



DEPARTAMENTO JURÍDICO  
(1871)

REF.: Aprueba **“NUEVO MANUAL DE OPERACIÓN DE PROCESOS TRANSVERSALES- PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN A PERSONAS, AÑO 2019”.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°** 0022 /

**SANTIAGO, 03 ENE 2019**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.880; el Decreto N°84 de 28 de junio de 2018 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y lo preceptuado en la Resolución N°1.600 de 2008, modificada a través de Resolución N°10 de 2017, de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1.- El “Convenio de Colaboración Ejecución Programa Apoyo al Cumplimiento” suscrito con fecha 13 de marzo de 2017 entre la Contraloría General de la República y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, aprobado por SENCE a través de Resolución Exenta N°2612 de 20 de junio de 2017 y por la Contraloría General a través de Resolución N°01123 de 17 de marzo de 2017, el cual establece un programa de trabajo colaborativo para la superación de las debilidades institucionales detectadas en procesos de fiscalización llevados a cabo por la Contraloría.

2.- El “Plan de Mejoras del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2017”, aprobado a través de Resolución Exenta N°2858 de 3 de julio de 2017, elaborado a partir del convenio de colaboración que da cuenta la cláusula anterior, con el fin de mejorar las debilidades institucionales, estableciendo actividades concretas y medibles, plazos y responsables.

3.- Que el Plan de Mejoras antes individualizado, contempla dentro de las medidas a implementar: “Generar manual de operación de procesos transversales de ejecución de cursos al cual se haga referencia desde las bases de cada programa”.

4.- La Providencia (DCP) N°637 de 26 de diciembre de 2018 de Jefe Departamento de Capacitación a Personas Subrogante, a través de la cual se requiere al Departamento Jurídico, su revisión y aprobación.

5.- Las facultades que me otorga el artículo 85 N°5 de la Ley N°19.518.

**RESUELVO:**

1.- Apruébese “**NUEVO MANUAL DE OPERACIÓN DE PROCESOS TRANSVERSALES – PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN A PERSONAS, AÑO 2019**”, cuyo texto es el siguiente:

**Índice**

<b>I. Introducción</b> .....	3
<b>II. Glosario</b> .....	4
<b>III. Procesos Transversales</b> .....	5
<b>1. Aprobación de facilitadores</b> .....	5
<b>1.1 Comunicación de facilitadores</b> .....	6
<b>a) Comunicación post-aprobación en REUF</b> .....	6
<b>b) Ingreso de Facilitadores</b> .....	6
<b>1.2 Causales para dejar de ser facilitador</b> .....	7
<b>2. Reglamento interno</b> .....	7
<b>3. Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los participantes</b> .....	8
<b>3.1 Derechos</b> .....	8
<b>3.2 Obligaciones o Deberes</b> .....	9
<b>3.3 Prohibiciones</b> .....	9
<b>4. Orientaciones comunicacionales</b> .....	10
<b>4.1 Directrices</b> .....	10
<b>4.2 Requerimientos obligatorios para los ejecutores</b> .....	10
<b>4.3 Orientaciones generales para ceremonias de certificación</b> .....	11
<b>4.4 Especificaciones técnicas para impresos y productos de difusión</b> .....	12
<b>4.5 Definición de piezas gráficas</b> .....	13
<b>4.6 Uso de Fotografías</b> .....	13
<b>4.7 Sobre la información de los cursos</b> .....	13
<b>5. Uso del libro de clases manual</b> .....	14
<b>5.1 Instrucciones generales</b> .....	14
<b>5.2 Etapas del Llenado del Libro de Clases</b> .....	14
<b>5.2.1 Portada del Libro</b> .....	15
<b>5.2.2 Antecedentes Generales del Curso</b> .....	16
<b>5.2.3 Acta de Inicio</b> .....	17
<b>5.2.4 Nómina inicial de participantes del Curso</b> .....	21
<b>5.2.5 Cronograma de Aprendizajes Esperados</b> .....	21
<b>5.2.6 Actividades de Capacitación del curso</b> .....	22
<b>5.2.7 Procedimiento para el registro de asistencia diaria de los participantes</b> .....	23
<b>5.2.8 Observaciones del facilitador al registro de asistencia</b> .....	24
<b>5.2.9 Registro de Justificación</b> .....	25
<b>5.2.10 Registro de Evaluaciones</b> .....	25

