



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

El Libro de Clases Electrónico SENCE

Análisis de los efectos de su implementación sobre los Organismos Técnicos de Capacitación

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE**  
**ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumna

**Constanza Ulloa Díaz**

Profesor Guía

**Jaime Rubina Bustamante**

Valparaíso, Diciembre 2014

*Agradecida de la vida por permitirme tener tantas oportunidades de vivir, de ser feliz y cumplir con mis sueños.*

*Agradezco a Dios y a mis ángeles por salvar mi vida y cuidarme día a día.*

*Agradezco a mi familia por darme siempre lo mejor y acompañarme en este camino que comencé hace cinco años, especialmente doy gracias a mis padres por darme la oportunidad y el mejor bienestar a pesar de todo.*

*Agradezco a mis amigas, grandes compañeras en este proceso que nunca dudaron en apoyarme, acompañarme y ayudarme en lo imposible.*

*Agradezco a mis profesores, muchos de ellos formaron lo que hoy soy como persona y profesional, agradecida especialmente de mi profesor guía de este trabajo, Jaime Rubina que desde el primer semestre de la carrera fue un gran guía con su apoyo y confianza para lograr los objetivos propuestos.*

*Agradezco al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de la Región de Valparaíso por la gran acogida y amabilidad entregada, especialmente a Jaime Santander y Pilar Montoya, dos grandes profesionales que me enseñaron virtudes y valores con amabilidad, confianza y profesionalismo.*

*¡A todos ustedes muchas gracias!*

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	3
RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
DESCRIPCION DE LOS CAPÍTULOS .....	9
I CAPÍTULO: MARCO INSTITUCIONAL.....	10
1.1 Ministerio del Trabajo y Previsión Social .....	10
1.2 Antecedentes Históricos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) .....	10
1.3 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) .....	12
1.3.1 Organigrama del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) .....	13
1.3.2 Programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) .....	13
1.4 Franquicia Tributaria de Capacitación (FT) .....	14
1.4.1 Los OTIC.....	17
1.4.2 Los OTEC .....	18
II CAPÍTULO: MARCO JURÍDICO.....	20
2.1 Capacitación .....	20
2.1.1 Fondo Nacional de Capacitación .....	22
2.2 Sistema de Control y Fiscalización de SENCE.....	22
2.3 Libro de Registro de Asistencias y Materias .....	23
2.4 Libro de Clases Electrónico .....	23
III CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO .....	29
3.1 Empleo .....	29
3.2 Capacitación.....	29
3.3 Inversión en Capacitación .....	31
IV CAPÍTULO: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
4.1 Planteamiento del problema .....	34
4.2    Objetivos .....	34

4.2.1 Objetivo general.....	34
4.2.2 Objetivos específicos .....	34
4.3. Metodología .....	34
4.4 Tipo de Estudio .....	35
4.5 Diseño del estudio .....	35
4.6. Población .....	35
4.7 Método para la recolección de datos.....	36
V CAPÍTULO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37
5.1 Entrevista .....	37
5.2 Análisis de las Acciones de Capacitación Región de Valparaíso Franquicia Tributaria.....	41
5.3 Multas o infracciones cursadas por la Unidad de Fiscalización SENCE Valparaíso	43
VI CAPÍTULO: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS .....	48
6.1 Diagnóstico general.....	48
6.2 Propuestas.....	49
CONCLUSIONES .....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS .....	55
Anexo 1: Licitación pública Libro de Clases Electrónico.....	55
Anexo 2: Resolución N°4380.....	57

## RESUMEN

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), con el fin de aumentar la empleabilidad de las personas y en consecuencia la productividad de las empresas nacionales, otorga un incentivo tributario a las empresas para capacitar a su personal mediante un programa de capacitación que crea un proceso de formación y capacitación financiado con recursos públicos, llamado franquicia tributaria.

Tradicionalmente el servicio utilizó registros físicos de papel para llevar un control de asistencia a clases de los participantes y sobre los contenidos impartidos por los relatores de los cursos que ejecuta a través de todos sus Programas. Dichos registros presentan el inconveniente de contener información que puede ser fácilmente alterada.

Pensando en introducir y mejorar al sistema de registro de los cursos de capacitación se establece la obligatoriedad del Libro de Clases Electrónico (LCE), sistema informático que consiste en la captura de huellas dactilares que evidencien el ingreso y salida de clases, tanto participantes como relatores, además de incorporar una plataforma para ingresar contenidos y otros datos del curso en tiempo real y mediante perfiles autorizados.

El presente trabajo de titulación tiene como propósito analizar el uso de este nuevo sistema, tanto del punto de vista del número de acciones de capacitación comunicadas por las empresas, el número de personas capacitadas y del número de sanciones cursadas a los organismos técnicos que imparten los cursos, antes y después de la obligación de usar el LCE, para poder establecer como fue el uso del nuevo sistema del Libro de Clases Electrónico.

## **ABSTRACT**

The National Service of Training and Employment, in order to increase people employability, and as a consequence the productivity of national factories, is giving a tributary incentive to the factories to prepare their employees with a training program, funded with public resources, a tributary franchise.

Traditionally, the service use physical paper records to control the assistance of participants on their classes, and the contents given by the facilitators in every class. The information on those records may be easily modifiable.

Thinking about introducing and improving the record system of the training program, it was set as mandatory the use of an electronic class book and a computer system that uses fingerprints, so the system is able to recognize when someone arrives or leaves the class. This system is applied in students and teachers. Also, there is a platform where teachers can upload contents of their classes as authorized profiles.

The purpose of this investigation work is to analyze the use of this new system, from the point of view of the number of training actions communicated by factories, the number of people prepared by this program, and the number of sanctions applied to technical agencies that provides the training. It considers the situation before and after the obligation of the electronic class book, to evaluate the implementation of the ECL (Electronic Class Book).

## INTRODUCCIÓN

La capacitación es una actividad que cada día adquiere más importancia en las organizaciones, ya que permite que éstas logren elevar su nivel de eficiencia, en un mundo cada vez más competitivo, cuyo principal elemento distintivo son las personas y las habilidades o capacidades que poseen.

Las razones para proveer capacitación pueden ser muy variadas. En los últimos años la capacitación ha ido adquiriendo más importancia en las empresas y organizaciones, puesto que permite aumentar las competencias laborales de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa, transformándose así en una necesidad. Es por esa necesidad que la capacitación ha ido adquiriendo un mayor interés por las personas a lo largo del tiempo, ya que brinda la oportunidad de optar a trabajos mejor remunerados, además de enriquecer a las organizaciones para las cuales trabajan.

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo conocer y estar al tanto de los beneficios de la capacitación en las personas y organizaciones que se realizan al amparo de los subsidios que otorga la Franquicia Tributaria SENCE, pero que tiene como contraparte el necesario control que debe hacerse, respecto de la utilización de recursos públicos, a favor de aumentar la productividad personal y organizacional, que finalmente redundará en un beneficio para toda la comunidad.

Los cursos de capacitación que se realizan en Chile son controlados por el Sistema del Libro de Clases Electrónico, un sistema que se implementó en Agosto del año 2013 en un entorno de total incertidumbre, debido a que no se tenía conocimientos del nuevo sistema ni de cómo funcionaba, es por esa razón que surgieron problemas y conflictos con los organismos técnicos y participantes, usuarios del sistema.

Debido a la problemática que ocurrió en la implementación del nuevo sistema es que se realizó esta investigación que principalmente se enfoca en evaluar los efectos provocados en la implementación del Libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que son los que realizan en mayor parte la capacitación en Chile.

## **Planteamiento del problema**

El estudio pretende responder a la pregunta de investigación:

¿Cuáles son los efectos de la implementación del libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que operan con la Franquicia Tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en la Región de Valparaíso?

## **Objetivo general**

Evaluar los efectos de la implementación del Libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que operan con la Franquicia Tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en la Región de Valparaíso.

## **Objetivos específicos**

- ✓ Conceptualizar la capacitación, sus modalidades y usos.
- ✓ Establecer las principales características de Franquicia Tributaria del SENCE.
- ✓ Describir el sistema de control de los cursos autorizados por SENCE, antes y después de la implementación del Libro de Clases Electrónico.
- ✓ Determinar los efectos de la implementación del Libro de Clases Electrónico, sobre la cantidad de cursos, número de personas capacitadas y número de sanciones cursadas a los Organismos Técnicos de Capacitación.
- ✓ Realizar propuestas de mejoras.

## DESCRIPCION DE LOS CAPÍTULOS

**I CAPÍTULO MARCO INSTITUCIONAL:** En este capítulo se presentarán contenidos con respecto al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y de su servicio dependiente el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo en donde se presentará la historia del servicio, su situación actual, funciones, organigrama y programas que lo componen. Se dará un énfasis especial a la Franquicia Tributaria, ya que es motivo de esta investigación.

**II CAPÍTULO MARCO JURÍDICO:** En este capítulo se presentará la capacitación según la legislación vigente y el Estatuto de Capacitación y Empleo, también se describirán los contenidos del Fondo Nacional de Capacitación y de los Sistemas de Control y Fiscalización de SENCE para los cursos de capacitación, es decir, Registro de Materias y Asistencia y Registro del Libro de Clases Electrónico.

**III CAPÍTULO MARCO TEÓRICO:** En este capítulo se presentarán conceptos, definiciones, tipos y principales beneficios de la capacitación en la vida organizacional y las inversiones realizadas en la capacitación.

**IV CAPÍTULO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:** En este capítulo se presentará la metodología utilizada, el planteamiento del problema, objetivos, métodos de recolección de información y tipo de estudio realizado.

**V CAPÍTULO ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** En este capítulo se analizarán las entrevistas realizadas, la cantidad de acciones de capacitación y de personas capacitadas, y las multas e infracciones cursadas a los organismos técnicos, todos estos análisis serán realizados en la Región de Valparaíso.

**VI CAPÍTULO PROPUESTAS Y CONCLUSIONES:** en este capítulo se presentará el diagnóstico sobre el uso del actual sistema del Libro de Clases Electrónico, las conclusiones de la investigación y las propuestas realizadas.

# **I CAPÍTULO: MARCO INSTITUCIONAL**

## **1.1 Ministerio del Trabajo y Previsión Social**

El D.F.L. N°25 del año 1959 “crea el Ministerio del Trabajo y Previsión Social con dos Subsecretarías y el Ministerio de Salud Pública” (Hacienda, 1959).

Conforme al artículo 40 de la Ley 20.255 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social y en ese sentido le corresponde proponer y evaluar las políticas y planes correspondientes, estudiar y proponer las normas aplicables a los sectores a su cargo, velar por el cumplimiento de las normas dictadas, asignar recursos y fiscalizar las actividades del respectivo sector.

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, tiene como misión “contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación del trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos” (Social, 2014).

Este Ministerio tiene como servicio dependiente al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), que es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público.

## **1.2 Antecedentes Históricos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**

Desde el siglo XXI en Chile se comenzó a poner en la palestra pública la capacitación. Diversas entidades fueron creando los primeros programas públicos que se realizaron en materia de formación y capacitación.

En 1966 se crea el Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP), por D.S. N° 2541, del Ministerio de Justicia, con el objetivo de resolver la escasez de trabajadores capacitados que eran requeridos por la industria nacional. El Estado, a través de esta entidad dependiente de la Corporación de Fomento a la Producción (CORFO), controló,

en forma centralizada, las actividades de capacitación existentes en ese momento. Además, impartió carreras de grado técnico en las especialidades de Mecánica y Electricidad Industrial a través de convenios con diferentes universidades nacionales. En 1976, se promulga el 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 (SENCE). El SENCE se constituyó 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.

En 1986 se agiliza el sistema de ingreso de los formularios y liquidaciones de acciones de capacitación de las empresas que utilizaron franquicia tributaria. También en este año, en la Ley de Presupuestos se agregaron recursos para la capacitación en los Servicios Públicos.

En 1988 se promulga la Ley N° 18.709 que introduce nuevas modificaciones al D.L N° 1446, de 1976, orientadas a perfeccionar el funcionamiento del Sistema de Capacitación y Empleo.

Más adelante se establece que el SENCE debe promover acciones de orientación ocupacional y coordinar la acción de las entidades que dictan los cursos de capacitación.

Se determina que la capacitación ocupacional puede ser realizada por las empresas o a través de Organismos Técnicos de Ejecución (OTE) autorizados por el SENCE, Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

En el año 1997 se promulga la Ley N° 19.518, la que introduce importantes modificaciones al Estatuto de Capacitación y Empleo. Cabe destacar que se modificaron ciertos nombres que a continuación se detallan: los Organismos Técnicos de Ejecución (OTE) por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC); los Organismos Técnicos Intermedios Reconocidos (OTIR) por Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC). Posterior a esto se creó el Registro Público de Organismo Técnicos de Capacitación (OTEC), que clasificará a los organismos por áreas temáticas y desempeño en el Sistema y además se facilitó la constitución de Organismos Técnicos Intermedios

de Capacitación (OTIC), con lo cual se fomenta la competencia frente a la oferta del mercado.<sup>1</sup>

### **1.3 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**

Actualmente el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo tiene como misión “contribuir a aumentar la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente. Esta tarea la realiza a través de la administración de un incentivo tributario que el Estado ofrece a las empresas para capacitar a su personal y de una acción subsidiaria, mediante un programa de becas de capacitación financiado con recursos públicos” (Empleo, 2013).

El servicio se destaca por el alcance masivo en la población debido a que cuenta con oficinas regionales a lo largo del país, que facilitan las comunicaciones entre el servicio y las personas, también cuenta con una página web que contiene la información de los programas, postulaciones, subsidios e información general, entre otros, permitiendo así dar a conocer a las personas y empresas, los beneficios que otorga este servicio y las ofertas de capacitaciones disponibles.

