



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Santiago de Chile, 08 de enero de 2020

Escuela de Gobierno y Gestión pública

PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS EN LA EVALUACIÓN EN LOS PROCESOS DEL LCE. SENCE DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA

INTEGRANTES: PÍA ORTEGA VILLASECA – MATÍAS CASTILLO CARQUIN
PROFESORA GUÍA: PAZ BARRIENTOS.

Contenido

Introducción	4
Capítulo I	7
1.1 Antecedentes	7
1.1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE	7
1.2 Franquicia Tributaria	9
1.3 Unidad de Fiscalización	14
1.5 OTIC – Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación.	19
1.6 LCE – Libro de clases electrónico	20
Capitulo II - El problema	21
2.1 Identificar el problema	21
2.2 Problematización	21
2.3 Justificación	22
Capitulo III	26
3.1 Pregunta de investigación	26
3.2 Objetivos	26
3.3 Objetivo General	26
3.4 Objetivos Específicos	26

Capítulo IV	27
Marco Teórico:	27
4.1 Proceso de Modernización de la Gestión Pública en Chile	28
4.2 Gestión de procesos – desde la mejora hasta el rediseño	31
4.3 La Administración pública ante el paradigma de innovación y ciencia abiertas: retos y oportunidades.	36
4.4 El gobierno electrónico en la gestión pública.	38
Capítulo V – Metodología	42
5.1 Enfoque	42
5.2 Técnicas	43
5.3 Entrevistas	44
5.4 Población	44
5.5 Muestra	45
Capítulo VI – Resultados	47
6.1 Resultados de OTEC	47
6.3 Resultados Encargada LCE:	62
6.4 Dificultades en la ejecución del LCE	66
6.5 Sugerencias de mejoras	67
Capitulo VII - Conclusión	70

Capitulo VIII - Bibliografía	74
<hr/>	
IX - Anexos	77
<hr/>	
9.1 Pauta de entrevistas	77
<hr/>	
9.2 Entrevistas	79

Introducción

En el presente trabajo se abordará el proceso de interacción entre el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y los organismos colaboradores con los cuales SENCE interactúa (OTEC, OTIC y Empresas) esto para efectos de reconocer, mediante la utilización de herramientas de investigación cualitativa, los problemas que se sitúan en el funcionamiento del libro de clases electrónico (LCE) esta identificación de problemas se realizarán desde la perspectiva SENCE específicamente de la encargada de la Unidad de fiscalización y encargada del Libro de Clases electrónico metropolitana perteneciente a SENCE y desde la perspectiva de los OTEC específicamente el encargado de realizar las capacitaciones.

Esta propuesta de investigación sobre las problemáticas en los procesos en los cuales se relaciona el software LCE con los organismos técnicos, tiene la finalidad de comprender las dificultades que contiene este software en la entrega del servicio al usuario, entendiendo que el LCE es el instrumento de control entre empresa y el servicio público. Se indagará cuáles son las técnicas y prácticas del uso de este sistema, tanto interno como externo esto con la finalidad de evitar posibles fraudes en el control de las capacitaciones.

Para analizar esta problemática es necesario vislumbrar de manera concreta las percepciones que cada actor tiene sobre el uso del libro de clases electrónico (LCE) así como los eventuales problemas que este genera, esto con el objetivo de sistematizarlos de manera clara y concreta con respecto a las percepciones en común que tengan los actores.

Como alumnos de Administración Pública es de nuestro interés velar por el buen funcionamiento de los organismos del Estado, así como también al correcto uso de los recursos fiscales.

En el marco del desarrollo de nuestros objetivos se utilizará una metodología de carácter cualitativo, su alcance será exploratorio debido a que no existen estudios sobre las percepciones que los distintos actores tienen sobre las problemáticas de los procesos en el funcionamiento del libro de clases electrónico (LCE) en los cursos SENCE. La herramienta que utilizaremos para la recolección de datos serán entrevistas que realizarán a los distintos encargados de las áreas que interactúan.

El capítulo I de nuestro trabajo contendrá los antecedentes. En este apartado comprenderemos el funcionamiento del servicio. Se explicará la principal unidad en la cual se financian la mayoría de los cursos de capacitación, la franquicia tributaria, así como también la unidad encargada de la fiscalización del servicio esto con la finalidad de comprender el funcionamiento interno del servicio y como este controla y fiscaliza los cursos impartidos.

En este capítulo también encontraremos la problematización, así como también su justificación. Como apartado último de este capítulo se dispondrá el objetivo general de nuestra investigación, así como también nuestros objetivos específicos.

En cuanto al capítulo II de nuestro trabajo, contendrá las bases del por qué es necesario establecer un estudio de perspectivas de los usuarios, para luego en el capítulo III exponer los objetivos que nos darán pie para desarrollar nuestros resultados del caso.

En el capítulo IV el marco teórico en el cual se manifestarán el contexto en el que se desarrolla el mejoramiento de procesos en nuestro país, así como también las teorías en el desarrollo del mejoramiento de procesos y su desarrollo en el mundo digital como es el gobierno electrónico.

En el capítulo V, se encuentra el marco metodológico aquí se manifiesta las herramientas y técnicas que se utilizaran para dar con os resultados finales de nuestra investigación y así emitir y proponer mejoras para una mejor utilización del software.

Capítulo I

1.1 Antecedentes

El control de asistencia de los participantes en los cursos de capacitación es informado a SENCE por los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC) y/o directamente por las empresas de cursos internos, esta información es controlada o verificada por la Unidad de Fiscalización del servicio al momento de la liquidación del curso, las cuales están ubicadas en todas las regiones del país. En la actualidad, esta fiscalización tiene por objeto la verificación del correcto uso del registro de asistencia y que el curso se esté ejecutando según las condiciones informadas y autorizadas por SENCE. Lo anterior debido a que el sistema de control biométrico que se utiliza actualmente no ha estado exento de polémicas debido a diversos problemas, lo que se ahondará de manera más profunda en el desarrollo de este proyecto.

Es de vital importancia comprender el funcionamiento SENCE, así como también todas las partes de sus engranajes, ya que es a través de este servicio donde el Estado desarrolla una de sus principales labores de ayudar a la población con menos recursos a superar las brechas de pobreza por intermedio de las capacitaciones.

1.1 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENCE

Para entender lo que representa el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para el país, es necesario que nos remontemos a más de 40 años atrás y entendamos que este servicio técnico del Estado, es la fusión de tres Instituciones, a saber: El Servicio Nacional del Empleo (SENDE), Fondo de Educación y Extensión Sindical (FEES) y el Departamento de Empleo y Mano de Obra (DEMO), donde se pusieron en marcha una

serie de políticas públicas tendientes a incentivar la capacitación como eje prioritario y efectivo para el impulso de las competencias laborales de sus trabajadores, a fin de potenciar la empleabilidad y el acceso al trabajo principalmente de los ciudadanos más vulnerables.

SENCE, se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y es el resultado de la “la promulgación del Decreto de Ley N°1446”, del 08 de mayo del año 1976, Estatuto de Capacitación y Empleo” (Decreto Ley N° 1446, 1976).

Este servicio posee como misión “*Mejorar la empleabilidad y potenciar las trayectorias laborales, a través de una oferta integrada y de calidad de políticas, programas e instrumentos, dirigidos a ocupados, desocupados y quienes no participan del mercado laboral, con especial atención en acompañar a personas vulnerables para su inserción y continuidad laboral.* (SENCE, <http://sence.gob.cl/>, 2019)”; Todo esto para contribuir a la productividad del país.

Parte de estas funciones son:

- Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúa en dicho sistema.
- Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas a través de la aplicación del incentivo tributario descrito en la introducción, y financiar programas sociales de capacitación destinados a la población de menores recursos.

- Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).
- Fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC).

Para desarrollar todas estas funciones se despliega una serie de objetivos estratégicos que proporcionan el alcance y la necesaria motivación que deben poseer todos quienes componen SENCE, algunos de estos se basan en la inserción y en la permanencia en el mercado laboral, mejorar el acceso y movilidad de los puestos de trabajo y la atención que se les da a los usuarios.

Dentro de los departamentos de este Servicio, se despliegan dos tipos de programas que son necesarias de analizar para comprender como funciona este proyecto, estas son Franquicia Tributaria (FT) y la unidad de Fiscalización.

1.2 Franquicia Tributaria

La Franquicia Tributaria es un programa perteneciente al Departamento de Empleo de SENCE, se establece en la Ley N°19.518 y su Reglamento (DS.98/97).

Consiste en un incentivo tributario que otorga a las empresas clasificadas por el Servicio de Impuestos Internos como Contribuyente de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta y que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles superior a 35 UTM, la posibilidad para que se puedan descontar del impuesto a la renta a pagar anualmente, hasta el 1% de la planilla anual de las remuneraciones imponibles de los

trabajadores contratados. Los topes de la franquicia tributaria para la empresa son los siguientes: (Ministerio Del trabajo y prevision social, 2013):

- Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es mayor a 35 e inferior a 45 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondiente 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 esta 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 1% de la planilla anual de remuneraciones. Aquellas empresas cuyas planillas anuales sean inferiores a 35 UTM, pueden optar a los programas sociales que financia el Servicio.
- Debemos entender que para “determinar en qué tramo cae esta remuneración se deberá tomar como referencia la UTM como la remuneración anterior del mes de inicio de la actividad de capacitación, y que por remuneración bruta se entiende la suma del tope al que puedan acceder los trabajadores, es decir todas aquellas contraprestaciones en dinero (artículo N°41 del Código del Trabajo)”.

¿Quiénes forman parte del sistema de capacitación?

- **Las empresas:** son clasificadas como contribuyentes del impuesto a la renta de primera categoría por el Servicio de Impuestos Internos.

- **Los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC):** que proveen servicios de capacitación a las empresas y a los programas sociales de capacitación. Actualmente hay 3.030 OTEC registrados que operan regularmente en el sistema, y lo hacen en un ambiente de alta competencia.
- **Los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación – OTIC:** estos son corporaciones privadas sin fines de lucro que planifican y organizan, pero no ejecutan actividades de capacitación para grupos de empresas asociadas. Cada OTIC opera como un agente de contratación de servicios de capacitación para sus adherentes. Actualmente existen 21 OTIC. Las empresas pueden adherir libremente a un OTIC y sus contribuciones gozan de la franquicia tributaria para la capacitación en las empresas.
- **Los trabajadores:** estos reciben capacitaciones bajo el amparo de la franquicia tributaria, para que puedan acceder a las capacitaciones a través de empresas o programas públicos. En relación con el acceso de la franquicia tributaria para los ciudadanos extranjeros, pueden acceder a esta, siempre y cuando dispongan de la cedula nacional de identidad nacional vigente.
- **Servicio de Impuestos Internos - SII:** SENCE informa al Servicio de Impuestos Internos los montos visados en período anual, ya sean por acciones directos o aporte OTIC, el SII analiza y entrelaza información que entrega la empresa (que efectúa las capacitaciones) en su declaración jurada anual de impuestos con información de SENCE y así, determina el monto real que le corresponde a la empresa para poder hacer uso de la FT.
De proceder a la devolución de montos a la empresa declarante, ya sea por perdida tributaria en el ejercicio anual o por encontrarse radicada en regiones de nuestro país

con exentos tributarios, esto se informa a la Tesorería General de la República para que proceda a efectuar la devolución que corresponda.

- **Tesorería General de la República - TGR:** Es quien recibe la orden de SII para efectuar las eventuales devoluciones de monto que les corresponde a la empresa, verifica que no exista deuda pendiente, si llegase a existir deuda la TGR solo devuelve el exceso de saldo.

Para efectos de la utilización de la FT, es necesario que se desarrollen dos etapas bien definidas: la comunicación y la liquidación de las acciones de capacitación por parte de las empresas y/o de los OTIC.

- La comunicación es la intención de la realización de un curso, para lo cual la empresa o el OTIC envía al SENCE dicha información dentro de un plazo máximo de dos días hábiles antes del inicio de este.
- La liquidación por su parte es el proceso que cierra el ciclo, en donde la empresa o el OTIC envían los documentos de respaldo de la ejecución de la capacitación, acompañada de las facturas del OTEC y certificado de asistencia emitido por el Libro de Clases Electrónico (LCE).

Explicación de Flujo

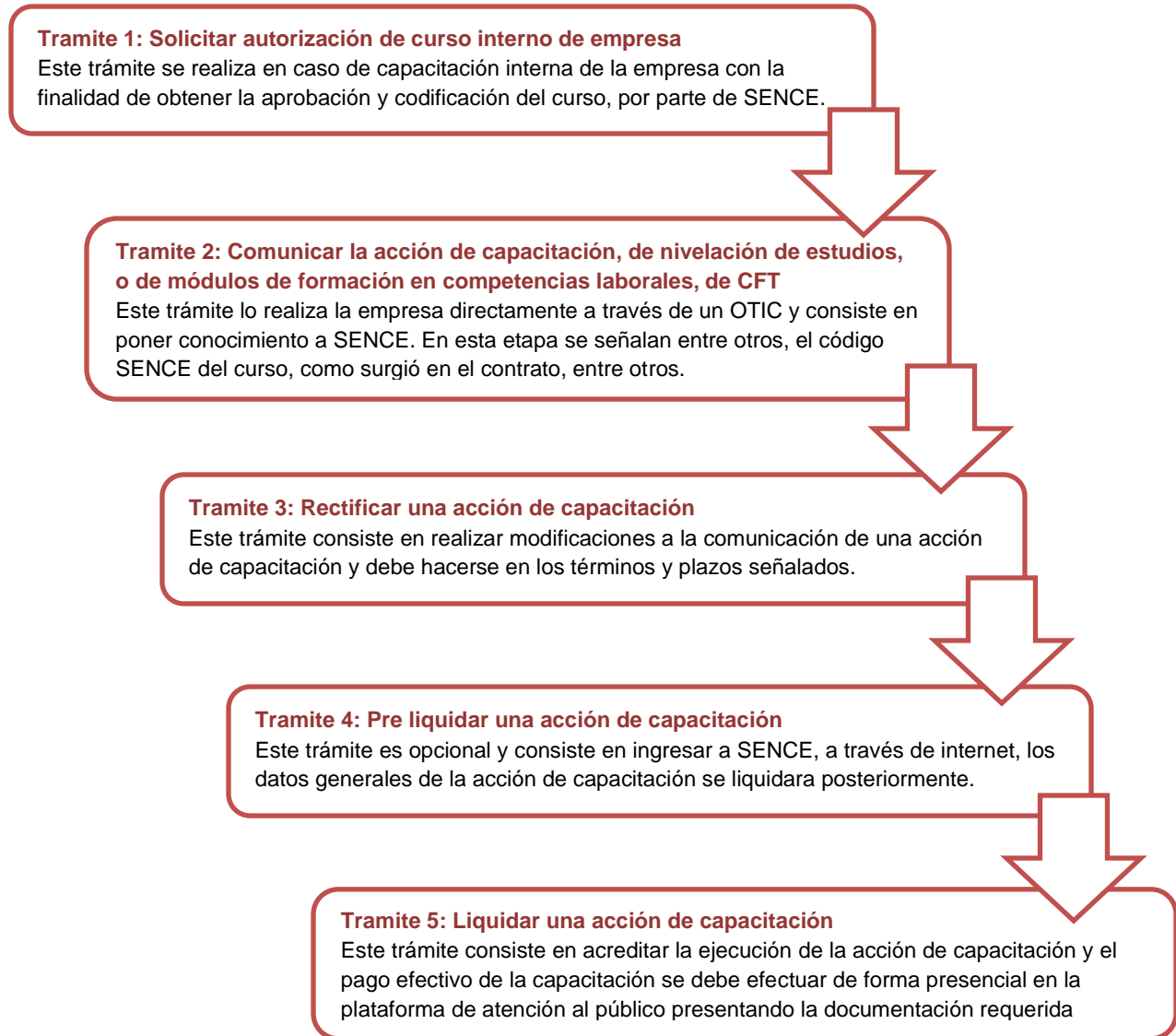


Figura 1: Flujo trámites realizados por empresas para acogerse a la franquicia tributaria.

Fuente: <http://www.sence.cl/601/w3-printer-583.html>

1.3 Unidad de Fiscalización

La Unidad de Fiscalización se relaciona con el departamento Jurídico de SENCE, siendo su finalidad controlar el cumplimiento de las acciones de capacitación en los cursos con FT de las empresas. Sus objetivos son:

- Dar cumplimiento al Plan de Fiscalización con la finalidad de cautelar las correctas ejecuciones de las acciones y programas asociadas a incentivos y subsidios estatales.
- Aplicar un esquema de fiscalización basada en riesgos para la selección de los sujetos a fiscalizar.
- Aplicar procedimientos e instrumentos de fiscalización estándares a nivel nacional.
- Retroalimentar a los Departamentos de Programas mediante la identificación de oportunidades de mejoras en el diseño y la ejecución de programas.
- Desarrollar y aplicar metodologías e instrumentos que permitan diferenciar la intensidad de la fiscalización sobre la base del nivel de riesgo.

En el caso de la Franquicia tributaria, la Unidad de Fiscalización controla el cumplimiento del programa del curso, determinando de acuerdo con el departamento de Jurídico y la respectiva Dirección Regional la sanción según sea el caso. La normativa vigente de fiscalización es la siguiente, Anexos N°3 y N°4 (SENCE, <http://sence.gob.cl/>, 2018).

- Anexo N°3 Valor de las multas según tramo de gravedad, de acuerdo con el artículo 72 del Reglamento General de la Ley N°19.518.

Tramo 1: 31 A 50 UTM

Tramo 2: 16 A 30 UTM

Tramo 3: 3 A 15 UTM

- Anexo N°4 Tramos y respectivas infracciones, según reglamento general de la ley 19.518.

Tramo 1:

- Ocultar o negar exhibir los libros, formularios y otros documentos justificables de las acciones de capacitación y obstaculizar o impedir por cualquier otro medio la acción de fiscalización del Servicio Nacional.
- Entrega de información falsa o engañosa; se entenderá como tal 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 Reglamentos.
- Cobro a los participantes, todo o parte del valor de una acción de capacitación financiada con la franquicia tributaria.

Tramo 2:

- No informar al Servicio las rebajas del valor de la acción de capacitación liquidada.
- La entrega de información al Servicio errónea o inexacta.

Tramo 3:

- Ejecutar la actividad de capacitación con un número de alumnos superior al autorizado por el Servicio Nacional.
- Ejecutar la actividad de capacitación en un lugar diferente al informado al Servicio Nacional.

- Ejecutar la actividad de capacitación en un horario diferente al autorizado por el Servicio Nacional.
- Ejecutar la actividad de capacitación con participantes distintos a aquellos registrados y visados por el Servicio.
- No llevar al día el registro de materias o de asistencia
- No informar al Servicio Nacional la rectificación de una acción de capacitación aprobada o autorizada.
- Factores atenuantes y/o agravantes
- La gravedad del daño causado o del monto defraudado.
- La conducta anterior del infractor.
- La cooperación prestada por el infractor o la obstaculización de este a la fiscalización.

