



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ESTUDIO DE CASO:**

**Análisis de los Resultados Obtenidos de la Ejecución del Plan Piloto del Programa  
“Más Capaz” de SENCE en la Comuna de Quillota de la Región de Valparaíso. Año  
2014.**

Tesis para optar al Título de Administrador Público y al

Grado de Licenciado en Administración Pública.

Alumna

**Natalia Karina López Gómez**

Profesor Guía

**Fernando Rubio Fernández**

Valparaíso, Agosto 2015

**Quiero agradecer a:**

**Don Esteban Vega T.** *Por brindarme la oportunidad de hacer mi trabajo de titulación en este tema.* **Cristhian Lazo.** *Por facilitarme información que siempre es necesaria.* **Joyce Crichton.** *Gracias por la entrega de información y contactos.* **Alejandro Vargas.** *Gracias, algo de color no venía mal a la presentación.*

**Don Rolando Pacheco.** *Por su disponibilidad y facilitarme la información necesaria para armar este trabajo.* **Sra. Pamela Amaro.** *Por ser una entre muchas, de que sí se puede ser Capaz.* **Coordinadores de Liceos Técnicos Profesionales.** *A cada uno por su tiempo y disposición en aportar gratamente a parte importante de mi trabajo.*

**Profesores Fernando R, Prof. Gonzalo G. Y María A. Piñones.** *Gracias por compartir sus experiencias y conocimientos.*

**A mis amigas: Marianela, Carola N. Carola. M y Haydee.** *Por su cariño y apoyo en estos diez años traviesos de Universidad que terminan aquí.* **A Lilian Toro.** *Gracias, por estar, cuando más lo*

*necesité.* **A Cinthya Olgúin, Carola Arce y Samuel Cornejo** *por su ayuda final. Gracias!!*

**A mi familia.** *Mis tías, tíos y primas por su preocupación, cariño y atención.*

*A Dios por sobre todas las cosas. Por Ser Mi fuerza y fortaleza en estos últimos años de universidad.*

### **Dedicado**

**A mi Madre. Gloria Gómez P.** *Por estos años de tu esfuerzo, apoyo y amor incondicional, porque me enseñaste que siempre las cosas mejoran.*

**A mi Padre. Gregorio López A.** *Por estos años de esfuerzo, de tu apoyo y amor incondicional, porque me enseñaste que nunca hay que bajar la cabeza.*

*Les dedico este; trabajo que resume cinco años de un logro personal y que finaliza con diez años de vida universitaria; de penas y alegrías que las compartí con lo más valioso que tengo en la vida. Ustedes.*

# Índice

---

<b>Resumen</b>	<b>5</b>
<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo I: Marco Teórico</b>	<b>9</b>
<b>Sección 1.1    <b>Sistemas de Capacitación</b></b>	<b>9</b>
1.1    Definición Concepto de Capacitación.	9
<b>Sección 1.2    <b>Definición Concepto    Sistemas de Capacitación</b></b>	<b>9</b>
<b>Sección 1.3    <b>Importancia de la Capacitación en Países del Mundo</b></b>	<b>10</b>
1.3.1    Introducción	10
1.3.2    Sistema de Capacitación en México	10
1.3.3    Sistema de Capacitación en España	11
1.3.4    Sistema de Capacitación en Estado Unidos	12
<b>Sección 1.4    <b>Sistema de Capacitación en Chile</b></b>	<b>13</b>
1.4.1    Hitos del Sistema de Capacitación Chileno.	13
1.4.2    El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	14
1.4.2.1    Sistema de Financiamiento de SENCE.	15
<b>Capitulo II: Presentación Problema.</b>	<b>16</b>
<b>Sección 2.1    <b>Descripción de los Involucrados.</b></b>	<b>16</b>
<b>Sección 2.2    <b>Oficina Regional de SENCE. Comuna de Valparaíso.</b></b>	<b>16</b>
<b>Sección 2.3    <b>Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL)</b></b>	<b>17</b>
<b>Sección 2.4    <b>Programa “Más Capaz” o “+ Capaz”</b></b>	<b>19</b>
<b>Sección 2.5    <b>Introducción Problema</b></b>	<b>21</b>
<b>Sección 2.6    <b>Problema Específico de Estudio</b></b>	<b>22</b>
<b>Capítulo III: Marco Metodológico</b>	<b>23</b>
<b>Sección 3.1    <b>Planteamiento del Problema</b></b>	<b>23</b>
<b>Sección 3.2    <b>Justificación</b></b>	<b>23</b>

<b>Sección 3.3</b>	<b>Presentación Objetivos</b>	<b>25</b>
3.3.1	Objetivo General	25
3.3.2	Objetivos Específicos	25
<b>Sección 3.4</b>	<b>Diseño Metodológico</b>	<b>25</b>
3.4.1	Tipo de investigación	25
3.4.2	Nivel de la Investigación	26
<b>Sección 3.5</b>	<b>Descripción de la Población de Estudio</b>	<b>26</b>
<b>Sección 3.6</b>	<b>Descripción de la Muestra</b>	<b>26</b>
3.6.1	Selección de la Muestra	27
<b>Sección 3.7</b>	<b>Descripción Unidad de Análisis</b>	<b>27</b>
<b>Sección 3.8</b>	<b>Instrumento de Recopilación de Datos</b>	<b>28</b>
<b>Sección 3.9</b>	<b>Análisis e Interpretación de Datos</b>	<b>29</b>
3.9.1	Guía de preguntas realizada a los Expertos.	30
3.9.1.1	Entrevista Experto N°1	30
3.9.1.2	Entrevista a Experto N°2	33
3.9.2	Cuestionario dirigido a Informantes Claves.	38
<b>Capítulo IV: Resultados</b>		<b>45</b>
<b>Sección 4.1</b>	<b>Resultados de Entrevistas abiertas y Consultas</b>	<b>45</b>
<b>Sección 4.2</b>	<b>Resultado de Entrevistas abiertas realizadas a Expertos</b>	<b>45</b>
<b>Sección 4.3</b>	<b>Resultado de Consultas realizadas a Informantes Claves.</b>	<b>49</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>		<b>60</b>
<b>Sección 5.1</b>	<b>Conclusión General</b>	<b>60</b>
<b>Sección 5.2</b>	<b>Esbozo de Propuestas</b>	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>		<b>69</b>
<b>REFERENCIAS WEB</b>		<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>71</b>

---

# Resumen

---

La presente investigación, surge en virtud de conocer acerca de un programa de gobierno, recientemente implementado en la región y que fue considerado con el propósito de apoyar integralmente a todos quienes tengan problemas de inserción en el mercado laboral, poniendo una atención especial en aquellos sectores más vulnerables: las mujeres y los jóvenes, especialmente aquellos que no estudian ni trabajan.

El objetivo es realizar un análisis de los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Piloto del Programa “Más Capaz” en la comuna de Quillota, con el cual se pretende determinar cuáles son los factores que intervinieron en las etapas de formación, capacitación, y colocación en puestos de trabajo e inferir en general qué afectaron en el desarrollo del programa.

Es por esto, que de forma deliberada e intencionada se concentró el análisis en dos etapas: Primero, la realización de entrevistas abiertas a expertos, segundo la elaboración de consultas a informantes claves. La información que aportaron ambas técnicas de investigación reveló datos primordiales, para conocer desde el punto de vista de los ofertantes, de qué manera se ejecutó el programa y cuáles fueron los factores que intervinieron en el desarrollo del mismo.

Participan en esta investigación, la parte proveedora de capacitación: SENCE oficina Valparaíso, Municipalidad a través de los Liceos Técnicos Profesionales de Quillota y Oficina de Intermediación Laboral de Quillota. Que revelaron, a modo general, los siguientes factores que intervinieron en la ejecución del programa: La difusión-promoción que realizó SENCE, OMIL Quillota y los Liceos Técnicos Profesionales, el 75% de los coordinadores de liceos evidenció que hubo difusión y promoción, sin embargo, faltaron mayores canales informativos para dar a conocer mejor el programa en la comuna, por ser un trabajo apresurado, de la postulación y selección se desprende que no contaron con tiempo suficiente para realizar un proceso de selección minucioso y todo fue muy junto, no fue un proceso exigente, y esto lo evidenciaron en la etapa de fase lectiva. En relación a la aplicación de encuesta de satisfacción para efectos del piloto del programa “Más Capaz”, no se alcanzó a realizar las encuestas en la comuna de Quillota. Sobre la fase de intermediación laboral se presume que: a) La fase de intermediación es

considerada una parte débil del programa, por ser una etapa de participación voluntaria para los beneficiados, b) En relación a lo anterior, muchos de los alumnos tenían en perspectiva a seguir con un trabajo independiente, por lo que la etapa de práctica no les era útil, ya que sólo con la fase lectiva poseían los conocimientos y habilidades para manejar un oficio en particular y siendo su propio empleador; situación que se presentó mayoritariamente en los cursos de manipulación de alimentos.

Acerca de la colocación en los puestos de trabajo y contratación de los que participaron, fue un tema difícil de abordar, por el tiempo que existía para conocer a las personas que estaban insertándose a los puestos de trabajo. La figura del contrato indefinido se establece después de los contratos fijos, nunca automáticamente.

Respecto a los procesos de adquisición internos de OMIL Quillota fueron muy complejos, al utilizar un sistema como Chilecompra o también por temas de deuda municipal, los proveedores cierran las puertas para la adquisición de materiales.

En consideración a lo anterior, se determinó de los factores nombrados una propuesta; que en una tercera fase de investigación y análisis se espera concretar; la aplicación de una “Encuesta Piloto” enfocada a los beneficiados del programa, la cual tiene como objetivo tomar sus puntos de vistas y apreciaciones sobre la ejecución y desarrollo de los cursos y del plan piloto del programa en general ejecutado en el año 2014. Para esta última etapa se propone y anexa el prototipo de “Encuesta Piloto” para ser realizada (Ver Anexo N°05).

Para finalizar, por parte de los oferentes se presume un reconocimiento sobre el impacto social que generó este plan piloto y en particular, como afectó en la vida personal de los beneficiados, al transformarse en un medio que brinda oportunidades de mejorar calidad de vida. En la actualidad la línea regular del programa “Más Capaz” ya está en marcha.

# Introducción

---

Durante el año 2014 el programa en formación en oficios “Más Capaz” nace en respuesta a las metas presidenciales N°19 y 20 respectivamente. Tiene como objetivo capacitar en oficios e intermediar laboralmente a 300.000 mujeres y 150.000 jóvenes. Incluyendo personas con discapacidad en áreas de oficio que son demandados por los sectores productivos de cada zona del país para el año 2018. En igual forma, se materializan las metas con la puesta en marcha de un plan piloto I, que indica su inicio e involucra a tres regiones de Chile, incluida la región de Valparaíso siendo la comuna de Quillota una de las beneficiadas.

El interés por abordar este tema de investigación, surge en virtud de conocer acerca de un programa nuevo, recientemente implementado en la región y que está tomando preponderancia en lo que atañe a la labor interna de SENCE a nivel regional como nacional.

Es por esto que de forma intencionada se concentró el análisis en dos etapas: Primero la realización de entrevistas abiertas a expertos, segundo la elaboración de consultas a informantes claves y con el propósito de que una tercera etapa se llegue a concretar que es la aplicación de una “Encuesta Piloto” enfocada a los beneficiados del programa. Con el fin que la encuesta piloto aporte información relevante para brindar las mejoras posibles en relación a la prestación de servicios enfocados en cursos de capacitación en oficios desde la perspectiva de los participantes del programa.

La presente investigación tiene por objetivo principal analizar los resultados obtenidos de la ejecución del plan piloto del programa “+ Capaz” en la comuna de Quillota de la región de Valparaíso el año 2014. Con el fin de descubrir cuáles son los factores que intervinieron en la ejecución del programa.

Para lograr tanto el objetivo principal como los objetivos específicos, se elaboró un marco teórico enfocado en definir capacitación, su importancia, ejemplos de esta en países puntuales, y como ha tomado camino en Chile, siendo el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) el principal servicio público encargado de la ejecución de políticas y planes con enfoque en empleabilidad y acceso al trabajo.

En la presentación del problema de estudio se describen a los involucrados: Oficina regional de SENCE Valparaíso, Oficina de Intermediación Laboral (OMIL) y luego se introduce y describe el problema de estudio.

La metodología de estudio es mixta, el nivel del estudio es exploratorio – descriptivo. La Muestra es de tipo intencionada, se describen los criterios de selección para dicha muestra. La población de estudio para realizar este análisis está compuesto únicamente de la parte proveedora u oferente de capacitación, sin embargo, se propone en una próxima etapa de investigación incluir a la parte de la población demandante de capacitación.

Para la recopilación de los datos, se realiza una entrevista abierta a los expertos del tema; y se efectúa una consulta a los informantes claves. Para la interpretación de los datos se utilizan dos técnicas de interpretación de datos: Análisis de contenido y representación de gráficos, con el fin de presentar de manera más precisa y sintetizada la información obtenida por los informantes claves.

Las conclusiones generales se explican y ordenan según las deducciones obtenidas en el capítulo IV de resultados. Para responder al planteamiento del problema se identifica los factores que intervienen en la ejecución y a su vez se describe que estos intervinieron a nivel interno, es decir, que se generaron de la ejecución misma de los procesos o etapas del programa y que se fueron manifestando en la medida que el programa iba avanzando. Lo que a su vez se justifica por ser una experiencia realizándose en modalidad de prueba o piloto.

Para finalizar se sugiere un esbozo de propuestas, que incluye la “Encuesta Piloto” que podría ser aplicada en una próxima etapa de investigación (Ver Anexo N°05). Se termina con una presunción sobre el aporte personal que podría haber generado en los beneficiados el participar en un programa de gobierno de esta envergadura.

# **Capítulo I: Marco Teórico**

## **1.1 Sistemas de Capacitación**

### **1.1.1 Definición Concepto de Capacitación.**

Son las políticas y programas de gobierno en materia de trabajo y empleo, lineamientos de acción para abordar la desigualdad y la equidad de los ingresos. "Mantener una estrecha relación entre las políticas de formación y las de empleo establecen un puente efectivo entre los mundos del aprendizaje y del trabajo" (Trabajo, 2010). Uno de los puentes efectivos entre el aprendizaje y el trabajo es por medio de la capacitación.

Se define como "acción y efecto de capacitar", a su vez, capacitar como "Habilitar, tener aptitud o disposición para hacer algo" (Gross, 1995). Se puede entender como la acción que ejecutan las personas para habilitarse en algo específico. De igual forma: "un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas" (<http://segob.guanajuato.gob.mx/>).

### **1.2 Definición Concepto Sistemas de Capacitación**

Se entiende como sistema de capacitación al conjunto de reglas, principios o elementos que relacionados entre sí, contribuyen a la preparación y formación de habilidades y conocimientos de personas para enfrentar una situación determinada. Como las herramientas de preparación y formación de personas con el objetivo de incorporarlas al mercado laboral, lo que se denomina capacitación para el trabajo en general. (<http://segob.guanajuato.gob.mx/>).

Es por esto que los sistemas de capacitación son usados como medios para apalancar el desempeño en un trabajo, además de ser un medio que desarrolla las competencias y permite mejorar las habilidades de todas las personas. Siendo estos sistemas implementados tanto en empresas como en instituciones públicas, es decir, es transversal a las personas, organizaciones, entidades, empresas, servicios públicos, entre otros.

## **1.3 Importancia de la Capacitación en Países del Mundo**

### **1.3.1 Introducción**

La mayoría de los Estados regulan sus políticas de acceso al trabajo, para generar mayor productividad y empleabilidad. En países de Europa como Francia y España y en países del continente americano como Estados Unidos, México y Chile comparten la misma preocupación de proveer las herramientas necesarias para poder acceder al mercado de trabajo en condiciones de desestabilidad económica, política, entre otras. En un mundo globalizado e interconectado, el ser país miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización de Estados Americanos (OEA), por nombrar algunas organizaciones, permite establecer parámetros de coordinación y planificación sobre acceso a empleo y capacitación; derechos laborales, oportunidades de acceso a trabajo decente, protección social y fortalecimiento del diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo<sup>1</sup>. Es por esto que los países se reúnen para discutir sobre sus programas y sistemas tanto de inserción como de capacitación laboral, acordes a la realidad local y mundial del mercado laboral que se transforma constantemente.

A modo de ejemplo se hace una breve reseña de los sistemas de capacitación de México y España para luego nombrar a Estados Unidos y finalizar con el sistema de capacitación en Chile

### **1.3.2 Sistema de Capacitación en México**

La normativa constitucional mexicana en 1917 no contenía disposición relativa al derecho de los trabajadores, ni obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento. (Valparaíso, 2013). En el año 1975, México adoptó el Convenio N°142 de La Organización Internacional del Trabajo, sobre la orientación y desarrollo de los recursos humanos profesional y formación en el trabajo. Con la reforma de la Ley Federal del Trabajo de 1978 se estableció la obligación de proporcionar a los trabajadores la capacitación y adiestramiento para el trabajo. Entre los objetivos está prevenir riesgos de trabajo y perfeccionar habilidades para incrementar la productividad. Siendo obligatorio la constitución de una comisión mixta de capacitación paritaria. La reforma del año 2012 establece elevar el nivel de vida de trabajadores y familias, se propone incluir nuevos

---

<sup>1</sup>[https://www.google.cl/webhp?sourceid=chromeinstant&rlz=1C1LEND\\_enCL527CL527&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=que+significa+ser+pais+miembro+de+la+OIT](https://www.google.cl/webhp?sourceid=chromeinstant&rlz=1C1LEND_enCL527CL527&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=que+significa+ser+pais+miembro+de+la+OIT)

contratos de capacitación inicial y para el trabajo de temporada, generando condiciones para un mayor número de personas; jóvenes y mujeres que puedan integrarse a puestos en la economía formal, fomentando la productividad y permitiendo romper con el círculo vicioso a que personas que no tienen empleo es porque no están capacitadas y no tienen capacitación porque no cuentan con empleo (Valparaíso, 2013).

### **1.3.3 Sistema de Capacitación en España**

En el marco mundial económico, este país miembro de la Unión Europea, ha establecido cambios exhaustivos en su normativa legal para afrontar el desempleo y la falta de trabajo. En marzo del 2015 el Rey de España aprueba modificaciones a la Ley 56/2003, de Empleo. La cual tiene por objetivo “incrementar la eficiencia del funcionamiento del mercado de trabajo y mejorar las oportunidades de incorporación al mismo para conseguir el objetivo del pleno empleo, en línea con lo que reiteradamente los Jefes de Estado y de Gobierno han venido acordando en las cumbres de la Unión Europea, además de definir la intermediación laboral, instrumento básico de la política de empleo, en la que cabe la colaboración de la sociedad civil.” (España, 2003). El organismo técnico encargado es el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), organismo autónomo de la administración general del estado español, adscrito actualmente al ministerio de empleo y seguridad social al que se le encomienda la ordenación, desarrollo y seguimiento de los programas y medidas de la política de empleo. (Servicio Público Estatal Empleo). El Servicio Público de Empleo en España tiene a su cargo cuatro funciones principales, estando las dos primeras vinculadas a la labor de intermediación en el mercado laboral:

- Organizar el servicio de empleo nacional público y gratuito.
- Ayudar a los trabajadores a encontrar un empleo y a las empresas a contratar a los trabajadores adecuados.
- Fomentar la formación de los trabajadores mediante la preparación y ejecución de los Programas de Formación profesional.
- Gestionar y controlar las prestaciones de desempleo y las ayudas y subvenciones para el fomento del empleo.

### **1.3.4 Sistema de Capacitación en Estados Unidos**

Según el informe de Indicadores Clave del Mercado de Trabajo (ICMT) de 2007, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), E.E.U.U es el país líder a nivel mundial en cuanto a productividad, medida por producción por persona empleada por año, y ocupa el segundo lugar, después de Noruega, en cuanto a producción por hora trabajada. Entre agosto de 2003 y diciembre de 2007, los Estados Unidos tuvieron 52 meses consecutivos de crecimiento del empleo, hasta alcanzar un total de más de 8 millones de empleos. (Preparado y Distribuido por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 2008)

El Departamento de Trabajo es el encargado de “La Administración Para el Empleo y la Capacitación” (ETA, por sus siglas en inglés) que facilita capacitación para el trabajo, empleo, información sobre el mercado laboral y servicios de mantenimiento de ingresos, principalmente a través de sistemas estatales y locales de inversión en la fuerza laboral. ETA concede subvenciones por valor de más de \$10 mil millones a los estados y municipalidades, en apoyo de varios programas y servicios de empleo y capacitación. En 1998 el Congreso aprobó la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA, por sus siglas en inglés) para reemplazar el fragmentado sistema federal con un sistema diseñado e impulsado localmente, que vincula efectivamente el empleo, la educación y el desarrollo económico. En noviembre de 2005, se estableció la Iniciativa para la innovación de la fuerza laboral en el desarrollo económico regional (WIRED). Con ella se promueve el establecimiento en escuelas de enseñanza primaria y secundaria, instituciones educativas comunitarias, centros de educación de adultos, universidades, empleadores regionales y organizaciones comunitarias, para hacer frente a las dificultades inherentes en la formación de una fuerza laboral competente. El programa pone especial empeño en la coordinación y participación de: empleadores, sindicatos, organizaciones religiosas, instituciones docentes, gobiernos nacionales y locales, entre otras. En 2007, los estados han informado que están en funcionamiento más de 3.100 centros consolidados de capacitación profesional, integrales y afiliados. Mediante estos centros se atiende a las necesidades de empleo de los trabajadores y a las necesidades de recursos humanos de las empresas, se prestan servicios de reclutamiento y selección, servicios para desarrollar sus carreras, capacitación, servicios comerciales y prestaciones de beneficios de desempleo. Respecto a las subvenciones para la capacitación profesional estas responden a la necesidad de establecer una asociación entre la fuerza laboral y el

sistema de educación vocacional. Mediante estas se dota a las escuelas de recursos para contratar personal docente y adquirir el equipo y las instalaciones que necesitan para educar y capacitar a los trabajadores.

Finalmente otros programas de ETA son: Seguros de desempleo, certificación de la mano de obra de otros países, asistencia para la adaptación al comercio y el aprendizaje. (Preparado y Distribuido por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 2008).

## **1.4 Sistema de Capacitación en Chile**

### **1.4.1 Hitos del Sistema de Capacitación Chileno.**

El sistema de capacitación en nuestro país se remonta al año 1922. El Servicio de Correos y Telégrafos crea la Escuela Postal Telegráfica cuya función principal era capacitar a las personas postulantes a integrarse a la planta del servicio. En el año 1950 la Universidad Técnica del Estado inicia cursos de capacitación para adultos siendo los primeros programas públicos en materia de formación y capacitación laboral en Chile. Un año más tarde el gobierno de Chile y Estados Unidos suscriben un convenio de cooperación técnica, que marca el origen de la participación estatal en el proceso de formación profesional, contribuyendo al desarrollo equilibrado de los recursos económicos y capacidades productivas del país.

En 1955 se crea el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), por D.S. N° 3483 del Ministerio de Justicia. Este organismo dependiente de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), tiene como misión poner en práctica el convenio suscrito entre los Gobiernos de Chile y Estados Unidos. Diez años más tarde el departamento de formación profesional SERCOTEC capacitó a 35.000 trabajadores. Estos programas se expandieron a otros sectores como industria, minería, energía, comunicaciones, ampliando los programas de formación profesional y contando con la asistencia técnica de la OIT.

Para 1966 se crea el Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP), por D.S. N° 2541, del M. de Justicia, con el objeto de resolver la escasez de mano de obra calificada. El Estado, a través de esta entidad dependiente de CORFO, controló, en forma centralizada, las actividades de capacitación, proveyendo directamente los diferentes programas. En el período 1967 a 1976, INACAP capacitó a más de 45.000 trabajadores,

siendo un tercio de éstos, jóvenes de escasos recursos que recibían formación profesional en cursos de entre 300 y 800 horas. (SENCE, 2003).

En la década del 70' se crea la Escuela Nacional de Adiestramiento (ENA), para funcionarios públicos, por D.S. N° 1824, del Ministerio de Hacienda. Esta escuela, dependiente de la DIPRES, se concentró en el diseño y aplicación de los cursos establecidos como requisitos para ascender de grado, en particular respecto del personal técnico y administrativo de las instituciones públicas. (SENCE, 2003).

#### **1.4.2 El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.**

En el año 1976, este servicio público nace con la promulgación de D.L N° 1446, denominado también "Estatuto de Capacitación y Empleo", primer cuerpo legal que se dictó en Chile sobre esta materia, y que incluye la creación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. El SENCE se constituye como organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público, que se relaciona con el gobierno, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social<sup>2</sup>. Tuvo por objeto procurar un adecuado nivel de empleo, con el fin de hacer posible, tanto el progreso de los trabajadores como la mejor organización y productividad de las empresas y la eficiencia de los servicios e instituciones del sector público. Esta iniciativa marca un cambio radical respecto de la función del Estado en la formación laboral de los adultos, pasando de una condición de operador directo a otra de regulador y cofinanciador de actividades de capacitación, demandadas por las empresas y ejecutadas por organismos privados, denominados "Organismos Técnicos de Ejecución (OTE)". (SENCE, 2003).

Desde la creación del servicio, hubo continuo perfeccionamiento del sistema de capacitación y empleo. Con la promulgación de la Ley N°19.518 se mejora la focalización de los subsidios en las empresas y trabajadores de menores recursos y flexibilizan los programas públicos de capacitación para atender nuevas demandas, tales como la reconversión laboral, la formación profesional en oficios y las becas individuales de capacitación, se crea el registro público de organismo técnicos de capacitación (OTEC), se crea el consejo nacional y consejos regionales de capacitación, de carácter tripartito (gobierno, empresarios y trabajadores) y modifica algunas normas principales de la franquicia tributaria entre otras transformaciones.

---

<sup>2</sup> Definición Institucional, consagrada en Decreto Ley 1446 de 1997 .Artículo N °40.

De esta forma se institucionaliza formalmente un sistema de capacitación acorde a las necesidades individuales y colectivas de trabajadores que buscan mayor aceptación y oportunidades en el mercado laboral y que está en constante perfeccionamiento de acuerdo al contexto global y local del mercado laboral

#### **1.4.2.1 Sistema de Financiamiento de SENCE.**

Con la promulgación del Estatuto de Capacitación y Empleo del año 1976, se establecen la colaboración del Estado y las empresas que participan del sistema de capacitación. El Estado deja de actuar como productor casi monopólico de servicios de capacitación, provistos de manera gratuita. Por otra parte, financia becas de capacitación para personas de menores recursos. (SENCE, 2003). Se reconoce dos tipos de modalidades de financiamiento importantes: franquicia tributaria<sup>3</sup> y fondo nacional de capacitación; este como un subsidio para generar oferta de servicios de capacitación, para personas o empresas pequeñas, que no estarían en condiciones de financiarla por sus propios medios y que no califican para el programa de la franquicia tributaria” (SENCE, 2003). El Estado subsidiariamente ejecuta programas de capacitación financiados con recursos fiscales y realizados por organismos capacitadores que se contratan, para este efecto, a través de licitaciones, la ley N°19.518, artículo 47 señala.- “La asignación de los recursos del Fondo Nacional de Capacitación se realizará mediante licitación. Una vez asignados los recursos, se procederá a su transferencia mediante convenios con las personas jurídicas o naturales seleccionadas. Serán aplicables a estos procedimientos las normas sobre administración financiera del estado. Las características de estos procedimientos, así como los demás requisitos, garantías, condiciones y modalidades para la selección y adjudicación serán materia del Reglamento.” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social).

En la base de estos programas, también se encuentra una oferta privada de servicios de capacitación y una competencia entre los ejecutores directos, sólo que están focalizados hacia los grupos que el Estado determina como prioritarios y las ofertas deben formularse dentro de las áreas de capacitación que se hayan previamente determinado, a nivel

---

<sup>3</sup>Incentivo tributario. Ley N°19.518. que se otorga a las empresas clasificadas por el S.I.I como contribuyente de 1ª Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta y que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles superior a 35 UTM. Se aplica un descuento del impuesto a la renta a pagar anualmente, hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones del conjunto de trabajadores contratados, por concepto de gastos de capacitación informados a SENCE.

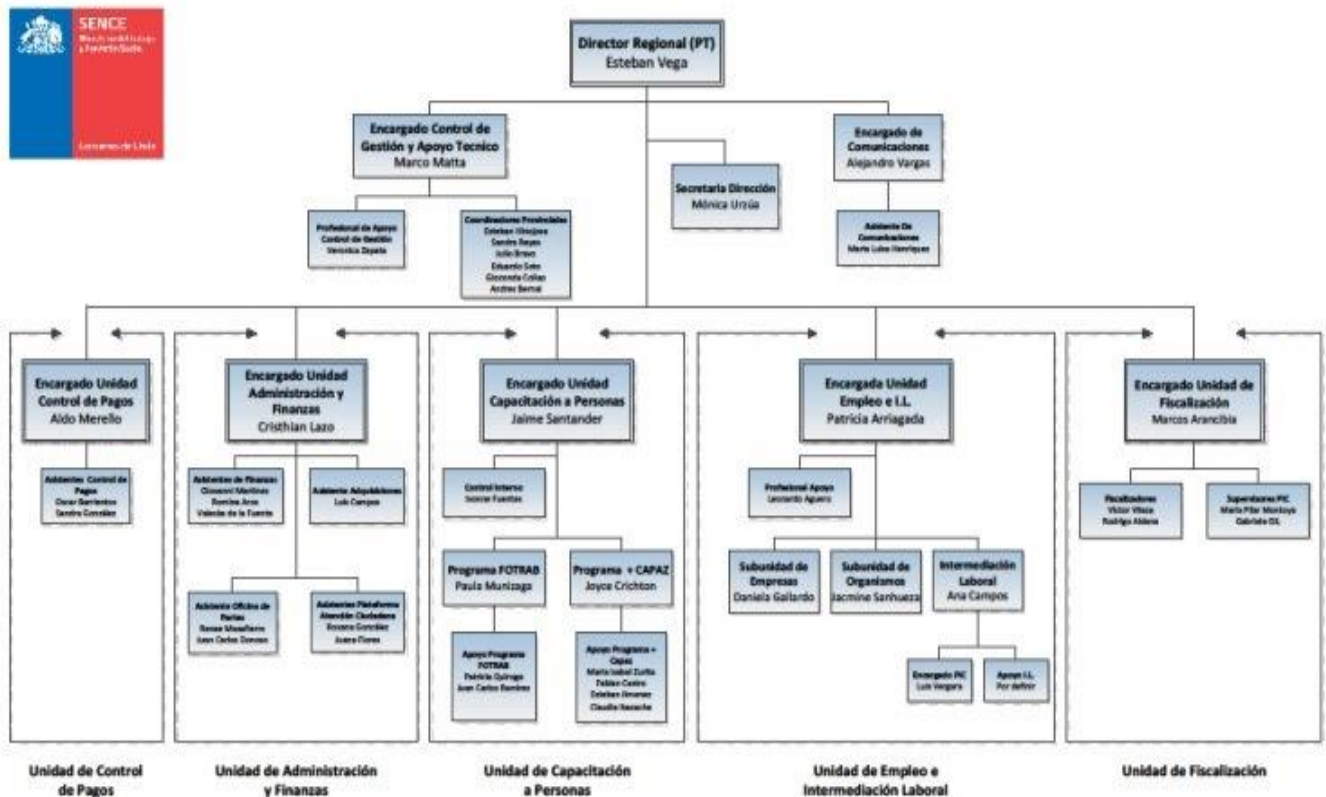
regional, como relevantes para aumentar la empleabilidad de los sectores de escasos recursos (Presupuesto, 2004).