El servicio tiene las siguientes funciones:

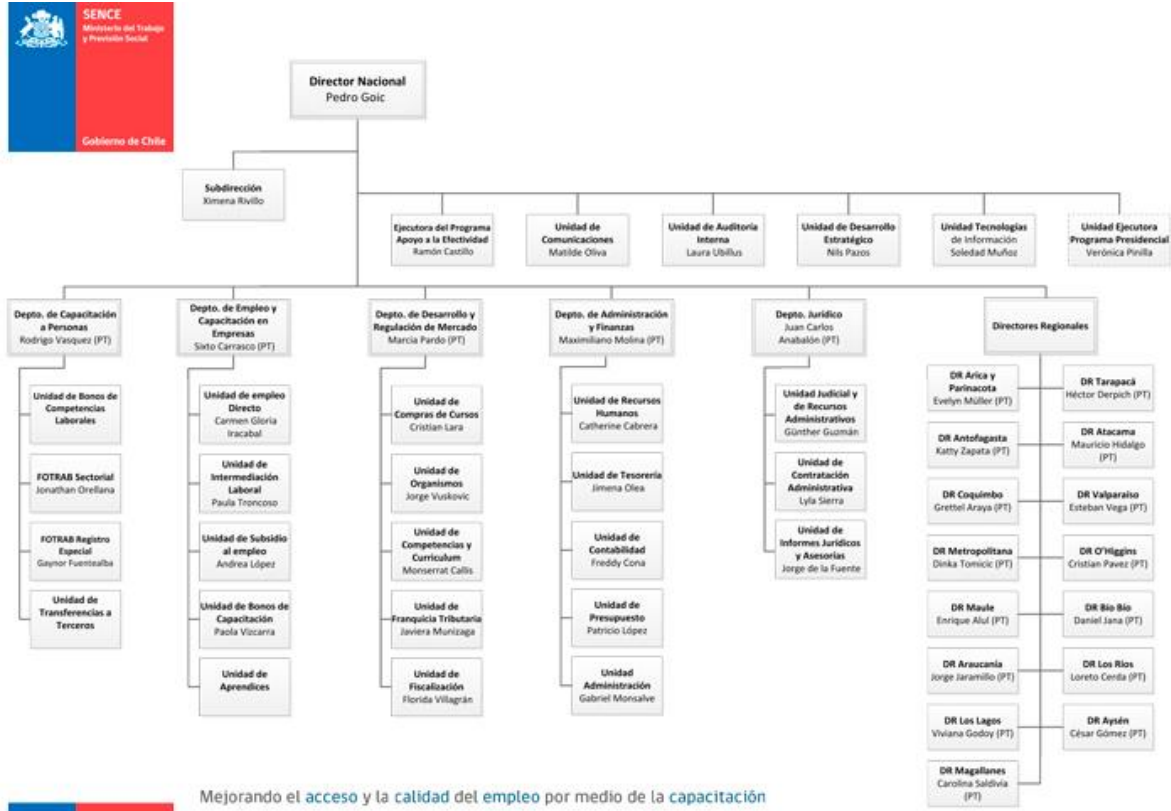
- ✓ “Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes público y privado que actúan en dicho sistema.
- ✓ Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas, a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación.
- ✓ Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).

---

<sup>1</sup> Datos obtenidos del Recuento Cronológico del Papel del Estado en el Sistema de Capacitación en Chile

- ✓ Fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC)” (Empleo, 2013).

### 1.3.1 Organigrama del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)



Fuente: [http://www.sence.cl/sence/?page\\_id=269](http://www.sence.cl/sence/?page_id=269)

### 1.3.2 Programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

SENCE tiene diversos programas en ayuda de la comunidad los cuales se mencionaran a continuación:

- Programa + Capaz
- Aprendices
- Becas Fondo Cesantía Solidario
- Becas Laborales
- Bono al Trabajo de la Mujer
- Bono Empresa y Negocio
- Bono Trabajador Activo
- Capacitación Agrícola

- Certificación de Competencias Laborales
- Formación para el Trabajo
- Fortalecimiento OMIL
- **Franquicia Tributaria de Capacitación**
- Programa Inversión a la Comunidad
- Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar
- Subsidio al Empleo Joven
- Transferencia al Sector Público

#### **1.4 Franquicia Tributaria de Capacitación (FT)**

La franquicia tributaria de capacitación se inicia en el año 1976 en una época en donde las políticas de capacitación estaban en un periodo de innovación en un contexto de cambio de paradigmas en la política de capacitación en Chile. El objetivo central del nuevo sistema es financiar la capacitación de las personas a través de descuentos tributarios por parte del Estado, éste pasa a tener un rol regulador y financiero de las actividades de capacitación requeridas por las empresas y ejecutadas por las organizaciones capacitadoras.

La FT, es un subsidio que se otorga a las empresas calificadas como contribuyentes en primera categoría de la Ley del Impuesto a la Renta, consistente en descontar las inversiones realizadas en capacitaciones a sus trabajadores, ex trabajadores y también de los posibles futuros trabajadores, con acuerdo de las reglas establecidas en la Ley N°19.518, en el Manual de procedimientos de Franquicia Tributaria y también en las instrucciones dictadas por el servicio en particular.

“Las empresas que tributan en primera categoría tienen derecho a hacer uso de hasta el equivalente al 1% de la planilla de remuneraciones imponibles anuales de sus trabajadores, destinando estos recursos a la capacitación. Su beneficio en términos de costos, es que si la empresa obtiene utilidades al final de su ejercicio anual, deduce de impuestos lo invertido en capacitación y, de registrar pérdidas, el Estado le devuelve lo que haya invertido, por lo que en ningún caso son un gasto para el empresario” (SENCE, <http://www.sence.cl/>, 2014).

Este beneficio es una herramienta para la gestión del trabajo de las personas para cualquier tipo de empresa que lo considere necesario. Las empresas que tributan en

primera categoría son empresas comerciales, industriales, mineras y otras, las que deben tener los siguientes topes para utilizar la franquicia de capacitación:

- ✓ “Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es mayor a 35 e inferior a 45 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual.
- ✓ Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 9 UTM en el ejercicio anual.
- ✓ Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es superior a 900 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir el equivalente hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones” (Empleo, 2013).

SENCE solamente reconoce como monto franquiciable el gasto de capacitación estipulado por la ley según la planilla de remuneración imponible anual. Lo adicional podrá ser gasto necesario para producir la renta y corresponderá a gasto privado de la empresa.

La planilla anual de remuneraciones corresponde a la suma total pagada por una empresa, durante un año calendario a sus trabajadores como consecuencia de un contrato de trabajo, esta planilla debe ser superior a 35 UTM para poder tener el subsidio y además es obligación por parte de la empresa que cancele la totalidad de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores.

El monto total que la franquicia cubrirá por un curso de capacitación depende de cada trabajador y de su remuneración bruta, es decir sueldo, horas extraordinarias, comisiones, bonos, aguinaldos, gratificaciones, deben excluirse las asignaciones de colación, movilización y asignación familiar.

Existen tres tramos franquiciables, los que se presentaran a continuación:

- ✓ “Se franquiciará el 100% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea de hasta 25 UTM.
- ✓ Se franquiciará el 50% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador exceda las 25 y no sobrepase las 50 UTM.

- ✓ Se franquiciará el 15% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea mayor a las 50 UTM” (Empleo, 2013).

Las empresas pueden acceder a cursos de capacitaciones a través de Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC, o por medio de su misma empresa, en donde deberán contar con un relator o facilitador de la capacitación.

Cuando la empresa opta por realizar una capacitación, debe comunicarla al SENCE para que esté informado acerca de la actividad que se va a realizar.

Para que un curso sea válido se debe contar con la asistencia de cada participante, ésta debe ser de al menos del 75%, que debe ser comprobada a través del Libro de Clases Electrónico.

Existen excepciones al requisito de asistencia que pueden ser: actividades de nivelación de estudios, capacitaciones a distancias, enfermedades o accidentes (acreditado mediante licencia médica), renuncia voluntaria del trabajador (acreditada mediante carta de renuncia) y también postnatal masculino (acreditado mediante acta de nacimiento).

La empresa debe comprobar el vínculo con el trabajador a través de la entrega del contrato o post contrato de trabajo para verificar que el trabajador tenga relación con la empresa al momento de la realización del curso de capacitación, además debe presentar las liquidaciones de sueldo de los trabajadores para comprobar el tramo franquiciable que fue comunicado.

En el caso de los trabajadores menores de edad, deberán asistir a la jornada de capacitación con su madre, padre o tutor, que deberán suscribir un contrato de autorización.

La empresa tendrá 60 días corridos a partir de la fecha de término del curso para presentar la documentación al SENCE y puede hacerlo a través de un Organismo Intermediario, OTIC, o directamente por la misma empresa. Se debe presentar el certificado de asistencia de los participantes al curso con fecha posterior al término de éste, emitido por el Libro de Clases Electrónico y las copias de facturas del curso, debidamente pagadas, con los datos asociados a éste, como: Rut de la empresa, fecha de emisión, Código SENCE, fecha de inicio y término, nombre del curso, N° de horas, N°

participantes, en hoja adjunta el nombre y Rut de los participantes. Cabe destacar que una vez comunicado el curso de capacitación no se pueden realizar cambios de participantes o de las horas que tendrá el curso, el mínimo de éstas son de 16 horas cronológicas y deberán realizarse en la jornada ordinaria de trabajo o con un máximo de 10 horas diarias, en el caso de que la actividad de capacitación se realice en días festivos o fines de semana se deberá realizar un acuerdo escrito entre las partes, es decir, trabajador y empleador, para poder establecer la asistencia a la capacitación.

En un año calendario un trabajador podrá acceder a una misma acción de capacitación, es decir mismo código SENCE, solo dos veces dentro de la misma empresa.

Una acción de capacitación que no se ejecute según lo comunicado a SENCE, hecho que puede ser detectado mediante fiscalización, supervisión u otro medio, será anulada, sin que la empresa obtenga el beneficio tributario. Sin embargo existen excepciones cuando ocurran hechos de fuerza mayor debidamente acreditados y comunicados a SENCE por medio del buzón ciudadano presente en la página web del Servicio o dirigiéndose personalmente a las oficinas más cercanas.

#### **1.4.1 Los OTIC**

Los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación, OTIC, son corporaciones privadas sin fines de lucro y con personalidad jurídica. Se constituyen por escritura pública, la que debe contener el acta de constitución de la entidad y los estatutos por los que se regirá, documentos que deberán ser presentados ante el SENCE para tener un registro de éstos.

El Servicio Nacional no podrá negar el registro de un Organismo Técnico Intermedio para capacitación y deberá autorizar a lo menos tres copias del instrumento constitutivo, debiendo otorgarle un número de registro, el que constituirá su autorización de funcionamiento.

Los OTIC actúan como intermediarios entre las empresas y los organismos técnicos de capacitación (OTEC) promoviendo, organizando y administrando la capacitación de las empresas que son afiliadas a ellos. Cabe mencionar que esta afiliación es carácter voluntario por parte de las empresas.

### 1.4.2 Los OTEC

Los Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC, son instituciones con personalidad jurídica autorizadas por el SENCE para prestar servicios de capacitación a la comunidad con el fin de aumentar y promover las competencias laborales de los trabajadores y pueden ser financiadas con recursos propios de las empresas o a través de recursos públicos con el uso de la franquicia tributaria de capacitación. Pueden también ser parte de este grupo los Centros de Formación Técnica, los Institutos Profesionales y las Universidades.

Respecto a la Ley N°19.518 en su Título I, artículo 19° se señala: “El Servicio Nacional llevará un Registro Nacional de Organismos Técnicos de Capacitación, el que será público y tendrá los siguientes objetivos:

- a) Registrar los organismos habilitados para ejecutar las acciones de capacitación contempladas en esta ley, y
- b) Informar acerca de los organismos técnicos de capacitación según sus características y el desempeño que exhiban al interior del sistema” (SOCIAL M. D., 1997).

Según el artículo 20° se señala: “Sólo los organismos inscritos podrán ejecutar, indistintamente:

- a) Acciones de capacitación para empresas, que den derecho a beneficios tributarios que contempla esta ley, o
- b) Acciones de capacitación cuyo financiamiento provenga del Fondo Nacional de Capacitación a que se refiere el Párrafo 5° del Título I de la presente ley, o
- c) Acciones de capacitación cuyo financiamiento provenga de los presupuestos de los organismos públicos para la capacitación de sus funcionarios” (SOCIAL M. D., 1997).

Los OTEC deben realizar una inscripción en el Registro del SENCE y de esta forma podrán solicitar la autorización para constituirse como Organismo Técnico de Capacitación, el objetivo es lograr estándares de calidad en los sistemas de capacitación mediante un proceso constante que haga mejorar la calidad, innovando las formas de enseñar y avanzar para capacitar a más personas y en consecuencia, obtener un mayor impacto en el mundo laboral.

Para solicitar la inscripción en el Registro, en el artículo 21° de la Ley N°19518, se señala que “para solicitar la inscripción en el registro a que se refiere la misma ley en su artículo 19°, los organismos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1º Contar con personalidad jurídica, la que deberá tener como único objeto social la prestación de servicios de capacitación.

2º Acreditar que disponen de la certificación bajo la Norma NCh 2728, establecida como Norma Oficial de la República por la Resolución Exenta N°155, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial el 19 de mayo de 2003, o aquella que la reemplace.

3º Disponer en forma permanente de una oficina administrativa en la región en la cual se solicita su inscripción en el registro, acreditada según lo establece el reglamento.

4º Acompañar los antecedentes y documentos que se requieran para los efectos de proporcionar la información pública a que se refiere el artículo 19.