Para poder aclarar los términos definiremos a los organismos colaboradores, los cuales son:

1.4 OTEC – Organismos Técnicos de Capacitación.

Los Organismos Técnicos de Capacitación – OTEC – son instituciones acreditadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, para ejecutar actividades de capacitación imputadas a la Franquicia Tributaria, la normativa de los OTEC está contenida en la Ley 19.518. Para esta acreditación de los OTEC ante SENCE, es necesario que cuenten con:

1. Personalidad jurídica
2. Oficina administrativa
3. Sistema de gestión de calidad basado en la norma chilena NCH2728
4. Certificación NCh2728

Actualmente existen 3.031 Organismos Técnicos de Capacitación inscritos en el Registro Nacional de SENCE y registro Especial de SENCE. Debido a la modernidad y la necesidad de establecer un procedimiento electrónico de autorización de solicitudes de acreditación, actualización y cese de Organismos Técnicos de Capacitación, es que SENCE instauró la plataforma “*Registro Unificado de Organismos*” (RUDO), para así llevar un control informático sobre la hoja de vida de cada institución y presentar solicitudes a través de esta misma vía. Esta iniciativa generada por el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado perteneciente a SENCE de nivel central es quien verifica las solicitudes y acreditación de cada Organismo Técnico. Los OTEC tienen la obligación y derecho de mantener actualizada toda la información legal y administrativa en la plataforma, para eventuales trámites de la institución y fiscalización por parte de SENCE.

A demás de esta acreditación electrónica, todas las OTEC deben ser parte del nuevo programa *Elige mejor* de SENCE, el cual empezó a regir en marzo del año 2019, donde por primera vez los usuarios tendrán acceso a toda la información y las evaluaciones de los cursos disponibles. De esta forma podrán comparar, elegir y buscar la capacitación que más se adecue a sus requerimientos.

Esta plataforma cuenta con diversas opciones para buscar un curso de capacitación:

- Cursos gratuitos o de empresas
- Código de curso o ejecutor (OTEC)
- Programas: inserción laboral, emprende, transporte y reinvéntate

Debido a este ingreso en la plataforma elige mejor nos da una vista más transparente de los cursos que imparten los Organismos Técnicos de Capacitación, donde los mismos usuarios pueden ejercer una clasificación, donde solo se pueden detectar dos categorías que podrían definirse entre grandes y medianas empresas, ya que, estas se miden por la cantidad de actividades de capacitación que impartan anual. Dentro de los OTEC que existen actualmente podemos desglosar a modo nacional y regional a 45 OTEC que son Universidades y 29.986 corporaciones, fundaciones, asociaciones y municipalidades.

Cuadro comparativo de Organismos Técnicos de Capacitación:

Universidades	Corporaciones, fundaciones, asociaciones y municipalidades
<ul style="list-style-type: none">• Más de 1.000 capacitaciones facturadas al año.• Capacitaciones para programas y/o materias que complementan una formación técnica y/o universitaria.• Certificación con acreditación de la Universidad u OTIC.• No cuentan con una red que garantice el empleo.• Ofrece una variedad de cursos relacionados con profesiones.	<ul style="list-style-type: none">• Menos de 1.000 capacitaciones facturadas en el año.• Capacitaciones que forman al empleo.• Certificación con acreditación de OTEC u OTIC.• Pueden postular al empleo a través de las OMIL entidades que pertenecen a las municipalidades de cada comuna.• Ofrece cursos relacionados con oficios.

-Creación propia de acuerdo a datos obtenidos con reunión con la encargada del Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado SENCE Nacional-

Todos los OTEC deben mantenerse vigentes en el registro Nacional de OTEC, con su respectiva documentación legal y normativa asociada a la actividad de registro (cursos) y estar en constante actualización para evitar multas.

1.5 OTIC – Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación.

Los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación son corporaciones privadas, sin fines de lucro, las cuales son reconocidas y acreditadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, son los encargados de promover, organizar y supervisar programas de capacitación para trabajadores de empresas adherentes, asociados sectorial y regional. Los OTIC no pueden realizar acciones de capacitación en forma directa, solo actúan de intermediarios entre las empresas y los organismos capacitadores, las empresas pueden asociarse a uno o más OTIC según cual sea su requerimiento. Los OTIC tienen como objetivo:

- Otorgar apoyo técnico
- Promocionar los cursos de capacitación
- Organizar la ejecución de la capacitación en conjunto de los OTEC y SENCE
- Informar a SENCE de acuerdo con la información entregada por los OTEC
- Supervisar de principio a fin los programas de capacitación

Al finalizar el curso de capacitación, los OTIC deben enlazar toda la información y documentación obtenida desde las empresas u OTEC, para iniciar el proceso de liquidar y cerrar el curso de capacitación y finalmente obtener los diplomas a los alumnos que aprobar dicho curso.

1.6 LCE – Libro de clases electrónico

El LCE es un software el cual tiene la función de controlar a los participantes que hacen uso de las capacitaciones pertenecientes a SENCE. Las principales funcionalidades del LCE son las siguientes:

- Crear, editar o eliminar perfiles de Administrador Regional y Facilitador.
- Visualizar los cursos: revisar antecedentes generales, nómina de facilitadores asociados al curso, nómina de los participantes informados a SENCE para el curso y actividades registradas.
- Revisar las sesiones de un curso en particular. Cabe indicar que visualizará todos los registros de marca de entrada y salida que haya realizado un asistente en el curso al momento de tomar la asistencia con el LCE escritorio.
- Agregar actividades de una sesión del curso.
- Agregar observaciones de una sesión del curso.
- Consolidar y desconsolidar los cursos.
- Solicitud de asistencia retroactiva. Debe contar con los respaldos necesarios que se exigirán por resolución. Dicha solicitud de puede realizar por:
 - Una sesión inexistente.
 - Por una persona en particular.
 - Por el registro de entrada o salida en particular.
- Revisar el estado de una solicitud de asistencia retroactiva enviada.
- Asociar un curso de contingencia al curso correcto.
- Desasociar un curso de contingencia de un curso.

(SENCE, 2013)

Todos estos antecedentes nos otorgan una base para poder enfocar nuestra investigación a perspectivas de los actores anteriormente mencionados. De acuerdo con estos actores, podemos esclarecer las dificultades que ellos descubren día a día en la utilización del software LCE, durante su ejecución.

Capítulo II - El problema

2.1 Identificar el problema

La principal problemática que abordaremos en nuestro trabajo son las dificultades que se interponen en el correcto uso y control del Libro de Clases Electrónico, entre los OTEC y SENCE, lo cual tiene como característica la mala utilización del software por parte de los usuarios o problemas funcionales de este. Dentro de lo estudiado no se presenta la información detallada sobre los procesos que se realizan en la utilización de este software, por lo que se investigara en este proyecto. Esto con la finalidad mejorar la transparencia para evitar fraudes, mal uso de la Franquicia Tributaria, así como también mejorar la eficiencia y eficacia de los productos finales del servicio.

Sin lugar a duda el Libro de Clases Electrónico, es el principal instrumento de control para el Servicio, así como también la herramienta fundamental para el uso de las capacitaciones entregadas por SENCE.

2.2 Problematización

Debido a la necesidad de SENCE por entregar un buen servicio mediante este software, necesitaremos identificar las problemáticas en los procesos del software desde las perspectivas internas (unidad de fiscalización metropolitana), así como también desde la perspectiva externa (OTEC). Los principales actores de este servicio son, SENCE; como ente del Estado intermediario entre los recursos y los organismos encargados de entregar el beneficio, OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación) estos se definen como aquellas instituciones acreditadas por SENCE que tienen la exclusividad para ejecutar actividades de capacitación que puedan ser imputadas a la franquicia tributaria y las OTIC las cuales tienen por objetivo otorgar apoyo técnico a sus empresas adheridas, principalmente a través de la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación y de asistencia técnica para el desarrollo de recursos humanos. Estos organismos sirven de nexo entre las empresas afiliadas y los Organismos Técnicos de Capacitación” (Ley N° 19.518).

2.3 Justificación

Este proyecto persigue, desde nuestra perspectiva como estudiantes de administración pública, que la utilización de los recursos fiscales tales como, humanos, operativos y económicos sean desarrollados de la mejor forma posible, es por esto que nace la necesidad de estudiar y comprender un proceso relevante para el funcionamiento óptimo de un servicio Estatal, como son los cursos de capacitación, desde todos los actores que participan. La finalidad de esto, desde una perspectiva de la gestión pública, es ir generando mejoras continuas en base a la proximidad con los actores involucrados.

La justificación de este proyecto, enfocado en la problemática, nos brindaría variadas consecuencias positivas para todos los actores del sistema estudiado, entre los que se pueden destacar:

SENCE

Posibilidad de destinar su capacidad de fiscalización a funciones dirigidas a cautelar la calidad de los cursos y controlar el costo de las acciones de capacitación que reciben un subsidio del Estado. Al respecto cabe señalar que el artículo 35° de la Ley 19.518: Estatuto de Capacitación y Empleo, establece que: *...”El Servicio Nacional (SENCE) deberá velar por la existencia de una adecuada correlación entre la calidad de la capacitación y su costo, cautelará que las empresas y los organismos capacitadores cumplan con los requisitos y condiciones autorizados, en cuanto a horas de instrucción, cobertura del personal atendido y calidad de ésta, tendientes a que las acciones de capacitación se ejecuten bajo costos razonables y apropiados.”*

FISCO

Ahorro fiscal gracias al menor riesgo de fraudes o errores en los registros de asistencia en las acciones de capacitación que son objeto de los subsidios del Estado.

EMPRESAS

Acceso a capacitación ajustada a los requerimientos de tiempo, por ejemplo, en empresas que trabajan con sistemas de turnos. Mayor oportunidad en el acceso a información respecto a los cursos en ejecución, con el objeto de revertir conductas de asistencia no deseadas.

OTIC

Mejorar la capacidad de supervisión de las acciones intermediadas por estos organismos. Integrar a sus sistemas de gestión, la información generada por los OTEC,

a través de procesos automatizados y con menor costo y margen de error. Disminuir los tiempos de liquidación de los cursos inscritos (actualmente los OTEC entregan los certificados para liquidar en el límite de los 60 días permitidos).

OTEC

Disminución de los tiempos de respuesta ante fiscalizaciones de SENCE o supervisiones de los OTIC. Disminución de los tiempos para entregar certificados y facturas de cursos finalizados. Disminución de los costos de administración relacionados con el registro de asistencia manual y los procesos de emisión de certificados. Aumentar la calidad de la información, producto de una menor manipulación de datos. Mayor aprovechamiento de la infraestructura. Simplificación del proceso de registro de asistencia.

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION

Los sistemas de control de asistencia biométricos facilitan el uso de regímenes de horario flexible para los cursos de capacitación, lo que permite acomodar la oferta a las disponibilidades de tiempo de los usuarios.

Las restricciones de tiempo son particularmente importantes en el caso de empresas que trabajan con turnos y empresas pequeñas que carecen de personal de reemplazo. Los regímenes de horario flexible contribuyen, sin duda, a hacer más atractiva las opciones de capacitación y estimular la demanda de estos servicios. Adicionalmente, uno de los aspectos esenciales de esta propuesta es que permite transparentar el sistema del uso de la FT por capacitación.

RESULTADOS ESPERADOS

Los beneficios indicados anteriormente, se traducen en resultados directos e indirectos del sistema, que se espera alcanzar en forma progresiva durante un plazo de 4 años, según el siguiente detalle:

- Disminuir el riesgo de fraude con el consiguiente aumento de confianza respecto al proceso de registro de asistencia de los participantes de cursos en modalidad presencial.
- Optimizar, en lo referido a tiempos y calidad de información, los procesos de liquidación de cursos, por la vía de la automatización de éstos, especialmente en el caso de actividades intermediadas por los OTIC y que representan el 92% de la capacitación realizada.
- Mejorar la calidad de los datos aportados por los OTEC y la oportunidad con que estos se obtienen de manera de alimentar los sistemas de gestión y estadísticos de SENCE.
- Aumentar la capacidad de fiscalización de la ejecución de los cursos, sin implicar crecimiento en la dotación de la unidad, concentrando a los fiscalizadores en procesos virtuales.
- Aumentar la cantidad de acciones de capacitación de cursos presenciales que controlan su asistencia a través de sistemas biométrico.
- Todo lo anterior debiera redundar en el aumento del uso de la FT por parte de las empresas beneficiarias.

Capítulo III

3.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las dificultades que observan los usuarios internos y externos en el funcionamiento del Libro de Clases Electrónico durante la ejecución de cursos de capacitación?

3.2 Objetivos

Nuestro objetivo busca analizar y comprender las dificultades que observan los usuarios internos y externos, sobre el funcionamiento del Libro de Clases Electrónico durante la ejecución de los cursos de capacitación, con la finalidad de poder realizar propuestas que puedan contribuir con la misión institucional, para poder brindar un mejor servicio electrónico al usuario.

3.3 Objetivo General

Analizar las dificultades del uso y funcionamiento del Libro de clases Electrónico desde la perspectiva SENCE y los OTEC.

3.4 Objetivos Específicos

- Describir los procesos en base a las perspectivas de SENCE y el OTEC sobre el funcionamiento del Libro de Clases Electrónico.
- Analizar los problemas que se detectaron en el estudio de ambas perspectivas.
- Proponer sugerencias de mejoras a las dificultades detectadas para una mejor entrega de servicio a los participantes internos y externos.

Capítulo IV

Marco Teórico:

Actualmente las instituciones tanto públicas como privadas se desenvuelven en un mundo de constantes cambios producto del desarrollo científico y tecnológico expresado mayoritariamente en las telecomunicaciones, además de las nuevas formas de interrelación originada por la globalización de los mercados.

En lo local nos enfrentamos con los procesos de modernización del Estado lo cual se ve reflejado en cada una de las instituciones públicas las cuales buscan una reducción de la burocracia para así obtener procesos de mayor eficiencia, evidencia de esto es que en marzo de este año el Ministerio de Economía envió al parlamento proyecto de ley que busca disminuir burocracia y judicialización de inversiones, La iniciativa tiene por nombre, Pro Inversión II y tiene como eje matriz entregar certeza jurídica a quienes decidan emprender una iniciativa. Además, se busca reducir los tiempos de tramitación y simplificar los procesos. (Minería Chilena, 2019)

Las sociedades avanzan muy rápido y es muy importante que el Estado efectúe cambios para adherirse a una modernización que cada vez se inserta con más fuerza. El mejoramiento de procesos cabe en este ámbito debido a que los cambios en las tecnologías y los problemas que esta sociedad exige, como cambios en los procesos de aplicación que sean acordes a las acciones y considerando siempre los riesgos inminentes.

La visión de modernización del Estado en nuestro país no es un tema que se esté discutiendo constantemente en la opinión pública, pero si es un tema que la administración pública lleva varios años desarrollando.

4.1 Proceso de Modernización de la Gestión Pública en Chile

Para entender a lo que nos referimos con gestión pública nos basaremos en la definición de Vicente Ortún Rubio, el cual lo define como “es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (Gestión con mayúsculas). Se considera la gestión como práctica y como disciplina, con particular atención al papel de la Economía” (Rubio, 1995)

Es decir, la gestión pública es una práctica o disciplina que se desarrolla dentro del ámbito público, orientado a la labor pública del Estado y con énfasis en la economía, es decir en los recursos. El proceso de modernización de la gestión pública en nuestro país data del año 1994, con el inicio del segundo gobierno de la Concertación de Partidos por la Democracia y bajo el estilo empresarial-gerencial que el presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle manifestó durante su mandato presidencial, en el marco del Octavo Compromiso señalado en las Bases Programáticas de su Gobierno: Modernizar la Gestión Pública. (Alujas, Noviembre, 2001)

Bajo este contexto, una de las primeras iniciativas que fueron impulsadas fue la firma de compromisos de modernización con 43 servicios públicos, la promoción de la sensibilización a nivel directivo del sector público y de sus funcionarios, acompañado por un sistema de gestión estratégica basada en seis módulos de aplicación (Rubio, 1995)

- Desarrollo de planificación estratégica
- Escrutinio interno
- Desarrollo de proyectos de modernización
- Diseño e implementación de un sistema de control de gestión
- Establecimiento de convenios de desempeño.

Entre los años 1997-1998, se incorporaron indicadores de gestión en 81 Servicios y 128 instituciones públicas se suscribieron a 374 compromisos de modernización, los que, con posterioridad, fueron incorporados a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). A demás de esto, en Octubre del año 1997 se publicó el Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública, el que constituyó uno de los aspectos más importantes dentro del proceso, ya que tuvo entre otros resultados, la implementación de los incentivos vinculados a la calidad de la gestión, a través de la Ley N°19.553, que crea un sistema de incentivos salariales vinculado a los resultados institucionales del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) e individuales obtenidos en el año inmediatamente anterior.

La modernización del Estado fue uno de los principales motores de los gobiernos de la Concertación, esto se vio reflejado en los múltiples esfuerzos que se llevaron a cabo para implementar cambios post de adecuar las instituciones Estatales y de los servicios que éste presta, a las exigencias de la sociedad en un contexto de globalización, desarrollos tecnológico-científico y cambio constante.

En Chile como en la mayoría de los demás países América Latina, la discusión sobre el Estado estaba solo limitado al tamaño que este debería tener en función de un mayor y

más rápido crecimiento económico. Afortunadamente la discusión se amplió y los gobiernos fueron capaces de jerarquizar la reforma y modernización del Estado, iniciando evidentes procesos de transformación institucional y de funcionamiento acorde a los tiempos contemporáneos.

Así es como en el año 1994 se incorpora a la agenda de modernización del Estado, el tema de la gestión pública, creándose el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (Alujas, Noviembre, 2001), cuyo Secretario Ejecutivo fue D. Claudio Orrego Larraín. Este comité tenía como misión la coordinación de los distintos Ministerios dotados de competencias en el ámbito del perfeccionamiento, el desarrollo, la racionalización y la modernización de la función pública, con el fin de proponer las políticas generales sobre la materia, y las acciones, proyectos e instrumentos necesarios para su implementación, seguimiento y evaluación.

Desde aquella visión gerencialista del ex presidente Frei es que se comienza a vislumbrar con otros ojos a la administración pública y todos los procesos que esta conlleva, Las organizaciones buscan la calidad como estrategia competitiva han obtenido un avance similar, tanto en el mejoramiento de la calidad como en el incremento en la productividad, la reducción de los costos y la mayor satisfacción del cliente, siendo la satisfacción del cliente interno una de las mejores formas para asegurar la satisfacción del cliente externo. (Harrington, 1999)

Un proceso centrado en el cliente permite conocerlo, saber lo que necesitan o esperan y su fidelidad se logra proporcionándole bienes y servicios de una calidad tal, que éstos cumplan con sus expectativas mucho más allá de lo esperado (Harrington, 1999). En

todas las organizaciones existen centenares de procesos que se realizan diariamente. Un gran porcentaje de ellos son actividades que se realizan en forma repetitiva que, de igual forma, pueden y deben controlarse (Harrington, 1999)

4.2 Gestión de procesos – desde la mejora hasta el rediseño

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se van caracterizando por adquirir ciertos insumos inputs que vendrían siendo los recursos que transformar y los outputs son básicamente de dos tipos:

- 1) Bienes: tangibles, almacenables.
- 2) Servicios: intangibles.

Se define procesos como una unidad que, si cumple con un objetivo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno. (Carrasco, Gestión de Procesos, 2008, pág. 11). El proceso es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado periodo de tiempo. Un proceso puede pasar por muchos cargos, alcanzado a toda la organización, donde se distinguen los macroprocesos y procesos operativos:

- Macroprocesos: es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos.
- Proceso operativo: es un proceso de bajo nivel que no se puede desagregar como proceso, sino que su descripción detallada da origen a un nuevo nivel de profundidad, donde aparecen las actividades en el flujo grama de información.