## Capítulo II: Presentación Problema.

### 2.1 Descripción de los Involucrados.

### 2.2 Oficina Regional de SENCE. Comuna de Valparaíso.

La oficina regional está sujeta a SENCE casa central Santiago. Sus funciones están focalizadas a aumentar la competitividad de las empresas, la empleabilidad de las personas, por medio de la aplicación de políticas enfocadas en el mercado de la capacitación e intermediación laboral de manera permanente. A nivel regional, provincial y comunal. A continuación, el organigrama actual de SENCE Valparaíso.



Fuente: Elaborado por Unidad de Administración y Finanzas. SENCE Valparaíso.

### **2.3 Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL).**

Hoy las oficinas municipales de intermediación laboral<sup>4</sup> son departamentos encargados de promover mecanismos de intermediación laboral que contribuyan a obtener un adecuado nivel de empleo y movilidad para personas cesantes o personas sin oficios, técnicos y/o profesionales que buscan o que quieran cambiarse de trabajo, además de personas que quieran acceder a cursos de capacitación. La ley N°19.518 establece en el artículo N°73:” En cada Municipalidad podrá funcionar una Oficina de Información Laboral, que tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir las ofertas y solicitudes de capacitación y de trabajo de la comuna.
2. Informar y orientar a los eventuales beneficiarios de programas de capacitación.
3. Relacionar al oferente y solicitante de trabajo.
4. Verificar los antecedentes laborales de los oferentes y demandantes, así como los requerimientos de los puestos de trabajo, conforme a normas técnicas impartidas por el Servicio Nacional.
5. Entregar periódicamente al Servicio Nacional y a los servicios públicos que la demanden, la información recogida en su Oficina en cuanto a la oferta y demanda de trabajo y capacitación.
6. Cumplir las funciones de orientación laboral, que el Servicio Nacional les indique”

A nivel nacional, y comunal las funciones de OMIL son las establecidas por ley. En la comuna de Quillota su principal objetivo es mejorar las alternativas de inserción laboral y aumentar el grado de empleabilidad de la población laboralmente activa, a través de una estrategia de gestión de colocación y capacitación, además de proveer a las personas y empresas de la comuna, información relevante en cuanto a beneficios, oportunidades y servicios que tanto el Estado como instituciones privadas, ofrecen en los ámbitos de empleo y capacitación (emprende quillota).

---

<sup>4</sup> Sucesoras de las Oficinas Municipales de Colocación creadas en 1976 por el Decreto Ley N° 1446. Organismo técnico dependiente administrativamente de las municipalidades y bajo dependencia técnica de SENCE. Fueron establecidas por la Ley 19.518, promulgada en 1997 en forma gratuita abren paso a los programas sociales de empleo y capacitación. (Biblioteca Congreso Nacional, 1997).

Asimismo, dichas oficinas no podrán intervenir en la celebración de los contratos de trabajo. Continuando con sus funciones, están:

- Cumplir el rol de intermediar a los beneficiarios del Seguro con cargo al Fondo Solidario, para apoyar su búsqueda activa de empleo, asignar cursos de capacitación y certificar su derecho al pago del beneficio"
- La Inscripción y capacitación en el uso de la Bolsa Nacional De Empleo (BNE).
- Atender requerimiento de empleadores para cubrir cupos de empleo según perfil laboral solicitado por cargo.
- Mantención de base de datos de usuarios residentes de la comuna que buscan empleo, según rubro, edad, sexo, experiencia laboral, formación académica, entre otras categorías

Entre los canales de comunicación que se establecen entre futuros empleados y empleadores, es la Bolsa Nacional de Empleo o BNE.<sup>5</sup>, la plataforma electrónica que publica, las ofertas que están disponibles por las empresas y las ofertas que se gestionan a través de las 323 Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) constituidas a nivel nacional. Este portal brinda a las personas de forma más expedita poder acceder a un listado de empleos ofrecidos por empresas a nivel nacional como regional. La plataforma tiene la opción a que las personas puedan crear su perfil laboral o curriculum, el cual es presentado en línea para postular a las diferentes ofertas de empleos.

---

<sup>5</sup> Bolsa de trabajo gratuita. Permite que las personas se inscriban directamente sin acudir a una oficina de empleo y que las empresas publiquen directamente sin acudir a la OMIL.  
<http://www.bne.cl/noticia/verScid,10794-1/que-es-la-bne.html>

## 2.4 Programa “Más Capaz” o “+ Capaz

El 21 de Mayo del 2014, la Presidenta de la República señala: *“Por otra parte, el sistema de capacitación vigente en Chile es regresivo respecto de la asignación de recursos e ineficiente en el logro de sus objetivos. Por esta razón, se implementará un nuevo sistema de intermediación y capacitación laboral cuyo propósito será apoyar, con un enfoque integral, a todos quienes tengan problemas de inserción en el mercado de trabajo, poniendo una atención especial en aquellos sectores más vulnerables: las mujeres y los jóvenes, especialmente aquellos que no estudian ni trabajan”* (Mensaje Presidencial. 21 de Mayo , 2014). Es en virtud de este desafío que se elabora el Programa “Más Capaz”, que tiene como medida capacitar a 300.000 mujeres y 150.000 jóvenes vulnerables sin experiencia en el mercado laboral, con la certificación de competencias laborales a través de Chilevalora<sup>6</sup>. Su objetivo General es de apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de mujeres y jóvenes vulnerables, financiando su capacitación a través de becas que les permita el aprendizaje de oficios, para una inserción en puestos de trabajo de calidad con mejores salarios. Además tiene como uno de sus objetivos dotar a las personas con discapacidad de una cualificación técnica y de las habilidades laborales necesarias para poder acceder en igualdad de oportunidades al mercado de trabajo. (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo).

Como tal constó de un Plan Piloto, el cual tiene como objetivo evaluar el diseño e implementación y salida del programa, para ver la puesta en marcha e identificar puntos críticos susceptibles de mejoras para el programa. Las regiones convocadas para este piloto son: Metropolitana, Valparaíso y del Maule. Los participantes del programa son personas vulnerables; hombres y mujeres entre 19 y 29 años de edad y mujeres entre 30 y 60 años, y excepcionalmente hombres y mujeres de 16, 17 y 18 años con responsabilidad parental<sup>7</sup>.

Para resguardar el equilibrio de la relación laboral, SENCE busca la formación en oficios para que enfrenten con mejores herramientas las tareas asignadas en trabajos dependientes. El programa se configura en tres etapas: Fase lectiva, en esta fase se

---

<sup>6</sup> Entidad creada en 2008, por la Ley 20.267. Es un organismo que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su misión es aumentar las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias. (chilevalora.cl)

<sup>7</sup> SENCE. Resolución Exenta N°2947. Santiago 12 de Junio 2014.

entrega la formación (capacitación) en oficios. La fase práctica laboral; consiste en la pasantía de las/los participantes en un empresa o servicio público para los oficios adecuados, aplicando conocimientos y competencias aprendidas, directamente relacionadas con la fase de formación recibida anteriormente y de esta etapa se desprende la colocación en puestos de trabajos, la cual pretende que la persona quede trabajado mediante un contrato de trabajo estable y definido. (Ver Anexo N°03)

Los organismos capacitadores que pueden participar son:

- Organismos técnicos de capacitación (OTEC)<sup>8</sup>
- Universidades
- Centros de formación técnica (CFT)
- Institutos profesionales (IP)
- Municipios a través de sus DEM .Liceos Técnicos Profesionales (LTP)<sup>9</sup>
- Entre otros

Al momento de suscribir los convenios, las entidades que participen en el presente concurso deberán estar inscritas, en el Registro Único de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos.<sup>10</sup>

Los participantes tienen derecho a un subsidio por día asistido de \$3000, en fase lectiva, el pago es realizado semanalmente por el organismo capacitador, o puede realizarse a través de entidades bancarias, para la cual los beneficiarios deben abrir una cuenta de depósito. También cuentan con el servicio de cuidado de los/as hijos/as menores de seis años, de conformidad con el artículo 70 de la ley N°19.518, seguros de accidentes, a causa o con ocasión de la asistencia a las respectivas actividades para los/as participantes; considera también a los/as hijos/hijas menores de 6 años de los/as participantes del programa. Cuentan además con apoyo sociolaboral personalizado, que considera actividades destinadas a asegurar la permanencia de los participantes en el programa, evitando deserciones no fundadas y fortalecer habilidades y capacidades para el trabajo, asegurando las condiciones y competencias mínimas con las cuales los participantes del programa pueden enfrentarse de manera más adecuada al mercado laboral. (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo); Y finalmente con una etapa de

---

<sup>8</sup> inscritos y vigentes en el Registro Nacional contemplado en la Ley N° 19.518 y que formen parte de la categoría especial consignada en el párrafo segundo, letra e) del art. 46 de la Ley N° 19.518.

<sup>9</sup> LTP Por primera vez participan como organismos que entregan capacitación.

<sup>10</sup> SENCE. Resolución Exenta N°2947. Junio 2014.

nivelación de estudios para aquellas personas que no han terminado el segundo ciclo de educación media y una beca de continuidad de estudios de nivel técnico superior para los participantes del programa que cuenten con su licencia de cuarto medio.

## **2.5 Introducción Problema**

A comienzos del mes de agosto del año 2014, SENCE dio inicio a la ejecución del Plan Piloto del Programa “Más Capaz” en la región de Valparaíso, específicamente en las comunas de San Antonio, Los Andes, San Felipe y Quillota. El piloto consta de tres fases; fase lectiva y práctica laboral o de intermediación laboral para finalizar con la colocación respectiva del participante en el puesto de trabajo. Los resultados a modo general obtenidos del plan piloto en la quinta región registraron que un alto porcentaje de personas inscritas en los cursos que finalizaban la etapa de capacitación (fase lectiva), no continuaba la fase siguiente, por lo que, el porcentaje de personas que debía completar la etapa intermediación laboral, se reducía considerablemente y en consecuencia no finalizaban la colocación en puestos de trabajo.<sup>11</sup>

Como se mencionó anteriormente, el problema se registró a nivel regional, sin embargo, por temas de extensión, solo se concentrará en la comuna de Quillota. Importante señalar que es primera vez que los Liceos Técnicos participan como organismos prestadores de capacitación, y por ende es primera vez que las municipalidades se vinculan a la operación de cursos que SENCE brinda. Por lo tanto, el problema de estudio se enfoca en realizar un diagnóstico que comprende a la parte proveedora de capacitación( OMIL Quillota, Oficina SENCE Valparaíso y Liceos Técnicos) , a través de un análisis de los resultados de ejecución del Plan Piloto del Programa “+ Capaz” en la comuna de Quillota, con el cual se espera argüir qué factores (internos o externos) intervinieron en las etapas de formación, capacitación, y colocación en puestos de trabajo e inferir en general qué afectó en el desarrollo del programa.

El diagnóstico a su vez se compone de dos procesos: Primero la aplicación de entrevistas abiertas a expertos. Segundo el empleo de consultas a informantes claves y un tercera paso que se propone para la parte oferente del programa; los beneficiados con el fin de dilucidar los posibles factores que intervinieron en la ejecución de los cursos en el desarrollo del programa.

---

<sup>11</sup> Información otorgada en consulta previa con el Director Regional de SENCE. Valparaíso.

Desde los municipios es a través de las Direcciones de Educación Municipal, que mediante los Liceos Técnicos Profesionales, prestan la infraestructura y colaboran con los medios necesarios para la realización de los cursos respectivos. Desde la OMIL se coordinan y gestionan todos los aspectos técnicos u administrativos, además de proveer a las personas de la orientación laboral necesaria sobre los cursos y sus planes.

A continuación una lista de los Liceos Técnicos Profesionales (organismos prestadores de capacitación) de la comuna de Quillota y los diez cursos que fueron ejecutados del Programa “Más Capaz”. Plan Piloto 2014. (Ver Anexo N°02)

LICEOS TÉCNICOS PROFESIONAL	CANTIDAD DE COORDINADOR(A)	CURSOS
Santiago Escutti Orrego	1	Servicio de Comedor
		Servicio de Piso en recintos de Alojamiento
Liceo Agrícola	1	Cultivo de Hortalizas
Liceo Comercial	1	Actividades auxiliares de contabilidad general y tributaria
		Actividades auxiliares administrativas
CEIA ( Centro de Educación Integral de Adultos)	1	Operaciones básicas de pastelería
		Operaciones básicas de panificación
		Actividades Auxiliares de cocina
		Cuidado domiciliario adulto mayor
		Operaciones básicas de pastelería (2)

Fuente: Información extraída de Minuta Plan Piloto 1.SENCE 2014

## 2.6 Problema Específico de Estudio

Determinación de los factores que intervienen en la ejecución de plan piloto del Programa “Más Capaz” en la comuna de Quillota el año 2014.

## Capítulo III: Marco Metodológico

### 3.1 Planteamiento del Problema

¿Cuáles son los factores que intervienen en la ejecución del plan piloto del programa “Más Capaz” en la comuna de Quillota en el año 2014?

### 3.2 Justificación

Existe una elevada importancia por parte de los Estados y sus gobiernos en abordar temas como el desempleo y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores. Uno de los ejes de las agendas gubernamentales en las carteras de Trabajo y Desarrollo, se relaciona con implementar políticas públicas destinadas a fomentar el acceso a puestos de trabajo para personas más vulnerables y optimizar la calidad laboral. La Organización Internacional del Trabajo en conjunto con países sudamericanos llevan a cabo una red de Agendas Subnacionales de Trabajo Decente, en las cuales se trata de introducir o fortalecer el tema en la agenda pública, movilizar voluntades políticas y convocar a los actores sociales en los territorios a dialogar y establecer consensos y/o acuerdos sobre los problemas del mundo del trabajo y sus posibles soluciones. Las diferentes propuestas acordadas tripartitamente en el marco de las agendas se vienen concretizando a través de leyes, programas, proyectos, mecanismos presupuestarios<sup>12</sup>. De esta manera la organización, señala en el informe sobre “*Competencias para el Empleo y orientaciones de Política*”, que independiente del nivel de desarrollo de los países, estos deben permitir mejorar la empleabilidad de trabajadores y productividad de las empresas, dándole importancia a las políticas nacionales enfocando el desarrollo de competencias laborales a la responsabilidad que existe en el gobierno, empleadores y trabajadores, a estrategias de conocimiento económico y de empleo, al aprendizaje permanente y finalmente la igualdad de oportunidades de manera de garantizar acceso a trabajadores y no trabajadores. A propósito de generar mayor adecuación de la demanda y la oferta de competencias tanto actuales como futuras. (Organización Internacional del Trabajo).

En relación a lo anteriormente señalado nuestro país no está al margen de todo el trabajo realizado por la Organización Internacional del Trabajo, el gobierno a través del Ministerio

---

<sup>12</sup> Información obtenida de la página de OIT. Sección y Artículo relacionado a América Latina. Chile. [http://www.ilo.org/santiago/temas/promoci%C3%B3n-del-empleo/WCMS\\_240486/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/santiago/temas/promoci%C3%B3n-del-empleo/WCMS_240486/lang-es/index.htm).

del Trabajo y Previsión Social, la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y la Confederación de la Producción y Comercio (CPC) son parte de esta red de agendas, los cuales desarrollan las iniciativas anteriormente señaladas, enfatizando prioridades como la promoción al empleo juvenil.<sup>13</sup>

En el año 2014; en sus primeros cien días de gobierno la Presidenta de la República promulga una Ley que da origen al Programa de Formación Laboral "Más Capaz", el cual tiene como foco dar formación y capacitación para 300.000 mujeres y 150.000 jóvenes de los cuales 20.000 son personas con discapacidad. Este programa es parte de la agenda del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y tiene como objetivo apoyar el acceso y permanencia en el mercado laboral de unos de los segmentos más vulnerables; jóvenes y mujeres. Sólo el 48,5% de las mujeres participa del mercado laboral versus el 72,2% de los hombres. Mientras en los jóvenes la participación alcanza el 49% en comparación a un 75,7% de la población adulta. Hoy, 766.000 jóvenes no estudia ni trabaja (Ministerio del Trabajo, 2015). Resulta oportuno señalar que es a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo que se dirige y coordina el programa. Durante el 2014, "+ Capaz" realizó cursos en 28 comunas de 7 regiones del país. De las cual la región de Valparaíso, y la comuna de Quillota fueron beneficiadas.

En igual forma se puede corroborar que existe una preocupación a nivel país, a lo que organizaciones internacionales han establecido en sus informes o conferencias sobre el tema. La participación de SENCE ante la 42ª Reunión del Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional genera vínculos a nivel latinoamericano que han articulado una red de colaboración entre el servicio nacional de capacitación chileno y otras instituciones públicas de América Latina con el fin de intercambiar experiencias sobre capacitación e inserción laboral, y específicamente en el trabajo que se ha realizado en la implementación del programa "+ Capaz."<sup>14</sup>

Es el Programa "Más Capaz", un programa de gobierno, que demuestra como el Estado aborda parte de una problemática social y común a tantos ciudadanos, que afecta principalmente a mujeres y jóvenes de los quintiles más bajos de nuestro país. De esta forma se demuestra como un programa se transforma en un medio que brinda la oportunidad de poder capacitarse, a tener acceso a formación laboral, a generar nuevos

---

<sup>13</sup> 11 Bis.

<sup>14</sup> SENCE expone ante Comisión OIT experiencia en capacitación e inserción laboral para jóvenes <http://www.sence.cl/601/w3-article-4259.html?noredirect=1>.

espacios de emprendimiento, acceder a mejores fuentes de trabajo; con el fin último que es proporcionar mejor calidad y bienestar de vida a las personas más vulnerables del país

### **3.3 Presentación de Objetivos**

#### **3.3.1 Objetivo General**

Analizar los resultados obtenidos de la ejecución del plan piloto del Programa “Más Capaz” de SENCE en la Comuna de Quillota de la Región de Valparaíso en el Año 2014.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos**

- Describir el Programa “Más Capaz” de SENCE.
- Identificar los actores que intervienen en la ejecución del programa “Más Capaz” de SENCE.
- Identificar de los resultados obtenidos del plan piloto del programa “Más Capaz” de SENCE los factores que intervienen en su desarrollo en la comuna de Quillota.
- Describir los respectivos factores que intervinieron en la ejecución de dicho plan piloto a través de técnicas de análisis diferenciadas.
- Analizar los resultados obtenidos de las entrevistas abiertas y consultas realizadas a los oferentes de capacitación.
- Proponer acciones de mejoras en la implementación del Programa “Más Capaz” de SENCE para la comuna de Quillota.

### **3.4 Diseño Metodológico**

#### **3.4.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de carácter Mixto<sup>15</sup>, por ser un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

---

<sup>15</sup> Los enfoques mixtos parten de la base de que los procesos cuantitativo y cualitativo son únicamente “posibles elecciones u opciones” para enfrentar problemas de investigación, más que paradigmas o posiciones epistemológicas (Todd, Nerlich & McKeown, 2004). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009).

Debido a que se utiliza en una misma investigación, etapas diferentes de análisis e interpretación de datos, lo que se conoce como, diseños de dos etapas (Roberto Hernandez Sampieri, 2006)

### **3.4.2 Nivel de la Investigación**

Se realizará un estudio de nivel exploratorio -descriptivo

En primer lugar exploratorio por ser un tema de investigación poco estudiado o no se ha abordado antes. Y descriptivo por describir fenómenos, situaciones, contextos, eventos. Buscan características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, por lo que describe tendencias de un grupo o población. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

### **3.5 Descripción de la Población de Estudio**

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Roberto Hernandez Sampieri, 2006). Para esta parte del diagnóstico la población a estudiar la componen:

1. Los (as) Funcionarios(as) de oficina de intermediación laboral de Quillota.
2. Los(as) Coordinadores de los liceos técnicos profesionales "LTP".
3. Los(as) Funcionarios(as) de SENCE Valparaíso.
4. Los(as) Beneficiados de los cursos ejecutados\*.

No obstante, para efectos de este análisis, no serán considerados los beneficiados de los cursos ejecutados (N°4), solo se considera la información de la parte oferente de capacitación, es por esto que, se propone en una futura etapa de investigación hacer la debida encuesta y considerar a la parte demandante de capacitación. (Ver Anexo N°05).

### **3.6 Descripción de la Muestra**

El tipo de muestra de este estudio es intencionada<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup>El muestreo intencionado: una vez determinada la población, el investigador selecciona a ciertos elementos de la misma; él determina cuales son los elementos que integrarán la muestra confiando en que el grupo que ha seleccionado es representativo de la población. A pesar de conocer sus limitaciones y posibles deficiencias, será conveniente que en el proceso de selección de la muestra se apoye en personas que conozcan profundamente la población en estudio intentando hacer una elección más atinada. Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa II. Página 22. Editorial Progreso S.A de CV. Impreso en México 2000.

### 3.6.1 Selección de la Muestra

El tamaño de la muestra no se fija a priori, sino que se establece un tipo de caso o unidad de análisis y a veces se perfila un número relativamente aproximado de casos. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

Para elegir la muestra, se establecen los siguientes criterios

- **Grado de Experiencia.** Debido a que hay número de personas que cuentan con experiencia en temas de ejecución de programas de gobierno y pueden ofrecer su perspectiva sobre el tema en cuestión.
- **Grado de Conocimiento.** Ya que debe haber un manejo de información global y local sobre todos los ejes de un programa, con el propósito de saber cada detalle de cómo se ejecuta un programa.
- **Grado de Proximidad hacia los beneficiarios.** Porque debe existir un acercamiento constante con un círculo de personas que participan directa como indirectamente en la ejecución y desarrollo de un programa.

### 3.7 Descripción Unidad de Análisis

Según los criterios mencionados anteriormente y para efectos de este diagnóstico la unidad de análisis la comprenden la parte oferente de capacitación.

- Cuatro Informantes Claves coordinadores del programa “Más Capaz”. (Según los criterios de Conocimiento y proximidad)
- Dos Expertos. Funcionario OMIL Quillota y funcionaria de SENCE (Según los criterios de Experiencia y Conocimiento)

Es importante señalar que las técnicas de recolección de datos utilizadas son: las consultas y entrevistas abiertas. Para el caso de las consultas, se utiliza este léxico, debido a que no se puede hablar de “Encuesta” en términos estadísticos, para medir datos de unidades de análisis reducidas, ya que en este diagnóstico no se ha elaborado un estudio acabado y profundo a un número considerable de personas<sup>17</sup>. Sólo se hace un análisis preliminar de los hechos a investigar. Del mismo modo, se ha trabajado con la

---

<sup>17</sup> Aclaración que aportó Dr. Mónica Catalán. Doctora en Estadística de la Universidad de Salamanca. Directora Instituto Estadística Universidad de Valparaíso. Av. Gran Bretaña 1111, 4to piso, Oficina 2.Playa Ancha. Valparaíso.

revisión bibliográfica de los documentos y normativas del programa y con la información aportada tanto por las entrevistas como por las consultas respectivas. No obstante, sería fructífero continuar con una tercera etapa de investigación, que es la realización de “Encuestas” para complementar la información que entregarían la parte demandante; los alumnos.

### **3.8 Instrumento de Recopilación de Datos**

Los instrumentos utilizados en la recolección de los datos son:

- Guía de entrevista abierta ( Instrumento cualitativo)
- Cuestionario cerrado ( Instrumento cuantitativo)

Instrumento N°1. Entrevista Abierta o no estructurada, coincide que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma, que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidos por la perspectiva del investigador o por los resultados de otros estudios. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

En cuanto a las características de las entrevistas abiertas, éstas se llevaron a cabo individualmente, participaron expertos en el tema. Se extienden entre 15 a 30 minutos. Se aplicaron en un lugar tranquilo, sin ruido ambiental y fueron grabadas previo consentimiento de los entrevistados. En cuanto a la pauta de preguntas, estas fueron relacionadas con cada fase del programa “Más Capaz” y se adaptaron de acuerdo a la fluidez que surge de cada entrevistado. Las fuentes son primarias. Dado que se entrevista a un grupo de expertos en la ejecución del programa.

Instrumento N° 2. Los cuestionarios se definen como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

Tipo de preguntas: Cerradas, ya que contiene categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta, quienes deben acotarse a éstas. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

Respecto a la aplicación de los cuestionarios estos se llevaron a cabo individualmente, participaron cuatro informantes claves, que son diferenciados por un código según el liceo

ejecutor que representan. Los cuestionarios se extendieron entre 25 a 30 minutos cada una, se aplicaron en puntos acordados de la comuna y fue grabada previo consentimiento de los consultados. Las preguntas estuvieron divididas en tres aspectos: primero; breve información sobre el LTP, segundo; funciones propias del encargado (a) y tercero todo lo relacionado con el desarrollo y ejecución del programa en sus diferentes etapas. Para finalizar con comentarios, aportes o sugerencias por parte de los informantes. (Ver Anexo N°04)

### **3.9 Análisis e Interpretación de Datos**

Para el análisis de datos se utiliza el diseño de dos etapas (cualitativa o cuantitativa), de aplicación independiente, pero cuyos resultados se complementan. (Roberto Hernandez Sampieri, 2006).

Para la etapa N°1: Entrevistas abierta realizadas a los expertos.

- ✓ El enfoque es cualitativo; de análisis de contenido<sup>18</sup>. "Como herramienta, el análisis de contenido permite develar lo que se encuentra dicho y lo que no se encuentra dicho en un mensaje, con el fin de desentrañar las diversas apreciaciones con respecto al objeto de estudio." (Abela.). El análisis de contenido se subdivide en dos etapas: dimensiones y categorías. Ambas están plenamente sujetas a los objetivos que persigue la investigación, como también a las reflexiones de cada uno de los entrevistados. Las dimensiones son los aspectos más globales, generales y frecuentes que emergen de las entrevistas realizadas. Luego se categoriza desde la misma entrevista y en función de las dimensiones Se trata pues, del nivel más micro que emerge de cada dimensión. <sup>19</sup>

Para la etapa N°2: Consultas a informantes claves.

- ✓ El enfoque es cuantitativo; Uso de técnicas gráficas, que son representaciones pictóricas (figuras geométricas o de superficie) utilizadas con el objetivo de mostrar magnitudes, comparaciones, relaciones, representaciones y/o distribuciones de datos de manera más precisa y ordenada. Los gráficos

---

<sup>18</sup> Para realizar el método de análisis de contenido de este diagnóstico, como referencia se utilizó el trabajo de tesis "POBREZA MULTIDIMENSIONAL Y CHILE SOLIDARIO". Alumna Bianca M. Carrera de Sociología, año 2011.

<sup>19</sup> 18 Bis.

estadísticos fueron elaborados a través del programa computacional MS Excel 2010.