La inscripción en el Registro se acreditará mediante copia de la respectiva resolución.

El Servicio Nacional no podrá negar la inscripción en el Registro Nacional de Organismos Técnicos de Capacitación, salvo que la entidad que requiera la inscripción no cumpla con alguno de los requisitos establecidos en el inciso primero de este artículo. Cuando los organismos técnicos de capacitación dejan de cumplir con alguno de los requisitos señalados en este artículo, cesará su inscripción en el Registro Nacional, perdiendo su calidad de organismos capacitadores” (SOCIAL M. D., 1997).

## II CAPÍTULO: MARCO JURÍDICO

### 2.1 Capacitación

La Ley N°19.518 en su Título I, artículo 10° señala: “Se entenderá por capacitación el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo, y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía. Se considerarán también capacitación, las actividades destinadas a desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los dirigentes sindicales, cuando éstas sean acordadas en el marco de una negociación colectiva o en otro momento, y tengan por finalidad habilitarlos para cumplir adecuadamente con su rol sindical” (SOCIAL M. D., 1997).

La capacitación “es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno” (<http://www.oocities.org/>).

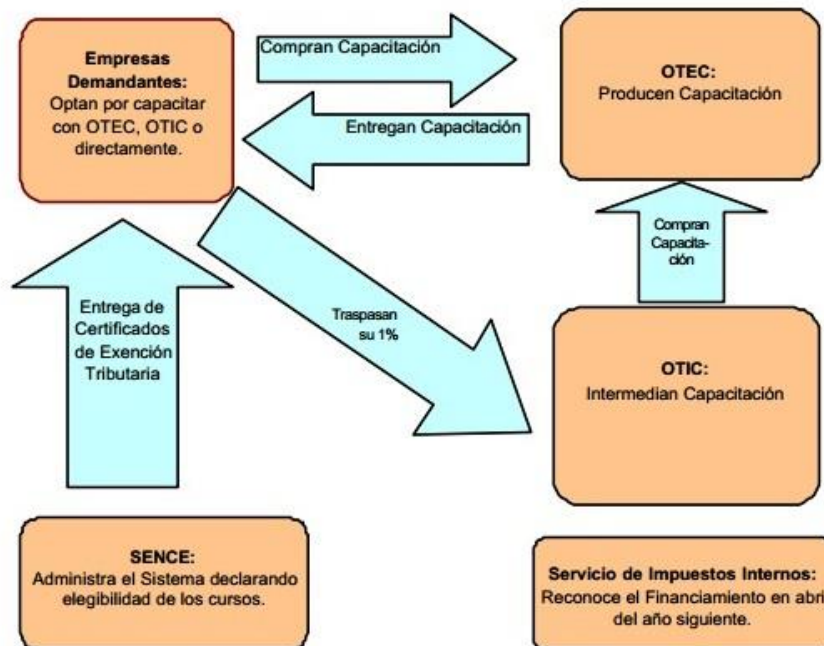
Las acciones de capacitación, de acuerdo a lo establecido en el artículo N°12 del Estatuto de Capacitación y Empleo (E.C.E.), “se realizarán directamente por las empresas o a través de los organismos técnicos de capacitación. Podrán ser organismos técnicos de capacitación las personas jurídicas cuyo único objeto social sea la capacitación y las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación, las municipalidades, registrados para estos efectos en el Servicio Nacional” (SOCIAL M. D., 1997).

Ahora bien, SENCE es el actor principal de este sistema, pero la capacitación es tarea de las empresas o puede ser en coordinación con los Comités Bipartitos de Capacitación, en todos los niveles jerárquicos de sus trabajadores. Las empresas podrán efectuar directamente acciones de capacitación o a través de un OTEC o entidades autorizadas, y podrán ser realizadas dentro de la misma empresa o fuera de ella.

Los trabajadores beneficiarios de estas capacitaciones podrán tener modificaciones en sus jornadas de trabajo pero seguirán teniendo las mismas remuneraciones, cabe destacar que las horas extraordinarias que pudieran ser utilizadas para la capacitación no darán derecho a nuevas remuneraciones.

Los desembolsos que se utilicen en las actividades de capacitación serán de cargo de las propias empresas, las cuales podrán compensarlos, así como los aportes que efectúen a los organismos técnicos intermedios para capacitación, con las obligaciones tributarias que les afecten.

A continuación se presentara un diagrama del funcionamiento del Sistema de Capacitación:



*Fuente: Geo Consultores, Ministerio de Economía y el Sence. "Evaluación económica de franquicia tributaria"*

### **2.1.1 Fondo Nacional de Capacitación**

En el Párrafo 5º de la Ley 19.518 en su artículo 44 señala que: “Existirá un Fondo Nacional de Capacitación, administrado por el Servicio Nacional, cuyo objetivo será producir un incremento en la calidad y cobertura de los programas de capacitación, con el fin de contribuir al incremento de la productividad y competitividad de las empresas y la economía en general.

Para el cumplimiento de los fines del Fondo Nacional de Capacitación, el Servicio Nacional podrá financiar acciones, programas, y asistencia técnica en el campo de la formación y capacitación de los recursos humanos, en conformidad a las prioridades y programas que se hayan fijado para el año, y los recursos que anualmente fije la Ley de Presupuestos” (SOCIAL M. D., 1997).

El SENCE tendrá como objetivo principal que estos fondos, preferentemente, sean destinados para realizar capacitaciones para personas de escasos recursos y deberán ser ejecutadas por los organismos debidamente autorizados que recibirán la asignación de recursos mediante licitación, para luego proceder a una transferencia mediante convenios.

### **2.2 Sistema de Control y Fiscalización de SENCE**

Con el objetivo de que se cumplan las disposiciones impartidas por el servicio y la normativa vigente, se debe realizar constantemente un control y fiscalización de los cursos de capacitación realizados por las entidades autorizadas para verificar el correcto uso de los recursos y acciones estipuladas, y de esta forma evitar cualquier acción que pudiera afectar los objetivos del servicio.

A través del tiempo se han podido detectar ciertas irregularidades que dañan la labor del servicio, es por esta razón que se han debido implementar nuevos mecanismos de control y fiscalización para evitar que los recursos del Estado sean mal utilizados.

Principalmente se controla y fiscaliza que las acciones de capacitación que imparten los OTEC se realicen según la normativa vigente y que estén contribuyendo a fortalecer y desarrollar las competencias laborales de todos los beneficiarios. Es decir, que exista pertinencia y coherencia entre los contenidos descritos en el curso de capacitación declarado al momento de solicitar el código SENCE, con su implementación en terreno.

También, se realizan acciones de fiscalización del Libro de Clases Electrónico en donde se controla la asistencia de los participantes, los seguros de salud de cada uno, los subsidios correspondientes a movilización y colación, y los horarios en que el relator realiza la capacitación que debe ser la señalada en la comunicación al servicio, además también se deben fiscalizar que los bloques diarios sean realizados correctamente para que exista un debido cumplimiento de las horas de la capacitación.

### **2.3 Libro de Registro de Asistencias y Materias**

Para llevar un control de la asistencia de los participantes a los cursos de capacitación, se realizaba un registro mediante el “Libro de Registro de Asistencias y Materias” (En papel), el cual contenía la asistencia diaria de los participantes, registro de materias, las observaciones de los relatores y en el caso de que existieran evaluaciones, éstas también eran parte del registro.

Este mecanismo podía ser adulterado fácilmente debido a su facilidad de manipulación, lo que provocaba diversas situaciones engorrosas como la suplantación de personas, registros falsos de participantes, retrasos o retiros de participantes y cursos adulterados que muchas veces no fueron verdaderos.

Con el objeto de disminuir las malas prácticas en las capacitaciones, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo ha definido un nuevo sistema para el registro de las asistencias y materias que pretende lograr una mayor seguridad y certeza de las acciones, este nuevo sistema es llamado “Libro de Clases Electrónico”.

### **2.4 Libro de Clases Electrónico**

Para hacer frente a los nuevos desafíos que impone la capacitación a los trabajadores, el ex Director del SENCE, en uso de las facultades que le confiere la Ley N°19.518 y su reglamento, ha determinado el reemplazo del tradicional libro de clases en papel, por un sistema denominado “Libro de Clases Electrónico” (LCE), que permite el control de asistencia, la verificación de identidad de los alumnos y relatores a través de la huella digital y la revisión de los registros.

El 6 de marzo del 2013 se fija la Resolución Exenta 131 en donde se adjudica la propuesta para la licitación pública (**Ver Anexo 1**), denominada Libro de Clases

Electrónico, LCE, a través de la cual la empresa acepta.com se adjudica la licitación pública mediante el Sistema de Compras Públicas con un “financiamiento correspondiente a la suma de \$1.200.000.000 (mil doscientos millones de pesos), impuesto incluido, al subtítulo 22, ítem 11, asignación 999, correspondiente al presupuesto vigente del servicio” (SENCE, <http://www.sence.cl/>, 2013).

Posteriormente, el 29 de abril del 2013, se fija la Resolución Exenta N°3173, en donde se aprueba el contrato de prestación de servicios en el marco de la licitación pública, denominada Servicio Libro de Clases Electrónico, LCE. En donde se aprueba el contrato de prestación de servicios en el marco de licitación entre acepta.com S.A y el SENCE, representado por su Director Subrogante, a la fecha, y además, se suscriben las cláusulas de las descripciones del trabajo a realizar, la metodología a emplear y los resultados esperados de los servicios contratados. Cabe destacar que este contrato tendrá una vigencia de 36 meses.

Sucesivamente, el 27 de junio del 2013, se establece la obligatoriedad del uso del Libro de Clases Electrónico, para el registro de asistencia de los participantes a los cursos de capacitación ejecutados por Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC., exigiendo que éstos, como usuarios del sistema, deban contar con diferentes requisitos que se definirán a continuación:

- a) “Un computador o notebook para cada punto en el que se tomará asistencia de los participante a los cursos de capacitación, y para que cada punto en el que se utilizara el sistema para administración de cursos.
- b) Un lector biométrico, como también suele llamarse huellero, para cada punto donde se realizará la captura de la huella de los alumnos para su toma de asistencia y para cada punto donde personal administrativo accederá al sistema” (SENCE, <http://www.sence.cl/>, 2013).

Mediante una carta a los OTEC, con fecha 5 de julio del 2013, se anuncia la liberación y marcha blanca del Sistema del Libro de Clases Electrónico a contar del 5 de agosto del 2013, siendo no exigible el sistema para los cursos que hayan iniciado las clases antes de este día. En el nuevo sistema se registrará la asistencia en la fecha y hora precisa en que cada participante marca su huella en el dispositivo biométrico.

Más tarde el 18 de octubre del 2013, se establece la obligatoriedad del uso del Libro de Clases Electrónico, para el registro de asistencia de los participantes a los cursos de capacitación ejecutados por las empresas internamente.

El 19 de noviembre del 2013, se informa que está disponible la descarga de la versión 4 del Libro de Clases Electrónico y la obligatoriedad de su uso para los cursos que inicien a partir del 9 de diciembre del 2013. Las funcionalidades más importantes de esta versión 4 son:

- a) "Hoja de Asistencia en Contingencia. Si no pudo descargar el libro, igual puede tomar asistencia con el sistema LCE.
- b) Nuevo perfil "Administrador Global" del OTEC permite administrar los derechos de los administradores.
- c) Se puede pasar lista sin seleccionar un horario preestablecido. Esto resuelve problemas si los horarios no están actualizados.

Adicionalmente, la nueva versión del Libro de Clases Electrónico se optimiza en lo siguiente:

- a) Consultar ID de Acción de un curso y su estado (útil, por ejemplo, si al consolidar falta un ID).
- b) Registrar las actividades diarias en la aplicación sin conexión a internet" (SENCE, <http://www.sence.cl/>, 2013).

A partir del 10 de marzo del 2014, se establece la obligatoriedad de la versión 5 del Sistema del Libro de Clases Electrónico, además de la firma electrónica de los certificados y también se inhabilitará en el sistema LCE la posibilidad de modificar los porcentajes de asistencia de los alumnos en los certificados, que registrarán exactamente la toma de asistencia en cada bloque, sea mediante huella, autorización especial, registro retroactivo y otro mecanismo excepcional, que pueda existir.

Existen diferentes consideraciones que los usuarios del LCE deben tener para hacer un correcto uso del sistema:

- ✓ El plazo de inscripción de los funcionarios a los respectivos cursos, será de 48 horas antes del inicio de la capacitación, este margen de tiempo permite que el sistema genere el Libro, con las personas inscritas en cada versión.

- ✓ Para marcar en el Huellero, todos los participantes deben enrolarse previamente. Es decir, los participantes deben registrarse con su nombre, huella dactilar y RUT.
- ✓ La fecha y hora de los computadores en que toma asistencia debe ser la correcta, para evitar que existan errores posteriores y también se debe descargar los cursos en el computador donde tomará asistencia.
- ✓ Los participantes y relatores deben marcar en el huellero con puntualidad en la hora de inicio de su curso en donde se dispondrán de 20 minutos para la llegada a clases. Posterior a los 20 minutos, el participante quedará ausente. También los participantes deben marcar al finalizar el curso para crear un registro automático del día. Cabe destacar que para hacer uso de la franquicia tributaria se requiere del 75% de asistencia a los cursos.
- ✓ Si un participante llega atrasado, se retira antes o debe faltar podrá informar aquello, a la persona a cargo y así también deberá adjuntar toda la documentación pertinente del caso.
- ✓ Para el uso de la franquicia tributaria se pueden consolidar varios libros de clases en uno solo, pero deben tener el mismo código SENCE.
- ✓ El relator o persona a cargo del curso debe contar con los permisos pertinentes para descargar el libro y pasar la lista que debe estar creada anteriormente.