Las actividades tienen sentido dentro del proceso y estas están asociadas a un cargo específico, son elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso. Una actividad es un conjunto de tareas elementales: realizadas por un individuo o grupo que utilizan una experiencia específica, homogéneas desde el punto de vista de sus comportamientos de costo y de eficiencia, que permiten suministrar una salida (outputs), a un cliente interno y externo, efectuados a partir de un conjunto de entradas (inputs). Puede tratarse de actividades tecnológicas ligadas a un proceso de fabricación o puramente administrativas. Las actividades son todo lo que las personas realizan, hora tras hora, día tras día. (Bravo, 2008, pág. 28)

Las tareas son el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas, generalmente están incluidas en los procedimientos. El procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser macroproceso, un proceso o algunas actividades.

La norma es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligación, son normas como ISO 9000 o CMM, a veces sin adhesiones voluntarias y otras obligadas. Cliente persona u organización a quien servimos y de quien recibimos los ingresos.

Los procesos se identifican en estratégicos, de negocios y de apoyo:

- Procesos estratégicos son los que están relacionados con la estrategia de la organización, se considera la forma en que se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y

personas, como se monitoria el cumplimiento de los objetivos, como se motivan a los integrantes de la organización en lograr la meta.

- Procesos del Negocio: atienden directamente a la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. Se clasifican en:
 - a) Procesos directivos: son aquellos a través de los cuales una empresa o una dirección, planifican, organizan, dirigen y controlan recursos.
 - b) Procesos operativos: son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización.
- Procesos de Apoyo: son aquellos servicios internos necesarios para analizar los procesos del negocio, también se les llama procesos secundarios. Estos procesos no están ligados directamente con la misión de la organización.

La gestión de Procesos asegura que las actividades se piensen, diseñen y ejecuten en el marco de un proceso, o sea cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se encaminan a metas comunes. Si un diseño es explícito de principio hasta el fin las personas pueden realizar el proceso de forma coherente y los altos mandos están en condiciones de mejorar de forma disciplinaria y debe asegurar que los procesos de la empresa estén bien diseñados y puedan mantenerse actualizados.

Organización de los procesos:

1. Dominio de los procesos sobre la estructura: la estructura sigue la estrategia, de manera que la estructura sigue al proceso y el proceso sigue a la estrategia.
2. La organización y gestión de procesos: la gestión de procesos tiene como finalidad la configuración de un conjunto o sistema de procesos parciales y actividades que lo conforman, para orientarlos a un objetivo final que facilite la creación de valor para el receptor.
3. Predominio de la información en la organización de procesos: la organización como actividad configuradora, a partir de las informaciones referentes a las distintas actividades.
4. Orientación a la generación de valor: la orientación se basa en el valor producido en un producto o servicio ya que esa orientación sea fundamental para la configuración de los procesos.

La gestión basada en procesos es una herramienta que, en su aplicación debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad en el trabajo de las organizaciones, no es importante a que departamento o área de la organización, ya que en un proceso son todos corresponsables de sus resultados, independientemente de su asignación funcional.

Dentro de esta metodología, para la aplicación basada en procesos, está se puede plantear como: la información y también la formación, la implementación de la gestión en base a los procesos debe realizarse de la forma más participativa posible, en caso de tener que diseñar otros procesos, se debe dar participación a las personas de la

organización para dar con los resultados esperados. Esta identificación de los procesos, al momento de clasificarlos se debe elaborar una lista de los procesos y actividades a desarrollar en la organización, teniendo en cuenta todas las actividades a desarrollar, los límites de los procesos identificando obviamente los inputs y outputs debe reconocer los procedimientos, indicadores y subprocesos. Una de las principales características que tienen los procesos, es que son interfuncionales, pudiendo cruzar vertical y horizontalmente a la organización y como punto final, la corrección de los problemas debe ser a corto plazo analizando posibles acciones a seguir para solucionar los problemas de forma viable, luego de todo el análisis se establece elaborar un plan de mejoras, con el objeto de definir y validar además las modificaciones o rediseños del procesos, luego de ser evaluados partiendo de todas las revisiones que se hayan realizado, se determinan los puntos débiles, fallas internas y/o externas, satisfacción del cliente, errores, los tiempos de respuesta, entre otros y de esta forma establecer una estrategia que para mejorar el funcionamiento, dentro de estas mejoras los indicadores son lo fundamental para poder interpretar lo que está fallando y tomar medidas cuando las variables se salen de los límites o márgenes de tolerancia que permitan asegurar al cliente lo que se está haciendo internamente.

Al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento en si aumenta porque no se mal gastan recursos ni tiempo, la gestión de procesos también aporta ciertos beneficios para alcanzar algún objetivo común orientado al cliente, así mismo el éxito de una empresa dependerá netamente de la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados. (Carrasco, Gestion de procesos, 2008).

4.3 La Administración pública ante el paradigma de innovación y ciencia abiertas: retos y oportunidades.

El nuevo paradigma viene marcado por el uso de las TIC's a la Administración pública, lo cual se centra en resolver problemas internos de eficiencia y eficacia, para así mejorar la relación con otros actores del entorno mediante la creación de portales web y la prestación de servicios electrónicos. Al iniciarse la segunda década del nuevo milenio se ha producido una aceleración de los cambios derivados de una ola de innovaciones tecnológicas, el Gobierno abierto se puede definir como “un modelo de Gobierno que promueve la transparencia, rendición de cuentas, participación y la colaboración a través del uso intensivo de las TIC's, mediante una nueva forma de gestión basada en el cogobierno y la corresponsabilización de la ciudadanía, persigue obtener el máximo valor publico potenciando la innovación y el desarrollo”, de esta forma la incorporación de la ciudadanía al diseño, implementación y seguimiento de las políticas públicas se convierte en el eje central de la gestión pública, aunque como sabemos las TIC's no están exentas de alguna dificultad.

El Gobierno abierto incorpora a la ciudadanía y el conocimiento externo de empresas y demás agentes en los procesos de adopción de decisiones públicas; por lo que se van incorporando nuevas dinámicas de colaboración, pero por sobre todo cambia el paradigma de las expectativas de los ciudadanos sobre el rol de la Administración Pública en vistas de estabilidad, resiliencia y continuidad de un actor que acepta cambios y nuevos retos.

Los pilares básicos del gobierno abierto:

1. **Transparencia:** El Gobierno fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sus planes de actuación.
2. **Colaboración:** el Gobierno implica y compromete a la ciudadanía. Las empresas, las asociaciones y demás agentes en el propio trabajo de la Administración y facilita el trabajo en equipo tanto entre sus empleados como en otras administraciones y agentes.
3. **Participación:** el Gobierno promueve la participación y el protagonismo de la ciudadanía a lo largo el proceso de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas.

En la innovación de la Administración Pública, es decir políticas públicas, es por definición una innovación social, proceso de implementación de nuevas ideas para crear valor para la sociedad mediante servicios y procesos nuevos o mejorados. En el concepto de innovación social y abierta se puede enfocar desde tres perspectivas complementarias:

1. **Perspectiva de demanda social:** necesidades colectivas de la sociedad más vulnerable o que no tiene la capacidad para participar o beneficiarse del valor generado por la economía de mercado.
2. **Perspectiva de los retos de la sociedad:** la innovación social es clave para dar respuestas colectivas a los retos complejos de la sociedad mediante nuevas formas de relación entre actores sociales.

3. Perspectivas del cambio sistemático: la innovación social genera cambios en las actitudes y comportamientos humanos y en las relaciones y la distribución de poder entre diferentes organizaciones y colectivos.

Ciertamente todo adquiere coherencia cuando se sitúa a las personas en el centro, para buscar soluciones a las necesidades sociales, cambios institucionales en programas, legislaciones, en definitiva, cambios en la forma de ejercer la acción del gobierno en favor del ciudadano.

El impacto que ejerce la innovación es netamente la teoría del cambio, donde se deben identificar claramente los objetivos que se pretenden alcanzar, identificar los agentes involucrados para dar soluciones a la sociedad civil, establecer un sistema de medición (indicadores) que midan recursos, actividades, productos y servicios y por último, los resultados. (Gonzalez, 2018)

4.4 El gobierno electrónico en la gestión pública.

Desde hace un tiempo, ha surgido la gran necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público que ha motivado a utilizar de forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación, para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades del Gobierno. Creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. (concha, 2011, pág. 5)

Se habla de Gobierno Electrónico -GE- como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), definió estas nuevas prácticas como que el uso de estas tecnologías de la información y comunicación particularmente el internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno. Siguiendo con el Banco mundial que definió el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno y finalmente, las Naciones Unidas lo define como la utilización de internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos. (concha, 2011, pág. 11)

El GE ha logrado un cambio en el paradigma en el cual se producen modificaciones en las estructuras tradicionales de la administración pública. Gobernabilidad Electrónica, tiene por objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado y la sociedad civil. De acuerdo con esta mención dos áreas muy relevantes en este contexto son:

- Administración Electrónica (e-administración): esta área se relaciona con el mejoramiento de procesos del Gobierno y los funcionarios internos del sector público, a través de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo, como también el control de las decisiones del Gobierno.
- Servicios Electrónicos (e-servicios): esta sección se refiere a la entrega de un mejor servicio a los ciudadanos, como los tramites interactivos (emisión de documentos, pagos hacia y desde los organismos públicos)

Sin duda el GE entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como, la eliminación de barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaboraciones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, mayor calidad de vida de los ciudadanos. Las utilizaciones de estas tecnologías en la gestión pública son totalmente benefactoras y fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan tanto a un control interno como externo, aportando además a la transparencia de sector público, disminuyendo costos (recursos), por otra parte, ayuda a cercanía de los ciudadanos con gobierno de turno, además de facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones, entre otros frutos.

Por otra parte, ha mejorado la calidad de los servicios públicos, ya que no solo se resume en tener acceso a la información y servicios gubernamentales las 24 horas del día, sino que además se han mejorado los productos, procesos y más aún la atención que se brinda a los ciudadanos. Además esta inclusión de nuevas tecnologías ha podido facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas, el acceso y disponibilidad de información como las finanzas, recursos humanos y otros documentos que hace algunos años, eran solo para un grupo selecto de actores sociales y un hito muy importante como se indicó, es la participación ciudadana, ya que para todo gobierno democrático, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de forma efectiva en las decisiones públicas, dentro de los mecanismos como foro y chats, donde las personas puedan compartir sus opiniones desde sus hogares.

Hay que comprender que la visión de los ciudadanos hacia la administración pública ha estado tildada como “burocrática”, debido a la dificultad que tienen los usuarios hacia las prestaciones públicas, a raíz de esto surge el concepto de ventanilla única virtual que cambia drásticamente la realización de trámites, que son altamente solicitados por personas, empresas y además el propio gobierno, ya que todo ahora está dentro de plataformas de internet y facilita la rápida obtención de estos. Gracias al GE se ha podido establecer una mejora en los procesos del servicio público y privado, en cuanto a la rapidez de conexión entre empresa y usuario. (concha, 2011)

Capítulo V – Metodología

5.1 Enfoque

El enfoque metodológico de nuestro proyecto está ligado a ser un estudio de carácter cualitativo esto debido a que nuestra investigación se basara en el estudio de los procesos en los que interactúa SENCE y los organismos colaboradores, con respecto al uso del libro de clases electrónico. Para los autores Denzin y Lincoln, *“La investigación cualitativa implica el uso estudiado y la recopilación de una variedad de materiales empíricos (estudio de caso, experiencia personal, introspección, historia de vida, entrevista, artefactos y textos y producciones culturales, junto con textos de observación, históricos, interactivos y visuales, que describen Momentos y significados rutinarios y problemáticos en la vida de los individuos”* (Lincoln Denzin, 2011)

Para la realización de este trabajo se realizará una recopilación de datos empíricos desde la perspectiva de los actores, en cuanto a los actores externos, las OTEC, el encargado o coordinador de la realización de los cursos y en cuanto a los actores internos o sea desde perspectiva SENCE, será el encargado de realizar las fiscalizaciones hacia los organismos colaboradores y la directora nacional del LCE.

A demás se revisarán fuentes primarias tales como documentos oficiales, y el testimonio de expertos que participan.

La necesidad de acercarnos al punto de vista de los actores que interactúan en estos procesos conllevara a una mejor visión de los problemas en los que el libro de clases

electrónico se desenvuelve, ya que estos se podrán sistematizar mediante a la repetición de las visiones que puedan llegar a tener estos actores.

La realización de este tipo de investigación ligada a este servicio y procesos no se ha efectuado con anterioridad por ende existe falta de datos objetivos, es por esto que se requiere indagar sobre aquellos procesos que hasta ahora no han sido debidamente sistematizados ni documentados. *“Los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha investigado antes.”* (Hernández S. Roberto, 1998), es por esto por lo que el alcance de nuestro proyecto es de tipo exploratorio.

5.2 Técnicas

“Las técnicas cualitativas están relacionadas con el estudio de los significados o discursos, a partir de cuya observación logramos un mayor acercamiento al punto de vista del otro, para comprender y profundizar en la realidad concreta del problema en estudio y conocer el significado de las cosas” (Delgado, 1999)

Para la obtención de datos utilizaremos la herramienta de entrevista según el diccionario de ciencias de la educación, puede ser definido como, *“una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”* (Diccionario de Ciencias de la Educación, 1983)

5.3 Entrevistas

La entrevista es una conversación, para realizar preguntas y escuchar respuestas, es una técnica para recolectar datos, es la forma donde el investigador hace preguntas que pueden desde un instrumento altamente estructurado o una conversación abierta. En una investigación cualitativa la entrevista no se basa en cuestionarios cerrados o altamente estructurados, un investigador que hace un abordaje desde la perspectiva cualitativa utilizará la entrevista en sus distintas formas de presentarse, pero sus preferencias irán orientadas hacia la entrevista en la que el entrevistado habla de forma abierta. (Denzel Lincoln, 2012)

Las Entrevistas semiestructuradas son las que más se acomoda a nuestro estudio, ya que antes de la entrevista se prepara un guion sobre lo que quiere que se hable con el entrevistado. Las preguntas que generalmente se realizan son abiertas para que el entrevistado pueda expresar sus opiniones e incluso desviarse del guion inicial. El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural.

5.4 Población

Corresponde a un universo de:

- 3.031 organismos técnicos de capacitación
- 1.200 funcionarios de Dirección Regional Metropolitana
- Unidad de Empresas (Encargado/a de LCE)

5.5 Muestra

Para realizar nuestra técnica se recurrió a entrevistas Organismos Técnicos de Capacitación los cuales son los encargados de generar los cursos de capacitación, la cual es la perspectiva del usuario externo, la Unidad de Fiscalización Regional Metropolitana de SENCE y la Encargada Regional Metropolitana del Libro de Clases Electrónico, quienes son los encargados de revisar el control del correcto uso del software y la ejecución de la capacitación. Esto con la finalidad de obtener datos respecto a las falencias en los procesos en el cual se interactúa con el Libro de Clases Electrónico - LCE. En cuanto a nuestro universo en nuestra investigación podemos observar dos universos estos son SENCE y Organismos Técnicos de Capacitación.

En la recopilación de nuestros antecedentes se utilizarán:

- ✓ Entrevista a la Unidad de Fiscalización Regional Metropolitana de SENCE.
- ✓ Entrevista a la Encarga del Libro de Clases Electrónico Regional Metropolitana de SENCE.
- ✓ Entrevistas a Organismos Técnicos de Capacitación.

Nuestra muestra intencional, ya que solo se tomó una parte del universo total, es por esto que se seleccionaron la cantidad de cuatro Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), la encargada de la Unidad de fiscalización Regional Metropolitana de SENCE y, por último, la encargada a nivel Regional Metropolitana del LCE en SENCE. Este tipo de muestra elegida fue gracias a la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para realizar nuestra investigación.

Es por esto que nuestro muestreo es de carácter no aleatorio o no probabilístico debido a que se utilizó la proximidad para realizar las entrevistas y dentro de la representación del universo se eligieron 4 OTEC con características distintas, en cuanto a lugar de desarrollo de sus actividades por ejemplo el OTEC World Visión realiza sus actividades en zonas rurales con mala conexión o el OTEC de la U. de Chile que muchas veces realizan sus actividades en subterráneos, y en cuanto a las otras en lugares sin mayores dificultades.

Capítulo VI – Resultados

La siguiente tabla muestra el análisis de las respuestas entregadas por los operarios o encargados del LCE, en esta, se cita literalmente la respuesta a la pregunta hecha de cada uno de los OTEC participantes. Luego de esto se explicarán cada una de las preguntas y se verificarán los puntos en concordancia en las perspectivas que tienen cada uno de los OTEC, esto con la finalidad de tener un diagnóstico claro y universal.

