archivador Registros SCAP	Eliminación
	Diagnóstico de Detección de Necesidades	Encargado de Sistema	1 año	Impreso	Archivador Registros SCAP	Eliminación

12. OBSERVACIONES

Los formatos de estos registros se encuentran en el procedimiento. El formato del Registro Diagnóstico de Detección de Necesidades será enviado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS	RESUMEN DE MODIFICACIONES
07	22/10/2010	Flujograma y registro	Se incorpora un registro en el punto 10 y modificación del flujograma
06	20/07/2010	Sexta Versión	Cambios en Formulario N° 1, 2 y 3, logos institucionales
05	04/09/2009	Quinta Versión	Cambios en Descripción de Actividades
04	17/08/2009	Cuarta Versión	Ajustes de Versiones y fechas
03	05/08/2008	Tercera Versión	Cambios en Descripción de Actividades, Productos y Registros
02	22/06/2008	Segunda Versión	Actualización
01	14/11/2007	Elaboración	Versión inicial



DUEÑO DE PROCESO:
Encargado SCAP



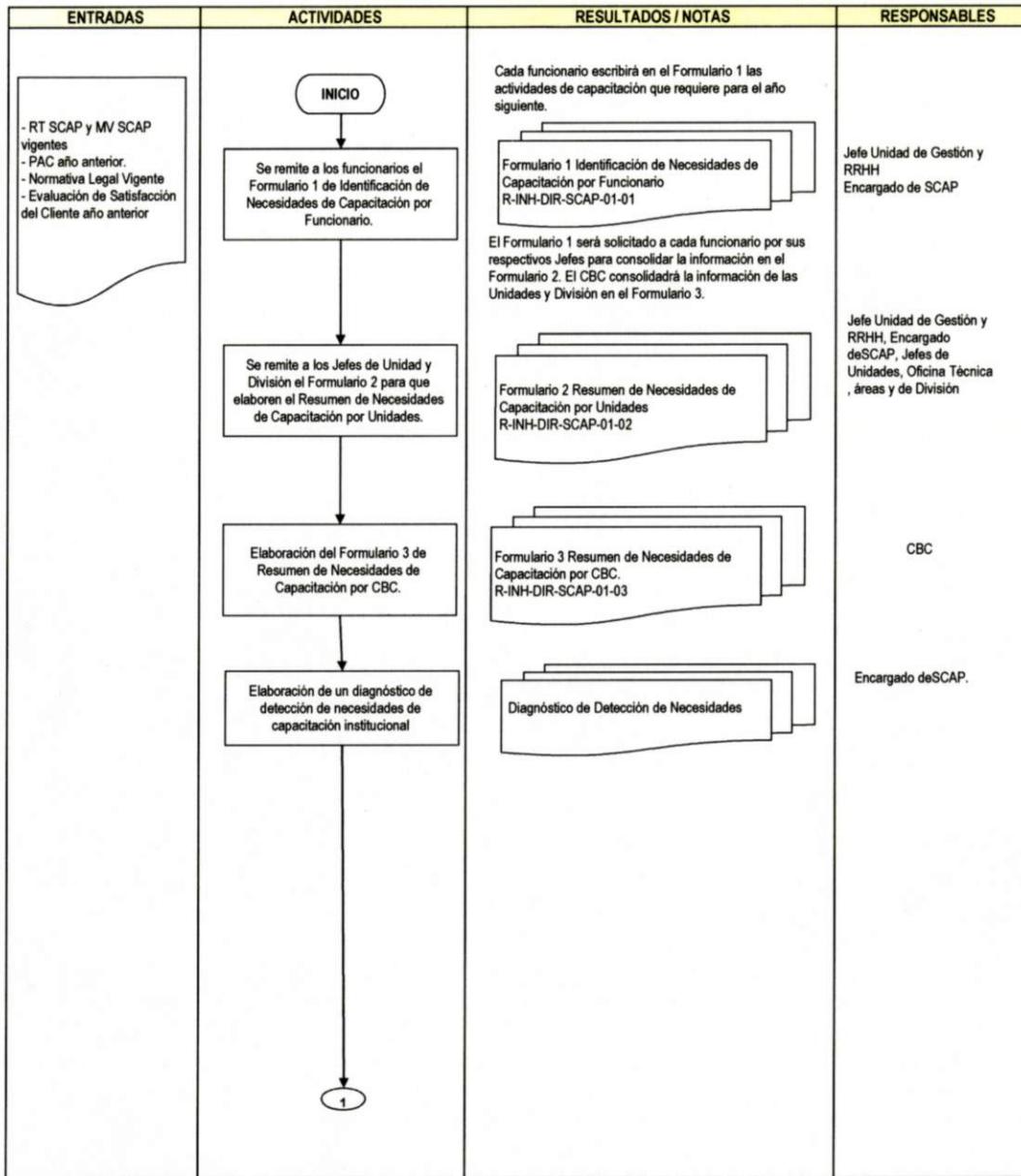
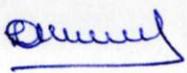
REVISADO POR:
Representante Dirección