### 3.9.1 Guía de preguntas realizada a los Expertos.

#### 3.9.1.1 Entrevista Experto N°1

**¿Aprecia Usted, que el programa (en su etapa de capacitación, intermediación y colocación de trabajos) generó un impacto real en las personas de la comuna?**

---

*“siempre se genera un interés y un impacto, el tema de capacitación siempre genera un interés en varios sectores de la comuna, una por tener nuevas oportunidades laborales, y por perfeccionarse en líneas determinadas, hubo interés masivo, a pesar de ser una mala promoción, era una medida de gobierno, pero el proceso de promoción, difusión era malo, cuando se inició el proceso de ejecución del programa en Quillota, la difusión fue casi nuestra, y en especial por los liceos comerciales, a través de organizaciones sociales, centro de apoderados, de los mismos usuarios de la oficina, y así nosotros mismos fuimos potenciando postulantes y generando candidatos para los cursos.”*

*(...)” lo que fue sorprendente, y creo que sucedió en varias comunas, es que en los cursos agrícolas, costo un mundo llenarlos, teniendo una realidad local agrícola y teniendo una actividad productividad más importante. El curso de cultivo de frutales, se tuvo que cambiar; a última hora, por falta de postulantes, y yo insisto que fue por un tema de falta de promoción”*

**Respecto a lo anterior, ¿Qué curso tuvo mayor convocatoria?**

---

*“El curso con mayor convocatoria fue pastelería, como 80 postulantes. Otro factor que nos jugó en contra, fue esta ejecución a presión, porque se hizo la invitación a los liceos a participar, se les dio un plazo muy corto de convocatoria, y de inicio de clases, por lo tanto, el proceso de selección del liceo , no fue el mejor que digamos, se empezó a llamar a llamar y no se daba a las personas, los liceos entrevistaron a los justos y necesarios, y los convocaron en casi fecha tope, se cayeron algunos al inicio, y no se presentaron ni incorporaron en los 3 días de inicio, los porcentajes de cambio eran del 20%...(...) Al inicio de clases se presentaban unos 17, 16. La evaluación fue a la ligera, faltó que hubiera alguien de la OMIL en la comisión evaluadora, cuestión que vio al final del periodo. Los liceos trabajaron fin de semana convocando a personas, convocaron 20, pero se presentaban 16. Después de los 3 días, se llegaron a cambiar en promedio 3 a 5 alumnos por curso. Y ahí donde notamos que el proceso de selección no fue muy exigente, porque se debería haber detectado los realmente interesados en la participación y con tiempo disponible”.*

**A pesar del porcentaje de cambio de alumnos. ¿En fase lectiva, se logró el porcentaje de participación que se esperaba?**

---

*“Si la mayoría de los cursos cumplieron sobre el 80%. Con alto porcentaje de retención de alumnos. Fueron 2 cursos que terminaron con 15 alumnos. Su gran mayoría entre 16, 17, 18 y otros con 20, el curso de contabilidad termino así. Lo sorprendente de esos cursos es el % alto de jóvenes y otra característica en su mayoría fueron mujeres. La población objetivo del programa eran mujeres entre 18 hasta 60 años y jóvenes hasta los 29 años hombres, pero en general el gran porcentaje fueron mujeres, en el de administración hubo 1 o 2 jóvenes, en contabilidad hubo 1 o 2, en el de servicio piso hubo 2 jóvenes y el que tuvo mayor porcentaje de hombres, el de cultivo o hortaliza, hubo 4-5 hombres. En tema de retención fue bueno, considero que cumplió con las expectativas, nuestra intención no era bajar por menos del 80% y solo 2 cursos se nos caen por bajo ese porcentaje y con 1 alumno por cada curso”*

**En deducción, al lograr el porcentaje de retención de alumnos esperado por ustedes. Continuando con la etapa de intermediación laboral. ¿Esas personas se encuentran trabajando?**

---

*“Mira, aquí el tema de intermediación, que también es una debilidad del programa, es voluntario, no es obligación, aquí la persona termino la fase lectiva y si quiere se va para la casa, el tema de intermediación, y ahí entramos en competencia nosotros, sin saberlo, ósea yo lo visualizaba porque era parte del programa. Si yo como coordinador de la OMIL no me hubiera participado del programa, yo me vengo a enterar del proceso de intermediación al final, cuando se da el proceso de intermediación. Pero como yo era parte de la fase lectiva como coordinaba, entendía que el tema de intermediación nos iba a pasar a nosotros, entonces generando algunas reuniones en la oficina con funcionarios, preparando algunas acciones, al psicólogo de la oficina lo lleve a algunas reuniones con los diferentes cursos, cuando a nosotros se nos dice que la OMIL debe aplicar un cuestionario, aplicar anexo 4, nosotros ya habíamos elaborado un documento y lo estábamos aplicando, en el fondo que era similar a lo que se nos estaba solicitando, cuando llego el anexo 4, ya habíamos avanzado ya en algunos encuentros con algunos cursos. Insisto el tema de intermediación nosotros ya lo estábamos abordando de antes y ahí detectamos otra situación del proceso de selección; muchas personas, un porcentaje importante estaban para más para trabajador independiente, por lo que para ese trabajador independiente la práctica le daba igual, lo mismo”.*

*“En primeros encuentros con los participantes, para visualizar su interés, expectativas laborales de participar de la práctica se pasó la voz que la practica era voluntaria a nivel de los participantes. Ellos nos preguntaban a nosotros, por otros canales de comunicación si la práctica era obligación o no y en ese momento nos encontramos con el gran problema, casi al término de fase lectiva, que un gran porcentaje no quería hacer práctica, porque era voluntaria. Y ahí como OMIL tuvimos que generar otra estrategia motivacional guiándonos a la reflexión de las personas e indicándoles:*

*“¿Cómo vas a saber si tú aprendiste o no aprendiste?, ¿Cómo vas a certificar solo tu prueba en la fase lectiva? “ Sería muy bueno que un externo certificara, si tú aprendiste o no aprendiste”. Como la certificación es en fase lectiva. “Nosotros como OMIL te certificaremos la fase practica”. A dos cursos los llevamos a un lugar potencial de práctica y que ahí los motivo a un más. (Curso de piso y servicio comedor). Con todo este tema motivacional que generamos, de 178 alumnos, 110 participaron de práctica en total, para ser una práctica voluntaria, con derecho a subsidio y con oportunidad a seguir trabajando, pero ahí ellos nos dijeron: “A nosotros no nos interesa eso, nos interesa el trabajo independiente, abrir mi pastelería.”. Sobre todo los cursos relacionados con manipulación de alimentos.”*

*....”El tema de práctica lo valoro positivo e hicimos una certificación a fines de enero de las personas que participaron de proceso de práctica y un reconocimiento a las empresas que brindaron el campo de práctica. Aproximado un 10 % quedo trabajando en el lugar de práctica.”.*

### **¿Ha Tenido Usted contacto con esas personas que están trabajando?**

---

*“Ojo, aquí el programa aspiraba a que al término de la práctica la persona fuera contratada con contrato indefinido altiro, un tema muy difícil, dos semanas es muy poco para conocer a la persona, entonces que es lo que sucedió; algunas empresas les hacían contrato por un mes o dos meses, o inclusive algunos entraron por reemplazo, por 15 días, y continuaban reemplazando por un mes o dos meses. El contrato indefinido, por lo que nosotros hemos visualizado en la comuna, se da después de los contratos a plazo fijo, nunca se dan automáticamente altiro, así que ese 10%, debe haber cómo un 8% que aun continua y hay otros que se les terminó el contrato y que se han reinsertado en otras partes”*

*..... “Por lo tanto práctica e intermediación estamos dentro de los porcentajes que nosotros proyectábamos.”*

### **Respecto a las expectativas de los participantes tanto al realizar o finalizar los cursos. ¿Recibió quejas de ellos sobre los cursos que tomaron?**

---

*“La mayoría terminó los cursos conforme, uno de los problemas de la administración del programa que encuentro como coordinador comunal, el talón de Aquiles, fue el tema de adquisición, los procesos de adquisición internos municipal son muy complejos, sobre todo en los cursos de manipulación de alimentos requieren de insumos diarios el kilo de azúcar, la bandeja de huevos. Entonces no hay procedimientos agiles, a nivel interno de decir: “se necesita una bandeja de huevos para mañana”. No existe esto. Se tiene que utilizar el chilecompra, generar la orden de pedidos, esa orden de pedidos, ver los proveedores que hay; me va a vender o no, algunos proveedores te cierran las puertas porque hay una deuda de arrastre del municipio con ellos. Hubo*

dificultades de adquisición aquí y en general. Porque se hizo una evaluación regional en enero- febrero y el talón de Aquiles fue ese”.

*“El pago de subsidio para nosotros no fue drama, en cambio en otras comunas fue drama y complejo. Nosotros el pago del subsidio lo establecimos como modalidad de pago semanal; semana vencida. Los coordinadores de los liceos tenían que correr con las planillas de pago los días lunes para poder nosotros agilizar con finanzas el pago, finanzas DIDECO agilizaba lo más que podía el proceso el giro de los recursos para nosotros estar pagando a finales del día lunes en la tarde. Finanzas iba a cancelar a los liceos o a los mismos cursos; claro que hubo unos días que se retrasaron por falta de firmas, pero fueron los menores. Por lo que entrega de pago de subsidios no tuvimos problemas.”*

*“El otro problema que nosotros detectamos fue la cobertura del seguro, mala, el seguro de accidente, se produjeron dos accidentes, uno medianamente complejo, la persona quedo con secuelas, pero el proceso de atención de emergencia no tenía alta, se la llevaron para la casa, tenía un esguince en un brazo al parecer y no logró recuperarse dentro del plazo establecido para generar un nuevo proceso de atención tuvimos que reclamar, patelear ahí recién dieron una nueva orden de atención que había que pedirla. En esa nueva orden de atención, la clínica que la atendía no tenía especialista (traumatólogo), entonces había que ir a Viña, para viña había que generar una nueva orden de atención (...) lo único concreto es que yo estuve que estar intermediando, estar reclamando a la aseguradora cada vez que la persona tenía que ir a una atención. El tema de seguro fue malo, fue una de las debilidades creo yo.”*

**E.R. P.**

### 3.9.1.2 Entrevista Experto N°2.

**¿Quién es el encargado y/o responsable directo de la difusión y promoción del programa en las comunas? ¿Ustedes como SENCE les traspasa la difusión a las comunas?**

---

*“¡Exacto!, hay lineamientos, parámetros, protocolos que tienen que se les traspasa a través del área de comunicación y se les da, no solo en traspaso de medios comunicacionales, si no que con la fabricación de pendones, afiches visuales, todo lo que tiene que ver con visual, tiene que cumplir un estándar, con logos correspondientes. Todo está normado por el área de comunicación del servicio. Para el piloto eso sí que no fue. No hubo lineamiento comunicacionales, por lo menos, no que yo recuerde, lo sí se dio, pendones para todas la comunas, para que cada liceo tuviera y la OMIL su pendón, y se les repartió afiches y posters. Pero lineamiento comunicaciones como ahora en la Línea Regular. No, que yo recuerde.”*

**¿Hubo Plazos estipulados para los procesos anteriormente señalados en la ejecución del piloto?**

---

*“Yo te hablaré desde mi experiencia, estoy recordando que al poco andar, se sube a la regional el periodista Alejandro Vargas y él se hace cargo del área comunicacional para el piloto, entonces todas las asesorías que necesitaban los liceos y los organismos técnicos pasó por su filtro, pero no fue tan masivo como ahora, tan estandarizado, regularizado.”*

**Aporte de entrevistador: No es que no haya habido difusión, solo que no fue tan masivo.**

*Señala: “Hubo harta difusión, el servicio estuvo presente en todas las provincias que se dio el piloto, el director hizo mucha difusión en radio y en canales locales. Las OMIL y los municipios en generales también asumieron la difusión en la medida que pudieron. Pero la ejecución nos pilló en ese proceso, mientras eso pasaba efectivamente tuvo que subir los cursos. Claro, en vez de ser una difusión que precediere el inicio fue en paralelo.”*

**¿Se les tomó encuesta de satisfacción a los participantes?**

---

*“¿Al piloto? No, no se alcanzó”*

**¿No se les alcanzó a tomar por el mismo tema de que fue una ejecución a presión?**

*“Sí, yo creo que sí.... ¿Quién te habló de la encuesta de satisfacción?”*

**Lo leí, en las bases.**

*“No, no se alcanzó a tomar en su totalidad, creo que hay una muestra sí, de no te sabría decir que comuna, no me acuerdo que hay algunas encuestas de satisfacción, pero en la totalidad de los cursos en los 31 cursos de liceos no”*

**Al menos en Quillota no se pudo realizar**

*“No, no se pudo realizar. Creo que San Antonio, Los andes. No me acuerdo”.*

**Sobre los periodos de promoción y difusión. ¿Cuánto tiempo después comenzaba el proceso de postulación? ¿O fue todo así en una sola etapa?**

---

*“Lamentablemente para el piloto no hubo etapas. Uno espera que la etapa uno se haga difusión-promoción, la etapa dos la postulación, la etapa tres inicio de curso etcétera, etcétera. Ahí fue todo altiro. Fue muy junto todo. Nos pillaron las vacaciones de invierno y eso jugó en contra a propósito que eran puros cursos liceos, no había nadie.”*

**¿El proceso de selección de los postulantes es meramente responsabilidad de la OMIL o como SENCE también participan?**

---

*“El proceso de selección al postular no es de la OMIL es del liceo. La OMIL si trabaja en colaboración en general tiene que ver con un proceso que asumen los liceos, porque ellos conforman los cursos. Ahora la OMIL de Quillota fue súper proactiva por lo tanto, armó listados para ayudar en el proceso, porque tenían muchos cursos, tenían diez. La OMIL al contar con listados de gente que es beneficiaria OMIL, se concertaron y se hicieron los llamados para lograr la capacitación de personas que la OMIL tiene como beneficiarios. Yo creo que se debe por ser un trabajo coordinado, por ser liceos dependientes de las municipalidades.”*

**Respecto a la etapa de Intermediación, La gestión de OMIL Quillota, ayudó y facilitó el tema de incentivo a las personas a continuar la etapa de intermediación. En ninguna parte de la resolución se señala que esta fuera “voluntaria”. ¿Por qué esta definición de que fuera voluntario para los participantes?**

---

*“En ninguna parte dice que fuera voluntaria, pero tampoco obligatoria. Así son las bases, son ambiguas. Las bases son hechas a nivel central. El nivel central define el marco regulatorio y por lo tanto, sus bases y sus resoluciones exentas y todo lo demás y así se distribuye para la ejecución en regiones. No es un aporte que no sea obligatorio, dado que el objetivo del programa es la intermediación laboral, por lo tanto, debiera estipular por lo menos que la práctica debiese ser obligatoria. Esa es una reflexión y una observación que hemos hecho un montón de veces en asistencia técnica en Santiago. Pero, igual que la línea regular en este momento, no hay un pronunciamiento directo y claro las bases son ambiguas en ese sentido y efectivamente queda a voluntad del beneficiario(as) hacer o no la práctica. No existe un mecanismo de decirle: “Usted está obligada”. Ahora el compromiso es lograr una fase de intermediación laboral y colocación del 50% de las personas aprobadas en cursos, por lo que la exigencia va por ese lado, más que por la obligatoriedad”.*

**¿Pero esto de la participación se le comunica a la gente?**

*“Yo creo que ahí hay un juego.... un juego necesario. Porque trabajamos con una población vulnerable, con nula o escasa participación del sector productivo y con mucha carencia en términos de aprestos laborales y disposición. Hay muchos miedos, un montón de razones; no solo porque no encuentre trabajo, razones socio laborales por las que estas personas no se incluyan en el sector productivo. Entonces para que no exista una predisposición negativa para no hacer práctica se hace un trabajo de no aclarar la voluntariedad o la obligatoriedad de ese proceso. Si de frentón dices que este proceso es voluntario (silencio)”*

**Comentario de entrevistadora: “la gente no participa”**

*Añade. “Incluso por ese factor y porque hay muchas competencias blandas, transversales que tienen que ser abordadas junto con la capacitación en el oficio es que se crea este componente socio-laboral del “cómo logramos estrechar la brecha de estos*

*vacíos, estas faltas, esta escasa preparación para enfrentar el mundo productivo y lograr que vayan a la práctica y ojala una colocación futura, más preparados para enfrentar el mundo productivo”*

**Del momento que ya es voluntario, y no se comunica a los participantes. Debería existir una clausula en el programa que establezca. “Si termino mi fase lectiva, realizar una nueva evaluación para proseguir y poder mantener a la persona dentro del periodo de práctica” y terminar dentro del programa.**

*En este sentido manifiesta: “... debe mantenerse dentro del programa. ¿Cómo se hace?. Se hace a través del vínculo del tutor socio laboral con la persona o con la OMIL que se hace cargo. Ahora yo estoy hablando de línea regular de la intermediación. Se supone que este proceso que es el primero que dura mientras se hace las clases propiamente tal, este tutor debiera trabajar individual y grupalmente la intermediación. Se está haciendo ahora, lo que no se hizo en el piloto, carecimos de esto. Ojala de amigos con la OMIL para que nos ayudara por lo menos a lograr prácticas y colocaciones, pero ahora está regulado, para que este personaje derive lo más intermediada posible en términos blandos y esté lista para enfrentar el mundo productivo”*

**Respecto a cobertura del seguro. Hubo dos casos puntuales de uso. ¿Cómo funcionó este?**

---

*“En Quillota tuvieron dos accidentadas y el seguro lo que hace es, se activa un protocolo que es un número telefónico y lo que hace el seguro es derivarla a una red asistencial que es parte de su red que están asociado y por ahí la respuesta es lenta. Fue engorroso para el caso de Quillota”*

**¿Y es el mismo sistema de seguro que sigue?**

*Resalta. “Es la misma compañía, lo que si a propósito de accidentes muy graves y mortales.se activó un protocolo más directo. Hay una persona encargada de atención de urgencia directa y eso se activó hace muy poco, a raíz de situaciones graves. Pero si es engorroso y demoroso.”*

**¿Algo que mejorar o cambiar del plan piloto?**

---

*“Sí, todo es mejorable, todos los procesos son mejorables. Del piloto por su puesto, lamentablemente estamos repitiendo algunas situaciones que debieron haber sido mejoradas con el piloto, pero yo diría que el proceso de difusión, de postulación e inicio de curso está más marcado. Eso es un progreso; hubo una etapa de difusión, hay una etapa de postulación determinada y ahora estamos en la etapa de inicio de cursos, de cierre de matrículas. Se marcaron más los ciclos, a pesar de la cobertura, por supuesto*

*que hubo un plazo que nos permitió ordenar esos procesos y marcarlos como etapas y plazos. Eso es positivo”*

*“Hay unos componentes como el socio-laboral que efectivamente vienen a mejorar la figura de la intermediación, hay otros componentes que quizá son muchos para un solo programa pero, que efectivamente colaboran con el logro de objetivos; la nivelación escolar que estamos subiendo ahora a la gente que es para el tercero y cuarto medio, el segundo ciclo medio. Son cosas que no se dieron en el piloto y que la gente reclamó porque sí se dio en la difusión, pero para ahora si se abordó en la línea regular. Ahora lidiar con la masividad y con la gran cantidad de cobertura que abordar, eso es el desafío”*

**E.J.C.**

### 3.9.2 Cuestionario dirigido a Informantes Claves.



#### **Cuestionario para Encargados de Liceos técnicos Profesionales (LTP) que participaron en la ejecución del Plan Piloto del año 2014 del Programa “Más Capaz” de la comuna de Quillota. Región de Valparaíso.**

Muy Buenos Días (Tardes).

La presente entrevista tiene como objetivo conocer sus puntos de vistas sobre la ejecución del plan piloto del “Programa Más Capaz” de SENCE. Ejecutado el año pasado en la comuna de Quillota. Importante señalar que toda la información recopilada es para fines académicos.

Resulta oportuno mencionar que el estilo de la entrevista es de tipo estructurada (algo muy similar a una encuesta o cuestionario), por lo que, se les realizará un conjunto de preguntas que están agrupadas en tres ejes.

**Primero:** Breve información interna del LTP

**Segundo:** Funciones realizadas por el/ los encargados de LTP sobre la ejecución del programa.

**Tercero:** Sobre aspectos técnicos propios de la ejecución y desarrollo del programa. Es decir sobre temas específicos en relación a las etapas de promoción, difusión, selección de alumnos, fase lectiva y certificación de esta.

Para finalizar con comentarios, acotaciones o apreciaciones que se quieran hacer ya sea por parte del entrevistado(a) o entrevistador.

Importante señalar, que se le solicitara con previo aviso, el consentimiento al entrevistado (a) para ser grabado durante gran parte de la entrevista.

De ante mano  
Gracias por su tiempo y disponibilidad  
Alumna Tesista.  
Carrera de Administración Pública  
Universidad de Valparaíso

**QUILLOTA, 2015**

**Cuestionario realizado a Liceos Técnicos Profesionales (LTP) que participaron del Piloto del Programa “Más Capaz” 2014. Quillota.<sup>20</sup>**

PREGUNTAS		RESPUESTAS DE CADA LICEO			
<b>I. Información interna de Liceo Técnico Profesional.</b>		<b>LTP-001</b>	<b>LTP-002</b>	<b>LTP-003</b>	<b>LTP-004</b>
<b>1</b>	¿Cuántos coordinadores son en este LTP? (número)	1	1	1	1
<b>2</b>	¿Cuántos cursos fueron ejecutados en este LTP?(número)	2	2	1	5
<b>II. Funciones de Encargado(a)</b>					
<b>1</b>	De esta lista de tareas ¿Cuál de estas ejecutó usted? Responder <b>SI</b> o <b>NO</b>				
<b>a)</b> Registro diario de asistencia a los participantes.		SI	SI	SI	SI
<b>b)</b> Registro de resultados de evaluación teórica, práctica, parcial y final en libro de clase.		SI	S/R	NO	SI
<b>c)</b> Entrega de horario, útiles, materiales y contenidos a los participantes.		SI	SI	SI	SI
<b>d)</b> Entrega de subsidio de alimentación y traslado diario por día asistido.		SI	S/R	NO	NO
<b>e)</b> Agilizar procedimientos que favorezcan la información y evaluación con los participantes		Si	SI	SI	SI
<b>f)</b> Informar a los participantes la propuesta técnica y calendario de desarrollo del curso.		SI	SI	NO	SI
<b>g)</b> Nombrar delegados.		NO	SI	NO	NO
<b>h)</b> Facilitar el proceso de encuesta de satisfacción a los participantes e informar sobre los resultados.		SI	S/R	SI	NO
<b>i)</b> Organizar visitas de los participantes a faenas para introducirlos al ambiente laboral.		NO	NO	NO	SI
<b>j)</b> Informar a los participantes de las gestiones de la OMIL para el apoyo de inserción laboral de los egresados.		SI	SI	SI	SI

<b>k)</b> Aplicar evaluaciones y otros instrumentos a los participantes que SENCE otorgue al municipio. (OMIL)	NO	NO	NO	SI
--	----	----	----	----

<b>2</b>	Alguna otra función que cumplió Usted y no estaba en la lista
<b>LTP-001</b>	Petición de alimentos para los break Coordinación administrativa
<b>LTP-002</b>	Preocupación desde el reclutamiento hasta el cierre del programa Todo lo que es la Coordinación Ejecutar supervisión de clases Ver break Hubo control de todo lo que compró en insumos e equipamiento.
<b>LTP-003</b>	Coordinador, preocupación por entregar Break Aparte entregábamos un café con galletas coordinar limpieza de espacios Relacionarse con proveedores para adquisición de materiales a través de depto. Finanzas de municipalidad. Reuniones permanentes de coordinación comunal.
<b>LTP-004</b>	Coordinación del programa Coordinación administrativa Nexo entre facilitador y proveedores de materiales de trabajo

### III. Aspectos técnicos propios de la ejecución y desarrollo del programa

<b>1</b>	En relación al proceso de difusión y promoción del programa en la comuna. Usted considera que El LTP: (indicar letra)				
	<b>a)</b> Contó con la promoción necesaria del programa y esta no daba a vasto.	A			
	<b>b)</b> Evidencio que hubo difusión, sin embargo, faltaron mayores canales informativos para dar a conocer mejor el programa en la comuna.		B	B	B
	<b>c)</b> Demostró que no hubo promoción ni difusión del programa, por lo que, se estaba entregando información incompleta a los potenciales beneficiados.				
	<b>d)</b> No cree que sea un aspecto que haya afectado la ejecución del programa				
<b>2</b>	De lo anterior, considera usted que la abundante y/o escasa promoción y difusión de un programa de gobierno como lo es "Más Capaz", ¿afectarían en la ejecución y desarrollo parcial o total del plan piloto de dicho programa? SI... NO..	SI	SI	SI	NO

3	Respecto al proceso de postulación y selección de beneficiarios. Usted cree que:¿El LTP contó con tiempo suficiente para realizar un proceso de selección minucioso de acuerdo los requisitos del programa? SI..... NO...	SI	NO	NO	NO
4	En el proceso de postulación, ¿tuvieron alguna complicación técnica (con el portal) para ingresar a los postulantes a los respectivos cursos? SI.... NO	NO	SI	NO	NO
5	¿Se debieron implementar otros mecanismos complementarios para incrementar el proceso de selección de postulantes? SI..... NO.....	NO	SI	SI	NO
6	¿Cree usted que el tipo de convocatoria generó un impacto masivo para participar de los cursos del programa Más Capaz? SI..... NO.....	SI	SI	NO	SI
7	¿Se informó a los postulantes no beneficiados el o los motivos por lo que quedaron fuera del proceso de selección? SI.....NO	SI	SI	NO	NO
8	¿Quién tuvo mayor participación en los cursos (respecto a cada curso )¿Mujer o Hombre?	MUJER	MUJER	MUJER	MUJER
9	¿Se le entregó a la dirección regional SENCE una planilla con el listado de postulantes No aceptados? SI..... NO.....	SI	NO	NO	NO
10	Respecto al proceso de definición del curso, al hacer la apertura de la postulación. ¿Tuvieron el tiempo necesario para contactar a los postulantes registrados en el sistema? SI..... NO.....	SI	NO	NO	SI
11	¿Hubo un nuevo proceso o continuación de este para postular y lograr el 80% del cupo total de "contactados, confirmados"? SI..... NO.....	S/R	NO	SI	S/R
12	¿Fueron los postulantes registrados en el formulario N°1" Registro de Postulantes confirmados"? SI..... NO...	SI	SI	SI	SI
13	¿Las fechas de inicio de los cursos fueron cambiadas por baja asistencia? SI.....NO.....	NO	NO	NO	SI
14	¿Fueron entregados a SENCE los resultados de la evaluación final de aprendizajes de cada uno de los participantes? SI..... NO.....	NO	SI	SI	SI

15	¿Observó alguna dificultad en la ejecución de la etapa de término de fase lectiva para continuar con la siguiente etapa del proceso del piloto, la intermediación? SI..... NO.....	NO	S/R	SI	NO
16	¿Notó usted alguna variación en la motivación personal de los participantes de los respectivos cursos al momento de finalizar la fase lectiva? SI..... NO	NO	SI	SI	S/R
17	Informaron a SENCE sobre porcentajes de participantes aprobados en fase lectiva que podían tener la posibilidad de ser certificados por las competencias adquiridas en los cursos. SI..... NO.....	SI	SI	SI	SI
18	En relación al proceso de término de la fase lectiva. ¿Cómo cataloga usted que se desarrolló el programa y su plan formativo? Colocar letra				
	a) De forma completa y con normalidad	A	A		A
	b) De manera regular, partes del proceso se finalizaron, pero se saltaron otras.			B	
	c) De manera incompleta				
	d) Le es indiferente				
19	¿Fueron entregados a SENCE a través de la plataforma tecnológica los documentos que justifican las ausencias y deserciones, más el formulario de término de fase lectiva? SI..... NO.....	NO	SI	NO	SI
20	¿Observó aspectos que dificultaran a los participantes en su proceso de capacitación o proceso de aprendizaje? SI..... NO....Mencionar	SI	SI	SI	SI
21	Si tuviera Usted que evaluar el grado de satisfacción de los beneficiados en la etapa de fase lectiva. Usted podría distinguir si ellos estuvieron:				
	a) Muy conforme	A			
	b) Conforme		B	B	B
	c) Disconforme				
	d) otro motivo				

<b>22</b>	Si Usted tuviera que evaluar el grado de satisfacción de los participantes del programa en general. ¿Qué grado de satisfacción distinguió entre los alumnos de los cursos que se ejecutaron en el liceo?				
	<b>a) Muy satisfecho</b>				
	<b>b) Satisfechos</b>	B	B	B	B
	<b>c) Poco Satisfecho</b>				
	<b>d) Nada satisfecho</b>				
<b>23</b>	¿Usted tiene información, si los participantes están ejerciendo su oficio en lo que se capacitaron y si están en los puestos de trabajo? SI..... NO.....	SI	SI	NO	NO
<b>24</b>	De su experiencia como coordinador ¿Cuántas de las personas que se capacitaron demostraron interés en trabajar en lo que se capacitaron? (porcentaje aproximado)	100%	70%	70%	40%
<b>25</b>	Si tuviera que calificar. El impacto, contribución u aporte que dejó la implementación de este piloto "Más Capaz" en la comuna y específicamente en este liceo y sobre todo en las personas que fueron capacitadas en el. ¿Con que nota lo evaluaría? En una escala del 1.0 al 7.0.	7.0	S/R	5.0	6.0

Fuente: Elaboración Propia<sup>21</sup>

Para finalizar comentarios, acotaciones o apreciaciones que se quieran hacer:

LICEO	Comentarios a Preguntas Específicas	Comentarios Finales
<b>LTP-001</b>	<b>Pr.N°14.</b> Hubo problemas de plataforma.	Reconoce Libertad con que se pudo trabajar. Los alumnos estuvieron agradecidos. Piloto fue mejor y menos complicado que línea regular.

<sup>21</sup> La presente tabla con los datos de las CONSULTAS es de elaboración propia, fue diseñada de esta forma con el fin de demostrar de forma más clara y ordenada la información recopilada al momento de realizar las consultas tomadas a los encargados de liceos técnicos en un solo día en horarios diferentes en la comuna de Quillota. La numeración de los LTP corresponde al orden por horario con que fueron concertadas las entrevistas. Es decir ,001=8:30; 002=10:00; 003=11:30;004=16:000 Hrs

<p><b>LTP-002</b></p>	<p><b>Prg.N°1.</b>Hubo Poco tiempo para canalizar la información, para reclutar, hacer selección exhaustiva.  <b>Prg.N°2:</b> Faltó tiempo, cerramos periodo de reclutar gente y se empezó a inscribir más gente.  <b>Prg.N°4:</b> Hubo problemas con el portal y sistema.  <b>Prg.N°19:</b> Se repite el hecho de no saber si la información llegó a la base principal de datos de SENCE por la mala plataforma y caída de sistema.</p>	<p>El programa complementa herramientas para la gente, el tema de pega a nivel de población vulnerable, donde si el joven no sale con un título técnico no tiene mayores posibilidades  Se enseña que la capacitación es aprovechar las oportunidades, para ampliar las posibilidades</p>
<p><b>LTP-003</b></p>	<p><b>Pr.N°3:</b> Tiempo y presión estaban en la conformación del curso. Había que hacerse rápido.  <b>Pr.N°10:</b> Tiempo corto, contactar rápido personas. Teniendo formado el curso aparecían concursantes nuevos.  <b>Pr.N°15:</b> Hubo problemas con la plataforma, no se pudo subir la información ni acceder.  <b>Pr.N°21:</b> Por no funcionar la plataforma.</p>	<p>Al ser un piloto tiene la posibilidad de mejorarse y perfeccionarse y de que las cosas no ocurran necesariamente de acuerdo a lo planificado. Yo creo que como piloto estuvo bien, hubieron deficiencias, desfases, era entendible.  En general para ser un piloto se comenten los errores naturales de echar andar un programa.</p>
<p><b>LTP-004</b></p>	<p><b>Pr.N°2:</b> lo difícil fue la selección, llegaron muchos postulantes.  <b>Pr.N°3:</b> En términos de tiempo no, no fue suficiente, muy corto  <b>Pr.N°16:</b> no hubo dificultad, solo perspectivas personales deferentes de los participantes. Para trabajar independientes, por su cuenta.</p>	<p>Contar en un futuro con otro sistema de selección de personas y de filtro en áreas de salud y educación. Aunque el programa está enfocado a personas de este estrato, es interesante que hubiese sido para ayudar y nivelarlas en su educación. (Básica).Y en salud, psicológicamente.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Nomenclatura:

S/R= Sin Respuesta.

Hora final: \_\_\_\_\_

Nuevamente Agradezco su tiempo y disposición

Finalizo Consulta.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Resultados de Entrevistas abiertas y Consultas

### 4.2 Resultado de Entrevistas abiertas realizadas a Expertos

Se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a los expertos en el programa “Más Capaz” Plan Piloto año 2014, utilizando el método de análisis de contenido, que se justificó en el capítulo anterior.

En primer lugar las dimensiones se categorizan, para luego precisar las definiciones según: La definición teórica (planteada en las bases del programa) y la definición que emanó de los expertos (de la consulta propia).

NIVEL DE CATEGORIZACIÓN		DEFINICIONES	
DIMENSIONES	CATEGORIAS	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL
I. Impacto comunicacional del Programa	a. Interés en la Comunidad	No especifica al respecto.	Se genera impacto e Interés masivo en varios sectores de la comuna. Hubo interés.
	b. Promoción y difusión del Programa	Las actividades públicas realizadas en el marco del programa deberán ser organizadas en función de los lineamientos de SENCE.	Mala promoción, falta de promoción. Para el piloto no hubo lineamientos comunicacionales. La difusión corrió por OMIL. Quillota.  Hubo harta difusión del piloto en medios de difusión masivos, pero ejecución los pillo en el proceso.
	c. Plazos en el periodo de promoción del programa	No específica sobre este proceso.	No hubo etapas, fue una ejecución a presión. Fue muy junto todo.

II. Convocatoria de Participantes	a. Proceso de Postulación	Los postulantes interesados se pueden inscribir por el portal. Cada LTP podrá inscribir en el portal a los postulantes interesados.	No hubo etapas. Fue muy junto todo.
	b. Proceso de Selección	Los LTP establecerán individualmente mecanismos de selección.	Proceso de selección no fue el mejor, se llamaba, se convocaba y empezaban las clases a la vez. Proceso no fue exigente. OMIL trabajó colaborativamente.
III. Fase Lectiva	a. Asistencia de participantes a cursos	Si al inicio del curso asisten participantes en una cantidad inferior al 80% del cupo asignado, el municipio deberá establecer nueva fecha de inicio de curso, con nuevo acuerdo operativo.	La mayoría de los cursos cumplió con el 80%. Alto porcentaje de retención de alumnos.
	b. Giro de Cursos	Trabajos dependientes. Formación en diferentes oficios.	Un porcentaje importante estaban más para trabajador independiente.
	c. Población Objetivo	Personas vulnerables: Mujeres y hombres entre 18 y 29 años. Mujeres entre 30 y 60 años.	Mayoritariamente Mujeres. Y en segundo lugar jóvenes.