5.2.11	<b>Resumen de Finalización Componente de capacitación o Fase Lectiva</b>	26
5.2.12	<b>Normas especiales según Programa de Capacitación</b>	28
5.2.13	<b>Procedimiento de Atención en Caso de Accidente para Beneficiarios del SENCE</b>	29
6.	<b>Procedimiento del “Seguro contra accidentes personales otorgado a los participantes del SENCE”</b>	29
6.1	<b>Asegurados</b>	29
6.2	<b>Cobertura</b>	30
6.3	<b>Cuadro de identificación de acciones mínimas a realizar por las partes responsables de la gestión y ejecución del seguro contra accidentes</b>	31
6.4	<b>Procedimiento de carga de datos para la incorporación de personas aseguradas</b>	33
6.4.1	<b>Carga de datos</b>	33
6.5	<b>Procedimiento de Atención Médica de urgencia en caso de accidente en el desarrollo de una Capacitación</b>	34
6.5.1	<b>Procedimiento para una atención en modalidad convenio con centros médicos</b>	34
6.5.2	<b>Procedimiento de atención en modalidad Libre Elección</b>	35
6.5.3	<b>Ante la ocurrencia de un accidente de tránsito</b>	37
6.6	<b>Ante la eventualidad de un accidente fatal</b>	38
6.7	<b>Exclusiones</b>	38
6.8	<b>Planilla carga de datos beneficiarios</b>	39
7.	<b>Entrega de diplomas</b>	40
7.1	<b>Protocolo para realizar las ceremonias</b>	¡Error! Marcador no definido.
8.	<b>Estrategias Formativas con Perspectiva de Género</b>	42

## **I. Introducción**

El presente manual de operaciones contiene la descripción de los procesos transversales comunes en la ejecución de cursos de capacitación asociados a los distintos programas que este Servicio Nacional administra, a través del Departamento de Capacitación a Personas, con excepción de los cursos que se ejecuten en el marco del programa denominados “Becas Laborales OTIC”.

Los objetivos específicos del presente manual son:

- ✓ Normar en forma homogénea procesos que son comunes en los distintos programas, simplificando con ello la generación de bases o documentación que regula la compra o selección de cursos.

Cumplir con el plan de mejoras comprometido con la Contraloría General de la República, aprobado por este Servicio Nacional a través de Resolución Exenta N°2858 de 3 de julio de 2017, el cual contempla dentro de las medidas a implementar: “generar manual de operación de procesos transversales de ejecución de cursos al cual se haga referencia desde las bases de cada programa”.

## II. Glosario

Con motivo de estandarizar y homologar conceptos utilizados en la normativa de los distintos programas y su utilización transversal, se definen algunos términos o conceptos de uso común:

- **Alumno – Usuario - Participante:** Asistente a los cursos de capacitación.
- **Beneficiario:** Es aquella persona que cumple con los requisitos legales, reglamentarios o administrativos asociado a cada Programa para tener la calidad de tal y que lo habilita a ser participante de un determinado curso.
- **Carta de Bienvenida:** Documento que se envía por correo electrónico y/o como mensaje al teléfono celular a las personas inscritas o matriculadas en un curso de capacitación de SENCE, antes de que se inicie el curso. Es de carácter informativo y en ella se comunica el nombre del Programa al que corresponde el curso en el que participa, las características generales del curso, de las plataformas de atención al usuario, del seguro de accidentes cuando aplica y de los derechos y deberes/compromisos de quienes participan en los Cursos de Capacitación SENCE. Está firmada por el Director Nacional del Servicio y aplica para todos los Programas de SENCE.
- **Acta de Formación y Asistencia:** Documento que se entrega junto al diploma de aprobación del curso (o se habilita su descarga desde [www.sence.cl](http://www.sence.cl), según corresponda), con la finalidad de que los egresados de los cursos, dispongan del detalle del curso realizado y el resultado de su participación.
- **Convenio de Condiciones Generales de Ejecución de cursos:** Se entiende por tal, el acuerdo o convención que establece las obligaciones que derivan de un proceso de selección de ejecutores y cursos.
- **Contrato:** Corresponde al acuerdo o convención por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. Su suscripción nace a partir de una adjudicación o compra de cursos.
- **Convenio:** Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre una determinada materia, que establece compromisos y obligaciones recíprocas.
- **Diploma:** Documento que se entrega luego de finalizado el curso de capacitación, que tiene como objetivo reconocer a el participante el haber finalizado satisfactoriamente el curso respectivo.
- **OTEC:** Organismo Técnico de Capacitación inscrito en el Registro Nacional que al efecto mantiene el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, en los términos dispuestos en el artículo 19 de la ley N°19.518.
- **Ejecutor:** Entidad encargada de la ejecución de cursos de capacitación que resulten seleccionados o adjudicados en un proceso de compra, trato directo o selección de oferentes, según corresponda al programa. De tal manera, se denominarán para efectos del presente manual como EJECUTORES.
- **Facilitador:** Es el conductor de los procesos de aprendizaje, que se desempeña como orientador en una actividad de enseñanza-aprendizaje a partir de su conocimiento, experiencia y realidad cotidiana para favorecer aprendizajes significativos contextualizados.
- **Módulos:** Bloques unitarios de aprendizaje de los cursos de capacitación o planes formativos, de duración variable, que pueden ser aplicados en diversas combinaciones y secuencias.
- **Módulos técnicos:** Unidades de aprendizaje de los cursos de capacitación o planes formativos, que integra las habilidades, actitudes y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencias, a través del desarrollo de experiencias y tareas complejas que provienen del trabajo en un contexto real.