6.1 Resultados de OTEC

Preguntas:	OTEC 1 – FEN U. de Chile	OTEC 2- World Visión Chile	OTEC 3 – Cruz de los Andes	OTEC 4 – CAI - Usach
1- ¿Cuenta usted con un procedimiento interno formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir paso a paso como opera.	Sí, efectivamente hay un procedimiento que evidentemente radica en la certificación de la norma 2728, que nos obliga a para poder tener la certificación...	Procedimiento interno existen, pero van acompañados con el procedimiento que también entrega las bases al momento de postular y que te den como la licitación o la	El procedimiento que tenemos nosotros es el adaptado en exigencia del SENCE Como normativa Impuesta por el Estado	El procedimiento formal del libro de clases electrónico siempre se basa en lo que indican los parámetros de SENCE

		ejecución de realizar el curso...		
Preguntas:	OTEC 1 – FEN U. de Chile	OTEC 2- World Visión Chile	OTEC 3 – Cruz de los Andes	OTEC 4 – CAI - Usach
2- De acuerdo con esta herramienta: ¿Cómo es el proceso de inicio y cierre del curso?	inicio viene todo el proceso de recopilar información, si efectivamente esta la información que corresponde, los módulos comunicados en el día y hora que corresponde, y una vez que cierra el proceso de facturación	... primero es el proceso de saber si la información dada es efectivamente la que corresponde, si la fecha y la hora corresponde efectivamente con nuestra información y luego terminado el curso se realiza el proceso de facturación el cual es	... lo primero que hacemos nosotros corroboramos la lista de participantes de nosotros la corroboramos con plataforma SENCE para obtener los ID que nos falten... ... nosotros primero al momento del cierre auditamos el libro físico de asistencia, el libro de clases	

		bastante extenso	electrónico y recién ahí nosotros hacemos la validación del curso para poder hacer los certificados SENCE...	
Preguntas:	OTEC 1 – FEN U. de Chile	OTEC 2- World Visión Chile	OTEC 3 – Cruz de los Andes	OTEC 4 – CAI - Usach
3- ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria? ¿Cada cuánto esta se controla?	se controla mínimo una vez a la semana y tiene que ver con la cantidad de cursos, a mayor cantidad de cursos evidentemente vamos revisando día por medio, cada dos días y el	El registro de asistencia era por medio de la huella digital... en regiones el control, primero que todo, es sorpresivo, siempre cuando te van a fiscalizar desde la institución no te avisan...	ya te contesté, cada 15 días	El proceso de verificación de asistencia se ve diariamente se controla casi cada dos o tres días, depende de cómo se inscriba el curso, por ejemplo si el curso es lunes, miércoles y viernes, son

	viernes se hace el reporte final			tres días a la semana y se saca un reporte semanal
4- ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?	la información es diaria, esas la instrucción	... es una información que se envía a diario. ...en regiones y en parte alejada donde la conexión, no siempre la misma ni era buena entonces no siempre podía ser a diario.	... no le mandamos nada a SENCE una vez terminado el curso nosotros tenemos que remitirle la información, lo que recalcamos en la orden de compra que nosotros tenemos que remitirle la información a la persona que la firmo con nosotros...	La asistencia se envía diariamente siempre y cuando uno tenga acceso a internet en este caso la aplicación te indica si quieres informar la asistencia al día,

Preguntas:	OTEC 1 – FEN U. de Chile	OTEC 2- World Visión Chile	OTEC 3 – Cruz de los Andes	OTEC 4 – CAI - Usach
<p>5- De acuerdo con su perspectiva: ¿Cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?</p>	<p>Ahí puntualmente ocurre que esta misma operación sin internet en ocasiones causa conflicto... Ocurre que cuando estamos operando sin internet, a veces el sistema se cae o se nos cierra el LCE o se queda pegado...</p>	<p>...creo que es una herramienta que no cumple con los estándares de todas las regiones y del lugar en específico ... Yo creo que quizá está como el enfoque que tiene el libro está pensado solamente para lugares donde tienen buen acceso a internet yo creo que ese es el problema que</p>	<p>... había problemas con la plataforma según la aplicación del motor de repente por Google Chrome se caía mucho la página... La duración de la activación en plataforma por ejemplo es muy poco tiempo porque expira el tiempo de espera...</p>	<p>el principal problema de esta herramienta es el no contar con acceso a internet, sin acceso a internet no se puede hacer o no se puede avanzar mucho</p>

		tiene esta herramienta.		
6- De acuerdo con su perspectiva y experiencia como OTEC, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?	pero tener claridad de los tiempos de respuesta, si dicen que me van a responder en máximo tres días, que sea en tres días no en cinco o en seis (días), ... Que las respuestas sean claras, ya que no todo el mundo maneja conceptos informáticos, ni maneja completamente la operación del LCE...	... creo que el tema de los atrasos como te había explicado también es complicado, es un tema porque no todos pueden llegar a la misma hora y no porque te demores 15 o 20 minutos vas a quedar ausente... Esta persona que es coordinadora que sea también el que esté a cargo del libro y que complete la	... como los computadores nosotros necesitamos enviar la información diariamente de subir la asistencia los computadores quedan colgados a la wi-fi entonces muchas veces cuando hubo este problema con Microsoft de la actualización tuvimos serios problemas al respecto si bien (la herramienta) cuenta con ayuda cuando tiene internet, pero cuando no hay (internet) no ve los procesos, necesita más información por ejemplo en cada botón o que te diga que se puede con cada botón que se puede hacer en caso de que yo no pueda tomar asistencia... Que la aplicación te

	<p>Lo otro que nos ocurre muchas de nuestras actividades parten fuera del horario laboral de SENCE, programas que parten a las 18:30 a las 22:00 de la noche, donde no hay funcionarios de SENCE no hay funcionarios de los OTIC... .. Los correos enviados a SENCE por alguna suspensión nunca se han respondido y como no</p>	<p>información y que sea enviada una por semana y no que exija que sea a diario... Hasta el mismo relator tiene complicaciones con el tema computacional y tú no puedes exigir a un relato que sea ponte tú de cocina que tenga todas las capacidades para poder manejar temas digitales... Que se piense en la gente de mayor edad, en las regiones, en</p>	<p>Hay todo un tema de pedir retroactiva, etc. y muchas veces como no nos informan inmediatamente o a pesar de que nosotros auditemos esto cada 15 días nos vamos encontrando que tenemos tanta cantidad de cursos que eso no es amigable para el tema del proceso de cierre de los cursos.</p>	<p>diga o guie, que cada botón en la ventana de esta aplicación te diga que es más practico hacer en caso de quedar nulo...</p>
--	---	--	---	---

	<p>vinieron a fiscalizar no hubo problemas, entonces a la larga se opera mucho en base a si me fiscalizaron o no...</p>	<p>la conectividad... Hacer una herramienta universal...</p>		
--	---	--	--	--

En cuanto a la pregunta número 1 que hace referencia a los procedimientos internos se puede establecer de manera categórica que cada uno de los entrevistados cuenta con un procedimiento formal que es entregado directamente por SENCE, por ende, existe un procedimiento que es para todos igual sobre el uso del LCE.

En la pregunta número 2 sobre el proceso de inicio y cierre de curso, la finalidad es establecer si estos organismos técnicos poseen procedimientos similares. Se puede decretar mediante el análisis de las respuestas que estas cuentan con un procedimiento similar en cuanto al inicio ya que todos estos revisan si la información dada es efectivamente la obtenida mediante la plataforma SENCE, en cuanto al proceso de cierre el OTEC 1 y 2 establecen su cierre en el proceso de facturación y el número 3 en el proceso de auditoría del LCE para luego iniciar el proceso de validación, de todas formas se infiere que el último proceso en estos es la facturación del curso. Cabe mencionar que

el OTEC número 4 al parecer no comprendió lo que se preguntaba y no responde acorde a esta.

La pregunta número 3 en la cual se pregunta sobre la verificación de asistencia diaria y cada cuanto se controla, el OTEC número 1 no responde en cuanto a la verificación, pero, si en cuanto al control establece que este se realiza una vez por semana pero que este depende a la cantidad de cursos, a mayor cantidad de cursos más control se ejerce, pero de igual manera se realiza un reporte semanal. En cuanto al OTEC número 2 este responde que la verificación de la asistencia es mediante la huella digital y el control es sorpresivo haciendo alusión a un control externo. El OTEC número 3 hace alusión en la pregunta anterior sobre el control, por lo que en esta pregunta solo responde que este se realiza esta tarea cada 15 días y no hace alusión a la verificación diaria. El OTEC número 4 responde que la verificación es diaria y no establece el cómo se realiza, en cuanto al control establece que se realizan reportes semanales.

En esta pregunta se puede establecer que existen diferencias en cuanto al control, al menos entre los OTEC número 1 y 4 concuerdan con este proceso, el OTEC número 3 tiene un proceso quincenal y el numero 2 no se puede establecer, ya que este respondió entendiendo como una auditoría externa hacia la asistencia.

La pregunta 4 hace referencia al tiempo y la forma de mandar la información a SENCE. Los OTEC 1, 2 y 4 tienen una forma similar de operar estos envían la información a diario mediante internet, también aluden a que como esta se envía mediante internet dependen de este, por lo que puede pasar en ocasiones que no se envíe la información a diario, sino que cuando se tenga acceso a la red. En cuanto al OTEC número 3 este alude a

que ellos no envían la información a SENCE, sino que la envían al que firmó la orden de compra el cual si es una empresa u OTIC se le envía al encargado de capacitación.

En la pregunta número 5 entramos a la perspectiva que cada entrevistado tiene sobre los problemas de la herramienta LCE. En cuanto a los OTEC 1, 2 y 4 coinciden en el diagnóstico del funcionamiento de esta herramienta con el acceso a internet el cual se dificulta mucho el uso del programa informático, ya que este se detiene o colapsa. En cuanto al OTEC número 3 este dice que los principales problemas en esta herramienta son la duración de la sesión en la plataforma y el motor de navegación que se utiliza. Se infiere con estas respuestas que el internet es clave para el funcionamiento del LCE.

La pregunta 6 al igual que la 5 se refiere a la perspectiva de los entrevistados sobre el LCE, en esta se pregunta sobre las observaciones o mejoras que estos le harían a esta herramienta. El OTEC número 1 las observaciones que propone para mejorar el funcionamiento del LCE son principalmente, que se cumplan los plazos estipulados de respuesta de SENCE, que este sistema sea más amigable con el usuario, ya que utiliza tecnicismos que generalmente el usuario no entiende, y que al tener cursos fuera de horario laboral de SENCE, no hay operarios para informar eventualidades que hayan tenido. En cuanto al OTEC número 2 sus principales observaciones a mejorar son que el programa tiene una hora en específico de pasar asistencia y deja ausente a los alumnos que tengan dificultades y lleguen atrasados, otra propuesta es que la coordinadora sea también la que esté a cargo del libro y complete la información y que esta sea enviada una vez por semana considerando las dificultades que presenta esta herramienta al no poseer internet, otra propuesta al igual que el OTEC número 1 es que esta posea un sistema más amigable con el usuario y que se piense en su utilización

universal, ya que en puntos aislados del país al no existir buena conexión presenta problemas. En cuanto al OTEC número 3 la entrevistada observa que ha tenido dificultades con respecto a las actualizaciones de Microsoft lo que ocasiona serios problemas el uso de esta herramienta, por otro lado, menciona problemas de peticiones de retroactivas¹ las cuales no se informan a tiempo por parte de SENCE. El OTEC número 4 se refiere, a que el software al contar con internet muestra los procesos que deben realizar, pero al no tener conexión, estos no se visualizan, por lo cual él propone que esta herramienta fuese exenta de internet y la que información en los procesos se incluya en cada botón, esto con la finalidad de que el sistema sea más amigable con el usuario.

Luego de este análisis de respuestas de los OTEC, se analizarán las entrevistas correspondientes a los actores internos los cuales son la unidad de fiscalización y la encargada de esta herramienta. La siguiente tabla muestra el análisis de las respuestas obtenidas de la entrevista realizada a la unidad de fiscalización SENCE.

6.2 Resultados Unidad de Fiscalización metropolitana

Preguntas:	Encargada Unidad de Fiscalización Dirección Regional Metropolitana
1- De acuerdo con el LCE ¿Cuentan con un procedimiento	No, no contamos con ese procedimiento...

¹ Retroactiva: Solicitud de corrección de asistencia enviada desde los Organismos Técnicos de Capacitación hacia el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

<p>de fiscalización (check-list, bitácora, etc.)?</p>	<p>... según la ley de capacitación, debemos corroborar que el libro tenga el registro de los participantes a través de la huella y también que tenga las actividades correctamente ingresadas en el sistema...</p> <p>... nosotros no contamos con un check-list que nos indique revise tal y tal cosa, sino que eso es algo que ya está pauteado y que nosotros vamos y lo revisamos in situ.</p>
<p>1- De acuerdo con el proceso de recepción de información con respecto a la asistencia a los cursos ¿Cada cuánto tiempo le llega la información de los organismos colaboradores especialmente de las OTEC?</p>	<p>... nosotros tenemos una meta, que viene de una matriz de riesgo del nivel central...</p> <p>... nos dan una carga aleatoria de trabajo y sobre eso vamos a verificar nosotros sí que están utilizando de manera correcta el libro electrónico...</p> <p>... no es que nosotros pidamos información directa al organismo técnico, lo hacemos siempre y cuando este entremedio una fiscalización, se esté investigando un caso o bien, a través de una carga de trabajo...</p>

<p>2- ¿Cuántas veces se interviene en terreno para comprobar la asistencia de los usuarios versus el registro que se visualiza al término del curso?</p>	<p>... en el caso de cursos de Franquicia, quienes ocupan el libro electrónico, eso es totalmente al azar... ... vamos por carga de trabajo o por el medio que nos indiquen, vamos una vez, no se corrobora al término...</p>
<p>3- ¿Tiene usted algún inconveniente al realizar el proceso de fiscalización sobre el uso del LCE? ¿Cuáles son?</p>	<p>... la mayoría de los cursos ya tiene obligatoriedad de utilizar el libro de clases electrónico, hay resoluciones que indican que paralelamente deben utilizar un medio manual... ... hoy hay muchos organismos técnicos que solamente utilizan el libro electrónico solo sin manual... ... pasa si por x motivo a ellos se les echa a perder el libro electrónico tienen que solicitar una autorización aquí en SENCE para poder subir a los participantes de manera manual y para que SENCE se los pueda autorizar necesitan el registro de libro diario, libro manual en este caso...</p>
<p>4- De acuerdo con su perspectiva ¿Cual o cuales son los</p>	<p>... la verdad es ahí no te podría responder... porque nosotros no trabajamos con el software, lo que</p>

<p>principales problemas que presenta esta herramienta?</p>	<p>hemos visto en terreno es que muchas veces no les cargaba la huella a los participantes...</p>
<p>5- De acuerdo con su perspectiva y experiencia en la unidad de fiscalización, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?</p>	<p>... la verdad es que no me atrevería a dar una sugerencia por que como no trabajamos con el libro electrónico, para nosotros la información que ya está cargada en términos de fiscalización, es suficiente para poder cumplir con nuestros requerimientos...</p>

De acuerdo a la primera pregunta en la cual, se intenta vislumbrar si existe un procedimiento de fiscalización tal como: un check list o bitácora, la entrevistada comenta que no poseen con un procedimiento como tal, ya que su trabajo de fiscalización se basa netamente en la revisión de dos áreas las cuales tienen que ver con la fiscalización del libro y que este cuente con el registro de los participantes a través de la huella y que tenga las actividades correctamente ingresadas en el sistema.

La pregunta número 2, indica el tiempo en la cual la unidad de fiscalización recibe la información de los OTEC, la entrevistada comenta que su departamento no recibe la información constante, sino más bien tienen una carga aleatoria de fiscalización y sobre eso se verifican las áreas mencionadas en la respuesta número 1, también se indica que la información que ellos verifican se hace por intermedio de un programa o alguna investigación que se haya solicitado hacia ese OTEC.

La pregunta número 3, expone la fiscalización en terreno para la corroboración de la asistencia de los usuarios, la entrevistada responde, que ellos hacen la fiscalización en terreno aleatoriamente o de acuerdo con carga laboral, esta fiscalización se realiza una vez y no se corrobora al final.

La pregunta número 4, intenta mostrar los inconvenientes que la unidad de fiscalización pueda tener al momento de realizar su trabajo, la entrevistada menciona que hoy en día la gran mayoría de los cursos tienen la obligatoriedad de utilizar el LCE en conjunto con un libro manual, existen muchos OTEC que solo están utilizando el libro electrónico y cuando este presenta fallas no tienen como corroborar la asistencia de forma manual.

La pregunta número 5, hace referencia a la perspectiva que la unidad de fiscalización tiene sobre los problemas que tiene el LCE, la entrevistada comenta que dicha unidad no trabaja directamente con dicha herramienta por lo que no puede establecer un juicio sobre esta, solo hace mención a que en ocasiones al momento de fiscalizar el lector de huella no le cargaba a los participantes.

En cuanto a la pregunta número 6, al igual que la pregunta anterior, hace referencia a la perspectiva de la unidad, esta vez sobre las observaciones o propuestas de mejora hacia el LCE, la entrevistada al igual que la pregunta anterior menciona que no se atreve sugerir nada porque ellos no trabajan directamente con la herramienta, para lo que concierne a la labor de fiscalización con la información que ya está cargada basta.

Ahora se analizará la entrevista a la encargada del LCE, esto con la finalidad de comprender desde la perspectiva directa de la encargada y comprender cuáles son los

problemas más frecuentes u ocasionales. La siguiente tabla muestra el análisis de la entrevista realizada a la encargada del LCE.

6.3 Resultados Encargada LCE:

Preguntas	Encargada LCE SENCE
<p>1-¿Cuáles son los problemas más frecuentes que presenta el Libro de Clases Electrónico?</p>	<p>... entre los principales problemas que tenemos son, creación de clave CUS (Clave Única SENCE), asignar perfiles para utilización del libro...</p> <p>... compatibilidad del software con la del Windows, ya que la versión 4.3 actual del software requiere de Windows 7, 8, 8.1 y 10 y memoria ya que cada actualización va sumando memoria dentro del computador...</p> <p>...desbloquear sesión, como descargar informe de diagnóstico esto es de los profesores más que los alumnos...</p> <p>... preparación de curso en cuanto a lo que debe ir ingresado en el LCE, el libro de contingencia...</p>
<p>c) Actualmente el LCE cuenta con su respectivo manual,</p>	<p>... existen varios manuales dentro de la página de SENCE y muchas veces se</p>

<p>¿dan real solución a los usuarios?</p>	<p>confunden los usuarios, de cual ocupar... ... hay cursos que se realizan los sábados y nosotros como SENCE atendemos de lunes a viernes, entonces creo que debiese ser algo más dinámico...</p>
<p>d) De acuerdo con tu experiencia como Encargada del LCE, ¿qué sugerirías para generar mejoras en el software?</p>	<p>... creo que deberían existir más capacitaciones a los OTEC con respecto a cómo funciona el libro, ya que aquí vienen muchas OTEC... ... debiese existir un área o unidad en favor a los OTEC que imparta capacitaciones de ayuda a todas las dudas de lo que es inicio y cierre de curso con el LCE...</p>

De acuerdo con la primera pregunta, sobre los problemas más frecuentes la entrevistada menciona la creación de la clave única SENCE, la compatibilidad del software, dificultades en la sesión de profesores que no comprenden o no pueden descargar un informe de diagnóstico, preparación de los cursos en cuanto a la información que debe ingresar y por último la utilización del libro manual de contingencia.

En la segunda pregunta, sobre la existencia de un manual de procedimientos y de las soluciones a los usuarios, la entrevistada responde que existen muchos manuales que confunden al usuario, por lo que este prefiere ir directamente a preguntar a su unidad, por otro lado, comenta que existen cursos que se imparten los sábados por los que si llegase a existir eventualidades ellos no podrían dar soluciones, ya que SENCE trabaja de lunes a viernes.

En cuanto a la tercera pregunta, esta hace referencia a la perspectiva de la encargada de esta herramienta, sobre las mejoras que esta realizaría, ella responde que se deberían generar mayores capacitaciones sobre el uso de esta herramienta, así como también la creación de una unidad encargada solamente de las dudas que tengan los OTEC sobre el funcionamiento de esta.

Después de analizar todas las entrevistas generadas hacia los actores que interactúan en esta herramienta se puede establecer qué;

- Los OTEC en su conjunto presentan un igual procedimiento para la utilización del LCE, el cual se basa en los requerimientos que SENCE realiza, de igual manera existe un procedimiento similar para el inicio y cierre de curso.
- Existe una diferencia en el control interno de la herramienta la cual varía en reportes semanales a una realización de un control cada 15 días, en cuanto a la verificación de la asistencia esta se puede inferir analizando las respuestas, que es en base al libro de clases electrónico, el cual la mayoría de los cursos tienen la obligación de usar, así como también un libro manual para tener un respaldo, según lo mencionado por la encargada del LCE.

- El intercambio de información de los OTEC hacia SENCE varía, son 3 OTEC que responden que esta información se envía a diario, mientras haya internet, y el otro Organismo informa que esta no envía la información a SENCE, sino que a las empresas que suscriben los cursos. Cabe mencionar que esta información se envía a la encargada del LCE en SENCE la cual es una persona frente a las 3.031 OTEC existentes.
- De acuerdo con la perspectiva de los problemas del LCE se puede describir de manera clara, que el condicionante más relevante en el buen funcionamiento de esta, es el internet, ya que muchas veces, si no hay conexión, deja el programa detenido, o no presenta las ayudas requeridas en el caso de otras fallas. Otro problema que suscita la no conexión a internet es el no cumplimiento de mandar la información a diario. Cabe mencionar que la unidad de fiscalización al no trabajar directamente con dicha herramienta no posee los conocimientos necesarios sobre el funcionamiento por lo que se abstiene de opinar sobre los problemas.
- En cuanto a las observaciones de mejoras, la unidad de fiscalización se abstiene de entregar una opinión, ya que ellos no trabajan directamente con el libro, en cuanto a la encargada de este, al igual que 3 de 4 OTEC entrevistados, coinciden en que este sistema no es amigable con el usuario, y que existen múltiples manuales complejos que solo confunden al usuario. Otra mención para destacar es con lo que respecta a la realización de cursos fuera del horario de oficina de SENCE, tanto el OTEC número 1, como la encargada del libro mencionan las

dificultades que se tienen cuando no hay un encargado del libro disponible para ayudar.