	<b>d. Encuesta de Satisfacción</b>	El liceo deberá ser facilitador en el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción a los participantes del programa e informar sus resultados a SENCE.	No se alcanzó a realizar las encuestas en su totalidad al piloto.
<b>IV. Fase de Intermediación laboral</b>	<b>a. Voluntariedad del Programa</b>	No especifica algo al respecto.	<p>El tema de intermediación es una debilidad del programa.</p> <p>Ya que es voluntario, no es obligación.</p> <p>Bases ambiguas del programa. No dice que es voluntario pero tampoco obligatorio.</p> <p>El compromiso es lograr el 50% de participación y aprobación en esta fase.</p> <p>Casi al termino de fase lectiva, un gran porcentaje le daba lo mismo hacer práctica.</p> <p>Aplicación de estrategia motivacional por parte de OMIL Quillota a los participantes, 110 personas participaron de esto.</p> <p>Hubo certificación de esta etapa.</p> <p>Por lo tanto, estamos dentro de los porcentajes que proyectamos.</p>
	<b>b. Giro de Cursos</b>	<p>Trabajos dependientes.</p> <p>Formación en diferentes oficios</p>	Muchas personas estaban más por trabajador independiente, la practica les daba igual. Sobre todo los cursos relacionados con manipulación de alimentos. (Para abrir sus propios negocios relacionados a pastelerías y panaderías).

V. Colocación en Puestos de Trabajo	a. Contratación	No específica en ambos tópicos en particular.	Tema difícil. Tiempo de conocer a personas es muy corto. Los contratos fueron por un mes o dos meses, Algunos entraron por reemplazos. El contrato indefinido se da después de los contratos fijos. Nunca automáticamente.
	b. Fuerza Laboral Activa		Debe haber un 8% que continua trabajando. A otros se la ha terminado el contrato y se han reinsertado en otras partes.
VI. Sistema de Adquisición	a. Sistema de Adquisición Municipal	No específica sobre este tema en particular.	Procesos de adquisición internos municipal muy complejos, utilización de chile compra, para adquirir materiales en cursos de manipulación de alimento.
VII. Pago de Subsidios	a. Cumplimiento de Pagos	Los participantes tendrán derecho a un subsidio de alimentación y traslado por día asistido de \$3.000, fase lectiva.. Se deber realizar semanalmente o en plazos propuestos por municipio.	No hubo problemas en el cumplimiento de pago de subsidios. Fue modalidad semanal, semana vencida.
VIII. Plan de Seguro del Programa	a. Cobertura	Anexo N°6. Seguro de accidentes personales. Proceso de atención SENCE.	Detección de cobertura de seguro mala, proceso engorroso, una debilidad del programa.
IX. Nivelación de participantes	a. Ejecución	El liceo podrá nivelar participantes a su propio costo en caso de participantes que no cumplan con el 75% de asistencia para aprobar fase lectiva.	No se realizó en el piloto.

Fuente: Elaboración Propia

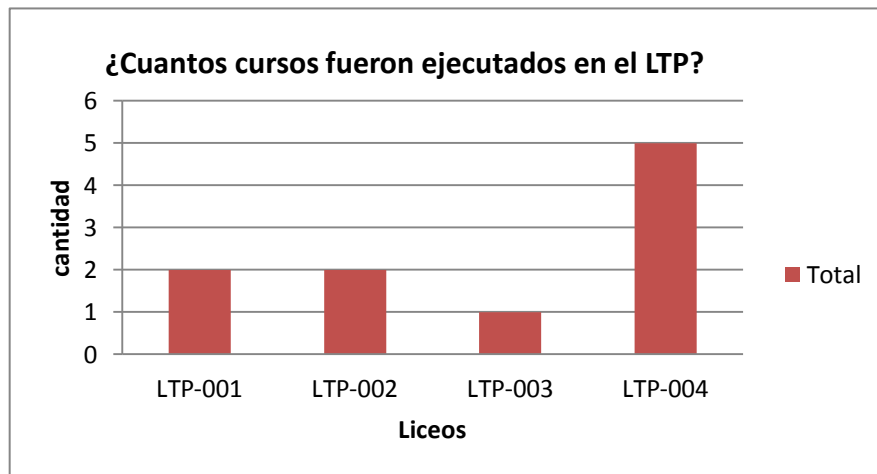
### 4.3 Resultado de Consultas realizadas a Informantes Claves.

A continuación los resultados obtenidos de los cuestionarios tomados a los respectivos coordinadores de liceos técnicos profesionales (LTP) que participaron del Plan Piloto del “+ Capaz” año 2014.

#### I. De la información interna del Liceo técnico:

Pregunta N°1: En todos los LTP, los ejecutores fueron: 1 persona por Liceo.

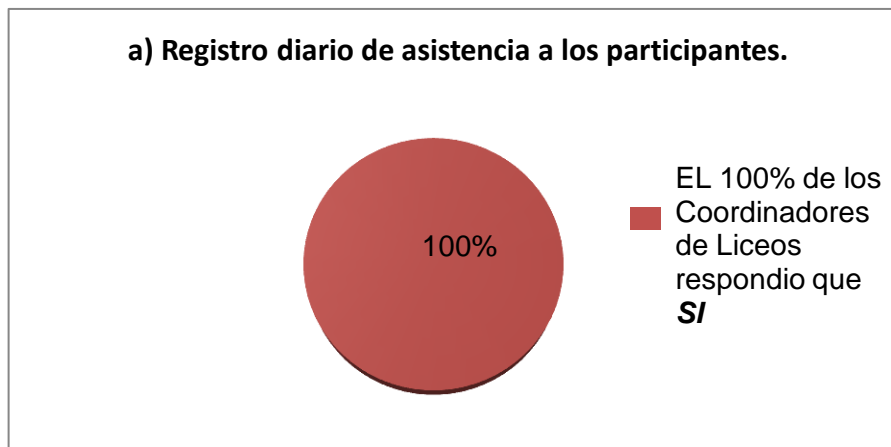
Pregunta N°2:



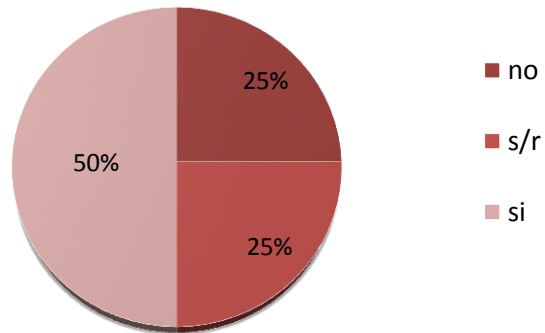
#### II. De las Funciones de Encargado(a):

De la lista de tareas, ¿Cuál de estas ejecutó usted? **Responder SI O NO.**

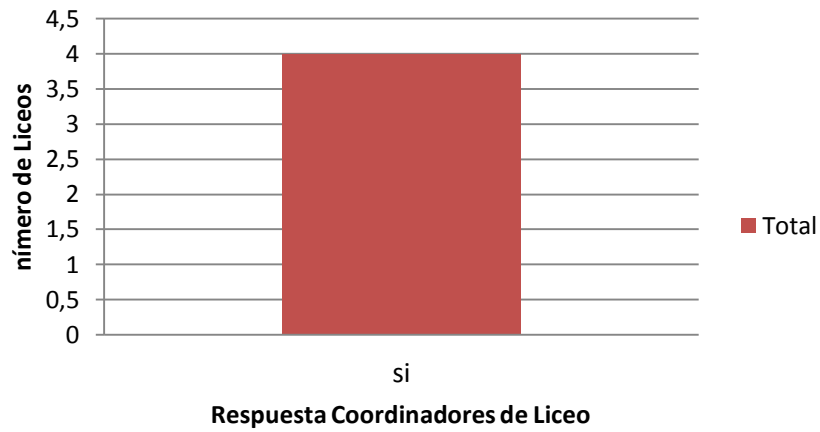
Pregunta N°1:



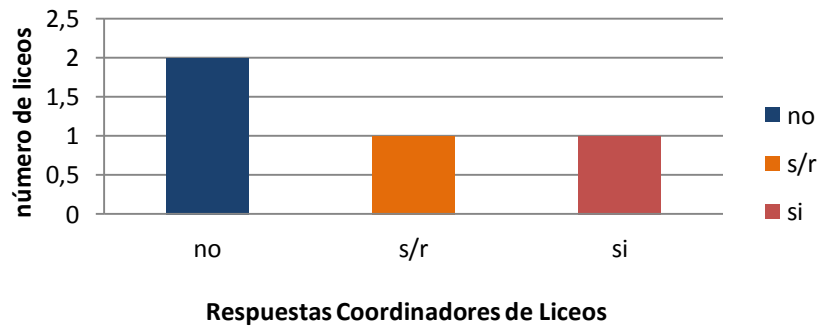
**b) Registro de resultados de evaluación teórica, práctica, parcial y final en el libro de clases.**

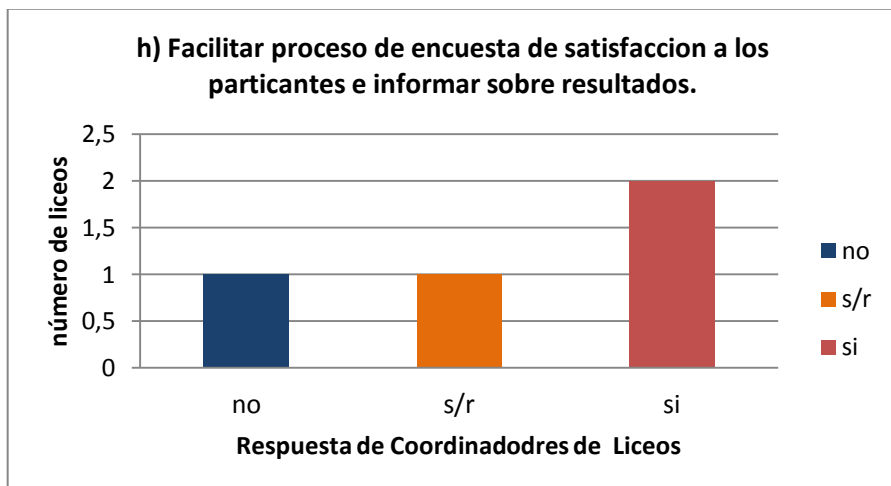
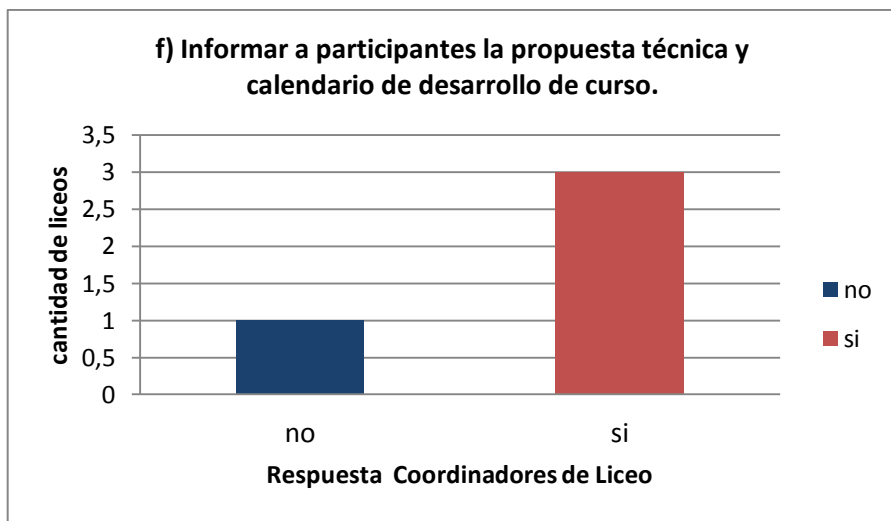
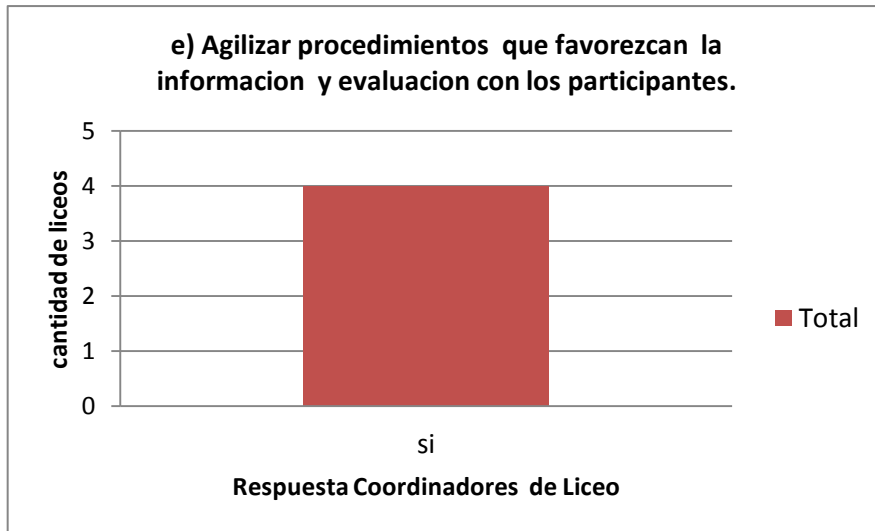


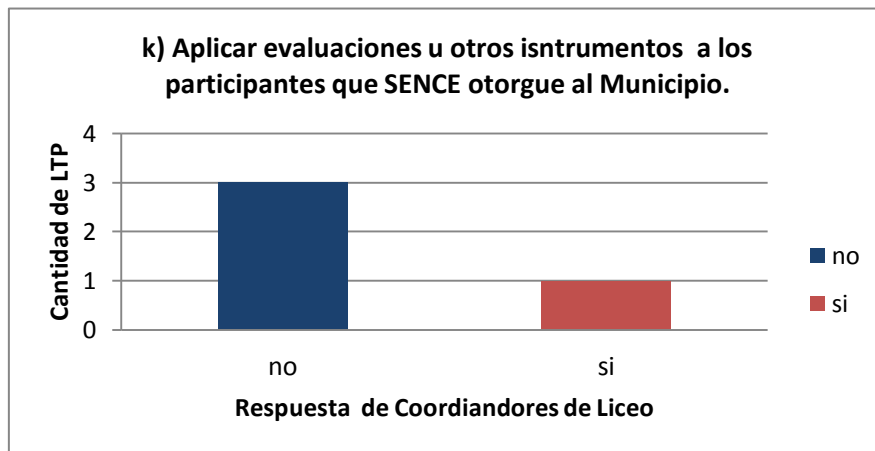
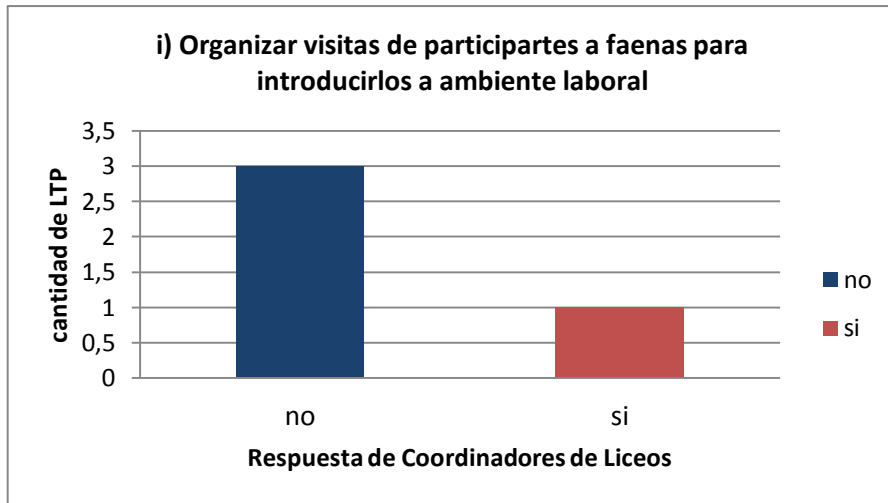
**c) Entrega de horario, útiles, material y contenidos a los participantes.**



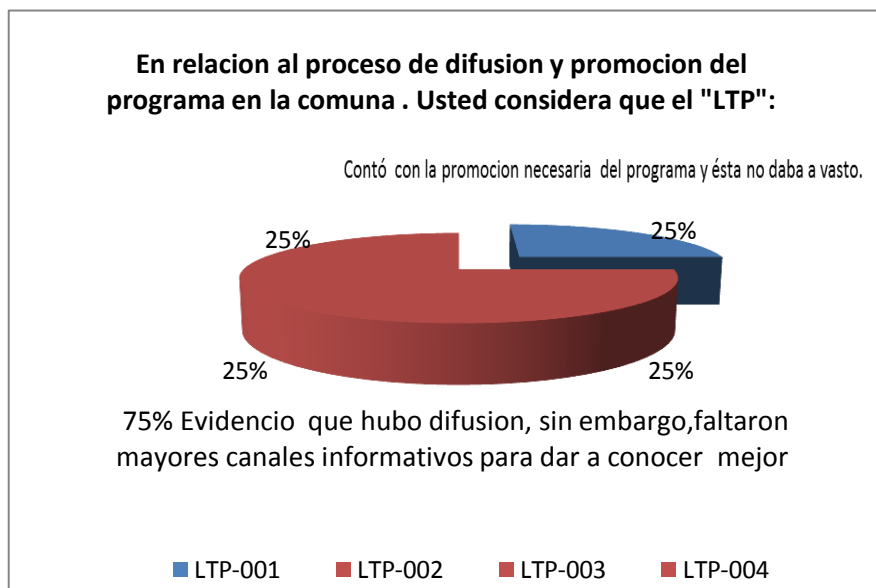
**d) Entrega de subsidio de alimentacion y traslado diario.**



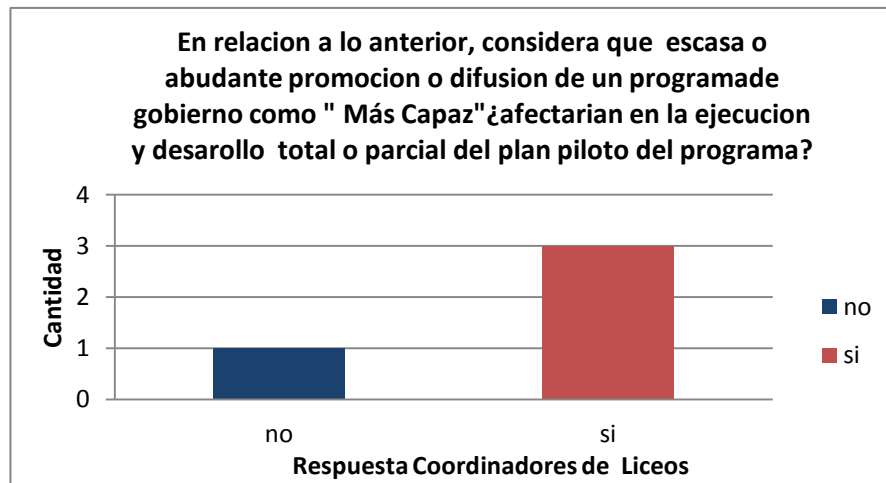




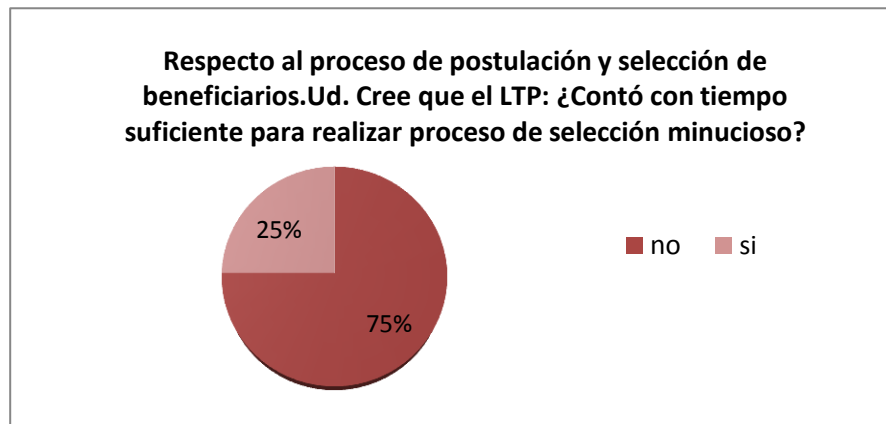
**III. Aspectos Técnicos propios de la ejecución y desarrollo del programa**  
 Pregunta N°1



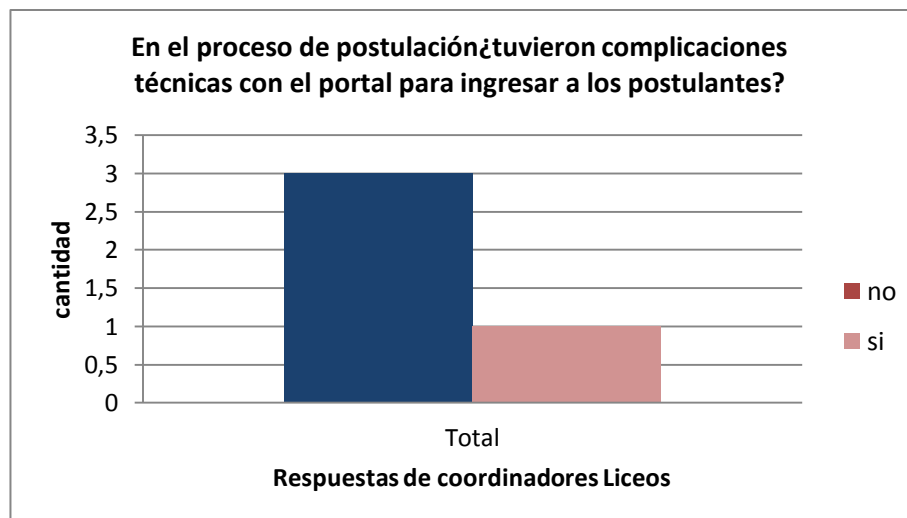
Pregunta N°2(de aquí en adelante contestar SI o NO)



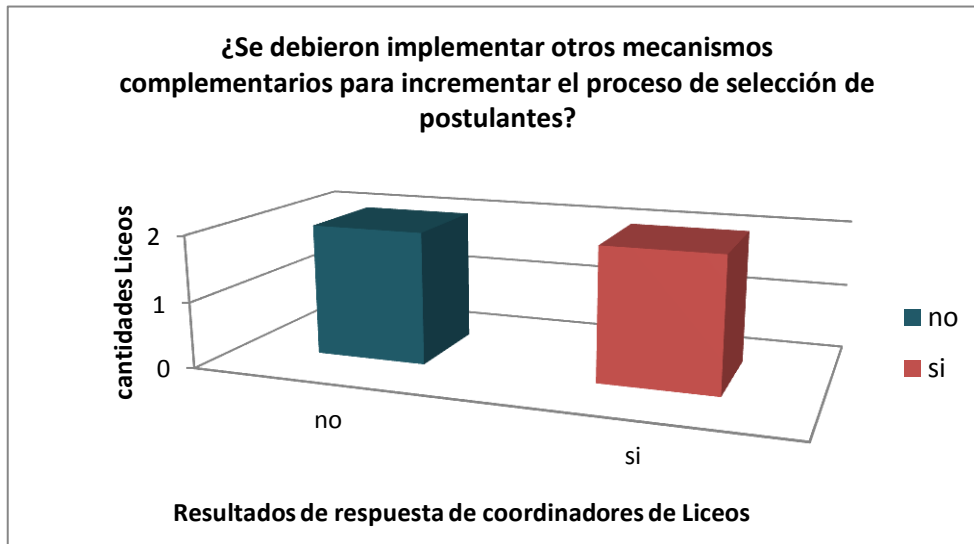
Pregunta N°3



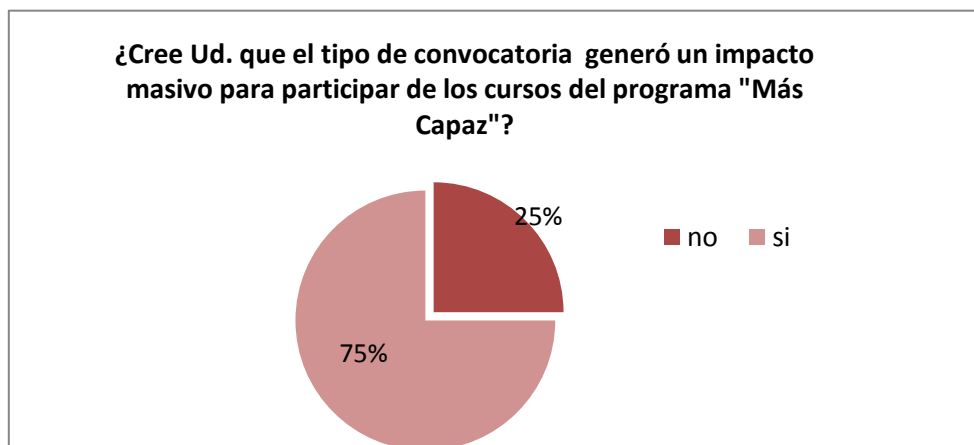
Pregunta N°4



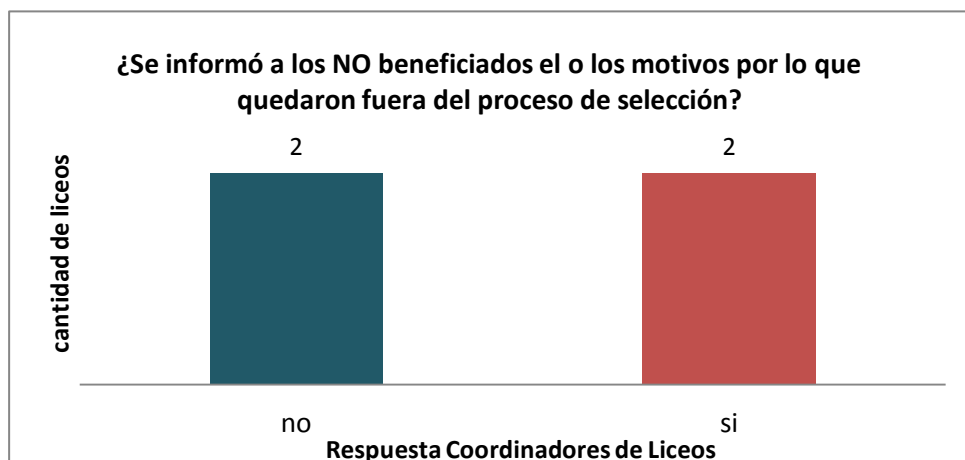
Pregunta N°5



Pregunta N°6

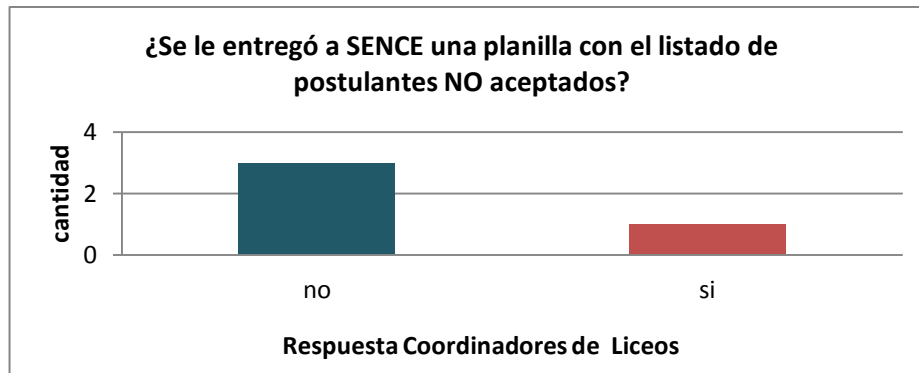


Pregunta N°7

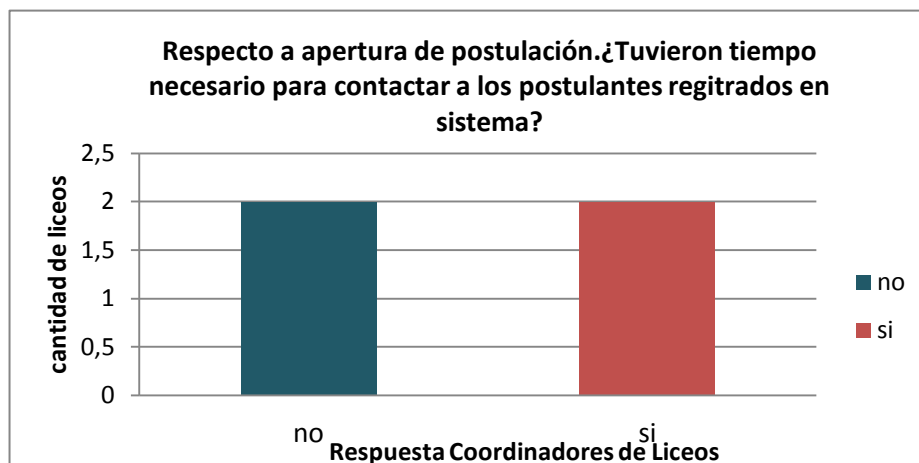


Pregunta N°8: ¿Quién tuvo mayor participación en los cursos (respecto a cada curso) ¿Mujer u Hombre?. La respuesta de todos los encargados fue: Mujer.