En el caso que no se pueda utilizar oportunamente el sistema de Libro de Clases Electrónico se deberá crear una hoja de asistencia en contingencia y pasar lista con ella, la que deberá contener: las identificaciones del curso, los nombres y RUT de los participantes, sus firmas y huellas.

En el caso que el computador tenga alguna falla o no se cuenta con uno la persona encargada, deberá contactarse inmediatamente con la Dirección Regional de SENCE para explicar el caso y solicitar autorización para usar el libro de clases en papel, dicha autorización deberá contener el nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del funcionario(a) de SENCE que autorizó el uso de este mecanismo. En el caso de persistir el error se debe realizar este procedimiento en cada bloque en que se realice la capacitación.

Una vez finalizado el curso de capacitación deberá emitirse un Certificado de Asistencia, el cual debe estar firmado electrónicamente por el administrador del OTEC o empresa

encargada. En este certificado sólo se registrará la asistencia efectiva y no se podrá modificar por ningún motivo los datos registrados en origen, no administra ni registra justificaciones de atrasos, ni de inasistencias, ni modifica en nada la forma de proceder para el pago o liquidación del curso, el pago de anticipos, los descuentos en la liquidación final, el pago por intermediación laboral, el pago de subsidios, que es un cálculo semana, ni ningún otro proceso.

El Sistema del Libro Electrónico cerrará automáticamente los cursos de Franquicia Tributaria de capacitación cuando se cumpla el plazo de 60 días corridos para pago o liquidación (el día 61 desde la fecha de término de la acción).

El uso del nuevo “Libro de Clases Electrónico (LCE)” acarreará importantes beneficios para todos los actores comprometidos con la capacitación de los trabajadores de Chile que se mencionarán a continuación:

- ✓ “Disminuye a menos de la mitad el plazo de pago de los cursos por parte de SENCE, toda vez que se han automatizado procesos largos y tediosos, tales como la revisión de firmas y la revisión del cálculo de porcentaje de asistencia. Cerrado el curso, el pago es directo por parte del SENCE.
- ✓ Disminuye la necesidad de producir y enviar documentos físicos. La comunicación entre OTEC, OTIC, SENCE y empresas es ahora directa e instantánea. Se liberan recursos y tiempos de todos los actores del sistema que hoy se encuentran destinados a la producción y envío de documentos físicos.
- ✓ Se elimina la necesidad de mantener archivos de documentos físicos. El archivo de libros de clases, registros de asistencia, certificados de asistencia y otros similares hoy estará a cargo del “Libro de Clases Electrónico (LCE)”.
- ✓ Permite recuperar instantáneamente, cualquier documento desde cualquier lugar y en cualquier momento para cualquier interesada(o), con el consiguiente ahorro de tiempo, costos y trámites. Los alumnos incluso podrán recuperar sus certificados de asistencia a cursos directamente del sistema, previa identificación.
- ✓ Facilita a los relatores el acceso a sus cursos y el control de asistencia, pudiendo trabajar en sus Libros de Clases en cualquier momento y lugar, lo que les permitirá organizar su agenda con mayor libertad y precisión, liberándoles tiempo valioso para labores de preparación y ejecución de la capacitación.

- ✓ Permite evitar errores, y en ciertos casos malas prácticas, posibilitando aumentar considerablemente las acciones de fiscalización, automatizar muchos de sus procesos, y con ello ahorrar tiempo y recursos de todos los actores.
- ✓ Adicionalmente, el “Libro de Clases Electrónico (LCE)” impide el registro de asistencias de carácter obligatorio para todas las entidades que realicen capacitación, razón por la cual nos vemos en la necesidad de poner en práctica su aplicación a partir de la fecha antes citada e informar a todos nuestros usuarios, alumnos, relatores y colaboradores relacionados con la capacitación de nuestros funcionarios con Franquicia SENCE, este cambio de procedimiento.
- ✓ Quienes utilicen Franquicia SENCE, tendrán el deber de trabajar con el nuevo Libro de Clases Electrónico que además de las asistencias registrará contenidos, evaluaciones, relatores, participantes, capturando el registro electrónico de asistencia mediante un lector biométrico, también denominado “Huella digital” (Sence, [www.sence.cl](http://www.sence.cl), 2013).

El Libro de Clases Electrónico desde su implementación ha experimentado diferentes versiones en su uso y manejo, en donde cada una de ellas ha tenido algún cambio en particular.

Para cumplir su propósito de garantizar el registro de asistencia fidedigno, actualmente el LCE se encuentra en la versión N°5, que fue puesta en marcha el 18 de febrero del 2014 y la principal modificación fue que “el OTEC o empresa deberá transcribir estas asistencias al sistema LCE con posterioridad (registro retroactivo de asistencia) y conservar los libros de firmas en papel para posterior fiscalización. Para ello, el funcionario de SENCE que autorizó, habilitará esta opción en el sistema LCE para el curso y todos los bloques horarios correspondientes” (Sence, <http://www.sence.cl/>, 2014).

Otro cambio fundamental en la versión 5 del sistema es que no se podrá modificar en el sistema los datos de asistencia, por ende, no es posible corregir los atrasos o inasistencias que se pudieran considerar incorrectos por parte de la empresa u OTEC.

## **III CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Empleo**

“El empleo es la concreción de una serie de tareas a cambio de una retribución pecuniaria denominada salario. En la sociedad actual, los trabajadores comercian sus capacidades en el denominado mercado laboral, que está regulado por las potestades del Estado para evitar conflictos. La empresa sería el lugar donde las facultades de los distintos trabajadores interactúan con la finalidad de percibir una ganancia” (<http://www.definicionabc.com/>).

El trabajo es la principal fuente de ingresos de las familias, ya que es parte del bienestar que tiene cada hogar y permite la supervivencia de cada individuo en el mundo laboral que cada vez se ha hecho más competitivo. Por esta necesidad de supervivencia es que el desarrollo profesional a través de la capacitación hace que una persona sea valorada en un puesto de trabajo.

### **3.2 Capacitación**

Según la Real Academia Española de la lengua, se entiende por capacitación a “acción y efecto de capacitar” (Española, 2001) y por capacitar se entiende a “hacer a alguien apto, habilitado para algo” (Española, 2001).

“La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato I. , 2006).

La capacitación forma parte de una “inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar al equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa” (Hoyler, 1970)

Los principales objetivos de la capacitación son:

- ✓ “Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas de puesto.

- ✓ Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- ✓ Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración” (Chiavenato I. , 2011).

En organizaciones y empresas se da un papel predominante a la administración de recursos humanos para aprovechar los talentos de los trabajadores y obtener el máximo rendimiento, puesto que, si se quiere desarrollar una organización que pueda crear valor a largo plazo, hay que enfocarse en la gente, que crezcan y se desarrollen a la par con la organización.

La capacitación debe ser parte de una estrategia por parte de la empresa, el administrador de los recursos humanos deberá tener muy claro el qué y para qué impartir capacitación y de qué tipo, para que de esta forma, se pueda aprovechar eficaz y eficientemente la capacitación en la empresa.

La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que, “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales” (Werther, 1998).

Existen diferentes beneficios de proveer capacitación a los trabajadores, las que se mencionarán a continuación:

- ✓ “Ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes.
- ✓ Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales.
- ✓ Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo.
- ✓ Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- ✓ Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización
- ✓ Mejora las relaciones entre jefes y subordinados.
- ✓ Ayuda a sistematizar el trabajo.

- ✓ Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ✓ Propicia el desarrollo y las promociones.
- ✓ Es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad.
- ✓ Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas.
- ✓ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- ✓ Permite el establecimiento y logro de metas individuales” (Werther, 1998).

### **3.3 Inversión en Capacitación**

La inversión en capacitación ha ido adquiriendo importancia en las empresas puesto que es una de las mejores formas de incrementar la productividad de la misma y de la sociedad en su conjunto.

La inversión en el desarrollo de las personas trae ventajas para la economía de la empresa, ya que la inversión realizada regresará a las arcas de la empresa tanto a corto como a largo plazo, además obtendrá mayores beneficios cuando el conocimiento adquirido por las personas sea utilizado en favor de la productividad de la empresa. Existe la inversión pública y privada en conceptos de capacitación de franquicia tributaria.

La inversión pública es toda aquella que es financiada por el Estado por descuento tributario del uso de la franquicia SENCE.

El caso del uso de la franquicia tributaria en las empresas chilenas, ha ido incrementando su uso por las ventajas que tiene este beneficio del Estado, ya que la empresa descuenta todos o gran parte de las inversiones realizadas en capacitación en el año siguiente de ésta descontando los impuestos de la misma empresa.

La inversión privada es la diferencia entre el valor real de una acción de capacitación y el valor que se imputa efectivamente en franquicia tributaria.

A modo de ejemplo se presentará un ejercicio matemático para comprender como se financia la capacitación de franquicia tributaria.

$Inversión Privada (IP) = Valor Total Capacitación (VTC) - Inversión Pública (IFT)$

$$IP = VTC - IFT$$

$$x = 600.000 - 444.000$$

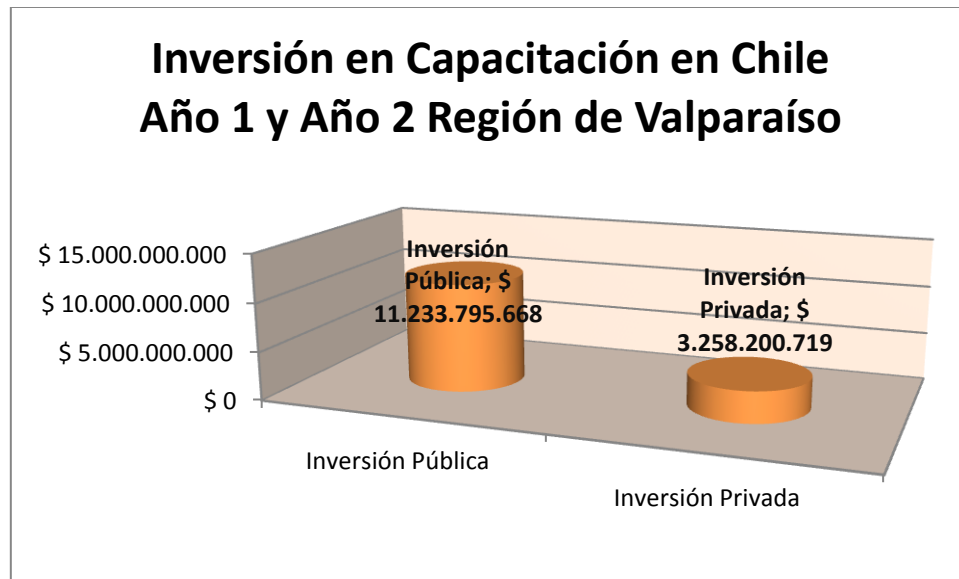
$$x = 160.000$$

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el ejercicio anterior la franquicia tributaria cubre una parte de la capacitación, es decir, inversión pública. Cabe destacar que el monto franquiciable dependerá del sueldo de cada trabajador de la empresa. Por ende los montos que no cubra la franquicia deberán ser costeados por la inversión propia de la empresa, es decir, inversión privada.

Para efectos de esta investigación se expondrán las inversiones realizadas en la Región de Valparaíso.

Cabe destacar que las cantidades expuestas en el grafico están tomadas desde el año 1 y el año 2 de este estudio.



Fuente: Elaboración propia con datos Estadísticos Sence Valparaíso.

En total en la Región de Valparaíso en los años de estudios se invirtieron \$14.491.996.387 en costos de capacitación.

La inversión pública asciende a un 77.5% de la inversión total del período, y la inversión privada asciende a un 22.5%, lo que demuestra que en la región las acciones de capacitación son financiadas principalmente por el beneficio tributario que otorga el Estado, es decir, por cada peso invertido por la empresa privada el Estado invierte 3.79 pesos, lo que constituye un aporte significativo, que se realiza con el dinero de todos los contribuyentes del país.

Lo expuesto justifica la necesidad de mejorar los mecanismos de control, con el propósito de evitar un mal uso de la franquicia o fraudes que pudieran ocurrir.

## **IV CAPÍTULO: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Planteamiento del problema**

El estudio pretende responder a la pregunta de investigación:

¿Cuáles son los efectos de la implementación del libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que operan con la Franquicia Tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en la Región de Valparaíso?

### **4.2 Objetivos**

#### **4.2.1 Objetivo general**

Evaluar los efectos de la implementación del Libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que operan con la Franquicia Tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en la Región de Valparaíso

#### **4.2.2 Objetivos específicos**

- ✓ Conceptualizar la capacitación, sus modalidades y usos.
- ✓ Establecer las principales características de Franquicia Tributaria del SENCE.
- ✓ Describir el sistema de control de los cursos autorizados por SENCE, antes y después de la implementación del Libro de Clases Electrónico.
- ✓ Determinar los efectos de la implementación del Libro de Clases Electrónico, sobre la cantidad de cursos, número de personas capacitadas y número de sanciones cursadas a los Organismos Técnicos de Capacitación.
- ✓ Realizar propuestas de mejoras.

### **4.3. Metodología**

La metodología tiene un enfoque mixto, es decir de carácter cualitativo y cuantitativo puesto que “implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

El enfoque cualitativo, es utilizado cuando se realiza la entrevista a las coordinadoras de los Organismos Técnicos de Capacitación de la Región de Valparaíso.

El enfoque cuantitativo, es utilizado cuando se emplean porcentajes para determinar las cantidades de acciones de capacitación dentro de la región de Valparaíso y también de la cantidad de capacitados.

#### **4.4 Tipo de Estudio**

El estudio será descriptivo, esto quiere decir, que “busca la finalidad de dar a conocer cómo y de qué forma se ha desarrollado un determinado fenómeno; esto a través de la medición y evaluación de los diferentes componentes del fenómeno a estudiar” (Roberto Hernández Sampieri, 2006). Se analizan las diferentes fuentes bibliográficas.