6.4 Dificultades en la ejecución del LCE

De acuerdo con esto se pueden establecer las dificultades los cuales definiremos como los problemas en que más coinciden o que se vislumbran al analizar las entrevistas.

- 1- Internet: el libro electrónico de clases (LCE) trabaja con conexión a internet, muchas veces el lugar físico de la realización de los cursos no cuenta con conexión a internet o esta es muy mala, provocando problemas en el software que van desde la traba de este, pasando por la mala aplicación de la asistencia a los participantes, y también, la nula respuesta de ayuda de la aplicación ya que esta también funciona con internet.
- 2- Proximidad del sistema: Tres de cuatro OTEC al igual que la encargada del libro coinciden que este sistema tiene carencia de cercanía con el usuario, esto se infiere de la respuesta a las mejoras que da la encargada la cual propone mayor capacitación al usuario y la creación de un manual único ya que existen múltiples dependiendo de la actualización de la herramienta, lo cual confunde al usuario, además la encargada menciona como propuesta la creación de una unidad única encargada de solucionar los problemas aludiendo a las incontables solicitudes de esta.

- 3- Fiscalización: de acuerdo a lo analizado, si bien es cierto que existe una fiscalización, esta no es constante y es aislada esto se comprende ya que al ser 2910 OTEC a lo largo del territorio chileno, y al tener este departamento un equipo de 4 personas, estas por razones de recursos, no pueden llegar a todos los organismos, esto puede incidir en posibles fraudes o mal uso de esta herramienta.

- 4- Mesa de ayuda: La unidad encargada del LCE en SENCE trabaja solo una persona por lo que, por razones de recursos, esta no puede dar cumplimiento o seguimiento a los requerimientos de ayuda de los OTEC considerando que existen 2910 OTEC a nivel nacional. Otro aspecto que destacar es la realización de cursos fuera del horario de oficina, lo que provoca que no exista recepción de requerimientos por parte de SENCE debido a eventualidades o problemas.

6.5 Sugerencias de mejoras

De acuerdo a la primera dificultad, que es la necesidad de utilización de internet para el buen funcionamiento del software, se requiere que los encargados del desarrollo del sistema, integren una metodología de trabajo Offline y al momento de tener conexión la información sea enviada automáticamente a SENCE, esto para evitar que el programa se detenga, así como también pueda funcionar correctamente en lugares de difícil acceso a la red, entendiendo que algunos de los cursos son fuera de la sede o en algún subterráneo.

Nuestra segunda sugerencia, se basa en que los encargados de desarrollar el manual del Libro de Clases Electrónico, en vez de generar un nuevo manual por cada actualización o versión, debiesen actualizar solo uno, que obtenga todos los puntos a

considerar de los manuales anteriores, teniendo solo uno para que no hayan confusiones o falta de información. Como otro punto, también implementar la creación de una unidad que solamente está enfocada al LCE, esto facilitaría los tiempos de atención, se obtendrían respuestas más prontas y habría una retroalimentación más rápida.

La siguiente sugerencia, está enfocada a la Unidad de Fiscalización la cual no está en conocimiento del funcionamiento o ejecución hacia el Libro de Clases electrónico. Al solo enfocarse en fiscalizar si el curso está operativo o los participantes están en clases no desarrollan una fiscalización 100% efectiva. Se entiende que por el poco personal dentro de la unidad no abarcan todo el programa anual de metas, por lo que se podría generar una unión entre las Unidades de Fiscalización de la dirección Regional Metropolitana y Nivel Central (ambas situadas en el mismo lugar laboral), para tener mayor coordinación y más personal dedicado a realizar una fiscalización real entre libro de clases y personal asistente en las capacitaciones.

Y por último, la encargada del LCE, al ser la única disponible para atención de público hacia los OTEC – OTIC, responder correos, revisar asistencias retroactivas y entre otras tareas, una persona no puede abarcar todos los requerimientos de los solicitantes, por lo que las respuestas son más tardías, muchas veces fuera de plazo, esto quiere decir, si el curso termina y no se tiene la documentación al día, no se puede liquidar y esto retrasa todo el proceso hasta la entrega del certificado al participante. Otro punto, la encargada del LCE al igual que todo el Servicio, trabajan de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, por lo que hace un poco más engorroso si alguna capacitación empieza después de esa hora o las capacitaciones son el sábado, donde SENCE claramente no tiene personal. Nuestra sugerencia se basa netamente en enlazar la propuesta anterior,

ya que claramente hay una falta de personal que atienda todos los requerimientos, se necesita con urgencia una mesa de ayuda que esté conectado mientras los cursos de capacitación están operativos para solucionar las dificultades que se presenten durante la capacitación y puedan tener una pronta respuesta sin tener que emitir una retroactiva o correo para tener soluciones.

Capítulo VII - Conclusión

El entorno actual, el cual es cada vez más competitivo y con menores márgenes de error, las organizaciones buscan continuamente oportunidades de mejora que las haga más competitivas. Este estudio toma la importancia de la gestión, como parte esencial a la hora de aportar más valor a los clientes, saber sus reales intereses al momento de capacitarse. Desde hace algún tiempo las tecnologías se fueron integrando de a poco en el diario vivir de las personas, logrando que en este tiempo muchas de ellas dependan del acceso a internet, un computador y un celular.

Tras diferentes gobiernos se ha intentado promulgar las nuevas tecnologías dentro de las entidades públicas, ya sean en el área de salud, educación, entre otras, estas entidades han creado diferentes programas para su difusión o tienen personas dentro de la organización especialmente dedicadas a ayudar a los usuarios para la utilización de las plataformas, estas tecnologías van desde realización de trámites hasta información y/o ayuda, por lo que va dirigido a todas las personas y de todas las edades. Es por eso que SENCE no ha querido estar ausente de esta iniciativa y ha implementado el Libro de Clases Electrónico, el cual ha facilitado el control en la ejecución de los cursos de capacitación, ya que anteriormente el proceso se efectuaba de forma manual en un libro físico que se podía descargar desde la página web del SENCE, lo cual provocaba una serie de fraudes y/o mal uso, como las firmas de participantes que no asistieron a la capacitación, desorden en los contenidos a realizar por el facilitador, la información ingresada en el libro no concordaba con la fiscalización ejercida por la Unidad de Fiscalización perteneciente a SENCE o inflación de actividades para poder liquidar el curso en un menor tiempo y así evitar multas o infracciones.

Al entender los programas de capacitación que imparten los Organismos Técnicos de Capacitación por intermedio de SENCE, se entiende que son programas que ayudan a las personas vulnerables o de escasos recursos que en su oportunidad por diversos motivos no pudieron estudiar o capacitarse en alguna materia y también a personas que han estudiado y quieren seguir capacitándose, estos programas han capacitado a más del 21,3% cifra de los años 2006 a 2015 (Andrea Quezada y Maria Fernanda Leiva, 2016) de la población a lo largo de todo el país, logrando que personas tengan más acceso al ámbito laboral y a un crecimiento personal, sin duda SENCE gracias a su programa de Franquicia Tributaria ha podido ayudar a motivar a las personas a atreverse a cumplir sus necesidades.

Para nosotros poder abordar las perspectivas internas y externas de los actores con respecto al uso de las nuevas tecnologías, nos da el espacio para poder establecer que debilidades se presentan en esta iniciativa y poder generar sugerencias para mejorar el servicio y cumplir con las necesidades que requieran los actores y con esto velar con el cumplimiento de la misión institucional. Tomando como base las entrevistas concebidas por los profesionales que utilizan el LCE, se logra vislumbrar una serie de dificultades que se provocan en la ejecución de los cursos, entorpeciendo en su gran mayoría la continuidad de la capacitación en las horas que corresponde y teniendo que retroalimentar a SENCE con estos problemas que en la mayoría de los tramites existe un retraso en las respuestas.

En el análisis de la entrevista se puede observar una diferencia entre los actores en cuanto a la perspectiva de los problemas, mientras en los actores internos, la unidad de fiscalización no conoce el funcionamiento del LCE, por lo que no opina sobre este. Esto

es debido a que esta unidad solamente se enfoca en el cumplimiento de realización de los cursos y no del funcionamiento propiamente tal del libro. En cuanto a la encargada del LCE responde problemáticas que tienen que ver más con la capacitación, sobre el uso de este hacia los usuarios.

En cuanto a los usuarios externos, si bien es cierto existen diferencias en las perspectivas que tienen estos sobre el libro, existe una coincidencia marcada por el uso del internet, la proximidad que tiene el software con los usuarios, y así como también, la poca capacitación hacia los facilitadores y ejecutores de cursos por parte de SENCE. Estos problemas ya han sido informados por parte de los OTEC al servicio, pero no han tenido una próxima solución, lo cual sigue dificultando la correcta realización de los cursos.

Cabe mencionar que también existen problemas relacionados con la cantidad de fiscalizaciones y con la recepción de información de los problemas que son recurrentes, esto se vincula con la cantidad de participantes que existen en cada unidad, ya que por ejemplo en la unidad de fiscalización al ser cuatro personas se hace imposible una fiscalización constante a nivel nacional, así como también en la recepción de los problemas se confía solo la encargada del libro la cual es una persona, la cual no abastece a todos los usuarios.

Con este proyecto, hemos podido esclarecer las falencias que tiene el LCE para su buen funcionamiento, como también la poca capacidad que tiene SENCE para brindar un soporte adecuado y dar las respuestas necesarias hacia los requerimientos que los OTEC necesitan. Podemos concluir, que todo buen servicio viene de la mano de una buena ejecución y control que en este caso no se está cumpliendo a cabalidad, dejando

entrevé que las nuevas tecnologías deben ir de la mano de una buena capacitación y estas tecnologías muchas veces carecen de una buena proximidad con el usuario.

Los aportes del administrador público en este proyecto son considerablemente beneficiosos, ya que posee un orden especial para planear, organizar y controlar de manera eficaz y oportuna los datos y reportes al momento de proporcionar la información, nos dio la oportunidad de visualizar las dificultades en la entrega de servicios y poder establecer mejoras cada día en los procesos que nos ayudan a ser mejores trabajadores y usuarios del mismo servicio público.

Capítulo VIII - Bibliografía

<https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-un-otec>. (s.f.).

Alujas, A. V. (Noviembre, 2001). Modernización de la Gestión Pública, El caso Chileno (1994-2000). Santiago: Universidad de Chile .

Andrea Quezada y María Fernanda Leiva. (Diciembre de 2016). Diez años en cifras .
Obtenido de http://www.sence.cl/601/articles-7172_recurso_01.pdf

Bravo, J. (2008). Gestión de procesos. Evolución S.A. . Obtenido de
https://www.academia.edu/8457945/Libro_GP_Juan_Bravo_versi%C3%B3n_especial

Carrasco, J. B. (2008). Gestión de procesos. Evolución S.A. Obtenido de
https://www.academia.edu/8457945/Libro_GP_Juan_Bravo_versi%C3%B3n_especial

Carrasco, J. B. (2008). Gestión de Procesos. Obtenido de
<https://issuu.com/davinther/docs/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrasco>

Concha, A. N.-G. (abril de 2011). repositorio.cepal.org. Obtenido de
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf

Decreto Ley N° 1446. (1 de mayo de 1976). Chile. Recuperado el 28 de abril de 2019,
de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6618>

Delgado, J. G. (1999). Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Madrid: Síntesis S.A.

Denzel Lincoln. (mayo de 2012). Extracto Revista Calidad en la Educación Superior.
Obtenido de
http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Diccionario de Ciencias de la Educación. (1983). México: Santillana.

El mostrador. (12 de agosto de 2013). El estrepitoso fracaso del nuevo libro electrónico del SENCE.

Gonzalez, T. F. (2018). La Administración pública ante el paradigma de innovación y ciencia abiertas: retos y oportunidades. Barcelona: Dirección general de promoción económica competencias y regulación .

Harrington, H. J. (1999). MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA.

Hernández S. Roberto, F. C. (1998). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-hill.

<https://www.inn.cl/que-es-otic> . (3 de junio de 2019).

Ley N° 19.518. (s.f.). Artículo 23, Estatuto de Capacitación y Empleo.

Lincol Denzel. (Mayo de 2012). Biblioteca ICAP. Obtenido de

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Lincoln Denzin. (2011). Introducción General. La Investigación Cualitativa Como Disciplina y Como Práctica.

Matthei, E. (11 de Octubre de 2017). Evelyn Matthei: “El Sence era una máquina de hacer fraude”. Santiago, Chile.

Minería Chilena. (15 de Marzo de 2019). Minería Chilena. Obtenido de

<http://www.mch.cl/2019/03/15/ministerio-de-economia-anuncia-hoy-proyecto-de-ley-que-busca-disminuir-burocracia-y-judicializacion-de-inversiones/>

Ministerio Del trabajo y prevision social, G. d. (2013). Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitacion, para empresas, SENCE. Santiago.

OIT. (2015). Panorama laboral 2015, América Latina y el Caribe.



OTECSENCE. (31 de Agosto de 2019). SENCE . Obtenido de SENCE :

<http://www.sence.cl/portal/Perfil/Organismos/OTEC/>

Rubio, V. O. (1995). RAE: Revista Asturiana de Economía, 179-193.

SENCE. (27 de Junio de 2013). Obtenido de Libro de Clases Electrónico LCE :

http://www.sence.cl/601/articles-7280_recurso_05.pdf

SENCE. (20 de junio de 2018). <http://sence.gob.cl/>. Obtenido de

<http://www.sence.cl/portal/Fiscalizacion>

SENCE. (4 de Mayo de 2019). <http://sence.gob.cl/>. Obtenido de

<http://sence.gob.cl/sence/acerca-del-sence>

IX - Anexos

9.1 Pauta de entrevistas

Muy buenos días/Tardes, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña:

Lugar de trabajo:

Integrantes de equipo:

- **Entrevistas a Organismos Técnicos de Capacitación**
 1. ¿Cuenta usted con un procedimiento interno formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir paso a paso como opera.
 2. ¿Tienes algunas complicaciones en el uso diario del libro de clases? ¿Cómo cuáles?
 3. De acuerdo con esta herramienta: ¿Cómo es el proceso de inicio y cierre del curso?

4. ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria? ¿Cada cuánto esta se controla?
5. ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?
6. De acuerdo con su perspectiva: ¿Cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?
7. De acuerdo con su perspectiva y experiencia como OTEC, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?

- **Entrevistas a Unidad de fiscalización de SENCE**

1. De acuerdo al LCE ¿Cuentan con un procedimiento de fiscalización (check-list, bitácora, etc.)?
2. De acuerdo con el proceso de recepción de información con respecto a la asistencia a los cursos ¿Cada cuánto tiempo le llega la información de los organismos colaboradores especialmente de las OTEC?
3. Dentro de las actividades de fiscalización, ¿Cuántas veces se interviene en terreno para comprobar la asistencia de los usuarios versus el registro que se visualiza al término del curso?
4. ¿Tiene usted algún inconveniente al realizar el proceso de fiscalización sobre el uso del LCE? ¿Cuáles son?
5. De acuerdo con su perspectiva ¿Cual o cuales son los principales problemas que presenta esta herramienta?
6. De acuerdo con su perspectiva y experiencia en la unidad de fiscalización, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?

- **Entrevista a Encargada de Libro de Clases Electrónico de SENCE.**
 1. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que presenta el Libro de Clases Electrónico?
 2. Actualmente el LCE cuenta con su respectivo manual, ¿dan real solución a los usuarios?
 3. De acuerdo con su experiencia como Encargada del LCE, ¿qué sugerirías para generar mejoras en el software?

9.2 Entrevistas

Entrevista a Organismos Técnicos de Capacitación I:

Nombre del entrevistado: Rodrigo Antipan

Cargo que desempeña: subdirector de coordinación docente

Lugar de trabajo: Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile

Integrantes de equipo: 6 coordinadores.

Entrevistador: Muy buenos días, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Pregunta número uno, ¿Cuenta usted con un procedimiento interno formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir paso a paso como opera.

Entrevistado: Sí, efectivamente hay un procedimiento que evidentemente radica en la certificación de la norma 2728, que nos obliga a para poder tener la certificación, tenemos un procedimiento, en donde el procedimiento parte desde el momento de la solicitud del código SENCE, eh pasando por los tiempos que están asociados a SENCE para la aprobación o más que para la aprobación para la revisión de un código SENCE, lo que se demoran en aprobar o rechazar, una vez que el código es aprobado, obviamente todo el proceso de pago, llega la orden de compra, al llegar la orden de compra se revisa lo que viene escrito en la orden de compra con lo que está informado en SENCE, que generalmente es lo mismo, evidentemente porque una información alimenta la otra pero hay momentos en los cuales, un alumno no existe, un nombre está mal escrito, respecto de lo que viene en la orden de compra, en ese momento se hace la solicitud a la OTIC, ciertas modificaciones puede haber cambiado el horario de inicio, entonces esos son como el primer hito que cuando le llega a la coordinadora la orden de compra tiene que revisar.. Eh... Una vez que se revisa, se inicia el curso se le hace toda la indicación al relator/a, a los alumnos el día de inicio de la actividad que esto es un curso con Franquicia Tributaria, cuáles son las implicancias y responsabilidades que tienen ellos respecto también de la operación del libro de clases, se toma la asistencia, en esta revisión previa cuando se hace la revisión en la plataforma de SENCE, al descargarse el curso se sabe si es necesario enrolar para también acotar los tiempos para el día de inicio de la actividad, cada vez evidentemente hay menos alumnos que enrolar, ya llevábamos bastante tiempo con este sistema, así que hay varios alumnos que ya se encuentran en sistema y así se disminuye el tiempo de inicio. Parte la actividad tenemos la figura de la asistente de lista que es quien opera el libro de clases electrónico en cada una de las jornadas, al término de la jornada se ingresan los contenidos que fueron pasados en el día de clases y se informa la asistencia vía aplicación local, y al menos una vez a la

semana que generalmente es al término de la semana, se corrobora que la información este en el sistema, en algún momento lo estábamos haciendo prácticamente de manera inmediata, la coordinadora subía la asistencia (me informaba que lo estaba haciendo), yo revisaba en el sistema y en ocasiones empezó a ocurrir que no aparecía, porque se demoraba, generalmente es automático, yo la subo y automáticamente se puede revisar en la página de SENCE y ya está y como ocurre que a veces se demora, entonces nos generaba una pérdida de tiempo estar revisando a cada rato por eso decidimos al menos una vez a la semana estar revisando que este todo comunicado, al terminar esa comunicación, dependiendo de la duración del programa, también haciendo informe de asistencia a la contraparte a la empresa en este caso (nuestros programas son corporativos), de cómo va la asistencia, para que nuestros alumnos también vayan viendo si pueden o cuanta asistencia llevan para que ellos se organicen si pueden faltar o no a los módulos que vayan quedando.

Entrevistador: ¿Tienes algunas complicaciones en el uso diario del libro de clases?
¿Cómo cuáles?