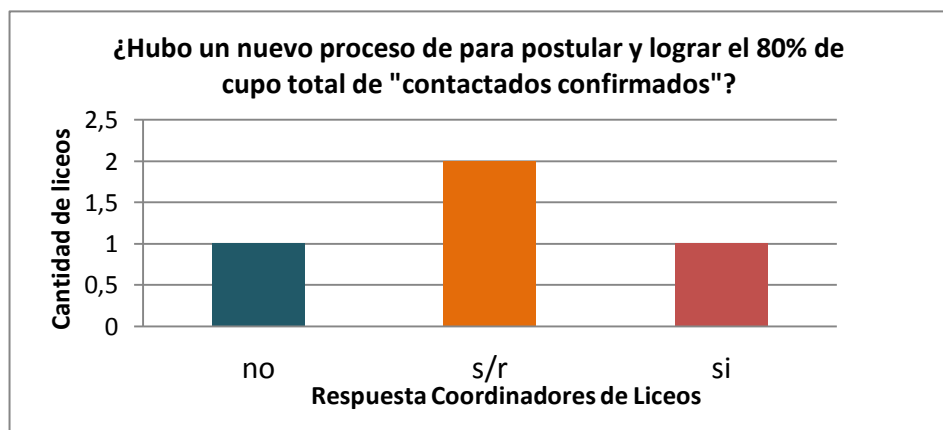
Pregunta N°9



Pregunta N°10



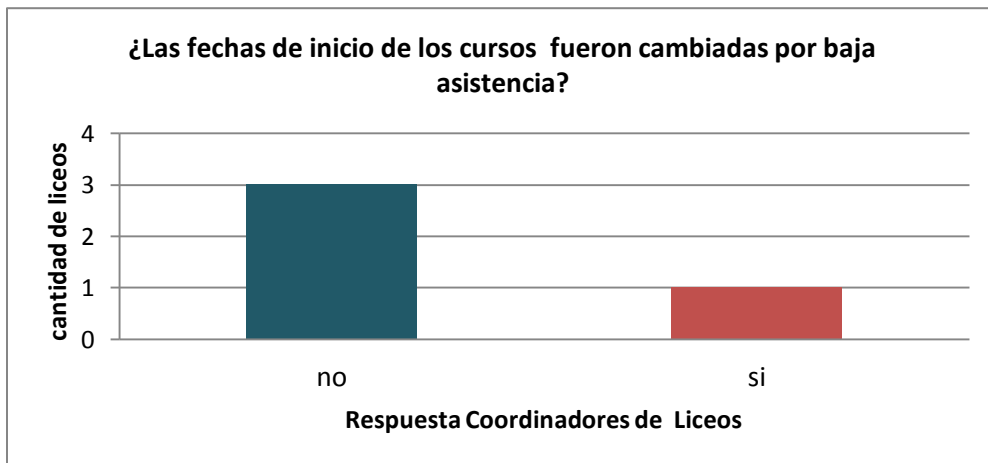
Pregunta N°11



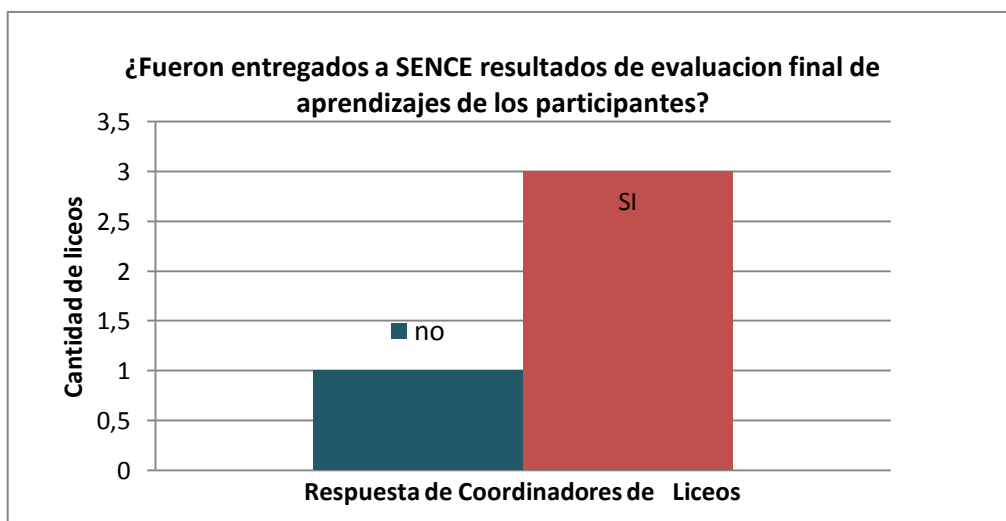
Pregunta N°12



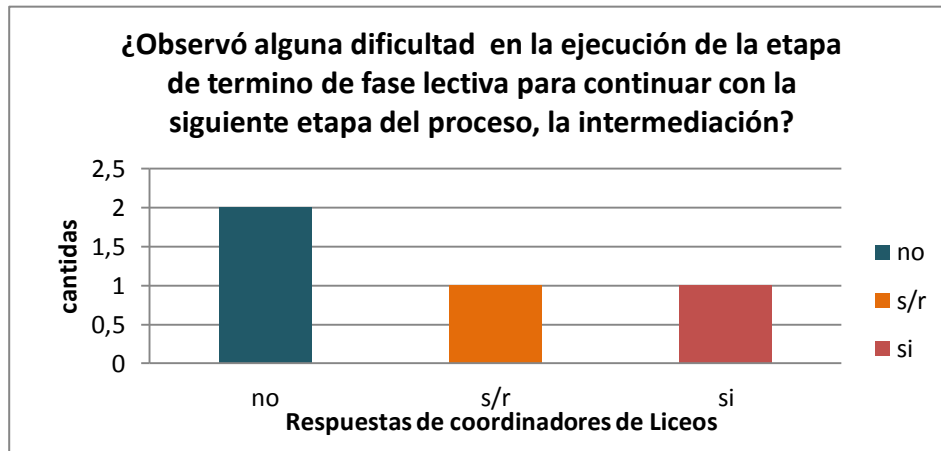
Pregunta N°13



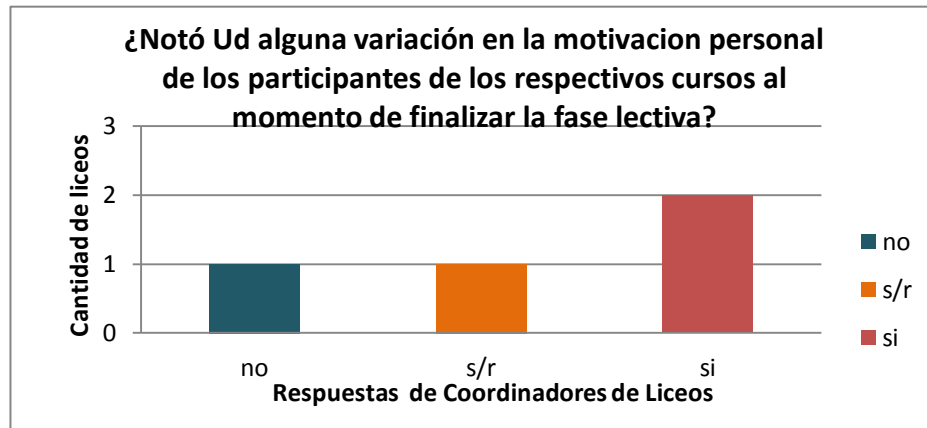
Pregunta N°14



Pregunta N°15

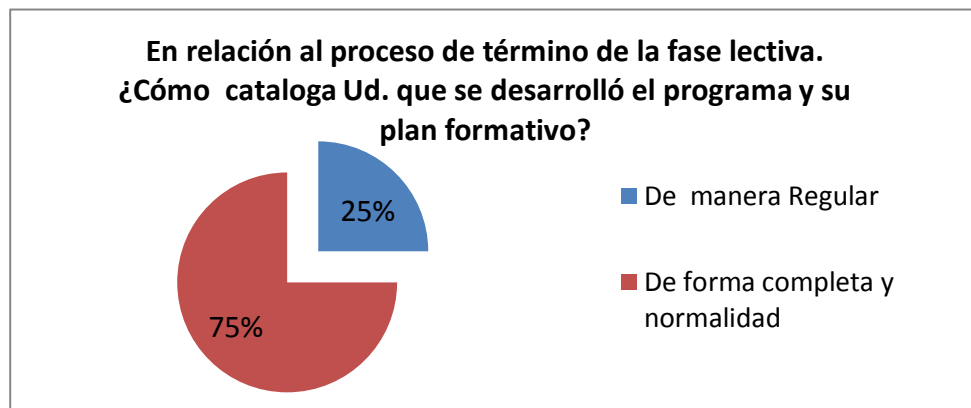


Pregunta N°16

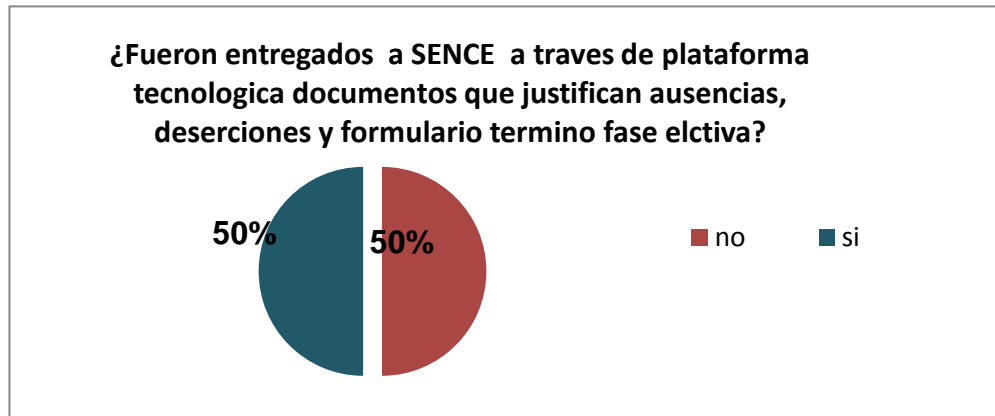


Pregunta N°17: Informaron a SENCE sobre porcentajes de participantes aprobados en fase lectiva que podían tener la posibilidad de ser certificados por las competencias adquiridas en los cursos. La Respuesta de todos los encargados de Liceos fue: SI

Pregunta N°18



Pregunta N°19



Pregunta N°20. (Relacionada con la pregunta N°16) ¿Observó aspectos que dificultaran a los participantes en su proceso de capacitación o proceso de aprendizaje? .La respuesta de todos los encargados de liceo fue: SI. Cada encargado nombró aspectos que consideró causas que dificultaban el proceso de capacitación de los participantes

Respuestas

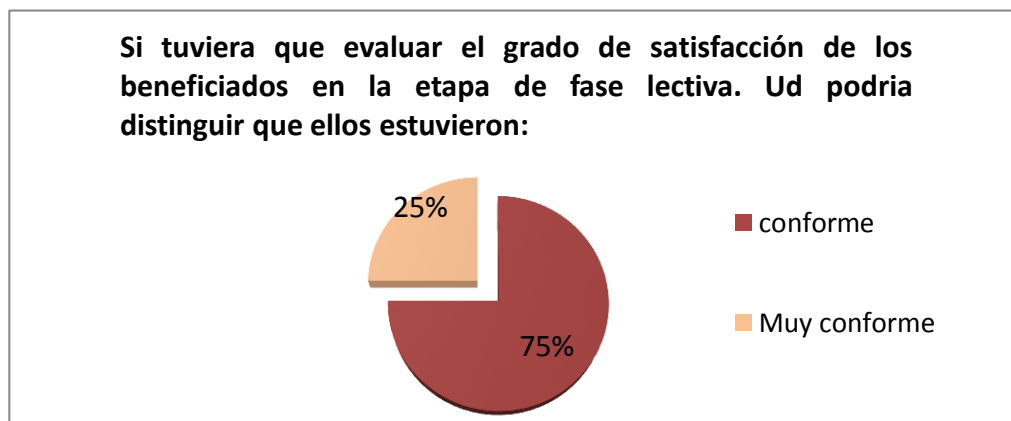
LTP-001 mencionó: Uso computador y Uso de Excell

LTP-002: Mencionó: Hablar inglés al comienzo del curso.

LTP-003 Mencionó: Tener hijos menores de edad, Lejanía con el lugar, Locomoción, Pago de subsidio anticipad, Horarios (temprano) y Permisos para asistir a cursos.

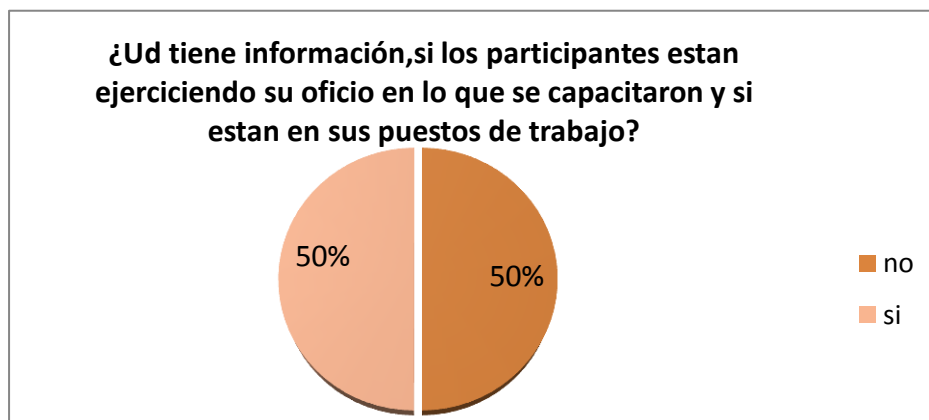
LTP-004 Mencionó: Baja escolaridad, Situaciones familiares, Madres solteras y Problemas de salud (enfermedades psiquiátricas, crisis de pánico).

Pregunta N°21

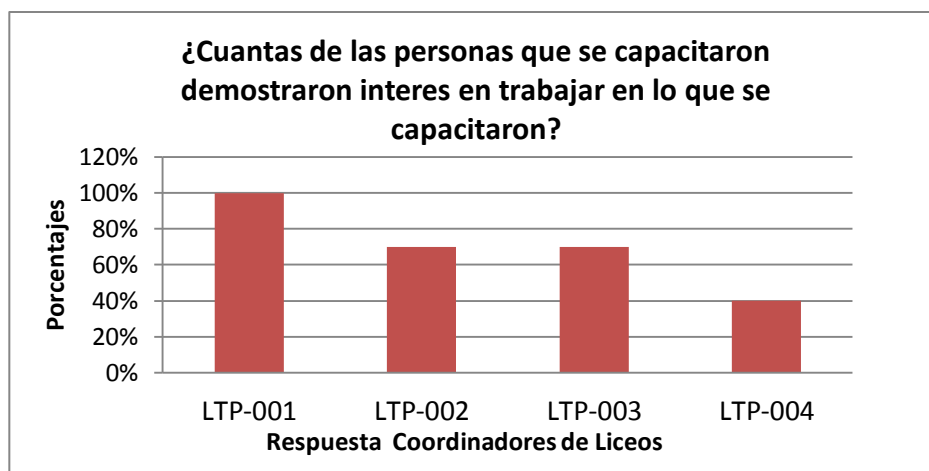


Pregunta N°22. Si Ud. tuviera que evaluar el grado de satisfacción de los participantes del programa en general ¿Qué grado de satisfacción distinguió entre los alumnos que participaron de los cursos ejecutados en el liceo? .La respuesta de todos los encargados de liceos fue: Letra B: Satisfechos

Pregunta N°23



Pregunta N°24



Pregunta N°25. Si tuviera que calificar. El impacto, contribución u aporte que dejó la implementación de este piloto “Más Capaz” en la comuna y específicamente en este liceo y sobre todo en las personas que fueron capacitadas en el. ¿Con qué nota lo evaluaría? En una escala del 1.0 al 7.0.

LTP -001= 7.0

LTP-003= 5.0

LTP-002 = S/R

LTP-004 = 6.0

## Capítulo V: Conclusiones

### 5.1 Conclusión General

El programa “+ Capaz” fue un plan piloto que dio inicio a una de las propuestas presidenciales más ambiciosa, del gobierno actual, enfocado a generar acceso al mercado laboral a la población perteneciente a los dos primeros quintiles de ingreso y al grupo con bajo índice de empleabilidad; Mujeres y jóvenes entre un margen de edad de 18 y 60 años. Esta propuesta proyecta para el año 2018 la capacitación e inserción laboral de cuatrocientos cincuenta mil beneficiados por el programa<sup>22</sup>.

Ante lo expuesto anteriormente, es importante señalar que un plan piloto tiene una función intrínseca desde el momento de su aplicación; que es evaluar el diseño y empleo de los procedimientos y mecanismos que se están desarrollando a medida que se está dando vida a un proyecto, en este caso a un programa de gobierno, con el fin de tomar en cuenta los efectos positivos o negativos que se desarrollan en el plan y por consiguiente decidir o no la viabilidad de dicho proyecto<sup>23</sup>.

Es por esto que, el presente análisis se ha desarrollado en base a dos líneas de investigación: Aplicación de entrevistas abiertas a expertos y realización de consultas a informantes claves, ambos engloban a la parte proveedora de capacitación que la componen: SENCE oficina Valparaíso, Municipalidad a través de los Liceos Técnicos Profesionales de Quillota y Oficina de Intermediación Laboral de Quillota, del análisis de los datos aportados por estos representantes, se puede inferir las conclusiones que a continuación se presentaran, pero no se puede argumentar sobre la viabilidad del plan piloto del programa “Más Capaz”, por ser un trabajo de investigación preliminar. El cual no cuenta con los datos de la parte demandante del programa; los beneficiados.

En ese mismo sentido, se pretende alcanzar el logro tanto del objetivo general como de los objetivos específicos de estudio para así responder a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que intervienen en la ejecución del plan piloto del programa “Más Capaz” en la comuna de Quillota en el año 2014? en base a la

---

<sup>22</sup> Programa de Gobierno MICHELLE BACHELET 2014-2018.

<sup>23</sup> Idea extraída de la página web: <http://definicion.mx/prueba-piloto/>.

información recopilada en las entrevistas y consultas realizadas a los proveedores de capacitación mencionados anteriormente.

En referencia a la información extraída tanto de las entrevistas realizadas a los expertos como de las consultas efectuadas a los informantes claves; que fueron parte primordial para recopilar los datos para el análisis del plan piloto del programa, es que las conclusiones se ordenan y explican según el capítulo IV. De Resultados.

Por lo tanto, en primer lugar respecto al impacto comunicacional que tuvo el programa, en relación a la comuna de Quillota y al trabajo interno de difusión- promoción que realizó SENCE, OMIL Quillota y los Liceos técnicos Profesionales se puede deducir que:

El 75% de los coordinadores de LTP<sup>24</sup> evidenció que hubo difusión y promoción, sin embargo, faltaron mayores canales informativos para dar a conocer mejor el programa en la comuna, lo que se confirma con lo comentado por los expertos que señalan que hubo impacto e interés en varios sectores de la localidad, por generar nuevas oportunidades laborales y de perfeccionamiento. No obstante, se reconoce una falta de promoción y difusión del programa. La cual fue entregada por OMIL Quillota. Siendo así que el mismo 75% de LTP consideran que sí fue un aspecto que afectó a la ejecución y desarrollo tanto parcial como total del programa. Aunque la responsabilidad inicial es de SENCE para el plan piloto no hubo lineamientos comunicacionales por parte del servicio. Si bien se generó el impacto comunicacional que se esperaba en las personas de la comuna también se reconoce otro aspecto que dificultó esta parte del programa; una acelerada ejecución, por lo tanto, no hubo tiempo para establecer un ritmo más pausado de ejecución de difusión y promoción, se reconoce una ejecución a presión, donde todo se realizó de manera apresurada.

En segundo lugar en relación a la convocatoria de participantes se distinguen dos etapas: postulación y de selección, de estas dos se desprende que: El 75% de los coordinadores de LTP señalaron que NO contaron con tiempo suficiente para realizar proceso de selección minucioso. Además el mismo porcentaje de LTP creen que la convocatoria generó un impacto masivo para participar de los cursos del programa y un

---

<sup>24</sup> Abreviación para la frase: Liceo Técnico Profesional. Que se utilizara de aquí en adelante para referirse a los estos.

50% de LTP No tuvieron tiempo para contactar a postulantes registrados en el sistema y el otro 50% señala que si tuvo tiempo realizar la tarea. Como ocurrió en el proceso anterior se reconoce que no hubo marcación de etapas, y todo fue muy junto. El proceso de selección no fue el mejor, ya que se llamaba a personas, se convocaba y se empezaron a la vez, no fue un proceso exigente, y esto lo evidenciaron en la etapa de fase lectiva. Se reconoce el trabajo colaborativo de OMIL en este aspecto. Tres coordinadores de liceos dicen no haber tenido complicaciones técnicas con el portal para el ingreso de postulantes, hay 50% de LTP que consideran que no se debieron aplicar mecanismos complementarios para apoyar el proceso de selección el otro 50% considera lo contrario.

En tercer lugar, respecto a fase lectiva los resultados suponen que: Un 75% de los LTP consideran que el desarrollo y plan formativo del programa al finalizar la fase lectiva se realizó de manera completa y con normalidad, otro 25% de manera regular. La mayoría de los cursos cumplió con el 80% de cupo asignado. Y con alto porcentaje de retención de alumnos (como el curso de contabilidad). Cabe destacar que los cursos estaban enfocados a trabajo dependiente; formar en diferentes oficios para enfrentar tareas asignadas en el lugar de trabajo, empero, un porcentaje importante de participantes estaban más para trabajo independiente, lo que causó que muchos quisieran abandonar la etapa siguiente, intermediación, lo que no fue evidenciado por los coordinadores de LTP, un 50% de estos no observó alguna dificultad en fase lectiva para continuar en la siguiente etapa. Al preguntarles por si notaron alguna variación en la motivación personal de los participantes al finalizar esta etapa el 50% respondió que sí, EL 25% no respondió y el otro 25% dijo que no. Para finalizar el punto el 75% de los coordinadores de LTP consideraron que los participantes estuvieron conformes en esta fase del programa.

Se presume que el plan piloto respecto a: Focalización de la población objetivo cumplió con el perfil ya que en todos los cursos de la comuna de Quillota, mayoritariamente había mujeres participantes y en segundo lugar jóvenes en cursos de contabilidad y servicio de piso, el curso con mayor porcentaje de hombres fue de cultivo y hortalizas. (Ver Anexo N°01)

En relación a la aplicación de encuesta de satisfacción, las bases establecen que debe ser el liceo el facilitador del proceso de aplicación de dichas encuestas, sin

embargo, para efectos del piloto del programa “Más Capaz” no se alcanzó a realizar las encuestas en su totalidad, y de haber encuestas tomadas, la comuna de Quillota no está contemplada. Se infiere que: Hay una contradicción con los resultados emitidos por los coordinadores de los liceos técnicos cuando se les preguntó sobre este proceso toma de encuesta (revisar cuestionario) el 50% respondió que SI facilitó el proceso de encuestas de satisfacción a los participantes e informó sobre los resultados, el otro 25% dijo que no lo realizó y finalmente un liceo no respondió la pregunta.

En cuarto lugar sobre la fase de intermediación laboral se consideran dos puntos relevantes que se interrelacionan: a) la voluntariedad por participar en esta fase del programa y b) como afecta en esta etapa el giro del programa, es decir, que sea para trabajadores dependientes. De esto se presume que:

a) La fase de intermediación es considerada una parte débil del programa, por ser una etapa de participación voluntaria por parte de los beneficiados del programa, el instructivo para la operación de los cursos de capacitación en liceos técnicos profesionales no señala clausula o condición sobre este aspecto, lo que ocurrió en el piloto de la comuna de Quillota es que al momento de finalizar esta etapa muchos alumnos, se enteraron de esta “condición” y no hubo interés en realizar sus prácticas e intermediarse en futuros puestos de trabajo. OMIL Quillota gestionó estrategias motivacionales entre los alumnos que no querían realizar las prácticas, de manera que de un total de 178 alumnos de todos los cursos ejecutados en la comuna, 110 personas se motivaron y participaron por realizar sus prácticas en lo que se habían capacitado. Esto fue considerado por parte de OMIL Quillota un punto que afectó a la ejecución del programa. Sin embargo, esta gestión logró que los porcentajes de participación en práctica e intermediación laboral en general fueran altos. (Ver Anexo N°01).

b) En relación a lo anterior, enfrentando la situación de la voluntariedad de participar en la fase de práctica laboral, muchos de los alumnos tenían en perspectiva seguir con un trabajo independiente, por lo que la etapa de práctica no les era útil, ya que con la capacitación previa (fase lectiva) poseían los conocimientos y habilidades para manejar un oficio en particular y siendo su propio empleador. Situación que se presentó mayoritariamente en los cursos de panificación, pastelería y manipulación de alimentos. Es por este factor que se vió afectado parte de la fase de intermediación laboral, considerado también como uno de los puntos débiles del programa.

En quinto lugar acerca de la colocación en los puestos de trabajo se consideran tanto la contratación de los que participaron como los que componen la fuerza laboral activa se dilucida que: La contratación fue un tema difícil de abordar, por el tiempo que existía para conocer a las personas que estaban insertándose a los trabajos. El tema de los plazos de contratación; estos fueron por uno o dos meses, algunos entraron por reemplazos, la figura del contrato indefinido se establece después de los contratos fijos, nunca automáticamente. Ante la pregunta a los coordinadores de los liceos técnicos profesionales si tenían información sobre participantes en sus puestos de trabajo, el 50% respondió que no y el otro 50% respondió que sí. No hubo por parte de SENCE un seguimiento de estas personas y constatar su real acceso a puestos de trabajo. Las bases del acuerdo operativo del programa no señalan punto al respecto, sin embargo, el programa aspiraba a que la persona al terminar la práctica fuera contratada con contrato indefinido en el momento. A lo que respecta a la fuerza laboral activa un 8% continúa trabajando, a otras personas se les ha terminado el contrato y se les ha reinsertado en otras partes. Para finalizar no existe un registro de seguimiento de aquellos beneficiados del programa que estén en puestos de trabajo.

En sexto lugar, concerniente al sistema de adquisición y específicamente a los procesos de adquisición de OMIL Quillota. Se presume que: Los procesos de adquisición internos de la municipalidad quillotana fueron muy complejos, al utilizar un sistema como Chilecompra, el adquirir materiales a cursos relacionados con alimentación, fue engorroso ya que se requerían de insumos diarios, y los procedimientos no son expeditos. O también por temas de deuda municipal los proveedores cierran puertas, lo que perjudicó y demoró la adquisición de materiales que se necesitaron diariamente.

En séptimo lugar sobre el pago de subsidios, se deduce que: No hubo problemas para el cumplimiento de los pagos. La modalidad de pago fue por semana vencida. Respecto a las pregunta N°1 letra d. Dos coordinadores de liceo respondieron que no hacían entrega del subsidio y una sola respondió que sí, esto se debe a que el pago de los dineros es por parte de Finanzas-DIDECO, unidad que se responsabiliza directamente con el pago de los subsidios.

En octavo lugar relación al plan de seguro del programa y su cobertura. Se infiere que: La cobertura del seguro fue mal gestionada, fue un proceso engorroso de poder efectuar y fue considerado una debilidad del programa.

Y en noveno lugar y final sobre la nivelación de participantes y su ejecución. se desprende que: Esta etapa del programa no se realizó en el piloto, sin embargo, está contemplada en la difusión del programa y en las bases del programa. Situación que se regularizó y está siendo desarrollado en la línea regular del programa “Más Capaz” ejecutado en la actualidad.

Respondiendo al planteamiento del problema se infiere que los factores que intervinieron en la ejecución del plan piloto del programa “Más Capaz” desarrollado en la comuna de Quillota el año 2014, según los resultados obtenidos anteriormente son los siguientes:

- \* Ejecución de difusión y promoción del programa a presión. No se dieron los tiempos tanto a SENCE Valparaíso, OMIL Quillota y a los liceos técnicos profesionales para extender más los procesos y poder ejecutar la promoción, difusión, además de la postulación y selección de participantes de forma más íntegra y metódica.
- \* La voluntariedad de participar en la fase de intermediación, las bases del programa del plan piloto no clarifican o expresan sobre la no continuación de los beneficiados en esta parte del proceso, por lo que genera expectativas inciertas sobre si realmente el programa logra cumplir con el objetivo de intermediar a personas que no tienen real acceso al mercado laboral.
- \* Giro del programa se ve alterado por la motivación personal que tienen los participantes al momento de finalizar la fase de formación. Es un programa para generar acceso a trabajo dependiente, sin embargo, la población lo consideró como una oportunidad de acceso a trabajo independiente.
- \* Grado de interés de los Quillotanos. Interés masivo de la comunidad quillotana en acercarse a ser participe del programa “ Más Capaz”, lo que conllevó a que, las postulaciones y respectiva selección de alumnos fuera exitosa al cumplir con los porcentajes de participación proyectados por la OMIL de Quillota y SENCE Valparaíso a pesar de tener una difusión apresurada.
- \* Gestión de Oficina de Intermediación Laboral (OMIL) Quillota. Por su proactividad, colaboración y cooperación en incentivar a más de cien alumnos a seguir adelante con el proceso de intermediación y finalización del programa.

## 5.2 Esbozo de Propuestas

Con los factores identificados se deduce el siguiente esbozo de propuestas:

Propuesta N°1: Gestionar los tiempos de manera coordinada, se requiere ir paso a paso para articular directrices propias de un programa de gobierno en desarrollo, se proponen que en las reuniones de coordinación con SENCE Valparaíso, OMIL y coordinadores LTP se establezcan cartas de planificación semanal (cartas Gantt), con el fin de gestionar tiempo y carga de trabajo de los ejecutores y coordinadores del programa.

Propuesta N°2: En primer lugar proponer a nivel central de SENCE la aclaración técnica respecto a la voluntariedad de la participación en fase de intermediación, ya que afecta directamente el objetivo del programa. Una segunda propuesta sería declarar obligatorio terminar la fase de intermediación y que sea requisito para poder obtener la certificación por competencias adquiridas durante fase de formación e incluida la fase de práctica.

Propuesta N°3. Dado el contexto económico actual y los porcentajes empleo y desempleo en nuestro país, como asegura el Ex Ministro de Hacienda: “Las cifras demuestran que el mercado laboral se ha mantenido y destaco el aumento de trabajadores asalariados, siendo la tasa de crecimiento del 2%”<sup>25</sup>. Es aquí donde se evidencia que para trabajadores dependientes existe un tema de seguridad al contar un puesto de trabajo asalariado, sin embargo, es importante que se cumplan los términos contractuales es por esto que debe existir la debida fiscalización de los acuerdos de contratación. SENCE debería gestionar inicialmente la fiscalización de las contrataciones de todas aquellas personas beneficiadas que fueron certificadas en sus respectivos oficios.

Propuesta N°4. Se propone un prototipo de “Encuesta Piloto” para ser aplicada a la parte demandante del programa; los beneficiados. Con el fin que alcance a una parte de la población de estudio no analizada en esta investigación. (Ver Anexo N°05).

---

<sup>25</sup> Información obtenida de <http://www.cnnchile.com/noticia/2015/02/27/a-un-62-subio-la-tasa-de-desempleo-durante-el-trimestre-noviembre-enero>. Emitido por Ex Ministro de Hacienda Alberto Arenas.

Con todos los antecedentes recogidos se finaliza lo siguiente:

Que este análisis puede constituir un aporte al trabajo realizado tanto por la OMIL de Quillota y los coordinadores de los liceos técnicos, como del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Valparaíso, ya que los esfuerzos coordinados de estos tres organismos públicos hicieron posible que cientos de personas se beneficiaran de este programa de gobierno.

Los factores que intervinieron mayoritariamente en la ejecución del plan piloto fueron internos, es decir, aquellos que se generaron en la ejecución misma de los procesos o etapas del programa y que se fueron manifestando en la medida que el programa iba avanzando en el tiempo.

Se refuerza la idea señalada anteriormente con los comentarios finales tomados en los cuestionarios de los coordinadores de los LTP que señalan:” *que al ser un piloto tiene la posibilidad de mejorarse y perfeccionarse y de que las cosas no ocurran necesariamente de acuerdo a lo planificado. En general para ser un piloto se comenten los errores naturales de echar andar un programa*”. A su vez agregan; “*el reconocimiento de trabajar con libertad y notar el agradecimiento de los alumnos, el valor del programa que complementa herramientas para la gente, donde se enseña que la capacitación es aprovechar las oportunidades, para ampliar las posibilidades y a modo de sugerencia poder contar en un futuro con otro sistema de selección de personas y de filtro en áreas de salud y educación. Aunque el programa está enfocado a personas de este estrato, es interesante que hubiese sido para ayudar y nivelarlas en su educación. (Básica).Y en salud, psicológicamente*”<sup>26</sup>.