APROBADO:
Director Ejecutivo

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE
P-INH-SCAP-DIR-01**

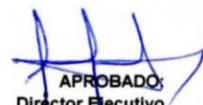
Versión: 07
22/10/2010

DUEÑO DE PROCESO:
Encargado SCAP



REVISADO POR:
Representante Dirección



APROBADO:
Director Ejecutivo

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE
P-INH-SCAP-DIR-01**

Versión: 07
22/10/2010

ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS / NOTAS	RESPONSABLES
			
	<p>Establecer y priorizar las líneas claves de capacitación institucional, en función de los diagnósticos anteriores.</p>	<p>Las Áreas claves de Capacitación institucional deben ser priorizadas en función del diagnóstico anterior y los compromisos de periodos anteriores.</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>Definir mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.</p>	<p>Se establece metodología para seleccionar a los beneficiarios de la Capacitación.</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>Definir mecanismos de evaluación de las competencias.</p>	<p>Se define mecanismo para evaluar las competencias laborales transversales.</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>Definir mecanismos de evaluación de los resultados de la capacitación (satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo).</p>	<p>Se evalúan las capacitaciones en tres dimensiones Satisfacción, Aprendizaje e Impacto</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>Revisión de las evaluaciones de Satisfacción del Cliente</p>	<p>Se revisa las evaluaciones de satisfacción de los clientes año vigente, a fin de poder considerar las sugerencias en el año siguiente para capacitaciones.</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>Generar un Plan de Acción para superar las brechas detectadas.</p>	<p>Se genera un Plan de Acción para el próximo año contrastado con el Plan de Acción del año vigente. Además, se incorporan los requerimientos establecidos por los clientes para el año en curso, los cuales pueden ser incorporados en el proceso.</p>	<p>Unidad de Gestión y RRHH y CBC</p>
	<p>No</p> <p>¿Aprueba Plan de acción Encargado de Capacitación?</p> <p>Si</p> <p>FIN</p>	<p>Plan de Acción</p>	<p>Encargado de Capacitación</p>
		<p><u>Criterio de Éxito:</u> - Acoger en un 70% las observaciones hechas por el cliente</p>	

DUEÑO DE PROCESO:
Encargado SCAP

REVISADO POR:
Representante Dirección

APROBADO:
Director Ejecutivo



FORMULARIO 1

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR FUNCIONARIO R-INH-SCAP-DIR-01-01

(Para ser contestado por todos los integrantes de la institución: Planta, Contrata, u Honorario)

Nombre

Función o cargo

Unidad

a) Principales tareas que debe desempeñar. (No más de dos)

Señale los principales aspectos en materia de conocimientos, habilidades, destrezas y/o actitudes que usted considera debe potenciar y que afectarían en la mejora del desempeño en cada a de las tareas claves mencionadas en el punto anterior.

N°	CURSO DE CAPACITACIÓN	Prioridad		
		Alta	Media	Baja



FORMULARIO 3

RESUMEN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR CBC
R-INH-SCAP-DIR-01-03

COMITÉ BIPARTITO DE CAPACITACIÓN

--

Prioridad	Áreas Necesarias a mejorar, para los Objetivos Estratégicos, PMG T+1 y/o ISO 9001	Requerimientos de cursos a realizar durante el año T+1	Nombre de funcionarios beneficiarios (indicar priorización)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			