- **Módulos o componentes transversales:** Unidad de aprendizaje de los cursos de capacitación o planes formativos, que centra las habilidades y actitudes requeridas para el desempeño efectivo de una persona en una o más área de competencia.
- **Norma 2728:** Norma que fija los requisitos mínimos que deben poseer los OTEC para implementar un Sistema de Gestión de Calidad destinado a satisfacer las necesidades de sus clientes, así como los requisitos relativos a la administración e infraestructura, personal, las actividades de capacitación y de relación con los participantes.
- **Orientaciones Comunicacionales:** Orientaciones relacionadas con los aspectos comunicacionales que buscan fortalecer y unificar la imagen institucional y evitar así cualquier incongruencia entre la campaña comunicacional y la difusión que realizan los organismos ejecutores e impedir confusión en los participantes e ineficacia de la campaña. Estas orientaciones deben ser respetadas tanto por los ejecutores como por las instituciones u otros actores en convenio, debiendo utilizar como insumo las normas y protocolos definidos en este manual, para ser utilizados en las distintas intervenciones comunicacionales.
- **Plan Formativo:** Corresponde a un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio. Su diseño se basa en el enfoque de formación en competencias y el desarrollo de habilidades relativas al conocer, el saber hacer y el saber ser.

Es un referente que busca promover una oferta formativa actualizada, de carácter técnico, ordenada por sectores productivos con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales, bajo una modalidad flexible y en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo, para la obtención de mejores niveles de la cualificación.

- **REUF:** Sistema de Registro y Evaluación Unificada de Facilitadores.
- **Sección (secciones):** Se entenderá como tal al curso creado por el ejecutor en el SIC, correspondiente a concursos o llamados de selección de ofertas. El concepto sección será homologable a “curso”.
- **SIC:** *Sistema Integrado de Capacitación.* Plataforma informática dispuesta por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo para soportar la ejecución de los programas (se podrá acceder por medio de [www.sence.cl](http://www.sence.cl) o directamente por <http://sicadministrativo.sence.cl>).

### III. Procesos Transversales

#### 1. Aprobación de Facilitadores

La aprobación de facilitadores se efectúa a partir de la adjudicación o selección de la oferta y firmado el convenio y durante todo el año, a través del Sistema de Registro y Evaluación Unificada de Facilitadores (REUF), en el cual cada facilitador deberá solicitar su aprobación debiendo adjuntar toda la documentación que le sea requerida, que permita evaluar la pertinencia de sus competencias tales como: formación y experiencia laboral, asociado al curso y módulo al cual presenta sus antecedentes.

Los oferentes deberán formular sus propuestas en las licitaciones o concursos que realice SENCE considerando las siguientes opciones, que influirán en la forma de cómo se evaluarán los facilitadores.

- Planes Formativos de SENCE, evaluados por sector y sub-sector desde SIPFOR (Catálogo Nacional de Planes Formativos).
- Planes Formativos propuestos por el oferente y esto tiene relación con el área del módulo y no con la especialización de Plan Formativo.