Frente a la pregunta sobre el impacto, contribución u aporte que dejó la implementación de este piloto “Más Capaz” en la comuna y específicamente en el liceo y sobre todo en las personas que fueron capacitadas en el, con qué nota lo evaluarían ellos en una escala del 1.0 al 7.0. El promedio de notas de tres LTP, ya que no uno de ellos no quiso evaluar, dio como resultado nota 6.0. Del cual se desprende, según la escala de ponderación<sup>27</sup> que el criterio es bueno, lo que significa que cumple con los objetivos

---

<sup>26</sup> Comentarios tomados de la consulta realizada a los coordinadores de LTP que participaron de la ejecución del programa “Más Capaz” comuna de Quillota. Año 2014.

<sup>27</sup> Escala de Ponderación de Elaboración Propia. Para el rango de nota 1.0 a 2.0 = Deficiente; Nota: 3.0 a 5.0= Regular; Nota 6.0 a7.0 = Bueno.

propuestos, se alcanza un mínimo indispensable para el desarrollo del programa. En definitiva el impacto y contribución que dejó para el liceo y principalmente a los beneficiados del programa desde la perspectiva de los coordinadores del LTP fue bueno. Lo que deja a entrever:

Que este programa de gobierno brinda un aporte global en o los participantes, evidencia que políticas públicas que favorecen programas de mejoramiento en la calidad de vida de las personas, estimulan otros aspectos particulares, se infiere que a pesar de los factores que intervinieron en la realización y desarrollo del programa, el impacto que generó la ejecución del Plan Piloto del Programa Más Capaz en la comuna de Quillota en el año 2014 causó en las personas la satisfacción de que pueden ser capaces de potenciar sus habilidades, de perfeccionarse, de instruirse y adquirir nuevos conocimientos, de compartir nuevas experiencias, tener compañeros(as), de desarrollarse profesionalmente y lo más importante de darse una oportunidad para mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

## **BIBLIOGRAFIA**

**Ley N°19.518.** Fija Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo. Chile, Octubre 10 de 2014.33p.

**Resolución Exenta N° 2947.** Aprueba condiciones administrativas y técnicas para la ejecución del “Programa de Capacitación en oficios”.Tercera convocatoria año 2014, e invita a Organismos Técnicos de capacitación pertenecientes al registro especial a presentar planes regionales de capacitación, para las comunas y regiones que se indican. Servicio Nacional de capacitación y empleo, Chile, junio 12 de 2014. 61p.

**Resolución Exenta N°3407.** Instructivo para la Operatividad de cursos de capacitación en municipios a través de liceos técnicos profesionales dependientes de estos. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. Chile, julio 07 de 2014.17p.

**Centro de documentación y estudios de SENCE. 2003.** Recuento Cronológico del papel del Estado en el Sistema de Capacitación en Chile. Agosto 2003. Santiago.17p.

**Edición Especial N°39 ANIVERSARIO SENCE.** El Mercurio de Valparaíso, Chile, 31 de Mayo 2015.

**CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano.2009.** 3<sup>era</sup> Edición. México DF. McGraw-Hill, 2009. p 370-396.

**SAMPIERI, Fernández-Collado y Baptista. Metodología de la Investigación.** 4<sup>a</sup> ed. México. McGraw-Hill, 2006. 849p.

**FERNANDEZ Alfaro, Daniela Karina. Estudio de caso: Implementación de las Ferias Laborales por parte de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de la Región de Valparaíso.** (Tesis para optar al título de Administrador Público y al grado de Licenciado en Administración Pública).Valparaíso, Chile. Universidad de Valparaíso. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2012.p 31-33.

**Ghio D, Diccionario Práctico de sinónimos y Anónimos.** Vigésimonovena Edición.Santiago-Chile.1993

## REFERENCIAS WEB

- **SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO (SENCE).** Crea y Establece Marco Normativo Programa MAS CAPAZ.DECRETO AFECTO N° 101. [En línea] [http://www.sence.cl/601/articles-3588\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-3588_archivo_01.pdf) [consulta: 15 Marzo 2015].
- **REVISTA DE DERECHO (VALPARAISO).** Capacitación y adiestramiento para el trabajo en el Derecho Mexicano. [En línea] [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071868512013000200003&script=sci\\_arttex](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071868512013000200003&script=sci_arttex) [consulta: 5 abril 2015].
- **MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (SEPE).** Formación para el empleo España: normativa aplicable [En línea] [http://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/quienes\\_somos/mision\\_vision\\_valores.html](http://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/quienes_somos/mision_vision_valores.html). [consulta: 17 abril 2015].
- **DEPARTAMENTO DE TRABAJO DE ESTADOS UNIDOS. (USDOL).** TENDENCIAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO. El Perfil Laboral de los Estados Unidos (EE.UU.) [En línea] <http://www.savingmatters.dol.gov/dol/topic/2008USLaborProfileSpanishRevisedtoprint71808.pdf>. [Consulta: 01 Agosto 2015].
- **DOCUMENTO.** Decent Work Conuntry Programme. Programa de Trabajo decente [en línea] [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/genericdocument/wcms\\_178019.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/genericdocument/wcms_178019.pdf) [consulta: 14 abril 2015].
- **DOCUMENTO.** Competencias para el empleo. Orientaciones de política. Formulación de una política nacional sobre el desarrollo de competencias laborales.[en línea] [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_180580.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_180580.pdf) [consulta: 14 abril 2015]

## ANEXOS

Anexo N°01: Tabla con información de cupos, asistencia, aprobación, reprobados entre otros, de los respectivos cursos ejecutados en los liceos de la comuna.

<b>cursos</b>	<b>cupos</b>	<b>aprobados</b>	<b>reprobados</b>	<b>desertores</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>prom.asist. Part</b>	<b>prom asist aprobados</b>
Cuidado y atención de adulto mayor a domicilio	20	15	6	6	21	0	74,82	84,43
Operaciones básicas de pastelería (2)	20	19	3	3	20	0	88,01	92,22
Actividades auxiliares de cocina	20	16	4	4	20	0	76,96	91,2
Operaciones básicas de panificación	20	17	8	8	25	0	80,92	88,94
Cultivo de Hortalizas al aire libre e invernadero	20	18	7	7	9	16	74,2	82,75
Actividades básicas administrativas	20	18	5	5	21	2	98,2	98,2
Actividades básicas de contabilidad general y tributaria	20	20	2	2	20	2	97,88	97,88
Servicio de comedor	20	15	13	13	23	5	65,68	91,43
Operaciones básicas de pastelería	20	20	2	2	22	0	86,57	94,37
Servicio de piso en recintos de alojamientos	20	18	11	11	29	0	70,8	90,1

Fuente: OMIL Quillota

Anexo N°02: Minuta + Capaz .Estado de Avance Piloto 1.Cobertura + Capaz año 2014 fase piloto 1. Comuna de Quillota.

### 1.1 LICEOS TP

COMUNA	N° Cursos	N° Cupos Programados	N° alumnos inscritos	N° alumnos egresados	N° alumnos con práctica iniciada	Inversión
<b>Quillota</b>	<b>10</b>	<b>200</b>	<b>191</b> (96%)	<b>171</b> (90%)	<b>70</b> (41%)	<b>\$185.400.000</b>
<b>Total (4 comunas)</b>	<b>33</b>	620	572 (92.3)	532 (93.1%)	146 (27.5%)	<b>\$552.525.000</b>

### 1.2 Detalle de ejecución

Comuna	Sector	Nombre Curso	Tipo Proveedor	Nombre Proveedor	Estado Curso
<b>Quillota</b>	Turismo	Servicio de comedor	Liceo TP	Santiago Escuti Orrego	Finalizado
	Turismo	Servicio de Piso en recintos de Alojamientos	Liceo TP	Santiago Escuti Orrego	Finalizado
	Agricultura	Cultivo de Hortalizas	Liceo TP	Liceo Agrícola	Finalizado
	Servicio	Actividades Auxiliares Administrativa	Liceo TP	Liceo comercial	Finalizado
	Servicio	Actividades Auxiliares de contabilidad gral y tributaria	Liceo TP	Liceo Comercial	Finalizado
	Gastronomía	Operaciones Básicas de Pastelería	Liceo TP	CEIA	Finalizado
		Operaciones Básicas de Panificación	Liceo TP	CEIA	Finalizado
		Actividades Auxiliares de Cocina	Liceo TP	CEIA	Finalizado
		Cuidado Domiciliario del adulto mayor	Liceo TP	CEIA	Finalizado
		Operaciones Básicas de Pastelería (2)	Liceo TP	CEIA	Finalizado

Anexo N°3: Resolución Exenta N°3407. Instructivo para la operación de cursos de capacitación en Municipios a través de Liceos Técnicos Profesionales dependientes de éstos.

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
Y EMPLEO - SENCE

09 JUL 2014



REF.: Aprueba **INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN MUNICIPIOS A TRAVÉS DE LICEOS TÉCNICOS PROFESIONALES DEPENDIENTES DE ÉSTOS**.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3407

SANTIAGO, 10 7 JUL 2014

TENIENDO PRESENTE:

1.- Que para efectos de dar cumplimiento a las medidas presidenciales, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, ha dispuesto para el año 2014, realizar una experiencia piloto con el fin de evaluar el diseño y la implementación del **Programa + Capaz** para efectos de su posterior ejecución en régimen.

2.- Que en el marco del **Programa + Capaz**, antes individualizado, el SENCE ha diseñado un modelo de ejecución que involucra a los Municipios y a través de ello a las Direcciones de Educación Municipales, denominadas también, DEM o DAEM, para que a través de sus Liceos Técnicos Profesionales, en adelante "LTP" actúen como proveedores de la capacitación, que se implementará en las comunas que han sido seleccionadas para la ejecución del Programa Piloto.

3.- El objetivo del **Programa+Capaz**, al considerar a las Municipalidades y a través de ésta a los Liceos Técnicos Profesionales para la ejecución del respectivo programa, guarda relación con aumentar el número y diversidad de oferentes de capacitación, utilizar la infraestructura disponible y colaborar a mejorarla, involucrando al municipio y a la educación pública técnico profesional en las necesidades propias de su comuna más allá de la comunidad escolar y de este modo contribuir a ampliar la fuerza de trabajo en mujeres y jóvenes vulnerables y mejorar las condiciones de vida de éstos.

4.- Lo dispuesto en el inciso primero del artículo 68 de la Ley N° 19.518 que dispone que este Servicio Nacional podrá celebrar convenios con organismos de la Administración del Estado con el objeto de que éstos desarrollen programas o acciones de capacitación, en beneficio de las personas señaladas en el artículo 5° de la presente ley.

5.- Que para el adecuado y eficaz funcionamiento del programa, es necesario que las instrucciones que por este acto se aprueban, sean conocidas por parte de los Municipios, Liceos Técnicos Profesionales dependientes de los mismos y de los participantes que accederán a la capacitación del Programa.

VISTO:

Las disposiciones invocadas, las facultades que me otorga el artículo 85 N°5 de la Ley N°19.518, el artículo 41 del Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley N°19.880; el Decreto Supremo N° 76, de 3 de julio de 2014, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y lo preceptuado en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón.

RESUELVO:

Apruébase el "INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN MUNICIPIOS A TRAVÉS DE LICEOS TÉCNICOS PROFESIONALES DEPENDIENTES DE ÉSTOS" cuyo texto se transcribe a continuación:

**1. PARTICIPANTES DEL PROGRAMA**

**1.1 Perfil General**

Para este Programa, podrán postular personas vulnerables clasificadas en dos segmentos que cumplan con los requisitos mencionados a continuación, las que accederán al mismo sin perjuicio de la priorización que realicen los Municipios a través de los Liceos Técnicos Profesionales bajo su dependencia directa, que han sido seleccionados para la ejecución del Programa.

- a) Personas vulnerables:
  - Segmento 1: Jóvenes hombres y mujeres de entre 18 y 29 años de edad, y
  - Segmento 2 mujeres entre 30 y 60 años de edad.
- b) Excepcionalmente hombres y mujeres de 16 y 17 años con responsabilidad parental.
- c) Personas en condición de vulnerabilidad, definida a través de la ficha de protección social, focalizando en los quintiles I, II y III.

Para la verificación de estos requisitos, el sistema informático definido por el SENCE realizará el cruce con otras instituciones públicas validando el indicador de vulnerabilidad y vigencia de la cédula de identidad, al momento de la postulación.

**1.2 Exclusiones**

No podrán participar del Programa las personas que:

- Cuenten con un nivel de educación terciaria completa impartida por Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y/o por Universidades Estatales o Privadas, y
- Aquellas que al momento de postular, se encuentren como participantes regulares en Institutos Profesionales, Centros de Formación Técnica y/o por Universidades Estatales y Privadas.

**1.3 Intervención de Trabajo Dependiente:**

El trabajo dependiente es aquél en que el trabajador realiza ciertas labores en favor de una persona denominada empleador, el cual, por la prestación recibida, entrega una remuneración estipulada en el contrato de trabajo.

Para resguardar el equilibrio de la relación laboral, SENCE busca la formación de los trabajadores en distintos oficios para que enfrenten con mejores herramientas las tareas asignadas en su lugar de trabajo, asegurando además el acceso a un empleo y a mantener buenas prácticas por lo que la preparación de las personas en la intervención de trabajo dependiente resulta relevante.

Dicha intervención tendrá la siguiente modalidad:

- Cursos sólo con Fase Lectiva.

### **1.3.1 Fase y componentes para el trabajo dependiente**

#### **1.3.1.1 Fase Lectiva**

En esta Fase se agrupan los componentes de la formación. El Programa se encuentra formulado de acuerdo a la nomenclatura y metodología de Formación por Competencias adoptado por el SENCE. En consecuencia, tanto los componentes como los módulos de enseñanza-aprendizaje, como también el material didáctico serán los definidos en los propios Planes Formativos que se utilicen, más aquellas definiciones metodológicas consideradas apropiadas o coherentes al cumplimiento de la formación por competencias.

- Las clases podrán ser realizadas en horarios preferentemente en jornada vespertina. No obstante lo anterior, podrán ser definidos de acuerdo a la disponibilidad de los establecimientos y sus modificaciones posteriores.

**Los componentes que forman parte de la Fase Lectiva son los siguientes:**

#### **1.3.1.2 Competencias Técnicas:**

Se entiende por tal, la formación en un conjunto de tareas normalizadas respecto de una labor que implica un desempeño laboral. La enseñanza de éstas, se realizará a través de Planes Formativos diseñados por SENCE.

#### **1.3.1.3 Competencias Transversales:**

Las Competencias Transversales corresponden a los módulos complementarios, cuyo objetivo es perfeccionar la formación técnica en torno a las habilidades que se describen a continuación:

- Empleabilidad (30 horas) (Módulo de Formación para el Trabajo): El objetivo de este módulo es capacitar al participante en las habilidades transversales que se requieren para enfrentarse al mercado laboral: buscar un trabajo, enfrentar una entrevista, mantener un trabajo, moverse entre distintos empleos y/o cargos, entre otros. Este módulo fue elaborado por SENCE y será entregado para este Programa.

## **2 NORMAS GENERALES**

### **2.1. DESARROLLO DEL PLAN FORMATIVO**

El Municipio a través de los Liceos Técnicos Profesionales deberá ejecutar el Plan Formativo de capacitación de acuerdo al convenio que al efecto se suscriba con el SENCE. En esta etapa, el Liceo deberá:

- a) Registrar diariamente la asistencia de los(as) participantes(as) a través del registro sistema que el SENCE determine, para cuyo efecto el Liceo deberá cumplir con las instrucciones que el SENCE imparta. La asistencia diaria también deberá registrarse en el sistema de soporte informático del Programa.
- b) Registrar el resultado de las evaluaciones teóricas y prácticas, parciales y finales en el libro de clases y en el sistema de soporte informático.
- c) Entregar a los Participantes el horario y los contenidos por cada módulo.
- d) Entregar los útiles y materiales a los participantes, dejando constancia de ello en un acta (ver Anexo N° 1) que debe ser firmada por ambas partes.
- e) Entregar, en acuerdo con los participantes, el subsidio de alimentación y traslado de \$3.000.- (tres mil pesos) por día efectivamente asistido.
- f) Favorecer la agilización de los procedimientos que defina la Dirección Regional del SENCE para la generación de información y evaluaciones con los participantes, sean de carácter presencial, virtual u otras.

- g) Informar a los participantes la propuesta técnica y el calendario detallado del desarrollo del curso.
- h) Gestionar el nombramiento de un delegado de los participantes.
- i) Ser facilitador en el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción a los participantes del Programa e informar sus resultados al SENCE.
- j) Organizar en coordinación con la Dirección Regional del SENCE, si fuere necesario, una visita a faena. El objetivo de esta actividad es que los participantes conozcan cómo se desempeña el oficio en un ambiente real.
- k) Informar a los participantes las gestiones que el Municipio, a través de su OMIL u otra instancia, realizarán para apoyar la inserción laboral de los egresados.
- l) Aplicar evaluaciones y otros instrumentos a los participantes, según instrumentos que el SENCE le otorgue al Municipio.

## **2.2 Solicitud de modificaciones**

El SENCE estará facultado para autorizar cambios, en la ejecución de las capacitaciones, por causas justificadas. tales como, los cambios de instructor autorizado, modificación en el inicio de las fechas de cursos, entre otros, los que quedarán registrados en un anexo al Acuerdo Operativo, que debe ser firmado por el coordinador del Municipio y el SENCE. Estos cambios deberán ser comunicados por el Liceo al SENCE, con una anticipación de, a lo menos, 5 días hábiles a la materialización del cambio.

## **2.3 Subsidios**

Los participantes tendrán derecho a un subsidio de alimentación y traslado por día asistido de \$3.000.- (tres mil pesos), para la Fase Lectiva. El pago de este subsidio será realizado por el Liceo directamente a los participantes, de acuerdo a las instrucciones que al efecto le imparta el SENCE, dejando constancia de ello a través del Anexo N° 5 contenido en el presente documento.

En el caso de la fase lectiva, se entenderá como día asistido cuando el participante se encuentre presente en el libro de asistencia que administre el Liceo.

El pago de los subsidios deberá realizarse semanalmente o en los plazos propuestos por el Municipio a través del Liceo Técnico Profesional y podrá ser en dinero en efectivo, pagado directamente al participante.

Todo conforme a lo indicado en el presente Instructivo y convenio que se suscriba al efecto.

El monto de los subsidios deberá ser entregado en un 100% a los participantes.

## **2.4 Situación de Asistencia del Participante**

Al finalizar la Fase Lectiva, el Liceo deberá registrar en el formulario (libro de asistencia) que corresponda, la situación final del participante en términos de asistencia de cada una de las Fases:

- **Aprobado:** Si el participante cumplió con, a lo menos, un 75% de asistencia a la Fase lectiva.
- **Contratado:** Si el participante se retira del curso por obtención de un contrato de trabajo.
- **Reprobado:** Si el participante, no cumplió con el 75% de asistencia en la fase lectiva, no justificando la inasistencia o bien la justificación no fue validada por el SENCE.

- **Desertor sin causa justificada:** Si el participante se ha ausentado sin dar información o aduciendo causas no contempladas en las presentes instrucciones generales.
- **Desertor por causa justificada:** Si el participante se ha ausentado o no es habido por las razones que se mencionan en el punto 2.8. de las presentes instrucciones.

## 2.5 Evaluación de Aprendizajes Esperados

El Liceo Técnico Profesional, a través de la Municipalidad, deberá entregar al SENCE el resultado de la Evaluación Final de Aprendizajes esperados de cada uno de sus participantes, la que deberá considerar, a lo menos, lo siguiente:

- a) **Evaluación de aprendizajes esperados de acuerdo a criterios de evaluación contenidos en los módulos del Plan Formativo SENCE al término de esta fase:** Consistente al enfoque de competencias que subyace en las acciones de capacitación del programa, el Liceo técnico profesional deberá realizar a sus participantes una o más evaluaciones del logro de los Aprendizajes Esperados contenidos en los módulos del Plan Formativo. Esto, a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de salida que contemplen la medición del conocimiento, habilidades y actitudes del participante. Los resultados que se obtengan de la aplicación de este instrumento deberán permitir clasificar al participante como Aprobado o no Aprobado.

Al finalizar el proceso formativo, el Liceo Técnico Profesional deberá ponderar el resultado de las evaluaciones de cada módulo y la evaluación final, si corresponde, y asignar una nota de evaluación final, respetando los porcentajes del siguiente cuadro de evaluación:

Porcentaje Alcanzado	Estado a incluir en Certificado
90 - 100	Aprobado con distinción
80 - 89	Aprobado con mérito
60 - 79	Aprobado con satisfacción
menos de 60	Participación

## 2.6 Certificación de Competencias Laborales.

Los Municipios a través de Liceos Técnicos Profesionales informarán de la posibilidad de que un porcentaje de los participantes aprobados en la fase lectiva puedan, en un proceso futuro examinar y certificar sus competencias adquiridas durante el curso a través de las Entidades evaluadoras que se encuentran bajo la tutela de ChileValora.

Esta certificación será financiada con recursos de Chile Valora y no se encuentran contemplados en estas instrucciones de carácter general ni en el presente Convenio.

ChileValora realizará un proceso de Evaluación para la Certificación de Competencias Laborales, a través de los Centros acreditados para ello, que estará dirigido a los y las participantes que, habiendo aprobado los requisitos de las fases precedentes, cumplan con las condiciones que serán establecidas y comunicadas por ChileValora y que dirán relación, entre otros, con factores de priorización de perfiles, inserción laboral y existencia de Centros de Evaluación y Certificación acreditados.

## 2.7 Situación Final del Participante

La situación final del participante deberá reflejar tanto la asistencia como el resultado de la Evaluación Final de Aprendizajes, las que tendrán impacto en términos de la entrega del Diploma al participante y lo indicado en el Certificado de formación, que se deben entregar a todos los participantes al finalizar el proceso de formación.

Para todos los participantes se deberá completar el certificado de formación que contiene lo siguiente:

- RUT y nombre del participante
- Nombre del Programa
- Nombre del plan formativo
- Detalle de los módulos realizados por el participantes en el curso
- Resultados de la capacitación en término de horas de capacitación (teóricas y prácticas) y porcentaje de asistencia del participante
- Resultados de la práctica laboral indicando el rut y nombre de la empresa y el resultado de la asistencia del participante a la práctica en número de horas y porcentaje.

El diploma sólo se debe entregar a los participantes que aprueban el oficio y en este documento se debe indicar el nombre del participante, nombre del plan formativo y nombre del Municipio, a través de la firma del Alcalde o a quien éste designe.

## **2.8 Deserciones y Ausencias Justificadas**

### **2.8.1 Deserciones Justificadas**

Se considerarán como causas de deserción justificadas las que se mencionan a continuación:

- a) Enfermedades o accidentes: ambos casos acreditados a través de una licencia médica o comprobante de atención médica que impidan al participante asistir a clases por un periodo superior a las horas necesarias para aprobar la Fase Lectiva.
- b) Situación de nacimiento de un hijo, en caso de hombres y mujeres. En este caso, se deberán resguardar los derechos de protección a la paternidad establecidos en la legislación actual. Durante la ausencia del padre se deberá realizar una nivelación de los contenidos con el fin de asegurar su continuidad en el curso. En el caso de la madre del recién nacido, el Liceo Técnico Profesional deberá emitir un informe al SENCE en el cual indicará el acuerdo obtenido entre las partes al respecto, sea éste la continuidad y nivelación de la alumna, deserción, incorporación posterior.
- c) Cambio de domicilio a otra Región o comuna que le impida asistir al curso.
- d) Privación de libertad.
- e) Fallecimiento del participante.
- f) Servicio militar.
- g) Siniestro, incendios, inundaciones u otros siniestros que impidan al participante asistir a clases.  
En caso de que un participante deserte por maternidad o licencia médica con duración que impida asistir al mínimo de horas para aprobar, deserciones tipificadas como justificadas y decida reincorporarse al curso de común acuerdo con el Liceo Técnico Profesional, dejará de considerarse como desertor justificado, y los pagos serán realizados de acuerdo a la asistencia que corresponda.
- h) Obtención de beneficio de libertad con fines laborales o de maternidad.
- i) Autorización regional: Además, entre otras razones, de carácter laboral o personal, que la Dirección regional autorice, o en caso de problemas propios o generalizados de la región como factores climáticos, de transporte, feriados regionales, catástrofes u otros que la Dirección regional pueda avalar, el Municipio a través de sus Liceos Técnicos Profesionales deberá avisar al encargado regional al momento en que ocurra el hecho enviando por correo electrónico el detalle del problema y, estos casos se entenderán autorizados con el correo que el Encargado regional envíe para tal efecto.

Las deserciones justificadas se pagarán al Organismo como si el beneficiario hubiera asistido al 100% de las horas justificadas de la fase lectiva.<sup>1</sup>

### **2.8.2 Ausencias Justificadas**

Se considerarán como ausencias justificadas las siguientes causas:

- a) Licencia médica o comprobante de atención en servicio de salud<sup>2</sup> o centro médico, con una duración menor al porcentaje máximo de ausencias permitidas para la aprobación de la Fase Lectiva.
- b) Enfermedad de algún hijo, familiar u otra persona a su cargo, según lo declarado en responsabilidad parental<sup>3</sup>.
- c) Siniestro. Incendios, inundaciones u otros siniestros que impidan al participante asistir a clases.

Las ausencias justificadas se pagarán como participantes presentes al 100% de las horas autorizadas.

El Municipio a través del Liceo Técnico Profesional deberá presentar a SENCE en la plataforma tecnológica que SENCE ponga a disposición, todos los documentos que justifican las ausencias y deserciones antes detalladas, junto al formulario de término de la fase lectiva. La forma de acreditación de estas deserciones y ausencias justificadas se indica en el numeral 2.8 de estas instrucciones generales.

## **2.9 Fiscalización y Supervisión**

### **2.9.1 Fiscalización**

La Contraloría General de la República en el ámbito de su competencia podrá efectuar las fiscalizaciones que estime pertinentes, pudiendo incluso realizarlas en conjunto con el SENCE.

### **2.9.2 Supervisión**

El SENCE podrá desarrollar visitas técnicas de supervisión a los distintos cursos del programa que se encuentren en ejecución, con el fin de entregar lineamientos, aclarar inquietudes y velar por la correcta operación de los mismos.

De esta manera, los Municipios, a través de los Liceos Técnico Profesionales deberán adoptar las medidas conducentes a permitir el libre acceso de los supervisores del Servicio a los cursos e infraestructura, y permitir la aplicación de los instrumentos sin restricciones, prestando la colaboración que se requiera en este sentido, pudiendo realizar encuestas y/o entrevistas directamente a los participantes del curso.

Si producto de una visita de supervisión, se detectare la existencia de faltas o situaciones que no permitan la correcta ejecución del curso y/o perjudiquen a los participantes del curso, y que no correspondan a la calidad del curso propuesto por el Liceo Técnico Profesional, el Supervisor instruirá al Liceo Técnico Profesional para que en un plazo de 2 a 5 días hábiles siguientes a la visita subsane dicha situación. El plazo para subsanar las faltas detectadas será dispuesto por el Supervisor, dentro del plazo antes señalado, dependiendo de la complejidad que tenga el subsanar la situación detectada.

Cumplido el plazo señalado por el Supervisor, el Liceo Técnico Profesional deberá comunicar formalmente a la Dirección Regional correspondiente la subsanación de la/s observación/es, acompañando la documentación que respalde dicha comunicación. Sin

1 A partir de la fecha en que se otorgue la calidad de deserción justificada. Si anteriormente este alumno tiene ausencias injustificadas no se cancelarán esas horas.

2 El comprobante de atención debe contener la individualización del postulante, fecha y hora de atención, para ser aceptado como justificación de la ausencia.

3 La acreditación de esta ausencia justificada deberá hacerse mediante el informe social que acredita la dependencia del hijo, familiar u otra persona y el comprobante de atención que debe contener la individualización del atendido y la fecha y hora de atención.

perjuicio de lo anterior, el Supervisor podrá, en cualquier momento, realizar una nueva visita al curso para verificar que la falta informada como subsanada se haya resuelto conforme a lo solicitado por el Servicio. En caso que el Liceo Técnico Profesional no hubiere cumplido con lo solicitado por el Supervisor, se revisará el caso con la unidad jurídica de SENCE en función de lo señalado en el presente Convenio entre SENCE y el Municipio.

### **2.9.3 Proceso de Supervisión de cursos**

El Encargado Regional del Programa o Supervisor/a del SENCE, es el responsable de controlar y apoyar todos los servicios del Programa, verificando que se ejecute correctamente la Fase Lectiva, la calidad de la ejecución del curso, contenidos, metodología, el cumplimiento de horarios y la calidad del relator/a, que el lugar en donde se está ejecutando el curso sea el mismo aprobado en el acuerdo operativo respectivo.

Para lo anteriormente indicado, el Encargado Regional del Programa o Supervisor del SENCE, organizará supervisiones junto al encargado municipal del Convenio.

En el proceso de supervisión, el Encargado o Supervisor del SENCE, revisará entre otros puntos, que la capacitación se esté ejecutando conforme a lo establecido en el Plan formativo.

Además deberá aplicar, la encuesta de satisfacción<sup>4</sup> y realizar entrevistas aleatorias a los participantes, con el fin monitorear la correcta ejecución del curso.

El Encargado Regional del Programa o Supervisor, deberá firmar el libro de clases dejando registro de la visita realizada, además de comunicar a los participantes respecto del Programa, sus beneficios, derechos y deberes.

### **2.10 Plazos para presentación de Formularios de Ejecución y documentación complementaria**

Cada formulario de ejecución y su respectiva documentación de respaldo, tendrá plazos de presentación definidos, los cuales deberán ser respetados por la Municipalidad y en caso de no cumplirse, se dejará una constancia de la presentación fuera de plazo como observación en el formulario impreso y además en el sistema que SENCE disponga para tal efecto.

El plazo de presentación de cada formulario se detalla más adelante, por formulario, junto a las instrucciones de ingreso de la información al sistema.

### **2.11. Responsabilidad del Municipio**

Todo lo concerniente a profesores, instructores, coordinadores u otras personas que actúen por cuenta del Municipio, en el desarrollo del Programa de capacitación, son de su exclusiva responsabilidad y no de competencia del SENCE.

Serán de exclusiva responsabilidad del Municipio todas las obligaciones que éste contraiga con el personal contratado para los efectos de la prestación de los servicios que contempla el Programa, de este modo, el Municipio deberá cumplir con todas las disposiciones legales, laborales y previsionales aplicables a estas personas, debiendo acreditar dicho cumplimiento ante el SENCE antes de solicitar cada pago.