Además, se puede mencionar que es de carácter exploratorio, puesto que, busca “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Roberto Hernández Sampieri, 2006). Cabe destacar que no existen estudios formales sobre los efectos del Libro de Clases Electrónico en los cursos de capacitación de la Franquicia Tributaria.

#### **4.5 Diseño del estudio**

El estudio tendrá un diseño no experimental, ya que “no se manipulará deliberadamente ninguna variable, o condición que pueda afectar el contexto natural del objeto de estudio, por lo que el análisis y observación será en su ambiente natural, sin alteraciones ni estímulos” (Bernal, 2010).

#### **4.6. Población**

El estudio tendrá como población a los Organismos Técnicos de Capacitación para poder analizar la implementación del Sistema del Libro de Clases Electrónico.

Se define como población a “todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones” (González, 2004).

#### **4.7 Método para la recolección de datos**

La recolección de información de este estudio, se realizó principalmente a través de la revisión de sitios web del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, de la Biblioteca del Congreso Nacional destacándose el análisis de la Ley 19.518, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo.

También se revisaron libros de metodología de la investigación de diferentes autores para poder establecer óptimamente la metodología utilizada.

Además, se realizaron entrevistas a coordinadoras de capacitación de tres Organismos Técnicos de Capacitación.

## V CAPÍTULO: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Entrevista

Es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

Las entrevistas que se utilizaron en esta investigación fueron de tipo semiestructurada, es decir “una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida” (Bernal, 2010).

Se realizaron 3 entrevistas durante esta investigación a coordinadores del área de capacitación de Organismos Técnicos de Capacitación ubicados en la región de Valparaíso. Estas entrevistas se realizaron el día jueves 27 y viernes 28 de noviembre del año 2014.

A continuación se presentarán las preguntas y análisis de cada una de ellas de las entrevistas realizadas:

- 1) *¿La asistencia a los cursos de capacitación dictados por su Organización, con cargo a la franquicia tributaria, es controlada mediante el sistema del Libro de Control Electrónico?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron afirmativamente, debido a que el LCE es un sistema obligatorio para cualquier curso realizado mediante SENCE.

- 2) *Al momento de la puesta en marcha del Sistema de LCE, en su organismo ¿Recibió alguna capacitación para implementarlo en sus cursos y organización?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que no recibieron una capacitación formal por parte de SENCE para implementar el sistema de LCE, pero sin embargo, recibieron información vía la página web del servicio y de la empresa que tiene la licitación del sistema.

- 3) *¿En su organización se comenzó a utilizar el LCE en todos los cursos de capacitación o su utilización fue progresiva?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que comenzaron a utilizar el LCE en todos los cursos de capacitación.

- 4) *¿Utiliza el LCE para cursos que no se financian con cargo a la Franquicia Tributaria?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que utilizan el LCE para todos los cursos de capacitación que imparten en sus organismos.

- 5) *¿Cuáles son las principales dificultades que se provocaron por el uso del mecanismo de control electrónico?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que tuvieron conflictos con el huellero a causa de que a algunos participantes no les reconocía su huella digital. También se generaron conflictos con los horarios y bloques de cada curso a causa de que en ocasiones las horas no coincidían.

- 6) *¿Cuáles son las ventajas y desventajas que ofrece la utilización de este nuevo sistema?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que la principal ventaja de utilizar este sistema es la mayor transparencia y claridad de la información, de la asistencia y horarios de llegada o salida de cada uno de los participantes. Además las coordinadoras añadieron que se crea un compromiso entre el participante y la capacitación, ya que con el antiguo sistema no había puntualidad ni un total respeto por los horarios del curso, pues en ocasiones, los participantes no completaban de manera óptima los bloques de los cursos.

La principal desventaja que se observa por parte de las entrevistadas, es el poco conocimiento del relator en la toma de asistencia y el mayor interés que tiene éste en comenzar con la clase, lo que provoca que no se preocupe que los participantes queden presentes o marquen en cada sesión.

7) *¿La utilización de este mecanismo de control afectó de alguna forma al número de cursos dictados por su organización?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que el LCE si afectó el número de los cursos dictados por su organización.

8) *¿Cuál es su percepción con respecto a la opinión de los participantes en los cursos de capacitación, sobre el LCE?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que al principio a los participantes les pareció novedoso el nuevo sistema, sin embargo, a algunos participantes les generó cierta incomodidad el hecho de marcar al inicio y salida del curso, debido a que no estaban acostumbrados al sistema nuevo. También señalaron que cuando los cursos se realizan en dos bloques en el día ocurren algunos problemas a causa de que por cada bloque deben marcar dos veces y al tener que marcar cuatro veces durante el día genera preocupación por parte de los participantes y del relator que debe estar constantemente recordándoles que deben marcar en el huellero.

9) *¿Ha recibido consultas de SENCE, y por cual vía, sobre su evaluación respecto del uso de este nuevo mecanismo de control? De ser afirmativa su respuesta indique cuales.*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que no han recibido consultas de SENCE sobre la evaluación del LCE

10) *¿Cuál cree usted es la percepción de los relatores de cursos respecto del LCE?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que el sistema al ser nuevo ha tenido conflictos con el uso de éste, porque deben estar atentos a la asistencia de cada participante, lo que provoca en ocasiones retraso del inicio del curso.

11) *¿Cuál mecanismo prefiere utilizar para efectos de control de los cursos: el antiguo sistema de libro de clases en papel o el nuevo sistema electrónico LCE?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que prefieren el nuevo sistema debido a la transparencia para optar por la tecnología

que el sistema proporciona a pesar de los costos, equipamientos e inducciones que el sistema acarrea.

Agregan que a pesar del nuevo sistema, mantienen el registro en papel para tener un mayor orden del curso y también para efectos de tener un respaldo.

Destacan que es de mucha ayuda la opción de tener los porcentajes de asistencia del curso, lo que facilita el control de éste y para ir informando a la empresa de los aspectos importantes que se pudieran producir.

12) *¿Cree que existe mayor transparencia en el uso de los recursos que aporta el SENCE, con el uso del nuevo sistema?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que si existe una mayor transparencia para utilizar los recursos, debido a que se evitan situaciones fraudulentas. Además se cuenta con evidencias y se tiene un completo control de los alumnos, relatores, bloques y horarios del curso.

13) *¿Cree usted que el sistema LCE contribuye a mejorar la calidad de la capacitación o de su organismo?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron afirmativamente debido a que las informaciones que se obtienen con el nuevo sistema contribuyen a mejorar la capacitación a través del control y verificación de la participación de las empresas y de ésta forma fortalecer la franquicia tributaria.

14) *¿Considera que ha mejorado el sistema desde su implementación?*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que ha mejorado en el acceso y en los soportes en línea del sistema ya que al comienzo existían vacíos y problemas en su utilización, pero con el paso del tiempo esto ha ido mejorando.

15) *¿Le haría cambios al sistema? Si su respuesta es afirmativa, indique cuales y por qué*

Respecto a esta pregunta los coordinadores de capacitación respondieron que se debería poder hacer cambios en el LCE antes o durante el curso, debido a que en ocasiones existen errores en el sistema y no sale registrado el relator o éste puede fallar al curso por diversos motivos y como no se pueden hacer cambios, no se

pueden incorporar o editar los relatores de forma expedita. La forma para realizar cambios es demorosa y tiene obstáculos de tiempo, debido a que el organismo debe avisar a SENCE del cambio y el servicio puede demorar hasta 10 días para configurar los nuevos sistemas, entonces esto provoca estancamientos y malas prácticas dentro del sistema. Por esta razón se sugiere que para hacer cambios en el sistema, sea directamente con el servicio para realizar una labor más expedita y hacer buen uso del beneficio de la franquicia tributaria.

## 5.2 Análisis de las Acciones de Capacitación Región de Valparaíso Franquicia Tributaria

Acciones de Capacitación FT Región de Valparaíso				
Comunas	Año 1	Año 2	Variación (2-1)	% Variación
Algarrobo	59	46	-13	-22.03%
Cabildo	36	53	+17	47.22%
Calera	327	246	-81	-24.77%
Calle Larga	8	11	+3	37.50%
Cartagena	4	10	+6	150,00%
Casablanca	144	155	+11	7.64%
Catemu	35	21	-14	-40,00%
Concón	385	268	-117	-30.39%
El Quisco	55	40	-15	-27.27%
El Tabo	28	8	-20	-71.42%
Hijuelas	78	29	-49	-62.82%
Isla De Pascua	5	2	-3	-60.00%
La Cruz	27	2	-25	-92.59%
La Ligua	51	20	-31	-39.21%
Limache	50	31	-19	-38,00%
Llay – Llay	39	28	-11	-28.21%
Los Andes	1.025	501	-524	-51.12%
Nogales	78	52	-26	-33.33%
Olmué	240	222	-18	7.50%
Panquehue	54	53	+1	-1.85%
Papudo	1	2	+1	100,00%
Petorca	6	0	-6	-100.00%
Puchuncaví	107	79	-28	-26.17%
Putendo	4	5	+1	25.00%
Quillota	289	158	-131	-45,33%
Quilpué	423	222	-201	-47,52%
Quintero	145	100	-45	-31.03%
Rinconada	7	4	-3	-42.86%
San Antonio	565	420	-145	-25.66%

San Esteban	39	30	-9	-23.08%
San Felipe	340	340	0	0%
Santa María	31	28	-3	-9.68%
Santo Domingo	37	18	-19	-51.35%
Valparaíso	2.927	2.199	-728	-24.87%
Villa Alemana	118	87	-31	-26.27%
Viña Del Mar	3.150	2322	-828	-26.29%
Zapallar	15	28	+13	86.67%
<b>Total</b>	<b>10.932</b>	<b>7.840</b>	<b>-3.092</b>	<b>-28.28%</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos Estadísticos Sence Valparaíso*

La región de Valparaíso está compuesta por las provincias de Isla de Pascua, Los Andes, Petorca, Quillota, San Antonio, San Felipe, Marga Marga y Valparaíso. Dentro de éstas provincias se encuentran 37 comunas, en las cuales se realizan capacitaciones requeridas por las empresas, con el uso de la Franquicia Tributaria y con los diferentes programas de SENCE.

A continuación se presentará una tabla en donde se expondrán las cantidades de acciones de capacitación de la Región de Valparaíso por comuna, en el año 1 y año 2 de la investigación con el objeto de analizar los efectos de la implementación del LCE en la región.

Cabe destacar que en la presente investigación se analizarán todas las variables de acuerdo a un año antes (año 1) y un año después (año 2) desde la implementación del Libro de Clases Electrónico, es decir:

- ✓ Año 1 corresponde desde el 5 de Agosto del 2012 al 5 de Agosto del 2013.
- ✓ Año 2 corresponde desde el 6 de Agosto del 2013 al 5 de Agosto del 2014.

Como se observa en la tabla anterior, entre el año 1 y 2, se produjo una menor cantidad de acciones de capacitación dentro de la región, bajando de 10.932 a 7.840, acciones de capacitación, es decir, en 3.092 acciones, que equivalen a un 28,28% de disminución.

Considerando que existen registros de una serie de problemas derivados de la puesta en marcha del sistema, como por ejemplo dificultades para ingresar al nuevo sistema, cursos que no pudieron ser ingresados e incluso inconvenientes para editar información de las

acciones existentes, resulta lógico asociar esta baja a la implantación del nuevo sistema de control electrónico. Todas estas dificultades mencionadas anteriormente fueron subsanadas con el tiempo y las acciones de capacitación han vuelto a repuntar.

Como consecuencia de la disminución de acciones de capacitación de franquicia tributaria, se presentó un descenso en la cantidad de participantes a las acciones de capacitación. En el año 1 se capacitaron 114.027 personas, en cambio en el año 2 se capacitaron 74.067 personas, con una merma de 39.960 participantes, equivalentes a 35% de disminución. En total en este periodo de tiempo (5 de agosto 2012 a 5 de agosto 2014) se capacitaron 188.094 personas.

### **5.3 Multas o infracciones cursadas por la Unidad de Fiscalización SENCE Valparaíso**

El control de asistencia de los participantes a los cursos es informado al SENCE por los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) y directamente por las empresas cuando se trata de la realización de cursos internos. Dicha información es fiscalizada por una Unidad especializada del Servicio. Compuesta por un equipo de 55 fiscalizadores, distribuidos en todas las regiones del país. En la actualidad, esta fiscalización de asistencia se realiza de forma presencial por parte de esta Unidad y tiene por objeto la verificación del correcto uso del registro de asistencia y que el curso se esté realizando según las condiciones previamente informadas y autorizada por SENCE, esto es: contenidos, participantes, relatores, fechas, horarios y lugar de la capacitación.

En la oficina regional de Valparaíso del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo la encargada de controlar los cursos de capacitación es la Unidad de Fiscalización, que tiene como principal objetivo el velar porque los distintos beneficios o programas administrados por SENCE, se ejecuten de acuerdo a la normativa legal vigente. En esta unidad trabajan 5 personas: 3 ingenieros comerciales, un contador auditor y el encargado de la Unidad, que tiene como profesión, ingeniería en alimentos.