Para cualquier de los dos casos que se presenten, los facilitadores, tendrán como base de evaluación, los siguientes términos:

- ⇒ Formación Académica (profesional o técnica)
- ⇒ Experiencia Laboral
- ⇒ Experiencia como Facilitador

La evaluación de los antecedentes será efectuada por la Unidad de Evaluación y Registro perteneciente al Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado de SENCE, en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados desde su presentación. En caso de ser rechazada la solicitud, podrá solicitar nuevamente su autorización, adjuntando mayor información o bien, solicitar su evaluación para otros módulos. El estado de las solicitudes se podrá consultar a través del mismo sistema (REUF). Además se envía un correo al facilitador de su aprobación o rechazo, que contiene los módulos postulados; los motivos de rechazo los puede ver en el sistema.

A partir de la aprobación del facilitador para dictar el módulo respectivo, éste se encuentra en condiciones de ser incorporado por el Ejecutor, en los cursos que correspondan, a través del Ingreso de Comunicación de Facilitadores, que corresponde a la notificación que el ejecutor debe realizar para relacionar el facilitador con la oferta – comuna o con el curso, según corresponda, siendo este el paso principal para que el facilitador evaluado y aprobado en REUF, pueda ser incorporado al Sistema Integrado de Capacitación (SIC).

## **1.1 Comunicación de Facilitadores**

### **a) Comunicación post-aprobación en REUF**

Una vez aprobado el contrato o convenio, según corresponda y habiéndose presentado la garantía de fiel, oportuno y total cumplimiento de las obligaciones, el Ejecutor deberá comunicar los facilitadores de cada oferta, ingresando al sistema de evaluación, en el cual deberá registrar el Rut del Facilitador que dictará el módulo. A partir de lo anterior, se podrá verificar en el Sistema de Registro y Evaluación Unificada de Facilitadores (REUF), su registro y aprobación y de encontrarse aprobado, se relacionará con la oferta procediéndose su carga en el sistema SIC.

### **b) Ingreso de Facilitadores**

En caso que los módulos del curso no estén en el registro del REUF o este sistema no se encuentre operativo, la evaluación de facilitadores se realizará directamente en la opción relatores del sistema de evaluación, debiendo el ejecutor ingresar los facilitadores del curso u oferta y adjuntar los antecedentes curriculares de quienes cumplirán esta función, solicitando su aprobación.

Los facilitadores cuyos antecedentes se ingresen a revisión deberán cumplir con una de las tres opciones de perfil que la ficha del Plan Formativo/Curso o sector/subsector establece, en relación a los años de experiencia laboral, en facilitación y/o formación en oficio y años de experiencia laboral y/o formación en el sector/subsector o aquella experiencia que sea requerida en las bases que regulen procesos de compra o selección de cursos.

Cuando el Plan Formativo/Curso identifique que el ejecutor es regulado por otra institución pública, la acreditación correspondiente se entiende como habilitante para ésta y para su equipo técnico (facilitadores).

El SENCE dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para evaluar la solicitud de aprobación de sus facilitadores, transcurrido dicho plazo, de no mediar pronunciamiento u observación, se tendrán por aprobados.

De resultar aprobados/as los/as facilitadores/as, éstos serán incorporados a SIC (Sistema Integrado de Capacitación) y relacionados con la oferta del ejecutor para éste pueda continuar con los procesos definidos en cada programa. De resultar rechazados/as, el ejecutor deberá presentar nuevamente los antecedentes en caso de resultar factible subsanar los errores u omisiones cometidos en la primera solicitud o bien presentar un nuevo relator a evaluación.

Los Ejecutores podrán presentar uno o más facilitadores por Oferta (Curso – Módulo – Región – Comuna) o curso. En caso que un Ejecutor no apruebe, a lo menos, un facilitador por Oferta, no podrá llevar a cabo la creación de secciones (cursos) y/o Acuerdo Operativo, según corresponda, en el sistema informático.

Un Ejecutor podrá presentar el mismo facilitador para más de un módulo de un mismo curso, si los requerimientos del curso así lo permiten y mientras no exista incompatibilidad de horarios.