### **2.12. Difusión y Señalética**

Todas las actividades de capacitación, con relación a la difusión, deben garantizar que la totalidad de los participantes reconozca que es el Gobierno de Chile, a través del SENCE, la Institución que los apoya en la solución de sus necesidades de capacitación y empleo.

Por otra parte, las actividades públicas realizadas en el marco del Programa deberán ser organizadas y llevadas a cabo en función de los lineamientos indicados por el SENCE.

---

<sup>4</sup> El Supervisor o Encargado Regional deberá velar por la aplicación de la encuesta de satisfacción, en todos los oficios que el LICEO haya presentado.

### **2.13 Encuesta de Satisfacción**

Una vez que la fase lectiva supere el 75% de su ejecución, el SENCE aplicará una encuesta de satisfacción a los participantes/as, durante las visitas de supervisión realizadas por los equipos regionales de SENCE.

## **3. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA**

### **3.1. Reunión de Coordinación entre Dirección Regional y Municipio**

Las Direcciones Regionales del SENCE realizarán reuniones de coordinación, a partir de la total tramitación de los convenios, para los siguientes fines:

- Revisión del Convenio y Manuales Operativos u otra documentación vigente que regulen la operación del Programa, detallando los plazos y requisitos de cada etapa.
- Entregar al Liceo Técnico Profesional las indicaciones de ubicación de la documentación complementaria a la ejecución del curso.

De estas reuniones y de todas las que se realicen con el Municipio, se deberá levantar un acta<sup>5</sup> en la cual quedarán establecidos los compromisos asumidos por ambas partes. Estas actas deberán ser firmadas por el Director Regional de SENCE o a quien éste designe para tal efecto y representante del Municipio y formarán parte del Convenio Operativo suscrito entre las partes.

### **3.2. Proceso de Postulación**

Los postulantes interesados en participar del Programa, deberán inscribirse ingresando los datos solicitados al portal dispuesto para ello en la página institucional del SENCE [www.sence.cl](http://www.sence.cl).

Cada Liceo Técnico Profesional, a su vez, podrá inscribir en el portal del SENCE a los postulantes interesados que deseen acceder al Programa. Sin embargo, el proceso de selección requiere que las personas cumplan con los requisitos del programa.

Los Municipios a través de sus Liceos Técnicos respectivos, podrán dar inicio al proceso de postulación, una vez que el Convenio se encuentre totalmente tramitado y los recursos hayan sido transferidos a éstos para entregar la capacitación a los participantes.

El municipio a través de los Liceos Técnicos Profesionales establecerán de manera individual los mecanismos pertinentes para seleccionar a las personas que serán capacitadas por éste, en función de los requisitos de ingreso del Plan formativo respectivo.

Para el presente Programa, en atención a los segmentos de participantes que se establecen, el Liceo Técnico Profesional deberá realizar las acciones que sean necesarias tendientes a seleccionar a los participantes en forma equitativa en ambos segmentos, garantizando de esta manera, que las acciones de capacitación se orienten de igual forma a los públicos objetivos del Programa.

Una vez abierto el proceso de postulación, la Municipalidad respectiva, a través de sus Liceos Técnicos Profesionales, deberán contar de manera permanente con un horario de atención que permita a los postulantes informarse sobre el Programa.

El Municipio a través de sus Liceos, OMIL y todas las instancias que éste considere pertinente, deberán realizar las actividades de promoción y publicidad que sean pertinentes para la difusión del Programa. Esto incluye reuniones informativas grupales o individuales donde se dé a conocer a los postulantes la disponibilidad de cursos con que cuenta el Liceo Técnico Profesional, lugar y horario de realización, especialidad, objetivos y módulos de la formación con una breve, pero clara descripción de la misma. También deberán dar a conocer tiempo de duración de la formación, la existencia de la fase de

<sup>5</sup> Disponible en el sistema informático o link que SENCE disponga para tal efecto

experiencia laboral y beneficios que recibirán por acceder al curso. Con todo, los procesos de difusión territorial del Programa deberán ser previamente acordados con la Dirección Regional del SENCE respectiva y deberá ser desarrollado bajo el marco de los lineamientos comunicacionales otorgados por el Servicio.

### 3.3. Requisitos de postulación

- **Instrumento de Focalización:** Dado la condición de vulnerabilidad entendida a través de la focalización en los quintiles I , II y III, ésta se verifica en línea con el Ministerio de Desarrollo Social, a través del sistema dispuesto por el SENCE para la operación del Programa, el Liceo Técnico Profesional no podrá solicitar a los postulantes la presentación de esta documentación como condición para ingresarlos al portal de postulación, toda vez que esta información se encuentra disponible en el sistema.
- **Cédula de Identidad Vigente:** En atención a que el sistema solicita verificación en línea con el número de serie, en el caso de las cédulas antiguas es necesario que este documento se encuentre vigente al momento de la postulación y cuente con ese dato. Si se trata de un postulante que va a ser inscrito por un Liceo Técnico Profesional, éste deberá solicitar el documento al postulante.
- **Edad:** El postulante deberá tener entre 18 y 29 años de edad en el caso de los jóvenes, y 30 a 60 años de edad en la línea mujeres. Se aplica también a jóvenes entre los 16 y 17 años en el caso que tengan responsabilidad parental.

El proceso de postulación se entiende finalizado cuando el postulante selecciona el curso de su interés.

El Liceo Técnico Profesional no podrá solicitar ningún tipo de documentación adicional a la establecida para su postulación o trámite que signifique un desembolso económico para los postulantes.

### 3.4. Postulación de casos especiales

Se entenderán como casos de postulación especial las siguientes causales:

Causales de Postulación Especial	Documentación a Adjuntar a la Ficha de Postulación Especial (FPE)
Postulantes sin instrumento de focalización con patrocinio de otras instituciones	- Certificado; Oficio o Carta de Institución patrocinadora (SENAME O SERNAM O PRODEMU U OTROS) - Providencia que autoriza la postulación especial suscrita por el Director Regional respectivo o a quien éste designe.
Problemas en portal de postulación al validar el indicador de vulnerabilidad	- Certificado emitido por el Ministerio de Desarrollo Social. - Impresión de la pantalla donde aparece el mensaje que indica problemas con el indicador de vulnerabilidad
Otro tipo de problemas con el portal de postulación (Validadas con el equipo central del Programa)	- Certificado emitido por el Ministerio de Desarrollo Social - Documentación (copia de pantallas) que acredite el problema con el portal

El Liceo Técnico Profesional o la institución que patrocina al postulante, debe presentar la ficha de postulación especial con toda la información que se solicita en la ficha, adjuntando según sea el caso, la documentación descrita en el cuadro anterior.

Sólo en los casos de postulación especial por problemas en las validaciones del portal de postulación, se permitirán fichas sin patrocinio de otras instituciones.

La Dirección Regional (Encargado Regional o Supervisor), deberá analizar el caso y si corresponde a los contemplados en las causales de postulación especial, completar en la ficha de postulación la causal y documentación que adjunta, marcando en los casilleros que correspondan y autorizar la postulación registrando su nombre, firma y la fecha de esta autorización. Autorizada la ficha de postulación especial, deberá ingresar esta postulación en el sistema.

Sólo para los casos de postulantes con patrocinio, la Dirección Regional del SENCE deberá tramitar la firma de la resolución exenta donde se autoriza la postulación especial. Esta resolución debe ser firmada por el Director Regional y el proceso de tramitación de la resolución, se realiza después del ingreso de la postulación al sistema para no demorar la incorporación del postulante en el curso. El Liceo Técnico Profesional al cual se deriva el postulante, deberá seleccionar el curso y así completar el proceso de postulación.

En caso de otros problemas con el portal, el Encargado Regional del Programa deberá validar el caso con la coordinación central del Programa y sólo una vez que esté autorizado, se podrá proceder con su postulación completando toda la información solicitada en la ficha y registrando en el casillero "Otro problema con el portal de postulación" el motivo y la documentación que adjunta.

#### 3.4 Resultado del proceso

El resultado de este proceso de selección deberá ser informado por el Liceo Técnico Profesional, a la Dirección Regional del SENCE respectiva, una vez finalizado el período de reemplazo de participantes (transcurrido el 20% de ejecución del curso). Lo anterior, se traduce en que el Liceo deberá:

Entregar para cada uno de los postulantes que no sean finalmente beneficiados, el o los motivos por los que quedó fuera del proceso e informar a la Dirección Regional del SENCE respectiva, mediante una planilla que contenga el listado de postulantes no aceptados.

#### 3.5. Proceso de definición de Curso

Este proceso ocurre a partir de la apertura de la postulación a un curso y consiste en que el Liceo Técnico Profesional toma contacto con los postulantes registrados en el sistema para cada uno de sus cursos y define el listado de potenciales participantes que asistirán al curso cuando éste se inicie (grupo curso).

El Liceo Técnico Profesional deberá contactar a los postulantes ingresando para cada uno de ellos el resultado del contacto y motivos de no contacto de la siguiente manera:

- **Contactado:** Se tomó contacto con el postulante y se le citó a entrevista.
- **Confirmado o Contactado/Confirmado:** El postulante asiste a la entrevista y acepta continuar.
- **No confirmado:** El postulante que confirmó cita a entrevista, pero no asiste. O bien, no acepta la entrevista cuando se le contacta la primera vez o durante la entrevista declina seguir en el proceso o no resulta apto en el proceso de selección.
- **No contactado:** Cuando el Liceo agota todos los medios de contacto disponibles y no logra ubicar al postulante para citarlo.

Los estados previamente señalados se encuentran ligados además a una causal, la cual el Liceo deberá igualmente ingresar al sistema, cuando el resultado del contacto es diferente a Contactado Confirmado. Estos son:

- **No confirmado:**
  - Horario no compatible con actividades del postulante (Trabajo, otros estudios, cuidados infantil o de terceros, etc.)
  - Lejanía entre el Liceo y el domicilio del postulante
  - Cupos completos del curso
  - Salud incompatible con el oficio
  - Error en la selección del curso
  - No resulta apto en el proceso de selección
- **No contactado:**
  - Número de teléfono no corresponde
  - No contesta llamado telefónico
  - Correo electrónico no corresponde
  - No responde correo electrónico
  - Cupos completos del curso

### 3.6. Proceso de Cierre Definición de Curso

- Si cumple con, al menos, el 80%<sup>6</sup> de postulantes en estado "Contactado Confirmado", respecto del cupo total del curso, el Liceo podrá dar por concluido el proceso de definición de curso.
- Si no cumple, al menos, el 80% de postulantes en estado "Contactado Confirmado", respecto del cupo total del curso, y no cuenta con postulantes en lista de espera, el Liceo deberá continuar con el proceso de postulación para que se incorporen nuevos postulantes y el proceso se realice de nuevo hasta que logre al menos el 80% del cupo total del curso en estado "Contactado Confirmado" y así pueda pasar a la siguiente etapa. Si cuenta con postulantes no contactados o de lista de espera, el Liceo debe modificar el estado de estos postulantes hasta completar el mínimo de contactados para el cierre de la definición de cursos.

### 3.7. Lista de Espera

Consiste en el listado de postulantes que no selecciona el Liceo para conformar el curso y que permanecerán en el portal de postulación en ese estado hasta el 20% de transcurridas las horas de la Fase Lectiva del curso al que postuló, o hasta que modifiquen su postulación y seleccionen otro curso, proceso que debe realizar el Liceo con el consentimiento del participante y la autorización del SENCE. De esta lista, el Liceo podrá seleccionar posteriormente los reemplazos de los participantes que deserten del curso transcurrido hasta el 20% de las horas de fase lectiva.

### 3.8. Inspección Ocular

La Dirección Regional deberá informar al Municipio si realizará o no una Inspección Ocular al curso, para autorizar el inicio de éste. Esta información podrá ser entregada al Municipio en la reunión de coordinación o ser comunicada mediante correo electrónico.

En caso que la Dirección Regional decida no realizar la Inspección Ocular, deberá realizar una visita de supervisión durante los primeros 10 días hábiles de iniciado el curso, donde revisará:

- La infraestructura del establecimiento donde se desarrolla el curso.
- El cumplimiento de todo lo indicado y acordado en el Convenio respecto de la ejecución del curso.
- Lo comprometido en la ficha del plan formativo.

<sup>6</sup> El cierre de definición de cursos con este porcentaje deberá ser autorizado por la Dirección Regional, en función del número de postulantes del curso, resultados de contacto y tiempo transcurrido entre la apertura del período de postulación y la fecha de cierre de definición de cursos.

En esta visita, en caso de detectar alguna falta o situación anómala en la ejecución del curso, el Supervisor deberá solicitar al Liceo enmendar la falta o situación observada, en un plazo no superior a los 2 días hábiles de efectuada la visita, procurando además no superar el décimo día hábil del desarrollo del curso. Finalizado el plazo otorgado, el Supervisor deberá realizar una nueva visita al curso para comprobar que el Liceo subsanó las observaciones y en caso contrario, deberá oficiar a la Unidad central del Programa +Capaz para la evaluación de continuidad del Convenio.

### **3.9. Ingreso de Facilitadores al sistema informático**

Al menos 5 días hábiles antes de la fecha estimada para el inicio del curso, el Municipio, a través del encargado definido para este efecto, deberá ingresar la identificación de los facilitadores del curso.

### **3.10. Acuerdo Operativo**

#### **3.10.1. Generación de Acuerdo Operativo por parte del Municipio**

Una vez que el Municipio a través de sus liceos tenga el número de postulantes en estado "Contactado/Confirmado" necesario para el inicio del curso, deberá generar el Acuerdo Operativo, en el formato dispuesto por el SENCE (ver anexo N° 3). Lo anterior, para efectos de solicitar el inicio del curso y establecer las condiciones de ejecución o solicitar modificaciones, contando con un plazo de tres días hábiles antes del inicio del curso o el plazo acordado con la Dirección Regional, para presentar en la Dirección Regional respectiva dicho documento.

El Acuerdo Operativo obligatoriamente deberá indicar:

- **Datos Liceo:** Debe indicar el RBD, nombre del liceo, dirección, comuna, teléfono y correo electrónico del Liceo.
- **Datos Curso:** Indicar el código del curso, nombre, dirección de ejecución (donde se desarrollan tanto las horas teóricas como las horas prácticas del curso), encargado responsable del curso, fecha de inicio del curso, horario de ejecución.
- **Cambios o modificaciones solicitadas:** Deberá indicar el nombre del ítem a modificar, lo señalado en la propuesta para el ítem y el cambio o modificación solicitada. El Municipio podrá solicitar modificaciones para el horario, fecha de inicio del curso, requisitos específicos de ingreso de los postulantes y otros cambios necesarios para la correcta ejecución del curso, debidamente respaldado y previa autorización de la Dirección Regional.
- **Cronograma de actividades del curso:** Indicar el nombre de la actividad y las fechas de inicio y término de la misma.
- **Cronograma de Entrega de materiales:** Indicar el nombre o tipo de material, número o cantidad, especificaciones técnicas y número de día o fecha en que se entregará a los participantes del curso.
- **Listado de facilitadores del curso aprobados en el sistema:** Detallar el RUT, nombre, profesión de cada facilitador, años de experiencia laboral, específicamente como facilitador y el módulo o componente que impartirá. Podrán ingresarse hasta tres instructores que cumplan con el perfil indicado en el Plan Formativo, a fin de que se puedan realizar cambios de relator en vez de ingreso de nuevo Acuerdo Operativo.
- **Planificación de contenidos:** Indicando para cada módulo de los componentes del curso los contenidos a entregar, el número total de horas de cada contenido y las fechas de inicio y término en que se dictará.

#### **3.10.2. Formulario N°1: Registro de Postulantes Confirmados**

Los postulantes confirmados, deberán ser registrados en el Formulario N°1 "Registro de Postulantes Confirmados", existente en el sistema dispuesto por el SENCE. El Liceo deberá

imprimir dos (2) copias del Formulario N°1 "Registro de Postulantes Confirmados"; dos (2) copias de la nómina de postulantes para la compañía de seguros (Anexo N° 6); cédula de identidad vigente de todos los postulantes incluidos en el formulario y adjuntar el Acuerdo Operativo. Estas copias deberán ser firmadas y timbradas por el coordinador del curso, junto a las fotocopias de las cédulas de identidad de los postulantes confirmados, para la visación del formulario por parte del Encargado Regional del Programa o Supervisor, una vez que el Acuerdo Operativo esté aprobado. Con este formulario, el encargado regional de SENCE deberá informar y realizar las gestiones necesarias para que los participantes de este curso sean registrados en el Seguro de accidentes personales que SENCE administra.

La visación del Formulario N°1 por parte de la Dirección Regional, consiste en verificar que las fotocopias de las cédulas de identidad correspondan a los postulantes individualizados en el formulario. Si todo está correcto, el supervisor del SENCE firmará las dos copias, entregando una copia al Liceo y la otra quedando en poder de la Dirección Regional.

Este procedimiento se deberá llevar a cabo en los mismos plazos señalados para efectos de presentación de Formulario N°1.

### **3.10.3. Envío de Acuerdo Operativo a Dirección Regional**

El Liceo deberá enviar el Acuerdo Operativo mediante correo electrónico u otro sistema habilitado para tal acción, al Encargado Regional del Programa, con toda la información solicitada. Con este envío se dará inicio formal a las actividades de capacitación.

### **3.11. Proceso de Ejecución de la Fase Lectiva.**

Una vez iniciado el curso, el primer día de clases, el Liceo deberá dar lectura al *Acta de Inicio (ver anexo N° 2)*, que identifica el curso y establece los beneficios de los participantes. El acta deberá ser suscrita por todos los participantes.

Si el día del inicio del curso asisten participantes en una cantidad inferior al 80% del cupo asignado, el Municipio a través del Liceo deberá fijar una nueva fecha de inicio del curso lo que implicará presentar un nuevo Acuerdo Operativo al SENCE.

El Municipio a través del Liceo podrá, con el acuerdo de los participantes y la Dirección Regional del SENCE respectiva, modificar el horario del curso presentado. Esto deberá realizarse por escrito y contener las firmas de las partes interesadas, mediante modificación del Acuerdo Operativo con el Anexo N° 4 dispuesto para tales efectos.

El Liceo deberá ejecutar las acciones de capacitación conforme a lo comprometido en el Plan formativo, en el convenio que al efecto se suscriba, en el Acuerdo Operativo y sus correspondientes Anexos, en caso que éstos aclaren, modifiquen o amplíen lo antes normado. Este último instrumento podrá aclarar el convenio y la propuesta y modificarlos sólo en términos que no afecten el costo de la ejecución ni la propuesta asignada. Por ejemplo cambio horario, relatores. El Supervisor del SENCE es el responsable de controlar y apoyar el proceso, verificando que el/los instructor/es sea/n el/los individualizado/s en la propuesta o personas con perfiles iguales o superiores a ellos, que los equipos y herramientas estén disponibles para cuando se requieran, entre otros.

### **3.12. Registro de Asistencia**

La asistencia deberá registrarse "diariamente" en el Libro de Clases y en sistema dispuesto por el SENCE o que en el futuro disponga el Servicio, para tal efecto y con el fin de reflejar los siguientes estados para los alumnos:

- **Presente:** alumno que se encuentra en sala de clases cuando se toma lista transcurridos los 20 minutos desde el inicio de la clase.
- **Ausente:** alumno que una vez transcurridos los 20 minutos del inicio de la clase no asiste.

Para la firma de la asistencia por parte de los alumnos, el Liceo deberá tener disponible el Libro de Clases otorgado por la Dirección Regional del SENCE.

No obstante lo anterior, para los/as alumnos/as que ingresan como reemplazantes hasta el 20% de iniciada la fase lectiva, o dejan de asistir a clases por causa de enfermedad o razones justificadas y vuelven a retomar el curso, el Liceo deberá nivelar las horas que les faltan a los/as alumnos/as para cumplir con el 75% de la asistencia que les permite aprobar la fase lectiva. Esto mediante solicitud de autorización a la Dirección Regional del SENCE respectiva, en la cual se fundamente cada caso y se proponga un plan de nivelación. Una vez aprobado, los Liceos deberán generar un registro de asistencia adicional, para efectos de ingresar a los/as alumnos/as que asistan a la nivelación.

### **3.12.1 Causales de Registro de Asistencia para casos especiales.**

Para el caso de los/as alumnos/as con hijos que requieran retirarse en forma anticipada o incorporarse después del inicio de clases, por solicitud de la guardería, colegio o jardín infantil, éste deberá presentar un certificado de la institución correspondiente, donde se indique que efectivamente el beneficiario es quien retira al menor, y el horario en que se realiza.

Cuando la justificación se trate de una hora médica, se solicitará un comprobante emitido por la institución médica tratante donde certifique que el alumno se encontraba en atención médica en el momento en que se ejecutaba la capacitación.

Se considerarán también otras razones, ya sean de carácter laboral o motivos personales los cuales deberá justificar el Liceo ante la Dirección Regional respectiva. Todas estas justificaciones deberán ser informadas oportunamente a la Dirección Regional correspondiente, acompañado de un plan de nivelación<sup>7</sup>, el cual deberá llevarse a cabo al final de la fase lectiva.

### **3.12.2 Respetto de situaciones/errores en libro de clases.**

Cuando el Liceo, detecte a través del propio relator o supervisor de la Institución, que los/as alumnos/as por error han firmado su asistencia mal podrán acudir a más tardar el día hábil siguiente de ocurrido el hecho a la Dirección Regional para solicitar que se autorice la firma o enmendadura. Para ello, el Encargado o Supervisor del Programa, podrá autorizar tal situación incorporando su firma y timbre en la fecha que corresponde al error en el libro de clases.

### **3.13. Del número máximo de participantes permitidos en clases.**

Para cada uno de los cursos se autorizará un número máximo de participantes, con el fin de resguardar condiciones óptimas de funcionamiento de las salas de clases, asegurando de esta manera el normal desarrollo del curso y el aprendizaje de los participantes, **el cual no podrá sobrepasar las 25 personas** y no podrá corresponder a personas que no cumplan los requisitos del programa +Capaz.

Todas estas condiciones de ingreso deberán ser oportunamente informadas por el Liceo al eventual participante, las cuales deberán ser aceptadas por éste a través de un documento firmado.

Con el fin de asegurar el óptimo desarrollo del curso, éste deberá ejecutarse en las condiciones establecidas en el Plan Formativo considerando que las salas deben contar con equipamiento e instalaciones adecuadas para el número total de participantes que se encuentren presentes en forma simultánea.

Con todo, el número máximo de horas diarias de capacitación no podrá ser ni inferior a 3 horas ni superior a 5 horas.

<sup>7</sup> Esta nivelación solo corresponderá en los casos de alumnos que tengan un porcentaje de asistencia final entre 65% al 74%.

### **3.14. Presentación y visación de formularios del curso**

Cada formulario de ejecución tendrá un plazo para ser presentado en la Dirección Regional del SENCE y el Encargado del Programa o Supervisor que reciba el formulario deberá dejar constancia de las presentaciones fuera de plazo, en el recuadro de las "Observaciones SENCE" del formulario impreso que presenta el Liceo y en las observaciones de la visación que debe ingresar al sistema. La autorización de esta visación corresponderá a decisión regional, solicitando para ello las justificaciones del retraso al Municipio a través del Liceo.

La presentación de los formularios deberá hacerse directamente en la Unidad del "Programa + Capaz" de la Dirección Regional que corresponda a la ejecución del curso, junto a la documentación de respaldo que en estas condiciones se solicitan según el formulario a presentar.

La Unidad del Programa + Capaz, de la Dirección Regional deberá revisar el formulario y la documentación adjunta y en caso de aprobar la información recibida, deberá registrar la visación en el formulario y en el sistema y entregar al Liceo para que realice el ingreso a través de la Oficina de Partes de la Dirección Regional. Si el formulario es rechazado, se devuelve al Liceo y no ingresa por Oficina de Partes, debiendo éste presentar el formulario nuevamente con la corrección o antecedentes solicitados por quien realizó la revisión.

#### **3.14.1. Formulario N°1 Complementario: Reemplazo de participantes inscritos (FIC).**

A partir del tercer día de clases y en caso que existan cupos vacantes o deserciones y hasta transcurrido el 20% de las horas de la Fase Lectiva, el Liceo podrá realizar reemplazos de participantes en el Formulario N° 1 Complementario "Reemplazo de participantes inscritos".

El Municipio a través del Liceo deberá ingresar toda la información que solicita el sistema del participante o seleccionar los/as participantes/as a reemplazar, según disponga el sistema del listado de inscritos y postulantes del curso, registrando además las fechas de abandono del participante reemplazado e incorporación del reemplazante.

El Formulario N°1 Complementario deberá ser presentado en la Dirección regional en dos (2) copias, junto a las fotocopias de las cédulas de identidad de los/as participantes/as reemplazantes, donde conste el día de ingreso de cada reemplazante incluido en el formulario, y la nómina de participantes asegurados.

El plazo de presentación en la Dirección Regional, para informar del reemplazo de participantes será hasta dos días hábiles, a contar del ingreso real del participante al curso. Según este plazo, eventualmente podrá haber más de un Formulario N°1 Complementario por curso.

Cuando el Formulario N°1 Complementario, sea presentado fuera del plazo antes indicado, la Dirección Regional respectiva decidirá si aceptarlo o rechazarlo, según las razones que exponga el Liceo y dejando constancia de "Fuera de Plazo" en el recuadro de las "Observaciones Sence" del mismo documento y en el sistema al ingresar la visación de este formulario.

La visación de este formulario por parte de la Dirección Regional, consiste en verificar que las fotocopias de las Cédulas de Identidad de los reemplazantes correspondan a los/as participantes/as individualizados como tal en el formulario y que el reemplazo se realizó dentro del plazo permitido para este Programa (hasta transcurrido el 20% de las horas de la Fase Lectiva). Si todo está correcto, el supervisor del SENCE firmará las dos copias del formulario y de la nómina del seguro, entregando una copia de cada documento al Liceo y la otra quedando en poder de la Dirección Regional.

### **3.15. Proceso de Término de la Fase Lectiva**

La Fase Lectiva concluye cuando el Municipio a través del Liceo con los/as participantes ha desarrollado completamente el programa del Plan Formativo habiendo alcanzado los

objetivos, tratado todos los contenidos y realizado todas las actividades comprometidas en el número de horas establecidas en la propuesta.

Transcurrido tres días hábiles después de finalizada la fase lectiva o realizada las horas de nivelación, en caso que corresponda, el Liceo deberá ingresar en el sistema establecido por el SENCE:

- El resultado final de las evaluaciones de Aprendizajes definidos en el punto 2.6 de estas instrucciones generales, y
- El "Formulario Resumen de la Fase 1" registrando la situación final de los participantes/as en términos de aprobados/as, reprobados/as y/o desertores/as.

Del Formulario Resumen de la Fase 1, el Municipio a través del Liceo deberá imprimir dos copias firmando ambas en original y entregar las copias de estos formularios, y la documentación que acredite las ausencias y deserciones justificadas en la Dirección Regional, para que el Encargado o Supervisor procedan a su visación.

En el caso de cursos que requieran Certificación de un organismo externo, el Liceo tendrá la opción de realizar la examinación al término de la Fase Lectiva informando al SENCE el Cronograma de las Examinaciones, lo anterior para evitar retrasos futuros en los pagos correspondientes.

La visación del Formulario Resumen de la Fase 1 (o fase lectiva) implica revisar que exista coherencia entre la asistencia, la planilla de recepción de subsidios si corresponde, la documentación que acredita las ausencias y deserciones justificadas y el formulario resumen de fase lectiva emitido desde el sistema. Esta visación debe realizarse al finalizar el curso.

En caso de existir inconsistencias deberá devolver el formulario al Liceo solicitando modificar (corregir) el registro de asistencia y el formulario de término de fase lectiva, en el sistema informático que SENCE ha dispuesto para ello, para presentar nuevamente en la Dirección Regional de SENCE. Lo mismo ocurrirá si se detecta enmendaduras o falta de firmas en la planilla de recepción de subsidios diarios.

Además el Supervisor o Encargado Regional del Programa podrá autorizar la aprobación de participantes con asistencia menor al 75% si existe nivelación realizada por parte del Liceo. En este caso, no corresponderá modificar la asistencia sino sólo el formulario resumen, en cuanto a la calidad de aprobación del participante/a.

Si el Liceo presenta el formulario Resumen de Fase 1 después del plazo antes señalado, el formulario podrá ser recibido y visado por las Direcciones Regionales, pero dejando la constancia de entrega "Fuera de Plazo" en el recuadro de las "Observaciones SENCE" del mismo documento y en las observaciones de la visación que debe ingresar al sistema. La autorización de esta visación corresponderá a decisión regional, solicitando para ello las justificaciones del retraso al Liceo.

### **3.16. Orientaciones respecto de la nivelación de participantes.**

El Liceo podrá nivelar participantes a su propio costo en casos de participantes que no cumplan con el 75% de asistencia para aprobar la fase lectiva. Esto podrá ser autorizado por cada Dirección Regional, previa presentación de un Plan de Nivelación con a lo menos tres días hábiles de anticipación. Sólo podrán autorizarse casos de nivelación para participantes cuyo porcentaje de asistencia final este entre 65% al 74%.

Las horas de nivelación no se ingresan al sistema, pero quedarán reflejadas en el formulario de nivelación y serán consideradas al momento de la visación del formulario de término de fase lectiva. Cabe destacar que estas horas de nivelación solo permiten la aprobación de los participantes con menos porcentaje de asistencia que el mínimo exigido y en ningún caso corresponderá aumentar el porcentaje de asistencia de estos participantes.

### **3.17. Cierre de Curso**

La Municipalidad deberá proceder a la certificación de los participantes en un plazo máximo de diez días hábiles de terminado el plan formativo, el Municipio a través de los Liceo TP deberá entregar a los/as participantes/as aprobados (que cumplieron con al menos el 75% de asistencia de las fases que corresponden al plan formativo), un **certificado de aprobación** y un certificado de formación, ambos extendidos por el Municipio, el cual acreditará la aprobación y/o participación en el proceso integral de formación en el oficio. Esto de acuerdo a lo estipulado en el punto 2.5 Evaluación de Aprendizajes de las presentes Instrucciones generales.

El Municipio deberá llenar los diplomas y certificados correspondientes con los datos del participante y del oficio, firmarlos por el Representante Legal del Municipio o a quién éste designe y luego, presentarlos ante el SENCE para que sea firmado y timbrado por la Dirección Regional respectiva.

La ceremonia de graduación deberá ser coordinada con el SENCE a efectos de conocer su programa, lugar, fecha, invitados y, en especial para organizar la participación del Servicio en dicha ceremonia. Con un plazo mínimo de 10 días hábiles de anticipación.

En la ceremonia de graduación, los/as participantes/as que aprobaron el curso deberán suscribir el acta de recepción, que acredita la correcta entrega de los documentos antes detallados, por parte del Municipio. Esta acta será un antecedente anexo de la ejecución del curso. En el caso de no participar alguno de los/as participantes/as en esta ceremonia, igualmente se deberá entregar por parte del Municipio el respectivo certificado al beneficiario, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

El SENCE emitirá un protocolo de ceremonias de graduación dispuestos para estos efectos.