Los principales procesos y procedimientos que en dicha unidad se realizan, se enfocan en elaborar informes respecto de las fiscalizaciones de los diversos programas del servicio, especialmente de Franquicia Tributaria, en donde se revisan los antecedentes del curso y de los participantes de las empresas o fundaciones usuarias del servicio. En ese tipo de

informes se debe dejar constancia de la revisión de documentación presentada por la empresa, corroborando la vigencia del contrato de trabajo al momento del curso y también su liquidación de sueldo, a objeto de verificar el tramo franquiciable emitido al inicio del curso. Luego de la revisión de la documentación se debe realizar el informe correspondiente y proceder a la creación del oficio ordinario de la acción de capacitación. En el caso de que existiera algún error en la vigencia de los contratos o en el tramo franquiciable se debe enviar estos antecedentes a la empresa para que subsanen las observaciones planteadas y realizar los descargos correspondientes, para pasar a liquidar el curso sin irregularidades. También se deben realizar informes inspectivos de las Organizaciones Técnicas de Capacitación, en donde se fiscalizan los cursos ofrecidos por ellas y principalmente el adecuado uso del Libro de Clases Electrónico de los cursos, verificando el correcto desempeño de los relatores, los horarios y horas estipuladas al inicio del curso, la asistencia de cada uno de los participantes y relatores, y los seguros de accidentes de los participantes.

Cabe destacar que cada revisión de documentación tiene su particularidad, ya que cada documento tiene su orden y sus reglas, que deben ser revisadas con suma delicadeza porque de esta revisión dependerá el pago del curso al OTEC.

Los funcionarios fiscalizadores del Servicio cuentan con la debida identificación para el ejercicio de su función y deben cumplir estrictamente con la obligación de reserva, respecto de los antecedentes que conozcan, como parte de su actividad de fiscalización, y en caso de infracción les serán aplicables multas establecidas por los respectivos reglamentos que regulan su función fiscalizadora.

La actualización del 27 de abril de 1998 del Estatuto de Capacitación y Empleo, establece en su artículo 70, que constituirá un incumplimiento grave, el ocultar o negarse a exhibir los libros, formularios y otros documentos justificatorios de las acciones de capacitación y obstaculizar o impedir por cualquier otro medio la acción de fiscalización del Servicio Nacional.

Según el artículo 71, “se entenderá que la información es falsa o engañosa, entre otras, cuando cotejados los libros, cuentas, archivos y otros instrumentos del organismo técnico de capacitación o de las empresas usuarias del sistema, con los documentos presentados a este Servicio Nacional, aparezca de manifiesto que estos últimos han sido adulterados o cuando ellos consignen datos falsos o poco fidedignos. Asimismo, se entenderá que la

información es falsa o engañosa cuando el organismo incurra en una maquinación fraudulenta con el fin obtener indebidamente para sí o terceros los beneficios contemplados en el Estatuto y sus respectivos Reglamento” (SOCIAL M. D., 1998).

Existen diferentes tramos para la aplicación de multas dependiendo de la gravedad de la infracción los que se mencionarán a continuación:

✓ Tramo Uno: 31 a 50 UTM

Este tramo se aplicará en el caso que se cobre a los participantes todo o parte del valor de una acción de capacitación financiada con la franquicia tributaria.

✓ Tramo Dos: 16 a 30 UTM

Este tramo de aplicará cuando no se informe a SENCE las rebajas del valor de la acción de la capacitación liquidada y también cuando la entrega de la información al servicio este errónea o inexacta.

✓ Tramo Tres: 3 a 15 UTM

Este tramo de aplicará en los siguientes casos

1. “Ejecutar la actividad de capacitación con un número de alumnos superior al autorizado por el Servicio Nacional.
2. Ejecutar la actividad de capacitación en un lugar diferente al informado al Servicio Nacional.
3. Ejecutar la actividad de capacitación en un horario diferente al autorizado por el Servicio Nacional.
4. Ejecutar la actividad de capacitación con participantes distintos a aquellos registrados y visados por el Servicio.
5. No llevar al día el registro de materias o de asistencia.
6. No informar al Servicio Nacional la rectificación de una acción de capacitación aprobada o autorizada” (SOCIAL M. D., 1998).

Cabe destacar que a pesar de que alguna infracción no estuviera contenida en esta clasificación podrá ser calificada exclusivamente por el Director Regional respectivo, quien podrá aplicarles algún tipo de multa dependiendo de la gravedad del daño causado o del

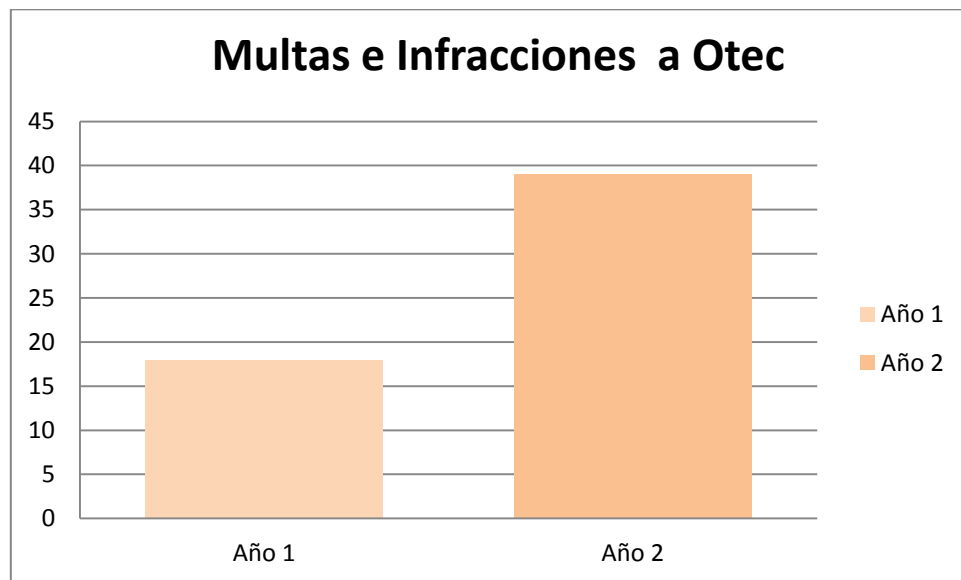
monto defraudado, la conducta anterior del infractor o la cooperación prestada por el infractor u obstaculización del mismo a la fiscalización.<sup>2</sup>

Según el artículo 80 del Estatuto de Capacitación, “La aplicación de una sanción de multa, revocación de curso o cancelación deberá expresarse siempre en una resolución fundada, la que deberá contener los antecedentes que la justifican”. (SOCIAL M. D., 1998). Además SENCE deberá informar de las infracciones aplicadas, a los Servicios Públicos que determine.

En la presente investigación se identificaron las cantidades de infracciones cursadas por parte de los fiscalizadores de SENCE Valparaíso dentro de la región a los Organismos Técnicos de Capacitación, en el periodo analizado.

Se analizaron las infracciones un año antes (año 1) y un año después (año 2) desde la implementación del Libro de Clases Electrónico.

A continuación se presentará un gráfico en donde se percibe la variación entre los años descritos recientemente y también se presentará una tabla que expondrá los tipos de multas cursadas entre los años descritos.



*Fuente: Elaboración propia con datos Estadísticos Sence Valparaíso.*

<sup>2</sup> Datos obtenidos de la última versión del Estatuto de Capacitación y Empleo con fecha el 04 de Enero del 2005  
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=98442&idVersion=2005-01-04>

Como se puede observar en el gráfico anterior las multas se incrementaron, pasando de 18 en el Año 1, a un total 39 en el Año 2.

Para comprender las causas de este incremento se van a analizar los tipos de multas en la siguiente tabla:

<b>Tipos de Multas a OTEC – Región de Valparaíso</b>		
Multas	Cantidad Año 1	Cantidad Año 2
No informar al servicio la rectificación de una acción de capacitación aprobada o autorizada	5	7
No llevar al día registro de Materias o asistencia	8	25
Entrega de información Errónea o inexacta.	1	2
No entregar materiales	1	0
Ejecutar Actividad de Capacitación en Horario Diferente al Autorizado por SENCE	2	3
Otros	1	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>39</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos Estadísticos Sence Valparaíso.*

Como se puede observar en la tabla anterior existen diferentes tipificaciones de multas e infracciones que se cursan a los OTEC de la región de Valparaíso, cada una de ellas con su particularidad.

Cada uno de los tipos de multas expuestos, se presentan en ambos años, exceptuando la multa “No entregar Materiales” que no se presentó en el año 2

Cabe destacar que la multa **“No llevar al día el registro de materias o asistencia”** es la multa que se cursa por no llevar actualizado el Registro de Materias en el año 1 y posteriormente en el año 2, el Libro de Clases Electrónico. Esta infracción fue la más frecuente en los OTEC en ambos periodos, subiendo de 8 a 25 infracciones, lo que supone un alza de 212.5%, lo que refleja la existencia de dificultades y problemas para actualizar estos registros, principalmente esto sucedió por la implementación del Libro de

Clases Electrónico, ya que durante ese periodo algunos organismos tuvieron problemas para utilizar el nuevo sistema.

## **VI CAPÍTULO: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS**

### **6.1 Diagnóstico general**

- ✓ La implementación del Libro de clases electrónico, ha constituido un avance en lo relativo al logro de un mayor nivel de eficiencia en la gestión del control de las acciones de capacitación.
- ✓ Según opinan los coordinadores de los OTEC, hubo dificultades para lograr darle el uso esperado por la autoridad, lo que ocasionó una serie de inconvenientes que repercutieron sobre la cantidad de acciones de capacitación y el número de personas capacitadas en el período analizado, las que disminuyeron en un 28% y 35% respectivamente.
- ✓ En el período analizado se produjo una fuerte aumento de las sanciones a los OTEC, como consecuencia de la deficiente gestión que éstas hicieron del Libro de Clases Electrónico, las que subieron en un 212, 5% en dicho período.
- ✓ Según los Coordinadores entrevistados, la implantación del Libro de Clases Electrónico, ha tenido un efecto positivo sobre la capacitación misma, ya que ha aumentado la transparencia y claridad de la información de asistencia y horarios relativa a los participantes de los cursos.
- ✓ Los Coordinadores afirman no haber recibido capacitación adecuada para implementar el Libro de control electrónico, lo que se relaciona con el número de infracciones cursadas por los fiscalizadores, en su período de puesta en marcha.
- ✓ En general, existe consenso respecto de los mayores beneficios que ha representado la implantación del Libro de Clases Electrónico.
- ✓ Gracias a la tecnología utilizada por el sistema se pueden obtener datos sobre los cursos de capacitación durante su realización, lo que permite que los OTIC y las empresas usuarias estén totalmente comunicadas e informadas con respecto a la acción que se está llevando a cabo.
- ✓ Al presente se puede constatar que existen ciertas incidencias por el uso del LCE presentadas a SENCE, por dicha necesidad es que el Servicio creó la resolución exenta N°4380, para aprobar ciertas instrucciones sobre el uso del Libro de Clases Electrónico. **(Ver Anexo 2)**

## 6.2 Propuestas

La propuesta aborda el proceso de control de la asistencia a los cursos de capacitación, la cual es una acción clave para legitimar el otorgamiento de franquicia tributaria para capacitación.

Frente a las principales desventajas detectadas de la implementación del Libro de Clases Electrónico sobre los Organismos Técnicos de Capacitación, que operan con la Franquicia Tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Región de Valparaíso, se plantean las siguientes propuestas de mejoras:

- ✓ **Capacitación y difusión:** Se deben realizar capacitaciones constantes a los OTEC, empresas y OTIC sobre los nuevos cambios y modificaciones que se vayan realizando. Además se sugiere que exista un boletín informativo cada mes en la página web del servicio con el fin de difundir posibles noticias asociadas al Libro de Clases Electrónico.
- ✓ **Fiscalización y control:** Las actividades de fiscalización y control realizadas por el servicio se consideran insuficientes, por lo que se propone aumentarlas con el fin de cubrir un mayor número de acciones de capacitación dentro del sistema de la Franquicia Tributaria de Capacitación.
- ✓ **Equipamiento tecnológico:** Los Organismos Técnicos de Capacitación o las empresas que realizan acciones deben contar con equipamientos electrónicos especiales para controlar la asistencia a los cursos. Se sugiere que estos equipamientos sean normalizados por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para que todos los organismos ofertantes estén en igualdad de condiciones y que esto no sea un elemento diferenciador, o constituya una desventaja, lo que facilitaría el máximo uso del Libro de Clases Electrónico.
- ✓ **Tiempo de Espera:** Los asistentes a los cursos con franquicia tributaria de capacitación son en su mayoría personas que trabajan por lo que muchas veces tienen complicaciones para trasladarse al lugar en donde se dicta el curso, en el caso de que no sea realizado en la misma empresa, también surgen inconvenientes con la asistencia en los cursos de grandes cantidades de personas debido a que el proceso de marcar en el huellero provoca demoras, por ende, los

20 minutos permitidos para la toma de asistencia resultan insuficientes en los casos mencionados. Se sugiere aumentar este margen de tiempo de 20 a 30 minutos en los casos debidamente justificados.

- ✓ **Encargado contingencias LCE:** En cada oficina regional existe un encargado del Libro de Clases Electrónico, pero se considera que no es suficiente para todas las contingencias que ocurren en el uso del sistema, por lo tanto, se considera añadir a un profesional capacitado especialmente para dar respuesta a los organismos y empresas ofertantes, para que de ésta forma pueda existir una mayor eficiencia en la resolución de problemas con respecto a los tiempos de espera de las respuestas a las contingencias que se pudieran presentar.
  
- ✓ **Alternativa de asistencia:** En casos excepcionales, como en el caso de las personas que no están enroladas en el sistema, se sugiere crear un método alternativo para la toma de asistencia, debido a que éstas personas al marcar el huellero y no ser reconocidos sus datos, no quedan considerados presentes al curso, lo que claramente produce molestias y problemas para establecer el uso de la franquicia tributaria de capacitación. Cabe destacar que existe una alternativa para el caso mencionado, la cual es marcar el número de serie del carnet de identidad de la persona en cuestión, pero en algunas circunstancias esto no se puede llevar a cabo porque la persona no tiene disponible el documento en el momento de la capacitación.
  