Entrevistado: las complicaciones que más se dan tienen que ver con temas de compatibilidad de los equipos, más que la operación propiamente tal del software, en estos momentos el software está bastante estable, pero por ejemplo nosotros acá tenemos computadores MAC que evidentemente no nos funciona, hay versiones del Windows que tienen los computadores para toma de asistencia y que a veces nos genera conflicto, pero puntualmente en la operación, si podríamos decir que es recurrente, es que la información muchas veces no coincide con lo efectivamente subió en términos de la duración de los módulos, de repente no entendemos por ejemplo porque, si el curso fue el día lunes de nueve a seis de la tarde, aparece informado dos veces, entonces eso

confunde un poco al momento de hacer la revisión general de la asistencia, si bien, al sacar el reporte general, que es como sacar el certificado de asistencia no vemos que influye, pero no sabemos por qué pasa eso y tampoco existe tanto la claridad de cómo es el cálculo que hace el sistema de la asistencia, todavía seguimos funcionando con creencias, por llamarlo de alguna forma, de si los quince primeros minutos los cuenta o nos los cuenta porque antes existía quince minutos para que el alumno pudiera llegar (cuando trabajábamos con Acepta) cuando recién se hizo el libro de clases electrónico, recién al minuto dieciséis descontaba dieciséis minutos, pero al minuto catorce no descontaba, entonces no tenemos la claridad bien cómo opera el cálculo.

Entrevistador: O sea, antiguamente según información que obtengo, Acepta entregaba un ticket, cuando el alumno no podía marcar, ahora ese sistema con posesión de SENCE no existe, ¿pero existe el sistema de contingencia, que se puede descargar del mismo software, esto se informa SENCE a través de solicitud por intermedio de correo o se debe entregar físicamente al servicio?

Entrevistado: O sea, SENCE para todo, ya en estos momentos está pidiendo o un libro de contingencia o está pidiendo evidencia de asistencia física, fotografías o está pidiendo cartas de la contra parte, la asistencia no se informa y ese trámite, si bien, existe el canal sabemos cómo se tiene que hacer, pero es extremadamente lento, uno se contacta con estos famosos LCE1, LCE10 de SENCE...Eh... Pero yo le puedo enviar un correo el lunes con una contingencia que tuve ese mismo día o el viernes, puede pasar una semana en que nosotros no tendremos respuesta de aquello. Entonces sabemos que existe el canal, pero no responde en los tiempos que yo creo que todas los OTEC necesitamos que nos respondan, probablemente falta un Back Office, como hubo en un comienzo con el LCE, que este efectivamente dedicado a eso cachay, para que puedan responder, todavía de

repente sigue habiendo consultas generales digamos de la operación que SENCE ya no las contesta, entonces eso también influye...

Entrevistador: O sea partiendo de que en SENCE hay una persona Encargada del LCE.

Entrevistado: Exacto, antes de ayer si no me equivoco, se cayeron los sistemas de SENCE en la noche y no estuvieron operativos, estuvieron prácticamente todo el día sin operar, no hubo una comunicación a los OTEC, puntualmente yo me enteré por unos contactos de hay dentro de SENCE que eso ocurrió pero no existe una comunicación de siendo un programa que uno está utilizando todos los días, que uno llegara en la mañana abriera el correo electrónico y lo primero que le apareciera "sistema de SENCE de baja por favor si tiene cualquier problema realice libro de contingencia", es como que te obligan a improvisar y si no improvisas bien SENCE no se hace cargo, ahí es donde se generan las tensiones con el uso de la Franquicia.

Entrevistador: De acuerdo con esta herramienta: ¿Cómo es el proceso de inicio y cierre del curso?

Entrevistado: a ver, ¿es como lo hacemos?

Entrevistador: Sí, como lo hacen ustedes internamente, fuera de lo que es el manual del paso a paso.

Entrevistado: bueno, es como un poco parecido a lo que te comentaba recién, en el inicio viene todo el proceso de recopilar información, si efectivamente esta la información que corresponde, los módulos comunicados en el día y hora que corresponde, y una vez que cierra el proceso de facturación que para nosotros es bastante extenso, nosotros no terminamos un curso y podemos facturar el mismo día o al día siguiente, pasa

puntualmente por las notas por ejemplo, de los profesores sobre todo la nota final, los profesores acá tienen 15 días plazo una vez realizada la actividad para entregarnos las notas, por ende el curso cierra el día uno, nosotros recién el 16 podemos estar condiciones de cerrar el curso, el día 16 recién se pueden subir las notas, una vez que tenemos eso se emite el certificado de asistencia, se le envía a la contra parte para que lo revise, en este caso o es a la OTIC o directamente a la empresa para que corrobore los plazos, ahí vienen modificaciones que la empresa o la OTIC de repente este alumno tiene 25% (asistencia) solicita reapertura del certificado para eliminar al alumno, se pagó costo empresa .. En fin... todo esos son acuerdo comerciales, se procede al cierre del certificado de asistencia y se solicita acá internamente la emisión de la factura en nuestro certificado de asistencia por el momento en el cual se emiten ninguno va con número de factura, van todos con número de orden de compra, o sea si esperamos el número de factura, como te digo esperamos este día 15 solicitamos factura se puede demorar 10 días y recién podemos estar facturando si lo hiciéramos así a los 30 días de terminado la actividad y ahí empezamos a topar con lo que ocurre con muchas de las OTIC que tienen 20 días de terminada la actividad tiene que hacernos llegar la factura o queda para el mes subsiguiente o dicen OK le vamos a eliminar la acción, cachay entonces por eso operamos de esa forma..

Entrevistador: ¿y con que OTIC ustedes tienen comunicación?

Entrevistador: es que es con todas, me atrevería decir que todas, o sea todo depende del rubro en el cual estemos trabajando, con Asimet, Corsin, Cámara del Turismo, Cámaras Regionales, OTIC del Vino, no existe la OTIC con la que no hemos trabajado.

Entrevistador: ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria? ¿Cada cuánto esta se controla?

Entrevistador: se controla mínimo una vez a la semana y tiene que ver con la cantidad de cursos, a mayor cantidad de cursos evidentemente vamos revisando día por medio, cada dos días y el viernes se hace el reporte final, de repente ocurre que tenemos uno o dos cursos dentro de la semana y si, además no vemos que cuando opero el libro de clases existió ningún inconveniente, evidentemente lo dejamos para revisarlo el viernes.

Entrevistador: ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?

Entrevistado: la información es diaria, esa es la instrucción, hay situaciones en las cuales, no sé por ejemplo, nos pasa con Walmart, cuando dictamos los programas en sus instalaciones, las salas de capacitación están en subterráneo, no tenemos acceso a internet, entonces sale evidentemente el curso descargado en el computador desde acá, pero allá no utilizan internet, entonces ocurre, si la asistente de lista que anda con el computador, después se va a su casa con el computador y tiene internet y el ánimo o disposición, en la noche mismo lo informa desde su casa o cuando el día siguiente o cuando tiene que venir a entregar el computador, se revisan las asistencias que no se han informado y se procese a informar , pero en la generalidad es una información diaria.

Entrevistador: De acuerdo con su perspectiva: ¿Cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?

Entrevistado: ahí puntualmente ocurre que esta misma operación sin internet en ocasiones causa conflicto, porque de repente necesitan en mi impresión, debe necesitar en algún momento el sistema conectarse a internet por qué ocurre que cuando estamos operando sin internet, a veces el sistema se cae o se nos cierra el LCE o se queda pegado, no sé, nos ha pasado que la asistente de lista están con el computador tomando asistencia, estamos en mitad de la clase, la asistente lo minimiza (aplicación) y después

no puede maximizar la pantalla, entonces tiene que reiniciar el computador, entrar a liberar sesión, autorizar manualmente a las personas, para no interrumpir las clases para que empiecen todos a poner su dedo, deja evidentemente el comentario de porque se está haciendo eso, pero es algo que no debería ocurrir... Entonces no da la impresión de que de que eso pudiese ser por que el sistema necesita internet, algo... de su estructura... Desconozco, pero puntualmente ese es uno de los grandes problemas.

Entrevistador: según el manual de del Libro de clases electrónico, dice que para descargar el curso se necesita internet, solo para descargar, pero para la toma de asistencia no necesita... según manual.

Entrevistado: la mayoría de las veces presenta problemas en Off, digamos sin internet... como el enrollar, se queda pegado el software y al reiniciar se pierden datos. A parte de SENCE nadie nos ha dicho ¿Por qué tuvieron ese problema? No hay un personal dispuesto para soporte del LCE.

Entrevistador: De acuerdo con su perspectiva y experiencia como OTEC, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?

Entrevistador: de partida un Back Office que responda en tiempos como responde, o sea no pasa por tener un ejército de soporte, pero tener claridad de los tiempos de respuesta, si dicen que me van a responder en máximo tres días, que sea en tres días no en cinco o en seis (días), no tener que enviar un segundo correo para que te respondan y que las respuestas sean claras, ya que no todo el mundo maneja conceptos informáticos, ni maneja completamente la operación del LCE, de repente una respuesta para liberar sesión no debe ser un “debería haber liberado sesión”, si no tengo tanta afinidad con el libro de clases ¿esta persona me está hablando en chino, que es lo que es liberar sesión? Una

de dos, o me pongo a intrusear o tengo que volver a preguntar y recién ahí me mandan un tutorial, siendo que probablemente en la primera respuesta, a lo mejor podrían asumir que quien está preguntando no sabe y por eso está preguntando...y debiesen enviar automáticamente el paso a paso para realizar lo que me están pidiendo que realice...

Entrevistador: O sea, ¿hay una falta de capacitación por parte de SENCE frente al LCE?

Entrevistado: por lo demás, como te decía nosotros desde acá apoyamos cuando recién partió el libro de clases, se hicieron dos semanas de capacitación a Organismos Técnicos en Santiago, pero esa actividad no volvió a ocurrir... entonces si la OTEC en general no está operando de manera continua ese lapso entre una actividad y otra, genera que se te olvide, y si SENCE no está generando esta instancia es más complejo hacerlo, antes había un teléfono inclusive para llamar y ahora es única vía es un correo electrónico. Lo otro que nos ocurre muchas de nuestras actividades parten fuera del horario laboral de SENCE, programas que parten a las 18:30 a las 22:00 de la noche, donde no hay funcionarios de SENCE no hay funcionarios de los OTIC, de repente yo tengo que suspender una clase a las 6 de la tarde, porque le profesor de accidente o se le enfermó el hijo y suspendo una clase o trabajo con otro profesor, si bien, sabemos que es responsabilidad de nosotros tener siempre un respaldo, pero cabe la posibilidad que no tengamos un actuar tan rápido o cubro esto con un profesor no acreditado y no tengo a quien comunicarle, entonces ahí existe esa desinformación que cuando ocurren situaciones como esa, nos vamos todos con la guata apretada para la casa y decimos "chuta, vendrá un fiscalizador a las 9 de la noche", imagínate viene uno a las 9 de la noche va a llegar y el curso no va a estar... y claro, yo le voy a decir yo le envíe un correo a SENCE, de que se suspendió pero no recibí respuesta... los correos enviados a SENCE por alguna suspensión nunca se han respondido y como no vinieron a fiscalizar

no hubo problemas, entonces a la larga se opera mucho en base a si me fiscalizaron o no... estoy dictando un programa por ejemplo, en Colun que es en sus instalaciones, es muy difícil que llegue un fiscalizador allá, es como que uno se relaja un poco, porque no están claras las reglas de la fiscalización respecto del LCE, las tenemos súper claras en el sistema antiguo que era única y exclusivamente la asistencia en papel, pero todavía no nos queda claro cuáles son los hitos que fiscaliza valga la redundancia un fiscalizador ante el uso del LCE y eso es desinformación de parte de SENCE y no se trata de que no entreguen tips de como pasar una fiscalización, no se trata de eso pero si decir “es esto lo que va a revisar un fiscalizador o esto es lo que tiene que tener”, nos pasó en una oportunidad con todo este cambio del proceso de actualización de relatores, como todo ahora es vía correo electrónico te responden solicitud aprobada, yo reenvié ese correo a la asistente de lista para que lo tuviera en el computador y el fiscalizador le dijo que no, que el necesitaba el certificado de lista, entonces es como bueno, ¿qué es lo que vale? La respuesta de SENCE que está aprobada o que yo tenga el formulario firmado, ahí falta un poco de claridad en esa parte administrativa que de cierta forma igual influye en el LCE.

Entrevistador: Según lo expuesto anteriormente, me comentaste que llevas varios años en el tema de las OTEC... Mi duda... ¿has tenido alguna vez una fiscalización por parte de SENCE que sea de ejecución de curso?

Entrevistado: en tema de las OTEC en general son 13 años, en la Universidad de Chile son 10 años. Sí, hemos tenido fiscalizaciones de SENCE y lamentablemente hemos tenido multas, tuvimos una multa el año pasado precisamente por el proceso de actualización de relatores, evidentemente un error nuestro al ser nosotros una casa central una matriz y 11 sedes el control se pierde un poco y paso efectivamente estaban

dictando unos programas y esa unidad nunca nos informó que iba a cambiar un profesor y justo fue a fiscalizar SENCE y no estaba acreditado y eso significo un pago de multa, el resto de las veces, el año pasado nos fiscalizaron alrededor de seis veces durante el año y puntualmente fue acá en FEN, en general operamos bastante en regla y puntualmente con el tema de los relatores, el gran problema que existe ahí con SENCE es, si yo actualizo el relator hoy, me llega la respuesta de SENCE que relator fue actualizado y mi curso parte la próxima semana por ejemplo el martes, se inicia el curso y el relator no está en sistema, entonces tengo que agregarlo manualmente y después que ocurre... de SENCE no han hecho comentarios, el relator lo agregaron manualmente por cualquier duda y el soporte de LCE dice no recuerdo bien pero más o menos: “no le vamos a dar asistencia retroactiva porque agregaron manualmente al profesor”, entonces ahí me toca gestión desde arriba.. “oye SENCE el relator fue acreditado, te adjunto correo donde está aprobado” y es como... Disculpe... entonces se pierde tiempo, sus sistemas no conversan, códigos que tienen un año de vigencia se inscribieron con cuatro relatores al cabo de un año acá, a cada código en promedio se le agregan 4 relatores dentro de un año, porque los profesores no pueden seguir participando o se va dictando más ese programa y los profesores que hay no dan abasto para cumplir con todas esas actividades, actualizas el código lo descargas del LCE y no aparecen los profesores que tú actualizaste y tienes todos los respaldos de que lo aceptaron... no hay una comunicación, entonces nos llegan a fiscalizar y tenemos el formulario y te dicen OK pero el tiempo para nosotros se perdió... ese es como el gran problema...

Entrevistador: muchas gracias Rodrigo por tu tiempo y poder recibirnos para generar la entrevista.

Entrevista a Organismos Técnicos de Capacitación II:

Nombre del entrevistado: Daniela Duran Olea

Cargo que desempeña: Coordinadora de Libro de Clases Electrónico de SENCE

Lugar de trabajo: OTEC, World Visión Chile

Entrevistador: buenas tardes, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Primera pregunta... ¿Cuenta usted con un procedimiento formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir como este opera.

Entrevistada: Procedimiento interno existen, pero van acompañados con el procedimiento que también se entrega a las bases al momento de tu postular y que te den como la licitación o la ejecución de realizar el curso, cuando ganas esta parte te entregan las bases y dentro de eso también está link donde tú puedes ver cómo funciona el libro electrónico y la asistencia. Es el mismo procedimiento que se ocupa dentro de la OTEC sin embargo, nosotros ya no ocupamos ese sistema por una parte porque no abarcaban para todos por temas de regiones, hay regiones donde nosotros ejecutamos, por ejemplo en alto Bio-Bío, donde trabajamos con comunidades Pehuenche y la sala de ejecución no es una sala cualquiera donde alcanza internet y gran parte del libro electrónico y la asistencia necesita de esto, ya, por lo tanto yo creo que estuvimos

ejecutando un año o dos años con este sistema, pero no, no fue exitoso. y en cuanto al paso a paso era en donde se podía ejecutar con esto, al profesor se le entregaba el formulario las instrucciones del uso del libro electrónico, donde tenía que poner su huella tenía que estar inscrito si tenía más de un curso él podía elegir el curso donde el ejecutaba o hacia sus clases en este estaba la lista, ya, mientras el pasaba la lista tenían que poner la huella, había mucho problema me acuerdo de huella, el asistencias, aunque no se necesita internet, igual estaban estos problemas por un tema de alcance y de señal, eso el profesor no más que nada era el que manejaba esto igual uno le hacia las instrucciones hacíamos la prueba antes de empezar, el profesor tenía que llegar a la hora o antes de la hora, Porque este sistema del libro te marca la hora que tu inicias y a la hora que termine Luego de terminar este. Luego de terminar tu tiene que agregar los contenidos, pero los contenidos igual están previamente revisados por la OTEC, yo creo que procedimientos internos son los que te entrega el mismo SENCE, puede que haya otros procedimientos donde uno tenga que asistir en caso de, pero eso, yo creo que netamente el uso del libro electrónico y el tema de la asistencia y el tema de la huella es único así como que hay un instructivo que tenga la institución, tú tienes que seguir esos pasos más allá de lo que es tema de alcance de internet de señal, eso son cosas que no se puede manejar, es un solo efectivo Entonces si me preguntas como si hay un instrumento interno se ocupaban los mismos que te entregaba la institución.

Entrevistador: ¿y de acuerdo con los cursos propiamente tal, como es el proceso de inicio y el cierre del curso?

Entrevistada: bueno yo particularmente no soy la que realiza ese trabajo, mi trabajo tiene que ver más bien con la coordinación con los relatores y con la utilización del libro de

clases pero en el inicio lo que hacemos primero es el proceso de saber si la información dada es efectivamente la que corresponde, si la fecha y la hora corresponde efectivamente con nuestra información y luego terminado el curso se realiza el proceso de facturación el cual es bastante extenso, es imposible por ejemplo terminar el curso y facturar al día siguiente ya que se necesitan actas de notas por ejemplo ya que los profesores tienen aproximadamente 15 días plazo para entregarnos las notas y así nosotros estar condiciones de cerrar el curso.

Entrevistador: Comprendo, y en cuanto al registro de asistencia ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria? ¿Cada cuánto esta se controla?

Entrevistada: El registro de asistencia era por medio de la huella digital, esta es la parte donde no se necesitaba internet para poder hacer este procedimiento sin embargo, hubo problema, ya, siempre hay problemas en el inicio de los cursos, porque existen los reemplazos la gente que va los primeros días, hay gente que no va los primeros días, se cambia, no siempre el sistema respondía bien, desde la plataforma, cuando habían estos cambios, entonces la asistencia uno no podía retroceder para ponerle presente a la señora que no estaba inscrita el primer día, ese era uno de los problemas en cuanto a la asistencia, los atrasos por ejemplo, también había gente que llegaba tarde piensa que es un público que no tiene los mismos accesos que nosotros, quizá en Santiago sí, pero donde nosotros ejecutamos, en la OTEC donde yo trabajo se diferencia y se caracteriza porque es una OTEC donde ejecuta en lugares lejanos difíciles de llegar entonces por eso, no había abasto para este libro, sin embargo igual después hay un registro dentro de la plataforma, donde tu puede agregar los contenidos y todo esto pero al momento de, era muy complicado.

En cuanto al control de la asistencia. Mira yo no sé cómo habrá sido en metropolitana, pero en regiones el control, primero que todo, es sorpresivo, siempre cuando te van a fiscalizar desde la institución no te avisan y es eso van a fiscalizar cómo funciona y la asistencia, ya, en cuanto a la plataforma yo que recuerde no había un control así como habitual, A menos que uno llamara y preguntará y solicitará como la consulta y resolver esa duda.