En caso de que un facilitador no pueda continuar dictando el curso para el cual fue aprobado, el Ejecutor deberá informar a SENCE de manera previa a que éste deje de dictar las clases, debiendo efectuar las gestiones para aprobar un nuevo facilitador, de modo que no se produzca una suspensión de clases. En caso de no dar cumplimiento a lo anterior, el ejecutor podrá ser sancionado de conformidad a lo que establezca la normativa de cada programa sobre la materia.

Los casos de fuerza mayor que se produzcan en relación a lo señalado previamente, serán calificados exclusivamente por los Encargados Regionales de organismos, en atención a las razones que al respecto exponga el ejecutor.

## **1.2 Causales para dejar de ser Facilitador**

Un facilitador dejará de estar habilitado en todos los cursos donde se encuentre autorizado, cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- Conducta reñida con la moral y las buenas costumbres en el desempeño de su función.
- Reclamos del 50% o más de las participantes del curso en cuanto a su desempeño.
- Mal trato o conducta impropia hacia los participantes del curso, traducéndose en conductas de discriminación u otra, que afecten a los participantes, lo que se acreditará a través de los respectivos procesos inspectivos.

Las situaciones antes descritas deberán ser puestas en conocimiento de la Dirección Regional correspondiente por los participantes del curso, un facilitador, ejecutor u otro.

Con esta información, la Dirección Regional a través de la unidad de Fiscalización deberá iniciar un proceso inspectivo, a fin de constatar la veracidad de los hechos denunciados.

En caso que la decisión sea prescindir del facilitador, la Dirección Regional deberá informar a quien o quienes realizaron la denuncia y al organismo ejecutor a quien además debe solicitar la incorporación de un nuevo facilitador en su reemplazo, el que deberá cumplir con el perfil solicitado en el plan formativo/curso del cual se trate. Por otra parte, deberá informar al Encargado Regional del Programa para que este realice la comunicación a la coordinación central del Programa y gestione el bloqueo de este facilitador de los sistemas de gestión de los programas y aprobación de facilitadores (SIC y REUF).

## **2. Reglamento interno**

El ejecutor deberá contar con un reglamento interno que contenga los deberes y derechos establecidos por el programa, además de aquellos comportamientos mínimos que considere necesarios que deben mantener los participantes durante la ejecución del curso, pudiendo considerar sanciones para los/as participantes cuando su comportamiento afecte a la ejecución normal del curso o ponga en riesgo la integridad física y psicológica tanto de los demás participantes como de los facilitadores.

Este reglamento deberá ser validado por la Dirección Regional de SENCE, antes del inicio del primer curso en la región.

Asimismo, la decisión de expulsión del participante deberá ser validada por la Dirección Regional de SENCE, con participación de la unidad de fiscalización, para velar que no exista arbitrariedad en la aplicación de la sanción. Para esta validación, el ejecutor deberá

presentar toda la documentación que acredite el incumplimiento de las normas del reglamento aprobado y la expulsión será efectiva a partir de esta validación.

Este reglamento podrá ser el aprobado por Norma 2728, de acuerdo a lo estipulado en el punto 9.5 Requisitos de la relación con los participantes, de la referida norma, si este cuenta con los deberes y derechos del participante y éstos consideran al menos los establecidos por el Programa.

### **3. Derechos, Obligaciones o Deberes y Prohibiciones de los Participantes**

Los participantes tendrán en el marco de la ejecución de los programas los siguientes derechos, obligaciones y prohibiciones:

#### **3.1 Derechos**

Respecto del proceso de postulación y matrícula (Aplicable solo a programas que consideran estos procesos):

- a) Participar de un proceso de postulación transparente.
- b) Matricularse en un curso de su elección, siempre y cuando, existan cupos.
- c) Conocer el horario del curso al momento de matricularse.

➤ En cuanto a la ejecución de los cursos:

- a) Conocer, al inicio del curso o al momento de la matrícula, los derechos, deberes y prohibiciones que le asisten como participantes y los contenidos y evaluaciones que se realizarán durante el curso.
- b) Conocer los tipos de cambios que se podrán realizar al curso de manera previa y posterior a su inicio, con unanimidad de todos los participantes.
- c) Recibir información completa, adecuada y a tiempo, en caso de que el curso no se ejecute por falta del número mínimo de participantes exigido o se realice cualquier otra modificación que altere las condiciones originales de éste.
- d) Recibir materiales, insumos e infraestructura, todo lo cual deberá ajustarse a los requerimientos de SENCE y al Plan Formativo/Curso o propuesta presentada por el ejecutor.
- e) Acceso a seguro de accidentes con ocasión de la participación en cursos de capacitación. Este seguro corresponderá al contratado por SENCE o al que los ejecutores o instituciones en convenio deban contratar.
- f) Ausentarse al curso en una cantidad de horas menor al máximo permitido para alcanzar el porcentaje de aprobación del curso, en la medida que no afecte los medios e instancias de evaluación que tendrá el curso.
- g) Recibir materiales el primer día de clases, de acuerdo a lo señalado en el Plan Formativo/Curso y/o Acuerdo Operativo, según corresponda. Dicha información puede ser solicitada por el participante al Ejecutor, en caso que no se encuentren disponibles en la página del Servicio.
- h) Exigir al Ejecutor información relativa al procedimiento de actuación frente a un accidente. Esto podrá ser exigible el primer día de clases.
- i) Exigir el cumplimiento del Plan Formativo/curso o propuesta adjudicada o seleccionada, con su correspondiente infraestructura. Dicha información puede ser solicitada por el participante al Ejecutor, en caso que no se encuentren disponibles en la página del Servicio.



- j) Recibir diploma del curso y Acta de Formación y Asistencia<sup>1</sup>, en caso de haber aprobado, si así está considerado en el programa.

### **3.2 Obligaciones o Deberes**

- a) Participar en todas las etapas del curso y cumplir con las condiciones establecidas para un correcto desempeño en la capacitación: asistencia y puntualidad dentro de los días y horarios establecidos.
- b) Mantener una conducta respetuosa y de colaboración con el resto de los participantes del curso, con los facilitadores y el personal vinculado al proceso de capacitación.
- c) Cuidar y conservar la infraestructura, herramientas y materiales dispuestos para el desarrollo de los cursos.
- d) Para el caso de las personas en situación de discapacidad que ingresen a cursos acreditando su situación por medio de un certificado médico, se comprometen a iniciar los trámites correspondientes para la obtención de la Credencial de Discapacidad antes del término de la fase lectiva del curso.
- e) Exigir al ejecutor que dé a conocer las condiciones de aprobación del curso, así como otros aspectos de relevancia del mismo.
- f) Cumplir con el porcentaje mínimo de asistencia exigido en el programa para aprobar el curso.
- g) En caso de ausencia o retrasos, presentar documentación de respaldo que defina cada programa.
- h) De no poder seguir asistiendo al curso, informar al ejecutor, a lo menos con 48 horas de antelación.
- i) Si está considerado por el programa, responder a los procesos de evaluación establecidos para cada fase.
- j) Responder todas las encuestas u otros medios de retroalimentación, proporcionados por SENCE, que se apliquen para conocer el funcionamiento del programa, en caso que así esté contemplado por el programa.
- k) Retirar Diploma del curso en dependencias de SENCE, en caso de que la situación lo amerite.
- l) En caso de programas con componentes de intermediación laboral, estar disponible para que SENCE o quien éste determine lo contacte para dar cumplimiento al componente.
- m) Cumplir con las exigencias de postulación a los programas.
- n) Estar conscientes de que los datos personales de los participantes, pueden ser entregados a entidades públicas/privadas con la finalidad de generar inserción laboral.

### **3.3 Prohibiciones**

- a) Si existe matrícula, aceptar ésta por parte del Ejecutor del curso, sin haber entregado la documentación requerida por el Programa.
- b) Entregar información errónea o inexacta, de acuerdo a lo establecido en el marco del Programa, como sus antecedentes personales, datos de contacto (número de teléfono y correo electrónico) y otros datos declarativos. Esto es fundamental para

---

<sup>1</sup> En aquellos casos en que la capacitación está asociada a una licencia habilitante o certificación reconocida, también se deberá hacer entrega de este documento en la ceremonia.

SENCE, tanto para garantizar el envío de la carta de bienvenida al curso SENCE en el que la persona ha quedado matriculada o inscrita (según corresponda); como para, cuando aplique, informar a los postulantes de otras posibilidades de capacitación, tanto en SENCE como en otros Servicios.

#### 4. Orientaciones comunicacionales

Para fortalecer y unificar la imagen institucional, evitando discrepancias y confusiones entre la campaña comunicacional de SENCE y la difusión que realizan los ejecutores, éstos los deberán ajustarse a las siguientes orientaciones comunicacionales.