- ✓ **Asistencia con Carnet de Identidad:** Para los casos mencionados anteriormente y en general para tener un mayor control, es que se sugiere exigir que los asistentes a las capacitaciones, deban portar con su carnet de identidad al momento de la realización del curso.
  
- ✓ **Conocimiento Público LCE:** Se propone que exista una campaña masiva dirigida a trabajadores, empresarios y organismos, con el fin de masificar completamente el Libro de Clases Electrónico para que se conozca en totalidad su uso, funciones y objetivos para que de ésta forma haya un correcto uso del sistema. Especialmente esta campaña debiera ir dirigida a los asistentes a los cursos de capacitación, para que estén al tanto de la importancia de marcar en el huellero.

## CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de titulación se puede concluir lo siguiente:

Al momento de la puesta en marcha del nuevo sistema del Libro de Clases Electrónico surgieron grandes complicaciones en su implementación, ya que los Organismos Técnicos de Capacitación no recibieron una capacitación o inducción sobre el nuevo sistema. Este error por parte de SENCE y de la empresa Acepta produjo que los usuarios del sistema tuvieran conflictos al usar la nueva plataforma, lo que afectó el número de acciones de capacitación, la cantidad de trabajadores capacitados y un fuerte incremento en las multas asociadas a su mantención y administración.

Originalmente hubo resistencia a su utilización por parte de los OTEC, puesto que no dominaban el sistema, debido a que no recibieron capacitación ni información adecuada para su uso, por ende, no podían realizar cursos de manera normal, lo que provocaba que las empresas no tuvieran acceso ni disponibilidad para realizar una capacitación.

En zonas rurales estos problemas fueron mucho más significativos debido a que en comunas lejanas y con escasa conectividad, existía mayor dificultad para hacer llegar los cursos de capacitación debido a que los OTEC se encontraban solucionando los problemas con el sistema, lo que obligó a la suspensión de algunas capacitaciones en zonas más alejadas de las grandes ciudades. En el caso de los OTEC más pequeños fue complejo financiar la inversión en la nueva tecnología que tuvieron que realizar por el LCE, por lo que la mayoría de los organismos demoraron en la compra de los implementos del nuevo sistema.

Otro inconveniente que produjo la implementación del LCE fue la desconfianza que producía el sistema en los organismos, ya que al ser un sistema nuevo y desconocido producía suspicacias en los relatores y en los dueños de los Organismos. En base a la experiencia y opiniones recogidas en la entrevista, se pudo apreciar que la gran mayoría de los OTEC son empresas familiares o de grupos pequeños de personas, en donde no existe una idea de innovación y crecimiento por parte de ellas, lo que provoca que no se cuenta con un gran número de personal o con una cantidad constante de relatores, lo que produce retrasos e impedimentos para implementar el sistema por la movilidad de personas que utilizan el sistema.

En el caso de los cursos internos de las empresas surgieron aún más problemas en la implementación del LCE, debido a que SENCE no suministró ninguna capacitación ni inducción del sistema, lo que provocó que las empresas recurrieran a la empresa Acepta para resolver dudas o conflictos. Acepta, por su parte, no fue capaz de ayudar ni resolver todas las dudas e inquietudes, debido al gran número de requerimientos.

De acuerdo a las fiscalizaciones realizadas anteriores a la puesta en marcha del servicio, se pudieron constatar múltiples infracciones e irregularidades, con respecto a acciones de capacitación, debido a que el Libro de Registros de Materias era muy fácil de alterar, falsificar y vulnerar, en cambio el Libro de Clases Electrónico es inalterable.

Existieron muchos casos en que los cursos de capacitación no se realizaban y de igual forma eran imputados contra la franquicia tributaria de capacitación, lo que constituye, fraude al fisco. Esto provocó que los organismos responsables de estos fraudes fueran eliminados del Registro Nacional.

Debido a que en el sistema LCE no se puede alterar ningún tipo de información en los registros, es imposible que surjan situaciones fraudulentas con respecto a asistencias o cursos ficticios, esto ayuda a promover la transparencia en el sistema de capacitación en Chile, lo que es reconocido por los organismos y empresas usuarias del servicio. Esta situación ha contribuido a lograr un proceso de capacitación más transparente, que es un objetivo que siempre se debe tener presente cuando se trata de cautelar el uso de recursos públicos.

A pesar de los problemas que se tuvieron en la implementación y en la utilización del Libro de Clases Electrónico se destaca la transparencia que brinda el sistema, ya que facilita, agiliza, ordena y verifica el registro y envío de datos de las diferentes acciones de capacitación de manera óptima con el fin de disminuir posible fraudes o errores en el uso de los subsidios que otorga el Estado con la franquicia tributaria de capacitación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. A. (2010). *Metología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Empleo, S. N. (27 de Junio de 2013). *www.sence.cl*. Obtenido de <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2012/09/Mision-Sence.jpg>
- Española, R. A. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.
- González, H. D. (2004). *Metología de la Investigación*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Hacienda, M. d. (1959). *D.F.L. N°25*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Hoyler. (1970). *Mnuel de relaciones industriales*. Sao Paulo.
- <http://www.definicionabc.com/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/empleo.php>
- <http://www.oocities.org/>. (s.f.). Obtenido de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2006). *Metología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- SENCE. (6 de Marzo de 2013). <http://www.sence.cl/>. Obtenido de [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/07/Resolucion-131\\_06-marzo-2013\\_Adjudica-propuesta.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/07/Resolucion-131_06-marzo-2013_Adjudica-propuesta.pdf)
- SENCE. (27 de Junio de 2013). <http://www.sence.cl/>. Obtenido de [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/07/Resolucion-4811\\_27-junio-2013\\_Obligatoriedad-libro-electronico1.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/07/Resolucion-4811_27-junio-2013_Obligatoriedad-libro-electronico1.pdf)
- SENCE. (19 de Noviembre de 2013). <http://www.sence.cl/>. Obtenido de <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/11/documento.pdf>
- Sence. (5 de Julio de 2013). *www.sence.cl*. Obtenido de <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/07/CARTA-DN-A-OTEC-POR-LCE-5-JULIO-2013.pdf>
- Sence. (28 de Febrero de 2014). <http://www.sence.cl/>. Obtenido de [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2014/02/Instructivo-LCE-version-28-febrero-2014\\_REV\\_GPN.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2014/02/Instructivo-LCE-version-28-febrero-2014_REV_GPN.pdf)

SENCE. (26 de Enero de 2014). <http://www.sence.cl/>. Obtenido de [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2014/02/Preguntas-Frecuentes\\_FT\\_26\\_enero\\_2014.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2014/02/Preguntas-Frecuentes_FT_26_enero_2014.pdf)

SOCIAL, M. D. (14 de Octubre de 1997). <http://www.leychile.cl/>. Obtenido de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=76201>

SOCIAL, M. D. (27 de Abril de 1998). [http://transparencia\\_2010.sence.cl](http://transparencia_2010.sence.cl). Obtenido de [http://transparencia\\_2010.sence.cl/docs/regl98.pdf?idNorma=184979](http://transparencia_2010.sence.cl/docs/regl98.pdf?idNorma=184979)

Social, M. d. (2014). <http://www.mintrab.gob.cl/>. Obtenido de <http://www.mintrab.gob.cl/nuestro-ministerio/mision-y-objetivos/>

Werther, J. W. (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.

# ANEXOS

## Anexo 1: Licitación pública Libro de Clases Electrónico

### 1.1 Características de la licitación pública LCE

<b>Nombre de la licitación:</b>	SERVICIO DE LIBRO DE CLASES ELECTRÓNICO (LCE)
<b>Estado:</b>	Revocada
<b>Descripción:</b>	Objetivo de la contratación: Facilitar, agilizar, ordenar y verificar el registro y envío de los datos solicitados en los libros de clases. De esta manera se podrá disminuir el fraude y errores en el uso de los subsidios y beneficios que se entregan, además de avanzar en concordancia a la modernización tecnológica que experimenta SENCE.
<b>Tipo de licitación:</b>	Pública-Licitación Pública Mayor 1000 UTM (LP)
<b>Tipo de convocatoria:</b>	ABIERTO
<b>Moneda:</b>	Peso Chileno
<b>Etapas del proceso de apertura:</b>	Una Etapa
<b>Toma de razón por Contraloría:</b>	Sí requiere Toma de Razón por Contraloría
<hr/>	
<b>Publicidad de ofertas técnicas:</b>	Las ofertas técnicas no serán de público conocimiento una vez adjudicada la licitación. PRIVACIDAD DE LAS OFERTAS

### 1.2 Organismo Demandante

<b>Razón social:</b>	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
<b>Unidad de compra:</b>	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
<b>R.U.T.:</b>	61.531.000-K
<b>Dirección:</b>	HUERFANOS 1273 PISO 11
<b>Comuna:</b>	Santiago
<b>Región en que se genera la licitación:</b>	Región Metropolitana de Santiago

### 1.3 Montos y duración del contrato

<b>Estimación en base a:</b>	Presupuesto Disponible
<b>Fuente de financiamiento:</b>	No hay información
<b>Monto Total Estimado:</b>	1200000000
<b>Observaciones</b>	LA OFERTA DEBE CONSIDERAR TODOS LOS IMPUESTOS QUE CORRESPONDA.
<b>Tiempo del Contrato</b>	36 Meses
<b>Plazos de pago:</b>	Pagos Mensuales
<b>Opciones de pago:</b>	Transferencia Electrónica
<b>Nombre de responsable de pago:</b>	CLAUDIO BLAMEY NUÑEZ
<b>e-mail de responsable de pago:</b>	cblamey@sence.cl
<b>Nombre de responsable de contrato:</b>	CLAUDIO BLAMEY NUÑEZ
<b>e-mail de responsable de contrato:</b>	cblamey@sence.cl
<b>Teléfono de responsable del contrato:</b>	56-02-8706182-
<b>Prohibición de subcontratación:</b>	Se permite subcontratación

## Anexo 2: Resolución N°4380

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN  
Y EMPLEO - SENCE

*res. Mercader*

REF.: Aprueba Instrucciones para el uso de Libro de Clases Electrónico para el Registro de Asistencia de los participantes de cursos de capacitación y delega funciones que indica en los Directores Regionales, sus Subrogantes y en los funcionarios a contrata que ejercen facultades directivas.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4380/

SANTIAGO, 18 AGO. 2014

CONSIDERANDO:

1. La Resolución Exenta N° 4811, de 27 de junio de 2013 y Resolución Exenta 8277, de 18 de octubre 2013, ambas de este Servicio Nacional, que establecieron la obligatoriedad del uso del Libro de Clases Electrónico (en adelante, LCE) para el registro de asistencia de los participantes a los cursos de capacitación presencial, ejecutados por los organismos técnicos de capacitación (OTEC) y por las Empresas que realizan cursos internos, respectivamente, específicamente para los cursos de capacitación que dan derecho al uso de la Franquicia Tributaria establecida en la Ley N°19.518, sobre Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo y para aquellos financiados con el Programa Formación en el Puesto de Trabajo (Línea Aprendices).

2. Que las Resoluciones antes mencionadas señalan que este Servicio Nacional podrá impartir instrucciones para el correcto y eficaz funcionamiento del sistema de LCE.

3. La ocurrencia de errores en la operación del LCE por parte de los OTEC o Empresas, cuya naturaleza necesita ser evaluada por parte del Servicio, a fin de determinar su posterior tratamiento.

VISTOS:

Lo expuesto, las disposiciones citadas y las facultades que me otorga el N°5 del artículo 85 de la Ley N°19.518 y lo preceptuado en la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

RESUELVO:

I. Apruébanse las siguientes Instrucciones para el uso del Libro de Clases Electrónico para registro de asistencia de participantes de cursos de capacitación, establecido en la Resolución Exenta N°4811, de 27 de junio de 2013 y en la Resolución Exenta N°8227, de 18 de octubre de 2013, ambas de esta Dirección Nacional, cuyo texto es del siguiente tenor:

**A. Errores operacionales en el uso de LCE afectos a evaluación**

1. **Errores Operacionales:** Serán sujeto de evaluación y, si procediera, autorización de asistencia, los errores operacionales que a continuación se señalan:

<b>Error operacional</b>	<b>Medio de verificación</b>
a) Relator (facilitador) o administrativo OTEC digita la duración del bloque erradamente	Evidencia de las marcaciones reales obtenido del Registro Diario del LCE (archivo descargable en botón "Bajar asistencias a Excel").
b) Relator (facilitador) o administrativo OTEC inicia bloque tardíamente	
c) Marcaciones múltiples <sup>1</sup>	
d) Relator (facilitador) o administrativo OTEC presiona el botón iniciar bloque y luego marca su salida en el lector biométrico anticipadamente.	
e) Toma de asistencia en un ID de acción rechazada <sup>2</sup>	Registro Diario de asistencia del LCE en el ID de acción rechazado.
f) Relator (facilitador) o administrativo OTEC no consolida las acciones de un curso y registra la asistencia de todos los participantes en sólo uno de los	Registro Diario de asistencia del LCE en el ID de acción que se utilizó para tomar asistencia.

<sup>1</sup> Se entiende por marcaciones múltiples, al registro de entradas y salidas de los participantes varias veces en un mismo bloque; con excepción al tipo de marcación múltiple definido en el literal a) del número III de esta resolución.

<sup>2</sup> Es responsabilidad del OTEC tener la información correcta del ID de acción autorizado por SENCE. Se identifica problema de comunicación entre OTIC-Empresa-OTEC.