Entrevistador: Oye y ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?

Entrevistada: Bueno la información asistencia y de contenidos en el libro es una información que se envía a diario, pero como te dije nosotros como trabajábamos en regiones y en parte alejada donde la conexión, no siempre la misma ni era buena entonces no siempre podía ser a diario, pero si lo que exige el libro digital es que sea diario, que los profesores relatores ingresen esa información a diario al igual que la asistencia. La información cuando se termina el curso, por ejemplo esa información es el libro pero para terminar el curso para ya facturar, por ejemplo, para ya dar fin al curso tienen un plazo que está estipulado en las bases para poder enviar la información completa del fin del libro.

Entrevistador: Y de acuerdo a tu perspectiva ¿Cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?

Entrevistada: Mm... mira yo creo que es como muy reiterativo a todo lo que te estaba hablando en las anteriores respuesta porque creo que es una herramienta que no cumple

con los estándares de todas las regiones y del lugar en específico quizás para Santiago sí, Inclusive hay lugares que no, en la misma región Metropolitana, pero donde te digo por ejemplo alto Biobío donde no hay casi señal allá donde uno quiere llegar más allá los cursos no funciona el internet, yo creo que quizá está como el enfoque que tiene el libro está pensado solamente para lugares donde tienen buen acceso a internet yo creo que ese es el problema que tiene esta herramienta.

Entrevistador: Comprendo y desde tu perspectiva y experiencia como coordinadora de los cursos y en la utilización de esta herramienta, ¿Qué observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el libro?

Mira la sugerencia que tengo para esta herramienta, la asistencia diaria los contenidos diarios que tienen que agregarse en esta herramienta, yo creo que podría ser que tengan un plazo, por ejemplo, como las conexiones no siempre son buenas existe un coordinador de región, por ejemplo, porque están los relatores las regiones, pero generalmente hay un coordinador de región, no se coordina siempre desde Santiago si la OTEC es de Santiago, hay coordinador de región que hace visitas también para poder llevar así como un orden y también ir explicando, es como un tipo de fiscalización previa al caso que pueda venir una fiscalización directamente desde SENCE, entonces yo creo que lo que podría ser es que esa misma coordinación que tenga la OTEC como para verificar este tipo de cosas, pero por ejemplo, el día viernes en las OTEC Generalmente o los miércoles me ha tocado en otras partes se pagan los subsidios diarios de locomoción y yo creo que una vez por semana esa información o cuando se vayan a pagar los subsidios que se complete la información por el libro digital yo creo que diariamente es muy difícil, también creo que el tema de los atrasos como te había

explicado también es complicado, es un tema porque no todos pueden llegar a la misma hora y no porque te demores 15 o 20 minutos vas a quedar ausente, cómo le puedes pagar a la señora el subsidio de \$4000 o de \$3000 diario, si llegó un poco más tarde, entendiéndole que vive lejos, entendiéndole que tiene que cruzar un río porque así nos ha pasado en situaciones o las condiciones climáticas tampoco los acompañan, por ejemplo, en Araucanía, en parte de la región del Biobío se cortan calles de repente, se suspenden las clases de un día para otro en donde ni siquiera pasan horas para nosotros recién enterarnos que el profesor no pudo llegar que estaban cortados los caminos, entonces creo que la herramienta podría tener esa flexibilidad y ser más universal para este tipo de casos que son los que te había hablado anteriormente en cuanto a regiones y lugares lejanos que una vez por semana o cada 15 días o cuando se pagan los subsidios esta persona que es coordinadora que sea también el que esté a cargo del libro y que complete la información y que sea enviada una por semana y no que exija que sea a diario y que la asistencia también sea, yo creo que la asistencia digital es complicado igual aunque no se requiera de Internet y todo yo creo que hay complicaciones, mira todo el tema digital cuando se piensa implementar estos temas para que sea más rápido más expedito no piensan que hay personas que son mayores que las capacitaciones tienen un rango de edad hasta los 60 años en algunos casos, piensa que a la gente le cuesta hay curso que tienen que ver con herramientas digitales y todo, pero también hay cursos que son de cocina, por ejemplo, que las personas no tienen mucho acceso y no tiene mucho conocimiento de esto entonces, hasta el mismo relator tiene complicaciones con el tema computacional y tú no puedes exigir a un relato que sea ponte tú de cocina que tenga todas las capacidades para poder manejar temas digitales, quizá el tema del libro digital va más enfocado a una persona que sea parte de la OTEC y que esté a cargo de esta herramienta de SENCE no que se deje en manos

del relator y en parte también a los alumnos sino que sea más universal que se piense en la gente de mayor edad, que se piense las regiones, que se piense en la conectividad, en todas esas cosas tienen que fijarse para poder mejorar la herramienta, hacer una herramienta universal, yo creo que el tema cuando se ocupaba este libro que es el que se escribe, el típico libro, que aun ocupamos en las OTIC para hacer becas laborales resulta bien, cuesta en un principio, que firman en un lado que firman en el otro, pero para nosotros que trabajamos en regiones y en partes alejadas es lo más cómodo, y también hay coordinadora que va una vez a la semana a pagar los subsidios y verifica si el libro está todo bien, Eso.

Entrevistador: Muchas gracias Daniela por tu tiempo, y tu buena voluntad al realizar esta entrevista.

Entrevista a Organismos Técnicos de Capacitación III:

Nombre del entrevistado: Marcelo Cerón

Cargo que desempeña: Coordinador de capacitación

Lugar de trabajo: OTEC Cruz de Los Andes

Integrantes de equipo: 3 integrantes

Entrevistador: buenas tardes, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Para comenzar nuestra primera pregunta, ¿Cuenta usted con un procedimiento interno formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir paso a paso como opera.

Entrevistado: el procedimiento formal del libro de clases electrónico siempre se basa en lo que indican los parámetros de SENCE y eso lo adaptamos al día a día cuando nosotros un inicio de curso, para ingresar a diferentes plataformas o a la aplicación del libro de clases electrónico, siempre vamos a requerir un CUS que es la clave única Sence, la cual se genera a través de la plataforma, la aplicación para la toma de asistencia, la aplicación te da una ventana donde colocas tu RUT , luego ingresas a otra ventana la cual te da la opción de elegir entre facilitador y administrador, la idea es que si entras como facilitador es el relator solamente el que puede ingresar la asistencia, no como el administrador que tiene un poco de más privilegios, si ingresamos como relator o facilitador en este caso, solamente podemos bajar el libro y este libro tiene un ID que es un número de registro único, el cual se basa en cada inscripción que se hace en SENCE, a través del OTIC o empresas que lo hacen directamente con SENCE, cuando te dan este número, tu puedes descargar el libro de clases electrónico en la aplicación y como lo dije anterior me tu puedes descargar las ventanas del curso luego descargas lo participantes y recién ahí tu puedes tomar la asistencia, luego a cada alumno se tiene que enrolar, la cual posibilita para que el alumno ingresa a este aplicación en entrada o salida del curso, más o menos es ese el procedimiento que adaptamos siguiendo los manuales de SENCE, esa es nuestra guía pero en la práctica tratamos de siempre estar ligados a lo establecido por SENCE para evitar posibles multas u otras penalizaciones y así continuar con las capacitaciones en orden por decirlo así.

Entrevistador: ahh okey, o sea es todo bien estructurado a SENCE, bueno nuestra segunda pregunta es ¿Tienes algunas complicaciones en el uso diario del libro de clases? ¿Cómo cuáles?

Entrevistado: las complicaciones que tiene el libro de clases son varias, pero las más...eh... las contingencias que habitualmente tenemos es el acceso a internet, donde nosotros no tenemos acceso a internet, no podemos descargar el curso, los participantes, menos pasar asistencia, es ahí donde pasamos a la asistencia de contingencia, la cual se tiene que ingresar paso por paso y se demora mucho en pasar la asistencia, la otra parte es cuando el alumno no puede enrolarse tampoco se puede pasar asistencia si no se enrola y hay que aplicar ingreso manual, lo otro es cuando se informa la asistencia cuando uno finaliza la sesión o el bloque tampoco te deja informar a SENCE la asistencia la cual se ve en la plataforma o también relator se olvida de poner su huella cuando comienza el bloque teniendo que hacer la asistencia retroactiva en la plataforma de SENCE o los alumnos no marcan la asistencia, la cual tampoco se ve reflejado en el libro de clases electrónico a través de la plataforma y también hay que pedir asistencia retroactiva sacándole fotos al libro físico para que no te rechacen la capacitación, cachay... esos son puntos.. Pero uno día a día ya se las arregla de alguna u otra manera o llamando a SENCE...

Entrevistador: De acuerdo con esta herramienta: ¿Cómo es el proceso de inicio y cierre del curso?

Entrevistado: la verdad sí, estoy muy de acuerdo, porque facilita procesos, facilita mucho el tema de generación de documentación y uno puede anticipar cuando el alumno está bajo porcentaje de asistencia, lo que no es menor, esta herramienta súper buena y rápida, no nada que decir desde que era todo manual hasta ahora.

Entrevistador: o sea el LCE es más una ayuda para no hacer el papeleo manual pero una dificultad a la hora de la práctica diaria... ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria? ¿Cada cuánto esta se controla?

El proceso de verificación de asistencia se ve diariamente se controla casi cada dos o tres días, depende de cómo se inscriba el curso, por ejemplo, si el curso es lunes, miércoles y viernes, son tres días a la semana y se saca un reporte semanal o si el curso es de lunes a viernes o de lunes a sábado se saca un reporte cada tres o cuatro días...

Entrevistador: súper constante, bueno para seguir... ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?

Entrevistado: la asistencia se envía diariamente siempre y cuando uno tenga acceso a internet en este caso la aplicación te indica si quieres informar la asistencia al día, si no cuando uno tenga acceso a internet la aplicación te da una opción de informar la asistencia, por ejemplo si yo tengo un curso en una sede, la sede siempre va a tener acceso a internet la cual se puede informar la asistencia de esta aplicación a la plataforma, cuando yo tengo un curso fuera de la sede rara vez tenemos acceso a internet, en la cual se espera que el facilitador llegue a algún acceso de internet en su domicilio lugar de trabajo etc.... para que él pueda informar esta asistencia o se espera al término del curso para informarla completa e cual el proceso de demora o retrasada o hay variantes en la cual nosotros tenemos problemas en que el alumno, anteriormente dicho no marco o el relator no marco la entrada y luego se tiene que pedir la famosa asistencia retroactiva.

Entrevistador: y de acuerdo con su perspectiva: ¿Cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?

Entrevistado: el principal problema de esta herramienta, es el no contar con acceso a internet, sin acceso a internet no se puede hacer o no se puede avanzar mucho ese es el gran problema, el otro problema es el facilitador, que tampoco tiene la capacitación adecuada o cuando se le hace la capacitación no entiende o cuando esta insitu para tomar la asistencia no sigue los procedimientos que nosotros como coordinadores le entregamos a él, para mí o a mi parecer estos son los grandes problemas con la plataforma.

Entrevistador: y, por último, de acuerdo a su perspectiva y experiencia como OTEC, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?

Entrevistado: de acuerdo a mi experiencia, sé que la aplicación necesita muchas mejoras para que se mas fácil acceso para el facilitador y como administrador, ya que sin bien cuenta con ayuda cuando tiene internet, pero cuando no hay (internet) no ve lo procesos, necesita más información por ejemplo en cada botón o que te diga que se puede con cada botón que se puede hacer en caso que yo no pueda tomar asistencia, si se me bloquea la sesión que hago en ese caso, que la aplicación te diga o guie, que cada botón en la venta de esta aplicación te diga que es más practico hacer en caso de quedar nulo...

Entrevistador: ¿pero según lo que tengo entendido la plataforma cuenta con un manual, o sea no están familiarizados con él?

Entrevistado: si, hay muchas versiones del manual no todas claras, pero si tratamos de estar en constante estudio con el manual...

Entrevistador: muchas gracias por tu tiempo y disposición, se agradece.

Entrevista a Organismos Técnicos de Capacitación IV:

Nombre del entrevistado: Marcela Ramírez

Cargo que desempeña: jefa de proyecto cursos abiertos.

Lugar de trabajo: Cai-Usach

Integrantes de equipo: 7 integrantes

Entrevistador: buenos días, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de realizar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Primera pregunta... ¿Cuenta usted con un procedimiento formal sobre el uso del libro de clases electrónico? Me podría describir como este opera.

Entrevistada: El procedimiento que tenemos nosotros es el adaptado en exigencia del SENCE Como normativa Impuesta por el Estado por lo cual nuestro procedimiento es el mismo que tiene SENCE para la aplicación es decir los manuales que trabajamos son los mismos de la página web el mismo procedimiento que nos dan cuando fuimos a la charla de inducciones los relatores te fijan exactamente igual.

Entrevistador: Tienen algunas complicaciones sobre el uso diario del libro de clases electrónico, ¿Cómo cuáles?

Entrevistada: A la fecha el problema que tenemos nosotros más que nada es el tema de la aplicación cuando no tiene conexión a internet, eso siempre es problemático porque por ejemplo cuando comenzamos un curso por primera vez necesitamos internet para poder ponte tú nos pasa mucho cuando tenemos el tema de un curso cerrado. De repente vamos a lugares donde no tenemos acceso a internet y ahí tenemos dificultad esa es una de las sugerencias que también está por verse.

Entrevistador: pero eso es solamente para descargarlo porque después, por lo que tenía entendido yo funcionaba offline

Entrevistada: Exacto pero la primera vez, el primer día de clases cuando empiezan a llegar los alumnos siempre te pide por ejemplo el acceso a internet por ejemplo el profesor cuando ingresa, se demora mucho cuando empieza a reconocer el tema del ingreso del relator y lo otro que es el otro problema es el tema de que los alumnos no están enrolados en el sistema, en la plataforma sino que quedan solamente en el libro de clases, en el notebook local que se dé, ahora hicimos la prueba hace poco.

Entrevistador: ¿pero tienen un notebook asignados a cada curso o es un notebook para todos los cursos que hacen?

Entrevistada: es un notebook por sala, pero el problema ponte tu es... hace poco probamos con la Gabriela la última versión y una de las mejoras es esa, así que ahora en las próximas versiones el alumno que ingresa en un huellero en un notebook x, hoy día queda enrolado, todos sus antecedentes van a quedar en la plataforma, entonces si el vuelve hacer un curso va a estar ya enrolado que esa es la idea que queríamos

nosotros pero a la versión de ahora eso no existe, entonces ese es un problema porque por ejemplo estoy en un curso x y tengo un notebook asignado a esa sala y tengo un problema de energía eléctrica o esta malo el data me tengo que cambiar de sala, entonces ese notebook lo tengo anclado en esa sala, entonces si me voy a otra sala tengo que descargar de nuevo el curso y enrolar a todos los participantes nuevamente, eso encuentro que es una de las.. o por ejemplo cuando el curso tiene tantas horas en sala y después me voy a laboratorio, cuando me voy al laboratorio tengo que volver a bajar el curso y volver a enrolar a todos los alumnos de nuevo, ese es como el problema que tenemos nosotros que es como lo más problemático de la aplicación

Entrevistador: bueno de acuerdo con esta herramienta ¿cómo es el proceso de inicio y cierre del curso?

Entrevistada: Nosotros primero tenemos una política, tenemos ciertas condiciones que son de plazo, por ejemplo recibimos órdenes de compra hasta dos días hábiles antes del inicio del curso tratamos de hacerlo uno con el procedimiento SENCE que también exige dos días antes ocupamos el mismo plazo cosa de lamentablemente porque la OTIC inscribe todo a última hora entonces dejamos ese mismo plazo primero para que inscriban y nosotros poder ahí determinar específicamente si el curso se va a dar por inicio o se va a suspender por falta de quórum, entonces así podemos avisar un día antes si no se realiza, en el caso contrario lo primero que hacemos es que nosotros tenemos un registro con todas las inscripciones donde está la orden de compra lo que le toca a las empresas de participantes asociado a número de cursos SENCE el famoso ID que se le llamaba antes, el tema es que por ejemplo, es que ese plazo no todas las empresas entregan inmediatamente el ID entonces ahí tenemos que hacer todo un procedimiento de primero meternos a la plataforma y revisar todos los cursos que se inscribieron en

plataforma y chequearlo con lo que tenemos nosotros, nos ha pasado que muchas veces se cree que la empresa al inscribir el curso en el SENCE da por avisado a la OTEC y no lo formaliza con nosotros entonces ahí tenemos, ese es un poco la disyuntiva, entonces lo primero que hacemos nosotros corroboramos la lista de participantes de nosotros la corroboramos con plataforma SENCE para obtener los ID que nos falten y ahí también de repente nos pasan los hallazgos que tenemos el tema del registro SENCE que nosotros no tenemos la inscripción formal, ahora lo que si hacemos nosotros igual los ingresamos a la espera que se puedan formalizar porque lo más probable que al otro día que empiecen los cursos llegue el participante y si no hay orden de compra igual yo los voy a recibir y después voy a solucionar el tema sobre todo porque yo antes de eso tengo que consolidar un libro de clases como yo trabajo con cursos abiertos con muchos ID no tengo un puro ID entonces tengo que hacer la consolidación, en ese aspecto también no es amigable el tema de la consolidación porque ponte tu no tengo claro si se arregló el tema pero antes tú por ejemplo consolidabas un curso y después si no lo tenías ingresado no podías ingresarlo directamente de forma inmediata sino perdías todos los otros ingresados por ejemplo consolidabas y si después des consolidabas no podías ingresar uno nuevo entonces ese te quedaba aparte y es un trabajo más menos fuerte para nosotros porque, aunque diga que la aplicación puedas tener 10 ventanas abiertas de libros para los profesores es súper incómodo el tema estar enrolando buscando poniéndoles 10 veces el inicio de la sesión con otros participantes y viendo de qué grupo es o no, por eso la idea es tratamos de dejarlo lo más claro posible el consolidado los cursos que van a partir, comenzando eso ya viene el proceso de ejecución nosotros revisamos cada 15 días hacemos auditoria a los libros de clases a través de plataforma es decir que estén subidas las asistencias bueno para eso también hay todo un protocolo del facilitador que sabe el claramente lo que tiene que hacer al comenzar un curso que

tiene que tener su horario súper establecido para comenzar con su huella, nosotros contamos con los computadores conectados a red de internet y los que son móviles están anclados a la wi-fi, así que la idea es que las asistencias estén entregadas por día y como te contaba cada 15 días ahora porque 15 días nosotros llegamos en un momento a tener anclados 40 cursos en ejecución entonces imposible hacer el trabajo administrativo y supervisar en plataforma esto así que lo hacemos cada 15 días y de repente nos encontramos con algunos hallazgos casi siempre los hallazgos son de problemas con los facilitadores de problemas del uso como por ejemplo que un profesor empezó la clase y se les olvida poner ellos la huella a las 7 entonces se dan cuenta al término de la sesión que no han puesto la huella o se dan cuenta a mediados de la sesión y ahí está el tema de los respaldos que tenemos nosotros porque para nosotros poder pedir retroactiva tenemos que tener un respaldo oficial entonces hay facilitadores que te informan al tiro y nosotros de forma inmediata podemos pedir la rectificación como muchas veces os damos cuenta al final de que hubo un día en que el profesor no comenzó a la hora y esta como 0 asistencia porque si no pone la huella a los participantes no los toma, entonces siendo así nos encontramos al final del curso u nos damos cuenta que tenemos que recién pedir retroactiva y el tema de la respuesta de la retroactiva a nivel de plataforma es súper lento yo ahí también abusando un poco de los contactos de gente que trabaja ahí en el SENCE muchas veces pido ayuda cuando ya tengo una tardanza más o menos importante le pido ayuda por correo electrónico a uno de los ejecutivos o a la misma Gabriela Guajardo para que ella pueda a lo mejor revisar un tema en específico sobre todo cuando hemos tenido problemas que nunca hemos tenido justificación donde tenemos una sesión ejecutada e profesor dice que si la subió y no aparece en la plataforma entonces al ser así yo tengo que hacer un diagnóstico y mandarlo al SENCE y que lo revisen y lo aprueben o rechacen y lo otro es que eso mismo