### **3.18. Rendición de Cuentas**

El Municipio deberá realizar la rendición de gastos mensuales, conforme lo establece la Resolución N° 759 de 23 de Diciembre de 2003, de la Contraloría General de la República que fija "Normas de Procedimientos sobre Rendición de Cuentas", publicada el 17 de enero de 2004, en el Diario Oficial o las normas que la reemplacen. (Ver anexo N° 7)

En todo caso, la rendición por concepto de pago de subsidios de traslado y alimentación, se hará con las respectivas planillas de recepción de subsidios.

Respecto a la asistencia a las clases, se deberá rendir con los libros de asistencia.

) )

**ANEXO N° 1**  
**PLANILLA DE RECEPCION DE ÚTILES Y HERRAMIENTAS**

PROGRAMA
CODIGO CURSO

FECHA: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Los alumnos abajo firmantes, declaran su conformidad con la recepción de útiles y herramientas, contemplados para el curso.

N°	Nombre Alumno/a	Cédula de Identidad	Firma	Útiles y/o Herramientas			
				Nombre	Cantidad	Valor \$	Valor Reembolso
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
<b>Total</b>							

Señalar el nombre de los útiles y herramientas, además de la cantidad con la unidad de medida que corresponda y el valor de ellos. El monto total, debe coincidir con lo que se informa en la/s factura/s que adjunta.

**ANEXO N° 2**

**ACTA DE INICIO**

**CODIGO CURSO** \_\_\_\_\_

**PROGRAMA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL CURSO** \_\_\_\_\_

Los integrantes del presente listado declaran haber escuchado la lectura, del ACTA DE INICIO DEL CURSO incluido en el libro de clases del curso. En que se establece la fecha y hora de inicio oficial de las actividades de capacitación, sus objetivos generales del Programa "Más Capaz" del Gobierno de Chile que se financia con recursos públicos, los beneficios para cada uno de los participantes, las características generales del curso, horario de clases, materiales didácticos y de consumo, útiles, herramientas y accesorios, formas de registro de las actividades, las condiciones de participación, aprobación y certificación. Finalmente, el acta de inicio del curso reconoce a los abajo firmantes su carácter de alumnos oficiales.

Nº	RUT	Nombre Completo del	Firma del Alumno
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo  
 SENCE

**ANEXO N° 3  
 ACUERDO OPERATIVO**

**1. Datos Liceo Técnico profesional**

<b>RBD:</b>			
<b>Nombre Liceo :</b>			
<b>Dirección:</b>			
<b>Teléfono:</b>		<b>Email:</b>	

**2. Detalle Curso**

<b>Código curso:</b>			
<b>Nombre curso:</b>			
<b>Dirección de ejecución:</b>			
<b>Encargado responsable del curso:</b>			
<b>Fecha aprobación de inspección ocular:</b>		<b>Fecha de inicio ejecución:</b>	
<b>Horario de clases:</b>			

**3. Cambios o modificaciones solicitadas por el Liceo TP**

<b>Item a modificar</b>	<b>Propuesta dice</b>	<b>A solicitud del Liceo</b>	<b>Justificación modificación</b>	<b>Aprobación SENCE (Si/No)</b>

4. Cronograma de actividades del curso

Actividad	Fecha inicio actividad	Fecha fin actividad	Aprobación SENCE (Si/No)

5. Cronograma de entrega de materiales

Nombre o Tipo de material	Nº o Cantidad	Especificaciones Técnicas	Nº de día del curso o Fecha en que estará disponible

6. Listado de facilitadores del curso

Rut	Nombre Completo	Profesión	Años Exp. Laboral	Años Exp. como Facilit.	Módulo / Componente	Currículum (Si/No)	Aprobación SENCE (Si/No)

7. Planificación de contenidos

Componente	Contenidos	Nº Horas	Fecha inicio	Fecha término	Aprobación SENCE (Si/No)

\_\_\_\_\_  
 Coordinador Liceo Técnico profesional

\_\_\_\_\_  
 Director Regional SENCE  
 Dirección Regional de \_\_\_\_\_



Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo  
SENCE

**ANEXO N° 4**  
**ANEXO ACUERDO OPERATIVO**

**N° DOC:**

**Fecha:**

**1. Datos Liceo Técnico**

<b>RBD Liceo:</b>		<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>			
<b>Teléfono:</b>		<b>Email:</b>	

**2. Detalle Curso**

<b>Código curso:</b>			
<b>Nombre curso:</b>			
<b>Dirección de ejecución:</b>			
<b>Encargado responsable del curso:</b>			
<b>Nombre del delegado:</b>			
<b>Fecha aprobación de inspección ocular:</b>			
<b>Fecha Aprobación Acuerdo Operativo:</b>		<b>Fecha de inicio ejecución:</b>	
<b>Horario de clases:</b>			

3. Cambios o modificaciones solicitadas por el Liceo TP

Item a modificar	Propuesta dice	A solicitud del Liceo TP	Justificación modificación	Aprobación SENCE (Si/No)

4. Listado de facilitadores a autorizar

Rut	Nombre Completo	Profesión	Años Exp. Laboral	Años Exp. como Facilit.	Módulo / Componente	Curriculum (Si/No)	Aprobación SENCE (Si/No)

5. Solicitud Autorización salida a terreno

Fecha de la salida		Lugar a visitar	
Objetivo			
Relación con el Curso			
Forma de movilización			
Presenta nómina de alumnos/as (Si / No)		Aprobación SENCE (Si/No)	

\_\_\_\_\_  
Coordinador Liceo TP

\_\_\_\_\_  
Encargado Regional del Programa  
Dirección Regional de \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 5**  
**PLANILLA DE RECEPCION DE SUBSIDIOS DIARIOS**

Código del Curso	
Nombre Liceo TP	
Nombre del Curso	


Semana del  al  Mes

N°	RUT	Nombre	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	Monto	Firma
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
<b>TOTAL A PAGAR</b>										0	

Nombre y Firma Coordinador del Liceo TP	Nombre, firma y timbre funcionario responsable recepción del formulario

**ANEXO N° 6**

**Seguro de accidentes personales**

<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
GEA CHILE		N° de Documento	
Titulo:	<b>PROCESO DE ATENCIÓN SENCE</b>	Revisión:	<b>0</b>
		Hoja:	<b>7 de 33</b>
		Fecha de Actualización:	<b>18-12-2013</b>

**PROCESO DE ATENCIÓN SENCE**

- 1. Objetivo:** Describir los pasos a seguir para brindar un servicio de asistencia médica de urgencia por accidente para los alumnos en curso del SENCE.
- 2. Alcance:** Para Todo personal de GEA CHILE.
- 3. Áreas Involucradas:** Operaciones, Proveedores y Evaluación de Servicio
- 4. Políticas**
  - 4.1 El seguro únicamente cubre accidentes el cual está definido como: "Todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos y de un modo violento que afecte el organismo del asegurado, ocasionándole una o más lesiones que se manifiesten por contusiones o heridas visibles, y también los casos de lesiones internas o inmersión reveladas por los exámenes correspondientes. No se consideran como accidentes los hechos que sean consecuencia de ataques cardíacos, epilépticos, enfermedades vasculares, trastornos mentales, desvanecimientos o sonambulismo que sufra el asegurado."
  - 4.2 La asistencia médica cubre los accidentes de trayecto desde y hacia el curso y los ocurridos dentro del mismo.
  - 4.3 El alumno siempre deberá llamar a la central de GEA , al 600-3600132 o al (02) 28203038, para solicitar la atención médica y canalizar al centro idóneo para su atención
  - 4.4 La asistencia al considerarse de emergencia por accidente no cubrirá eventos ocurridos con más de 24 horas una vez producido el mismo.
  - 4.5 Los controles, operaciones, hospitalizaciones o cualquier procedimiento debe ser autorizado por la cabina médica de GEA.
  - 4.6 En caso de que el afiliado este siendo atendido y hospitalizado en un hospital público, la asistencia médica no podrá trasladar al paciente a un centro de nuestra red por este evento.

## 5. Exclusiones

- 5.1 Que el solicitante no se identifique como AFILIADO de Seguro escolar SENCE.
- 5.2 Que el AFILIADO no se encuentre en la base de riesgo proporcionada por el SENCE.
- 5.3 Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- 5.4 También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- 5.5 Cualquier servicio que sea contratado directamente por el AFILIADO o BENEFICIARIO o a través de terceros.
- 5.6 Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 5.7 Los daños que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del AFILIADO o BENEFICIARIO.
- 5.8 Autolesiones o participación del BENEFICIARIO en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del BENEFICIARIO en combates, salvo en caso de defensa propia.
- 5.9 La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del BENEFICIARIO en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- 5.10 Cualquier ingreso, procedimiento realizado en un centro asistencial sin la autorización del departamento médico de GEA.

## 6.0.- PROCEDIMIENTO MODALIDAD CONVENIO CLINICAS

- 6.1 Atención sin costo para el alumno
- 6.2 El cliente debe llamar al número 600-3600132 o al (02) 28203038 para poder solicitar la atención y canalización al centro clínico más conveniente
- 6.3 Cliente es atendido por personal médico para ver la gravedad de la urgencia y darle orientación médica.
- 6.4 Cliente proporciona número de RUT para validar la vigencia del seguro
- 6.5 Cliente es canalizado a la clínica más cercana o dependiendo de la complejidad del accidente.
- 6.6 Se evalúa el medio idóneo de traslado en caso de que el alumno no se pueda trasladar.
- 6.7 Cliente acude a la clínica y presenta su RUT. En centros médicos que tengan operativo sistema IMED se les solicitará su huella digital para la emisión automática del bono.
- 6.8 El excedente que se genera es garantizada vía convenio del seguro
- 6.9 En caso de no contar con sistema IMED, se les atenderá a través del convenio con Carta de Garantía, sin desembolso de dinero por parte del cliente.
- 6.10 La Clínica entregará código de atención y Rut del prestador para que asegurado pueda ir a su Isapre o Fonasa a emitir el bono correspondiente a la prestación.
- 6.11 Posteriormente el asegurado hará llegar el bono correspondiente a la atención directamente a la Clínica derivada

## 7.0 PROCEDIMIENTO MODALIDAD LIBRE ELECCIÓN

- 7.1 El alumno se atiende en el centro médico de su elección.
- 7.2 El alumno cancela el monto total de la prestación después de ISAPRE O FONASA y la diferencia si existiera se reembolsara.
- 7.3 Se reembolsa las boletas del prestador médico mediante GEA SALUD completando el Formulario de Reembolsos, describiendo los detalles del accidente.
- 7.4 La denuncia del siniestro se debe realizar por escrito en un plazo no mayor a 30 días ocurrido el accidente, en caso de no presentarse en este periodo no se liquidará el mismo
- 7.5 La denuncia del siniestro debe ir acompañada de la siguiente documentación:
  - 7.5.1 Solicitud de reembolso de Gastos Médicos
  - 7.5.2 Informes médicos en original, con diagnóstico y firma del médico tratante
  - 7.5.3 Boletas y bonos incurridos dentro de la urgencia
- 7.6 Toda la documentación debe ser enviada mediante correo certificado a la siguiente dirección: Rosario Norte # 615, Oficina 1401, Las Condes Santiago de Chile.
- 7.7 La liquidación de los siniestros es un plazo no mayor a 90 días hábiles.

### Exclusiones

- Que el solicitante no se identifique como AFILIADO de Seguro SENCE.
- Que el AFILIADO no se encuentre en la base de afiliados proporcionada por SENCE
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el AFILIADO o BENEFICIARIO o a través de terceros.
- Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del AFILIADO o BENEFICIARIO.
- Autolesiones o participación del BENEFICIARIO en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del BENEFICIARIO en combates, salvo en caso de defensa propia. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del BENEFICIARIO en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.





### SOLICITUD DE REEMBOLSO GASTOS MEDICOS

#### DATOS DEL ASEGURADO

Póliza Nº  Certificado Nº  RUT  -

Apellido Paterno  Apellido Materno  Nombre

#### DATOS DEL PACIENTE

Apellido Paterno  Apellido Materno  Nombre

Parentesco  RUT  -

Indique con una "X"  Primera Atención realizada por esta dolencia  Continuación Tratamiento

**ORIGEN DE LA DOLENCIA** Si es a causa de un accidente, indique dónde, cómo y por qué sucedió.

#### DECLARACION MEDICA

Estimado profesional médico : Le agradecemos completar estos antecedentes

Nombre del paciente  Fecha de ocurrencia del accidente

Diagnóstico

Tratamiento indicado

Nombre del Profesional Médico  Especialidad  Teléfono

Fecha de atención  RUT  -

Firma y Timbre del Profesional

**FAVOR ADJUNTAR A ESTA NOTIFICACION TODOS LOS DOCUMENTOS EN ORIGINAL QUE ACREDITEN EL O LOS GASTOS INCURRIDOS POR ESTA DOLENCIA**

Nº documentos presentados  Total gastos presentados   
(incluida la notificación) (de cargo del asegurado)


Por este medio certifico que las respuestas anteriores son correctas y verdaderas a mi mejor conocimiento y por este medio autorizo a todos los médicos o cualesquiera otras personas que me examinaron y a todos los hospitales o cualesquiera otras instituciones, que suministren información (adjuntando copias completas de sus archivos en relación con este reclamo a GEA Chile S.A.)

#### CERTIFICADO DEL CONTRATANTE

Fecha de Despacho  Timbre y/o Firma

Firma Asegurado

**ANEXO N° 7**  
**Rendición de cuentas**

 <p><b>SENCE</b> Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>
<b>RESUMEN DE LAS RENDICIONES DE LOS RECURSOS TRANSFERIDOS PROGRAMA TSP</b>

	Rendición N°	
<b>AÑO :</b>	<b>PERÍODO DE LA RENDICIÓN</b>	
<b>INSTITUCIÓN PÚBLICA</b>	<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>INICIATIVAS - GASTOS PAGADOS</b>		
<b>SALDO DISPONIBLE</b>		
<b>DEVOLUCION DE SALDOS</b>		
<b>SALDO DISPONIBLE</b>		

<b>Responsable Institución Pública</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>



ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE LA PRESENTE RESOLUCIÓN EN EL SITIO INTERNET DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO [WWW.SENCE.CL](http://WWW.SENCE.CL).

  
**PEDRO GOIC BOROEVIC**  
**DIRECTOR NACIONAL (PT)**



  
VPM/CCR/VRJC/NAT

Distribución:

- Direcciones Regionales SENCE: de Valparaíso, Maule y Metropolitana.
- Departamento Jurídico
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Fiscalización
- Programa Más Capaz
- Archivo manuales
- Oficina de Partes

Anexo N°4: Formato original de cuestionario aplicado a Informantes claves.



**Cuestionario para Encargados de Liceos técnicos Profesionales (LTP) que participaron en la ejecución del Plan Piloto del año 2014 del Programa “Más Capaz” de la comuna de Quillota. Región de Valparaíso.**

Presentación

Muy Buenos Días (Tardes).

La presente entrevista tiene como objetivo conocer sus puntos de vistas sobre la ejecución del plan piloto del “**Programa Más Capaz**” de SENCE. Ejecutado el año pasado en la comuna de Quillota. Importante señalar que toda la información recopilada es para fines académicos.

Resulta oportuno mencionar que el estilo de la entrevista es de tipo estructurada (algo muy similar a una encuesta o cuestionario), por lo que, se les realizará un conjunto de preguntas que están agrupadas en tres ejes.

- ✓ **Primero:** Breve información interna del LTP
- ✓ **Segundo:** Funciones realizadas por el/ los encargados de LTP sobre la ejecución del programa.
- ✓ **Tercero:** Sobre aspectos técnicos propios de la ejecución y desarrollo del programa. Es decir sobre temas específicos en relación a las etapas de promoción, difusión, selección de alumnos, fase lectiva y certificación de esta.

Para finalizar con comentarios, acotaciones o apreciaciones que se quieran hacer ya sea por parte del entrevistado(a) o entrevistador.

Importante señalar, que se le solicitara con previo aviso, el consentimiento al entrevistado (a) para ser grabado durante gran parte de la entrevista.

De ante mano

Gracias por su tiempo y disponibilidad

Alumna Tesista.

Carrera de Administración Pública

Universidad de Valparaíso

**Preguntas:**

**I. Información interna de Liceo Técnico Profesional.**

1. ¿Cuántos coordinadores son en este LTP? (número).....
2. ¿Cuántos cursos fueron ejecutados en este liceo? (solo decir cantidad).....

<b>II. Funciones de Encargado(a)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<p>1. De esta lista de tareas ¿Cuál de estas ejecutó usted en ese período?</p> <p>a) Registro diario de asistencia a los participantes.</p> <p>b) Registro de resultados de evaluación teórica, práctica, parcial y final en libro de clase.</p> <p>c) Entrega de horario, útiles, materiales y contenidos a los participantes.</p> <p>d) Entrega de subsidio de alimentación y traslado diario por día asistido.</p> <p>e) Agilizar procedimientos que favorezcan la información y evaluación con los participantes</p> <p>f) Informar a los participantes la propuesta técnica y calendario de desarrollo del curso</p> <p>g) Nombrar delegados</p> <p>h) Facilitar el proceso de encuesta de satisfacción a los participantes e informar sobre los resultados.</p> <p>i) Organizar visitas de los participantes a faenas para introducirlos</p>		

al ambiente laboral.		
j) Informar a los participantes de las gestiones de la OMIL para el apoyo de inserción laboral de los egresados.		
k) Aplicar evaluaciones y otros instrumentos a los participantes que SENCE otorgue al municipio. (OMIL)		

Alguna otra tarea que haya realizado y no estaba en la lista.....  
 .....  
 .....

**III. Aspectos técnicos propios de la ejecución y desarrollo del programa.**

1. En relación al proceso de difusión y promoción del programa en la comuna. Usted considera que El LTP:

a) Contó con la promoción necesaria del programa y esta no daba a vasto.

b) Evidencio que hubo difusión, sin embargo, faltaron mayores canales informativos para dar a conocer mejor el programa en la comuna.

c) Demostró que no hubo promoción ni difusión del programa, por lo que, se estaba entregando información incompleta a los potenciales beneficiados.

d) No cree que sea un aspecto que haya afectado la ejecución del programa.

2. De lo anterior, considera usted que la abundante y/o escasa promoción y difusión de un programa de gobierno como lo es “Más Capaz”, ¿afectarían en la ejecución y desarrollo parcial o total del plan piloto de dicho programa?

SI..... NO.....

3. Respecto al proceso de postulación y selección de beneficiarios. Usted cree que: ¿El LTP conto con tiempo suficiente para realizar un proceso de selección minucioso de acuerdo los requisitos del programa?

SI..... NO.....

4. En el proceso de postulación, ¿tuvieron alguna complicación técnica (con el portal) para ingresar a los postulantes a los respectivos cursos?

SI..... NO.....

**5.** ¿Se debieron implementar otros mecanismos complementarios para incrementar el proceso de selección de postulantes?

SI..... NO.....

**6.** ¿Cree usted que el tipo de convocatoria generó un impacto masivo para participar de los cursos del programa Más Capaz?

SI..... NO.....

**7.** ¿Se informó a los postulantes no beneficiados el o los motivos por lo que quedaron fuera del proceso de selección?

SI.....NO.....

**8.** ¿Quién tuvo mayor participación en los cursos (respecto a cada curso)?

Hombre..... Mujer.....

**9.** ¿Se le entregó a la dirección regional SENCE una planilla con el listado de postulantes No aceptados?

SI..... NO.....

**10.** Respecto al proceso de definición del curso, al hacer la apertura de la postulación. ¿Tuvieron el tiempo necesario para contactar a los postulantes registrados en el sistema?

SI..... NO.....

**11.** ¿Hubo un nuevo proceso o continuación de este para postular y lograr el 80% del cupo total de “contactados, confirmados”?

SI..... NO.....

**12.** ¿Fueron los postulantes registrados en el formulario N°1” Registro de Postulantes confirmados”?

SI..... NO.....

**13.** ¿Las fechas de inicio de los cursos fueron cambiadas por baja asistencia?

SI.....NO.....

**14.** ¿Fueron entregados a SENCE los resultados de la evaluación final de aprendizajes de cada uno de los participantes?

SI..... NO.....

**15.** ¿Observó alguna dificultad en la ejecución de la etapa de término de fase lectiva para continuar con la siguiente etapa del proceso del piloto, la intermediación?

SI..... NO.....

**16.** ¿Notó usted alguna variación en la motivación personal de los participantes de los respectivos cursos al momento de finalizar la fase lectiva?

SI..... NO.....

**17.** Informaron a SENCE sobre porcentajes de participantes aprobados en fase lectiva que podían tener la posibilidad de ser certificados por las competencias adquiridas en los cursos.

SI..... NO.....

**18.** En relación al proceso de término de la fase lectiva. ¿Cómo cataloga usted que se desarrolló el programa y su plan formativo?

a) De forma completa y con normalidad

b) De manera regular, hubieron partes del proceso que se finalizaron, pero se saltaron otras que eran parte del proceso de término de la fase lectiva.

c) De manera incompleta, faltaron puntos por cumplir para completar el proceso de término de fase lectiva.

d) Le es indiferente, no tomo atención al desarrollo de esta etapa del programa.

**19.** ¿Fueron entregados a SENCE a través de la plataforma tecnológica los documentos que justifican las ausencias y deserciones, más el formulario de término de fase lectiva?

SI..... NO.....

**20.** ¿Observó aspectos que dificultaran a los participantes en su proceso de capacitación o proceso de aprendizaje?

SI..... NO.... (Mencionar)

**21.** Si tuviera Usted que evaluar el grado de satisfacción de los beneficiados en la etapa de fase lectiva. Usted podría distinguir si ellos estuvieron:

a) Muy conforme

b) Conforme

b) Disconformidad

d) otro motivo

**22.** Si Usted tuviera que evaluar el grado de satisfacción de los participantes del programa, en general. ¿Qué grado de satisfacción distinguió entre los alumnos de los cursos que se ejecutaron en el liceo? (a priori).

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfechos
- c) Poco Satisfecho
- d) Nada satisfecho

**23.** ¿Usted tiene información, si los participantes están ejerciendo su oficio en lo que se capacitaron y si están en los puestos de trabajo?

SI..... NO.....

**24.** De su experiencia como coordinador ¿Cuántos de las personas que se capacitaron demostraron interés en trabajar en lo que se capacitaron?

(Porcentaje aproximado).....

**25.** Si tuviera que calificar. El impacto, contribución u aporte que dejó la implementación de este piloto “Más Capaz” en la comuna y específicamente en este liceo y sobre todo en las personas que fueron capacitadas en ella. ¿Con que nota lo evaluaría? En una escala del 1.0 al 7.0.

**NOTA:**.....

Para finalizar

Comentarios o sugerencias , Algún tema que no se haya tratado y quiera comentar  
.....  
.....

HORA.....

Nuevamente Agradezco su tiempo y disposición

Me despido

Quillota 2015.

Anexo N°05: Propuesta de Instrumento de recolección de datos o “Encuesta Piloto” dirigido a los beneficiados del programa.

### Prototipo de “Encuesta Piloto”

#### **Cuestionario dirigido para beneficiarios que participaron en los cursos del Plan Piloto del año 2014 del Programa “Más Capaz” de la comuna de Quillota. Región de Valparaíso.**

Muy Buenos Días (Tardes).

La presente encuesta piloto tiene como objetivo conocer su opinión como participantes directos sobre la ejecución y desarrollo de los cursos y en general del plan piloto del “Programa Más Capaz” de SENCE. Realizado el año 2014 en la comuna de Quillota. Importante señalar que toda la información recopilada es para fines académicos y sus respuestas son confidenciales.

Resulta oportuno mencionar que:

Lea bien lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa.

Debe marcar con una “X” la respuesta que Usted considera la apropiada.

El número de folio es su número de identificación que depende del liceo que Usted participó. Escuchar indicaciones de encargada de encuesta.

En el caso de no entender alguna pregunta acercarse a la persona encargada de la encuesta.

Es un Cuestionario con 25 preguntas cerradas (**SI/NO**) y con 9 preguntas de alternativa. Las cuales están agrupadas en cuatro secciones:

- ✓ **Primero**: Breve información personal.
- ✓ **Segundo**: aspectos generales de la difusión- promoción de los cursos y del proceso de postulación y selección.
- ✓ **Tercero**: aspectos generales de la fase lectiva e intermediación laboral.
- ✓ **Cuarto**: Aspectos generales sobre colocación en puestos de trabajo.

Para finalizar puede agregar comentarios o apreciaciones en el espacio señalado.

De ante mano

Gracias por su tiempo y disponibilidad

Encargada(o) Encuesta Piloto

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

N° Folio: \_\_\_\_\_

**Preguntas:**

**I. Breve Información Personal.**

1. Sexo \_\_\_\_\_ ( F: Femenino , M: Masculino)
2. Edad \_\_\_\_\_
3. ¿Cuál es su nivel de educación? Por favor marque con una “X” la alternativa que corresponde al último curso que usted ha aprobado.
  - a) Básica incompleta
  - b) Básica completa
  - c) Media incompleta (incluye media técnica)
  - d) Media completa (incluye media técnica)
4. Comuna en la que Usted Vive: \_\_\_\_\_
5. Liceo Técnico Profesional al cual Ud. Asistió: \_\_\_\_\_
6. Curso al cual Ud. Asistió: \_\_\_\_\_

**II. Proceso de Difusión- Promoción de los cursos y del proceso de postulación y selección. Usted considera que:**

1. ¿De quién o quienes obtuvo la información sobre los cursos de capacitación del programa “+Capaz”?
  - a) Por OMIL Quillota
  - b) Por el Liceo Técnico Profesional
  - c) Por la Oficina de SENCE
  - d) Otro medio: \_\_\_\_\_
2. ¿Cuál medio utilizó Usted para participar y postular del piloto?:
  - a) Internet
  - b) Asistió al Liceo Técnico Profesional
  - c) Asistió OMIL Quillota
  - d) Asistió a la Oficina de SENCE
  - e) Otro: \_\_\_\_\_
3. En relación al proceso de difusión y promoción de los cursos del programa “Más Capaz” en la comuna. Usted como postulante considera que :

a) Hubo promoción necesaria de cursos del programa y esta no daba a vasto.

b) Hubo difusión, sin embargo, faltaron mayores canales informativos para dar a conocer mejor los cursos y el programa en sí en la comuna.

c) No hubo promoción, ni difusión de cursos más el programa, por lo que, se estaba entregando información incompleta a nosotros los postulantes.

d) No cree que sea un aspecto que haya afectado la ejecución del curso y del programa.

4. De lo anterior, considera usted que la abundante y/o escasa promoción y difusión de un programa de gobierno como lo es "Más Capaz", ¿afectarían en la ejecución y desarrollo parcial o total de los cursos de dicho programa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Cree usted que el tipo de promoción y difusión generó un impacto masivo para participar de los cursos del programa Más Capaz?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. En su proceso de postulación, ¿tuvo alguna complicación al momento de integrar el curso que eligió?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Usted Quedó en lista de espera, o fue seleccionado en el primer llamado de postulación?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Fue contactado por el coordinador de LTP para confirmar su postulación al curso de eligió como oficio?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **III. Fase Lectiva e Intermediación Laboral.**

#### **De la etapa de formación o capacitación del Programa. Usted considera que:**

(En cada pregunta señale con una "X" su respuesta.)

1. Los relatores registraron diariamente su asistencia.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

2. Fueron registrados sus resultados de evaluación teórica, práctica, parcial y final en libro de clase.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

3. Le fueron entregados el o los horarios, útiles, materiales del curso.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

4. Se le Entregaron los subsidios de alimentación y traslado semanalmente.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

5. Se Agilizaron los procedimientos para favorecer la entrega de la información y sus evaluaciones.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

6. Se le informó sobre la propuesta técnica y calendario de desarrollo del curso.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

7. Se le Facilitó el proceso de encuesta de satisfacción y se le informó sobre los resultados.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

8. Se Organizaron visitas a faenas para que Usted participara de un ambiente laboral.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

9. Se le informó a Usted sobre las gestiones de la OMIL Quillota para el apoyo de inserción laboral al llegar el momento de egresar.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

10. Le fueron aplicadas evaluaciones u otros instrumentos que SENCE le haya otorgado a la OMIL de Quillota.

SI \_\_\_ NO\_\_\_

Alguna condición que no se haya nombrado anteriormente:

---

---

---

11. ¿Tuvo Usted alguna dificultad en la etapa de término de la fase lectiva para continuar con la siguiente etapa del proceso del piloto, la intermediación?

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_

12. ¿Tuvo Usted alguna variación en su motivación personal al momento de finalizar su curso en la fase lectiva?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

13. En relación al término de la fase lectiva. ¿Cómo cataloga usted que se desarrolló el curso y su formación?

- a) De forma completa
- b) De manera regular.
- c) De manera incompleta
- d) Le es indiferente

14. ¿Usted justificó sus ausencias y deserciones (faltas a clases)?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

15. ¿Considera que hubo aspectos que dificultaran su proceso de capacitación o proceso de aprendizaje?

SI \_\_\_ NO\_\_\_ (Mencionar) \_\_\_\_\_

16. Cómo evalúa Usted su grado de satisfacción en la etapa de fase lectiva.

- a) Muy conforme
- b) Conforme
- b) Disconformidad
- d) otro motivo: \_\_\_\_\_

**De la etapa de Intermediación laboral. Usted considera que:**

17. ¿Realizó práctica o participó de la intermediación laboral al terminar su curso?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

18. ¿Cómo fue su experiencia en su lugar de práctica?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

19. ¿Aplicó los conocimientos aprendidos en la fase de formación de su curso para enfrentar su etapa de práctica?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

20. ¿Usted cree que la fase de intermediación o práctica laboral es necesaria para poder obtener un oficio?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

21. ¿Se le entregó un certificado al finalizar su periodo de práctica o de intermediación laboral?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

**IV. Fase de Colocación en Puestos de Trabajo. Usted:**

22. ¿Tiene un puesto de trabajo derivado de la intermediación laboral del programa “Más Capaz”.?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

23. ¿Usted está ejerciendo su oficio?

SI \_\_\_ NO\_\_\_

24. De estar trabajando. ¿Qué tipo de contrato tiene con su empleador?

a) A Plazo Fijo

b) A Plazo Indefinido

c) Por Faena

d) Por boletas

e) Otro

25. Cómo evalúa Usted su grado de satisfacción respecto a la práctica y a la colocación en puestos de trabajo.

a) Muy satisfecho

b) Satisfechos

c) Poco Satisfecho

d) Nada satisfecho

26. Si tuviera que colocar nota sobre. El impacto, contribución u aporte que dejó la implementación de este piloto “Más Capaz” en la comuna y específicamente sobre su vida personal y profesional. ¿Con que nota lo evaluaría? En una escala del 1.0 al 7.0.

**NOTA:**\_\_\_\_\_

Comentarios

sugerencias\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Hora de Término:\_\_\_\_\_

Nuevamente Agradezco su tiempo y disposición

Encargada(o) Encuestas.

**Valparaíso, Comuna de Quillota.**