ID de acción (aunque no todos pertenezcan a ese ID) <sup>3</sup> .	
g) Relator (facilitador) o administrativo OTEC no presiona botón "Iniciar Bloque"	Archivos xml disponibles en disco duro del computador donde se registró la asistencia, perteneciente al OTEC o Empresa.
h) Cambio de hora del computador luego de haber dado inicio al bloque de la capacitación	Evidencia de las marcaciones reales obtenido del Registro Diario del LCE (archivo descargable en botón "Bajar asistencias a Excel").

## 2. Evaluación y Procedimiento:

- a. Los OTEC o Empresas deberán informar de la ocurrencia de los anteriores errores operacionales a la Dirección Regional correspondiente al lugar de ejecución del curso (ver Anexo 1), en un plazo no superior a 5 días, a contar de la finalización del curso correspondiente.
- b. Todos los errores operacionales antes descritos serán evaluados por la Dirección Regional respectiva, quien deberá aprobar o rechazar la solicitud del OTEC o Empresa, fundamentado en **hechos comprobables** en el Registro de Asistencia, en el plazo de 20 días hábiles, contados desde la recepción de la respectiva solicitud.

Dentro de los elementos a tener presentes en la evaluación para determinar si procede o no su aprobación o rechazo, las Direcciones Regionales deberán considerar el historial de comportamiento de cada entidad, en cuanto a si existen o no errores reiterativos por parte del mismo OTEC o Empresa en el uso del LCE.

- c. En caso de aprobarse la asistencia, la Dirección Regional respectiva deberá aprobar, por resolución, la emisión de un certificado de asistencia manual, de acuerdo al formato indicado en el Anexo 2, el que deberá elaborar de acuerdo al formato del Anexo 3.
- d. Exceptúanse de lo anterior las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío las que, atendido el volumen de acciones comunicadas, deberán autorizar bloques adicionales de capacitación asociados al Identificador (ID) de la acción de

<sup>3</sup> Un ID de acción consolidado corresponde a un grupo de acciones que son parte de un mismo código SENCE y que coinciden en su fecha de inicio y término.

capacitación, en conformidad con lo establecido en el procedimiento interno definido para tales casos

- e. Las Direcciones Regionales deberán llevar un registro de las aprobaciones en una planilla de control, de acuerdo al formato del Anexo 4. Dicho registro deberá ser enviado, cada dos meses, a la Unidad de Administración de Franquicia Tributaria o Unidad de Programa Formación en el Puesto del Trabajo (Línea Aprendices), en su caso, o a las Unidades que las sucedan o reemplacen.
- f. En caso que la Unidad de Administración de Franquicia Tributaria o la Unidad del Programa Formación en el Puesto del Trabajo (Línea Aprendices), a través de la revisión de los registros de control, detecten dichos errores reiterativos, solicitarán a las Direcciones Regionales la evaluación del comportamiento de los OTEC o Empresas, para efectos de autorizar o rechazar futuras solicitudes de dichas Entidades.

**B. Situaciones de mal uso del LCE que no constituyen errores operacionales.**

Constituyen situaciones de mal uso del LCE que no darán lugar a revisión del cálculo de porcentaje de asistencia de los participantes de la acción de capacitación ni, de modo de alguno, podrán ser autorizados por la Dirección Regional respectiva, los siguientes:

<b>Hecho</b>	<b>Definición</b>	<b>Observación</b>
a) Alumno marca dos veces consecutivas su huella	El participante registra su huella y la vuelve a marcar en un lapso mayor a 5 segundos o registra su salida en un periodo inferior a 10 minutos de transcurrido el bloque.	No procede su evaluación toda vez que no existe un medio de verificación o registro para comprobar la asistencia del participante.
b) Curso no cargado en el LCE	Curso no se encuentra disponible en la aplicación local de toma de asistencia.	No procede aceptar esta justificación por parte del OTEC o Empresa, toda vez que siempre es factible tomar asistencia en la hoja suelta en contingencia.  <u>Nota:</u> Tener en cuenta que el OTEC o Empresa debe descargar el curso previo al inicio de éste.
c) Falta de	Casos para lo que el lugar de	No procede su evaluación ya

acceso a internet para la toma de asistencia	capacitación no cuenta con acceso a internet y se realizó descarga previa del curso.	que este hecho no es impedimento para la toma de asistencia, dado que la aplicación es offline.
d) Fechas de inicio y término difieren a las informadas.	Curso registra fecha de inicio o término errónea (distinta a la informada por el OTIC o Empresa).	Esto no será impedimento para la toma de asistencia en forma regular.
e) Huella del participante no es reconocida por el lector biométrico	El lector biométrico no reconoce la huella dactilar del participante, ya sea porque su huella está dañada o este se niega a utilizar el lector biométrico	No procede su evaluación ya que este hecho no es impedimento para el registro de la asistencia, que puede ser tomada mediante la autorización especial, ingresando el número de serie o el número de documento de la cédula de identidad.

En las situaciones de mal uso antes señaladas, el SENCE fiscalizará el cumplimiento de la normativa que rige el uso del LCE, por parte de los OTEC y Empresas y podrá dar lugar, si procediere, a la aplicación de las sanciones correspondientes.

### **C. Autorización de Registro de Asistencia Retroactiva para el uso de LCE.**

1. **Contingencias:** Serán sujeto de Autorización de Registro de Asistencia Retroactiva para el uso del LCE, por parte de las Direcciones Regionales, para los cursos de Franquicia Tributaria y del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (Línea Aprendices), las contingencias que a continuación se señalan:

<b>Contingencia</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Plazo de presentación</b>
a) Ocurrencia de eventos catastróficos <sup>4</sup> de	Carta del representante legal del OTEC o Empresa, dando	Hasta tres días hábiles después de

<sup>4</sup> Se entenderá como en evento catastrófico todo aquel desastre de origen natural o provocado por el hombre que incida en la provisión normal de la acción de capacitación en cuestión, como por ejemplo: terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, incendios, accidentes químicos, deslizamientos, aludes, etc. Para estos efectos, la definición también comprenderá el corte no programado de suministro de servicios básicos (energía eléctrica o agua potable).

alcance local, esto es, que afecte el lugar donde se está impartiendo la acción de capacitación	conocimiento del hecho; y la debida visación por parte del Director(a) Regional.	la ocurrencia del evento.
b) Ocurrencia de eventos catastróficos de alcance mayor al local (comunal, regional, nacional)	Autorización por parte del Director(a) Regional, aludiendo expresamente el evento ocurrido.	Hasta seis días hábiles después de la ocurrencia del evento.
c) Pérdida del Computador	Copia de la constancia emitida por Carabineros de Chile, que respalde del hecho.	Hasta dos días hábiles después de la ocurrencia del evento.
d) Falla del Computador	Informe Técnico de la falla del computador en el que debía tomarse la asistencia de los participantes, emitido por una empresa externa.	Hasta cinco días hábiles después de la ocurrencia del evento.
e) Imposibilidad de utilizar el computador para el registro de asistencia en ciertas instalaciones o en casos calificados	Autorización previa emitida por la Dirección Regional respectiva, además de la presentación del Libro Físico de Asistencia	La aprobación deberá presentarse antes del inicio del curso.

## 2. Procedimiento de Autorización:

a. El OTEC o Empresa deberá enviar la solicitud de autorización de registro de asistencia retroactiva al correo electrónico de la Dirección Regional correspondiente al lugar de ejecución del curso (ver anexo1), adjuntando los medios de verificación y en los plazos antes indicados. Cada Dirección Regional evaluará la solicitud teniendo en cuenta las evidencias presentadas por el OTEC o Empresa.

b. La Dirección Regional emitirá una resolución autorizando la carga retroactiva de asistencia del o los cursos respectivos, según formato indicado en el Anexo 2.

c. Cuando la solicitud sea rechazada, la Dirección Regional informará de ello, vía correo electrónico, al OTEC o Empresa, en el plazo de dos días hábiles a contar de su rechazo.

**II.** Apruébense los Anexos, que se detallan a continuación de la presente resolución y que se entienden formar parte integrante de ella.

**III.** Deléganse en los Directores Regionales, de este Servicio Nacional, en sus subrogantes o, en caso de ausencia o impedimento de éstos, en el funcionario a contrata a quien se haya delegado facultades directivas, y dentro del ámbito de su respectiva Región, las siguientes facultades, en el marco de las presentes Instrucciones:

- a. Aprobar o rechazar las solicitudes de autorización de errores operacionales incurridos, por los OTEC o Empresas, en el uso del LCE y emitir certificados de asistencia manual; en el caso de las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío, autorizar bloques con horarios adicionales para la carga retroactiva de asistencia.
- b. Rechazar las solicitudes de autorización de eventos por mal uso del LCE, que no constituyen errores operacionales.
- c. Aprobar o rechazar el registro de asistencia retroactiva para el uso del LCE en caso de contingencias.

En todo lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que se delegan, el Director Regional o quien lo subrogue, o el funcionario a contrata con facultades directivas, en su caso, deberá adoptar las medidas que correspondan y ceñirse estrictamente a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y demás instrucciones que al efecto se han impartido o se impartan en el futuro.



NOTÉSE Y COMUNÍQUESE,  
PEDRO CHAC BOROEVIC  
DIRECTOR NACIONAL (PT)  
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO

*[Handwritten signature]*  
MPG/JCAD/Jdelaf

Distribución

Dirección Nacional  
Direcciones Regionales  
Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado  
Departamento de Empleo y Cap. en Empresas  
Registro Nacional OTIC  
Oficina de Partes  
JUEPICO

**ANEXO 1**

	<b>Región</b>	<b>Correo Electrónico</b>
XV	Arica y Parinacota	leap@sence.cl
I	Tarapacá	leta@sence.cl
II	Antofagasta	leant@sence.cl
III	Atacama	leat@sence.cl
IV	Coquimbo	lecq@sence.cl
V	Valparaíso	levp@sence.cl
XIII	Metropolitana	lerm@sence.cl
VI	O'Higgins	leoh@sence.cl
VII	Maule	leml@sence.cl
VIII	Bio-Bío	lebb@sence.cl
IX	Araucanía	lear@sence.cl
XIV	Los Ríos	lelr@sence.cl
X	Los Lagos	lell@sence.cl
XI	Aysén	leay@sence.cl
XII	Magallanes	lemg@sence.cl



**ANEXO 2**  
**MODELO DE RESOLUCIÓN PARA APROBAR CARGA RETROACTIVA DE ASISTENCIA O EMISIÓN DE CERTIFICADO MANUAL DE ASISTENCIA**

REF.: Resolución N°... sobre Autorización de Registro de Asistencia Retroactiva – Cursos Franquicia Tributaria y Programa Formación en el Puesto de Trabajo (Línea Aprendices)

RESOLUCIÓN EXENTA N° \_\_\_\_\_/

[CIUDAD],

CONSIDERANDO:

1. La Resolución Exenta N° 4811, de 27 de junio de 2013 y Resolución Exenta 2877, de 18 de octubre 2013, que estableció la obligatoriedad del uso del Libro de Clases Electrónico (en lo que sigue, LCE), para el registro de asistencia de los participantes a los cursos de capacitación presencial, ejecutados por los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) y para las Empresas que realizan cursos internos, respectivamente; específicamente en los cursos de capacitación que dan derecho al uso de la Franquicia Tributaria establecida en la Ley 19.518, sobre Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo, y a aquellos que forman parte del Programa Formación en el Puesto de Trabajo (Línea Aprendices).

2. Dada la resolución N°....., del....de....de 2014 que autoriza la carga retroactiva de asistencia o emisión del certificado manual, se hace necesario la emisión de esta Resolución para avalar dichas autorizaciones por parte de la Dirección Regional en que se realizó la actividad de capacitación.

VISTOS:

Las disposiciones invocadas, el artículo 86 de la Ley 19.518, que identifica las funciones y competencias de los Directores Regionales.

RESUELVO:

1. Autorícese la Carga Retroactiva o emisión del Certificado de Asistencia Manual de la o las acción(es)....., para el OTEC/Empresa, RUT....., Razón Social....., por la contingencia o error operacional estipulados en la Resolución N°..... ítem....., letra....

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

[PIE DE FIRMA DEL DIRECTOR REGIONAL]

Distribución  
Direcciones Regionales  
Oficina de Partes

**ANEXO 3  
CERTIFICADO MANUAL DE ASISTENCIA**

**CERTIFICADO DE ASISTENCIA ACTIVIDAD OTEC, CFT O ENTIDAD NIVELADORA DE ESTUDIOS, IMPUTADA EN FORMA TOTAL O PARCIAL A FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN**

**Actividad dentro del año calendario**

Se extiende el presente certificado de asistencia correspondiente a la actividad de capacitación que a continuación se señala:

<b>Razón social OTEC</b>	
<b>RUT OTEC</b>	
<b>Razón social empresa</b>	
<b>RUT empresa</b>	
<b>Razón social OTIC (si corresponde a actividad intermediada por éste)</b>	
<b>RUT OTIC (si corresponde a actividad intermediada por éste)</b>	
<b>Nombre de la actividad</b>	
<b>Código Sence</b>	
<b>Fecha inicio</b>	
<b>Fecha de término</b>	
<b>Nº de horas (para actividades parciales o complementarias indicar número efectivo de horas realizadas en el año correspondiente)</b>	
<b>Nº de factura (o de orden de compra o trabajo, para actividades intermediadas por OTIC)</b>	
<b>Nº registro de acción Sence</b>	

**Participantes**

<b>No</b>	<b>Rut Alumno</b>	<b>Nombre Alumno</b>	<b>Porcentaje asistencia</b>
1			
2			

<b>Nombre firmante autorizado</b>	
<b>RUT firmante autorizado</b>	

Fecha emisión:
----------------

[PIE DE FIRMA DEL DIRECTOR REGIONAL]