se ha dado con otro error que tampoco tenemos justificación es que cuando hemos tenido esa dificultad de que no aparece la sesión en la plataforma lo mandamos al SENCE como archivo diagnóstico para la revisión y aparece que la asistencia de los alumnos está en otro ID en otro curso entonces la respuesta del SENCE es que no que la asistencia fue tomada en otro ID, yo ahí tengo seguridad que al momento de subirla la asocia a otro curso sin tener explicación porque los profesores obviamente cuando empieza la clase ellos abren la aplicación de su curso y pasan asistencia entonces si se hubiesen metido a otro curso empezando no la hubiese tomado la lista de los participantes entonces por eso sé que ahí hay algo raro, entonces eso hacemos con respecto a las supervisiones, lo otro por ejemplo los facilitadores tienen en su libro de clases físico tienen una hoja de observación donde ellos tienen que dejar ahí cualquier caso por ejemplo nos ha pasado que este mismo tema participante que muchas veces ellos también llegan a clases y no ponen la huella entonces tiene que dejar la observación ahí porque idea es que también los hemos entrenado en que si se dan cuenta que sea 1 minuto o un segundo que el curso tenga la huella para nosotros tener un respaldo y después hacer la retroactiva y que fluye durante todas las clases nosotros también tenemos el procedimiento de que cada oratoria entrega una proyección de las sesiones del curso cosa que vamos chequeando también las horas de las sesiones y las actividades que ellos suben también al libro de clases electrónico entonces ahí también lo vamos chequeando y esperamos que no haya ninguna nueva durante el curso hasta el momento del cierre donde ahí nosotros tenemos un procedimiento que cerramos el curso y también tenemos un plazo máximo de 25 días para hacer el informe final ya que nosotros primero al momento del cierre auditamos el libro físico de asistencia, el libro de clases electrónico y recién ahí nosotros hacemos la validación del curso para poder hacer los certificados SENCE cosa que si no hay ningún hallazgo se realiza el informe final de corroboración de la asistencia, y

posterior a eso vemos la condición de cada uno de los participantes si aprobó o no aprobó si congelo, etc. Para la parte de registro curricular y la emisión de los diplomas de capacitación que son los cartones, los certificados. Ese es como el procedimiento.

Entrevistador: bueno ¿Cómo es el proceso de verificación de asistencia diaria cada cuanto se controla?

Entrevistada: Ah ya te contesté cada 15 días

Entrevistador: ¿Cada cuánto tiempo y de qué forma se envía la información a SENCE?

Entrevistada: lo que pasa es que nosotros no le mandamos nada a SENCE una vez terminado el curso nosotros tenemos que remitirle la información, lo que recalcamos en la orden de compra que nosotros tenemos que remitirle la información a la persona que la firmo con nosotros si es empresa directamente se le manda al encargado de capacitación que está señalado en la orden de compra y le pedimos ahí que se señale que trabajen directamente con SENCE para que nos indique el número de ID o si es a través de OTIC que OTIC es para pedirle a la OTIC que nos mande la orden de compra, entonces terminado el curso nosotros emitimos el certificado de asistencia a la empresa u OTIC correspondiente a la orden de compra que recibimos al SENCE no mandamos nada y eso como te contaba tenemos un plazo máximo de 25 días.

Entrevistador: de acuerdo con tu perspectiva ¿cuáles son los principales problemas que presenta esta herramienta?

Entrevistada: una de las cosas ponte tú que también hemos detectado es en termino de los cierres cuando hacemos cierre del curso revisamos sesión por sesión la cuadratura de las horas pero en resumen te sale por ejemplo tal día de repente te sale 00 que no hubo clases y te dice que no y como yo sé que ese 00 no puede ser me meto a revisarlo y ahí a lo mejor encuentro el hallazgo de que el profesor no puso la huella, entonces pido la retroactiva con la formalidad del caso y después me llega autorizada la retroactiva pero no se modifica esa información en la plataforma esa también es una observación que he entregado al SENCE, a pesar que me aprueben igual tengo que volver a revisar porque en el resumen me sigue apareciendo 00, entonces tengo que meterme al curso consolidado y tengo que revisar a todos los participantes que le haya tomado esa asistencia que no estaba tomada anteriormente del problema, te fijas y ese es un desgaste, en un curso que tenemos consolidado de repente tenemos 20 participantes y de repente son 20 ID distintos entonces otra cosa de las que también una de las sugerencias que nosotros hicimos al principio que si la tenía ACEPTA era que cuando tu terminas el curso pones el número del consolidado y te arrojaba toda la asistencia de ese consolidado entonces tu podías filtrar por ID, por participante o por empresa y podías hacer ahí de forma inmediata el resumen en el caso actual del libro cuando tú lo cierras para emitir los certificados tienes que hacerlo curso por curso y al mismo tiempo día por día y otro defecto que tiene este libro que si también lo había conseguido la última versión de ACEPTA, cuando tú quieres auditar te sale solamente las sesiones donde el participante asistió, entonces lo mismo si tengo un consolidado de 20 participantes tengo que hacer 20 auditorías de ID por separado no me lo arroja por consolidado en donde yo puedo filtrar, y además el problema que tiene es que no te sube si yo digo que son tales sesiones y el profesor vino las 30 sesiones del curso cuando yo audito el participante si faltó a 10 esas no figuran y para mí es engorroso porque cuando tengo que auditar tengo

que revisar mi libro y ver qué día ese tipo no vino para incluirlo incluir mis horas en forma manual para que me cuadren las horas de capacitación del curso, y lo otro es el tema de los certificados de asistencia no sé si ahora pero hubo bastante tiempo que había problemas con la plataforma según la aplicación del motor de repente por Google Chrome se caía mucho la página entonces para la emisión de los certificados es súper complicado y es lento, y el otro problema es la duración de la activación en plataforma por ejemplo es muy poco tiempo porque expira el tiempo de espera y eso lo encuentro que es súper poco. Y lo otro es que cuando vas a emitirlo como tienes que hacerlo curso por curso también es súper lento como no te da la opción de que yo voy a emitir el certificado de este consolidado me puede arrojar inmediatamente los ID cosa de ir emitiendo de forma inmediata las facturas entonces tengo que meterme al programa que es impulsa personas al número que voy a preguntar por cursos después me meto al curso le pongo aceptar y recién ahí me saca el certificado de asistencia le meto los datos y lo acepto entonces después me voy al segundo ID y le pongo retroceder y me vuelve al principio tengo que volver a poner todos los datos no me vuelve al cuadro de dialogo del otro ID eso también es una demora que puede ser mejorada dentro de la plataforma.

Entrevistador: de acuerdo con tu perspectiva y experiencia como OTEC ¿Qué observaciones o propuestas sugeriría para mejorar el LCE?

Entrevistada: Todos los problemas que yo he tenido siempre lo hemos dejado claro porque yo creo que son solucionable por ejemplo cuando estaba con ACEPTA surgió el tema del reloj ponte tú de la sesión y en la primera nueva versión del libro de clases electrónico cuando lo tomo SENCE lo saco y una de las cosas que nosotros peleábamos sobre el tema es que volviera y finalmente volvió que para nosotros es una gran ayudan el otro tema es que por ejemplo muchas veces, como los computadores nosotros

necesitamos enviar la información diariamente de subir la asistencia los computadores quedan colgados a la wifi entonces muchas veces cuando hubo este problema con Microsoft de la actualización tuvimos serios problemas al respecto porque cuando estábamos en la sesión estaban conectados a internet, la idea es que la aplicaciones no se descontrole con internet, como te contaba muchas veces pasa eso que se quedan colgados con internet entonces muchas veces pasaba que estábamos en clases y van a ver el computador y sale actualizando entonces ahí es todo un drama porque hay que ver primero esperar a ver si a actualización se demora mucho muchas veces es poquito entonces se vuelve a la aplicación y está todavía activa muchas veces la actualización te hace cerrar el programa y después tener que abrir nuevamente la aplicación iniciar sesión y esta pausada la aplicación entonces pasa que el profesor que no sabe no pone nuevamente la huella entonces la sesión queda con menos horas, también hay todo un tema de pedir retroactiva, etc. y muchas veces como no nos informan inmediatamente o a pesar que nosotros auditemos esto cada 15 días nos vamos encontrando que tenemos tanta cantidad de cursos que eso no es amigable para el tema del proceso de cierre de los cursos. Entonces de las alternativas de mejora yo creo que todo lo que te dije al principio se puede mejorar lo bueno de ahora de lo que se modifíco es que se puede entrar en modo administrador porque antes era solo facilitador con el curso que le corresponda te fijas, lo otro es en el tema de las actividades también hemos encontrado problemas pero yo no lo he reportado, cuando el facilitador ingresa las actividades muchas veces pone, nosotros trabajamos de repente no con 3 horas que sean 2 horas y 1 hora sino que de repente son 3 horas 25 entonces el profesor pone 2 horas en teoría y le pone 1 hora 25 en práctica y cuando lo va a grabar se lo deja guardado en 0 no le toman los minutos y de eso no hemos podido solucionar ese tema como cierre.



Entrevistador: entonces esa era la última, hemos terminado gracias por tu tiempo y tu voluntad.

Entrevistas a Unidad de fiscalización de SENCE

Nombre del entrevistado: Patricia Campos Anacona

Cargo que desempeña: Encargada Unidad de Fiscalización Dirección Regional Metropolitana

Lugar de trabajo: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Integrantes de equipo: 4 personas

Muy buenas tardes, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Entrevistador: pregunta N°1, de acuerdo con el Libro de clases electrónico ¿Cuentan con un procedimiento de fiscalización (check-list, bitácora, etc.)?

Entrevistada: no, no contamos con ese procedimiento, porque la fiscalización de los cursos de Franquicia que son los cursos que están ocupando el libro electrónico, nosotros básicamente según la ley de capacitación, debemos corroborar que el libro tenga el registro de los participantes a través de la huella y también que tenga las actividades correctamente ingresadas en el sistema, en el fondo debemos fiscalizar lo

mismo que existía en el libro manual, los datos por hoy son más acotados, antes nosotros verificábamos firma, etc. Ahora con la huella eso se eliminó, entonces en ese contexto nosotros no contamos con un chek-list que nos indique revise tal y tal cosa, sino que eso es algo que ya está pauteado y que nosotros vamos y lo revisamos in situ.

Entrevistador: entonces, de acuerdo con el proceso de recepción de información con respecto a la asistencia a los cursos ¿Cada cuánto tiempo le llega la información de los OTEC?

Entrevistada: la verdad es que nosotros trabajamos por carga de trabajo, por ejemplo nosotros tenemos una meta, que viene de una matriz de riesgo del nivel central, entonces no es que nosotros nos llegue información del organismo técnico no, a nosotros nos dan una carga aleatoria de trabajo y sobre eso vamos a verificar nosotros sí que están utilizando de manera correcta el libro electrónico y en la eventualidad que nosotros necesitéramos documentación o algún tipo de respuesta sobre el libro, nosotros lo pedimos internamente pero a través de un proceso de fiscalización, pero no es que nosotros pidamos información directa al organismo técnico, lo hacemos siempre y cuando este entremedio una fiscalización, se esté investigando un caso o bien, a través de una carga de trabajo...

Entrevistador: o sea, porque motivo se hace una fiscalización, es aleatorio o cuando se inicia un curso, un curso que ya lleva un tiempo de ejecución o en el término de la capacitación...

Entrevistado: lo que pasa es que fiscalización, imagínate, desde la cantidad de empresas que usan la Franquicia Tributaria, o sea, en el año pueden hacer miles de cursos de capacitación porque son miles de empresas también, por lo tanto no es que nosotros

como lo programas sociales vamos a x curso que está en ejecución no, generalmente nosotros vemos las empresas que utilizan más Franquicia en el año, entonces ese es el criterio para ir a fiscalizar “ah esta empresa está utilizando x cantidad de millones, listo” va al azar y vamos a fiscalizar, entonces ese es el criterio. Ahora las fiscalizaciones pueden venir por denuncia, porque x departamento está solicitando la fiscalización o como lo que te contaba a través de una carga laboral que es totalmente aleatorio.

Entrevistador: dentro de las actividades de fiscalización, ¿Cuántas veces se interviene en terreno para comprobar la asistencia de los usuarios versus el registro que se visualiza al término del curso?

Entrevistada: bueno, en el caso de cursos de Franquicia, quienes ocupan el libro electrónico, eso es totalmente al azar, o sea, efectivamente es al azar porque vamos por carga de trabajo o por el medio que nos indiquen, vamos una vez, no se corrobora al término, porque además nosotros tenemos un medio de verificación acá, nosotros como fiscalizador cuenta con una clave para revisar el libro electrónico, también tenemos empresas que nos pueden proporcionar la misma información pero no vamos dos veces en terreno, por lo menos en mi experiencia al mismo curso de capacitación, considerando que muchos de ellos duran un día, ¿te fijas? Entonces eso no ha ocurrido por lo menos.

Entrevistador: ¿Tiene usted algún inconveniente al realizar el proceso de fiscalización sobre el uso del LCE? ¿Cuáles son?

Entrevistada: mira, la mayoría de los cursos ya tiene obligatoriedad de utilizar el libro de clases electrónico, hay resoluciones que indican que paralelamente deben utilizar un medio manual, al día de hoy hay muchos organismos técnicos que solamente utilizan el libro electrónico solo sin manual, lo que pasa si por x motivo a ellos se les echa a perder

el libro electrónico en el momento ellos tienen que solicitar una autorización aquí en SENCE para poder subir a los participantes de manera manual y para que SENCE se los pueda autorizar necesitan el registro de libro diario, libro manual en este caso... eso ha sido como los únicos inconvenientes que nos hemos encontrado pero yo te estoy hablando de que yo he revisado cursos de hace dos años atrás, utilizaban otro sistema pero hoy día si el LCE funcionaba no tienen por qué utilizar un libro manual...

Entrevistador: de acuerdo con tu perspectiva ¿Cual o cuales son los principales problemas que presenta esta herramienta?

Entrevistada: la verdad es ahí no te podría responder... porque nosotros no trabajamos con el software, lo que hemos visto en terreno es que muchas veces no le cargaba la huella a los participantes, pero al igual que la pregunta anterior, que se informe o que le den algún tipo de ticket que diga presento problemas x día, pero para eso, la unidad de empresas... claro...debería decir si hubo una autorización para ingresar a las personas de manera manual pero en si el software no lo utilizamos nosotros.

Entrevistador: o sea, no hay comunicación entre unidades... de acuerdo con su perspectiva y experiencia en la unidad de fiscalización, ¿Que observaciones o propuestas sugeriría usted para mejorar el LCE?

Entrevistada: no, la verdad es que no me atrevería a dar una sugerencia por que como no trabajamos con el libro electrónico, para nosotros la información que ya está cargada en términos de fiscalización, es suficiente para poder cumplir con nuestros requerimientos, el hecho de que estén las huellas de los asistentes porque les pasamos lista, ahora si aleatoriamente utilizan también el libro manual, nosotros tomamos fotografías, dejamos registro en el libro, entonces para nosotros ya es suficiente para

determinar que se esté utilizando el libro electrónico dentro de la Franquicia Tributaria, que es uno de los elementos, otro de los elementos que son el tema de los materiales y lo que los alumnos nos van contando, pero en términos de uso directamente el software no lo vemos nosotros como unidad.

Entrevistador: muchas gracias Patricia por tu tiempo y disposición.

Entrevista a Encargada de Libro de Clases Electrónico de SENCE.

Nombre del entrevistado: Marcia Riveros Donoso

Cargo que desempeña: Encargada de Libro de Clases Electrónico de SENCE

Lugar de trabajo: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Integrantes de equipo: 1 persona

Entrevistador: Muy buenos días, en conjunto con mi compañero/a, estamos en proceso de configurar nuestro estudio y proyecto de tesis de la carrera de Administración pública, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, lo cual tiene como finalidad conocer las perspectivas de los usuarios en el proceso de ejecución de cursos de capacitación, con el fin de proponer mejoras del Libro de Clases Electrónico perteneciente a SENCE.

Primera pregunta... ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que presenta el Libro de Clases Electrónico?

Entrevistada: mira, entre los principales problemas que tenemos son, creación de clave CUS (Clave Única SENCE), asignar perfiles para utilización del libro, los requisitos

mínimos para la instalación del LCE en los computadores como la compatibilidad del software con la del Windows, ya que la versión 4.3 actual del software requiere de Windows 7, 8, 8.1 y 10 y memoria ya que cada actualización va sumando memoria dentro del computador y esto de la memoria se ve en los problemas de descarga del software, em...desbloquear sesión, como descargar informe de diagnóstico esto es de los profesores más que los alumnos, preparación de curso en cuanto a lo que debe ir ingresado en el LCE, el libro de contingencia lo cual igual es uno de los grandes problemas que tenemos con los OTEC, ya que a veces se aprovechan de esta opción aunque el sistema este 100% operativo y tenemos que investigar o a cierta fe ingresarla en sistema... al termino de los cursos un problema también es la creación de certificados por que quizás hay alguna asistencia que no esté informada por que quizás el ingreso de asistencia retroactiva no fue ingresada, en general esos son como los más puntuales.

Entrevistador: entonces, actualmente el LCE cuenta con su respectivo manual, ¿dan real solución a los usuarios?

Entrevistada: a mi parecer existen varios manuales dentro de la página de SENCE y muchas veces se confunden los usuarios, de cual ocupar porque son varios y dicen relativamente lo mismo, entonces pienso que debería existir un manual que fuera uno solo y que fuera más entendible y claro...

Entrevistador: claro, uno que tenga toda la información para que el usuario pueda retroalimentarse una información que será la correcta...

Entrevistada: claro, hay cursos que se realizan los sábados y nosotros como SENCE atendemos de lunes a viernes, entonces creo que debiese ser algo más dinámico, que se entienda y que solucione los problemas del usuario en el momento sin esperar al lunes, ya que este no es un manual que se entienda de inmediato y al haber muchos en la página complica un poco el uso del LCE en la práctica.

Entrevistador: de acuerdo con tu experiencia como Encargada del LCE, ¿qué sugerirías para generar mejoras en el software?

Entrevistada: creo que deberían existir más capacitaciones a los OTEC con respecto a cómo funciona el libro, ya que aquí vienen muchas OTEC a pesar de que existen los manuales en la página y nosotros como área de empresas no podemos capacitarlos a todos, debiese existir un área o unidad en favor a los OTEC que imparta capacitaciones de ayuda a toda las dudas de lo que es inicio y cierre de curso con el LCE o cosas tan básicas como descargar el curso, como empezar una clase, entre otras, algunas muy básicas pero una capacitación nunca esta demás...

Entrevistador: muchas gracias Marcia por tu tiempo y la ayuda.