##### 4.1 Directrices

En todas las actividades de capacitación, los ejecutores deberán garantizar que la totalidad de los participantes sean informados de que el Gobierno de Chile, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, es la Institución que los está apoyando en la solución de sus necesidades de capacitación y empleo por medio del financiamiento de dichos cursos. Por tanto, en toda acción de difusión, comunicación o actividad afín, debe indicarse que es SENCE el organismo gubernamental que permite la realización de los cursos y su capacitación a los beneficiados, a través de los Organismos de Ejecución.

##### 4.2 Requerimientos obligatorios para los ejecutores

- a) Todos los elementos de difusión o apoyo a la comunicación de los cursos SENCE impartidos por los ejecutores deberán considerar los siguientes aspectos:
  - Los costos asociados a su elaboración deberán ser financiados por el ejecutor.
  - Se debe identificar claramente a SENCE y el nombre del curso y Programa de que trate y su fecha de inicio y de término. En caso que la capacitación sea en alianza con otra institución pública, también debe ser señalada.
  - Se deberá contemplar lenguaje inclusivo (género) y no discriminatorio.
  - Se deberá mantener y seguir las especificaciones establecidas en los numerales 4.4, 4.5, 4.6 y 4.7 del presente manual.
  - **Todos los elementos de difusión o apoyo a la comunicación de los cursos deben ser visado por la unidad de comunicaciones del SENCE, de la región que corresponda.**
  - En el caso de que no estén incorporados en el presente documento, las consultas de aplicación deberán solicitarse a la Dirección Regional del SENCE.
  - Se deberá señalar que el sitio web del SENCE [www.sence.cl](http://www.sence.cl), es el lugar de postulación de los cursos y donde los participantes podrán encontrar la información oficial del Programa.

Independiente de la herramienta comunicacional o elemento de difusión confeccionado, TODAS deberán mencionar lo siguiente:

**“CURSOS FINANCIADOS CON RECURSOS DEL ESTADO”**

- b) **Logotipo Institucional:** Se deberá usar el logo del SENCE y del Programa (si existe), los que serán incorporados en toda pieza gráfica de promoción utilizada en el desarrollo del curso. En caso que la capacitación sea en alianza con otra institución pública, también debe usarse su logo.

Los logos deberán ubicarse en los extremos del encabezado de las piezas gráficas.

Cuando en los materiales de difusión de los servicios de capacitación sea necesario introducir el logotipo del Ejecutor, se deberá dejar en claro la calidad en que éste

actúa, asociándolo a las expresiones “Organismo Técnico” o “por encargo del SENCE”.

- c) **Otras actividades de difusión:** El ejecutor podrá planificar otras actividades de difusión del servicio de capacitación, con la autorización previa del SENCE, en el marco de sus tareas habituales. De igual forma, deberá contribuir a difundir entre los participantes la existencia de la Oficina de Atención Ciudadana (O.I.R.S), de la Dirección Regional correspondiente, donde pueden acceder libremente a realizar consultas, reclamos y sugerencias. Además, debe indicar que se puede informar y consultar (buzón ciudadano) en la página web [www.sence.cl](http://www.sence.cl) o llamando gratuitamente al 800 80 10 30.
- d) **Eventos Públicos:** los ejecutores deberán realizar al menos un evento público en coordinación con el/la encargado(a) SENCE asignado para la ejecución del curso; debiendo ser informados a la Dirección Regional respectiva con al menos 10 días de anticipación o en el plazo que la Dirección Regional establezca para su aprobación, calendarización y apoyo en caso de que sea necesario. En caso que la capacitación sea en alianza con otra institución pública, también debe ser informada.

Durante la realización del evento se deberá contemplar la entrega a los participantes de elementos destinados a realzar el cumplimiento del hito (Diploma de participación en curso de capacitación y Acta de Formación y Asistencia del curso de capacitación), en conformidad a las instrucciones emanadas desde SENCE.

#### 4.3 Orientaciones generales para la Ceremonia

- a) Es obligación la asistencia de al menos un representante del SENCE en cualquier actividad de difusión pública. En caso de que la capacitación sea en alianza con otra institución pública, también debe ser convocado un representante de ésta.
- b) En relación a los espacios físicos para desarrollar dichas actividades públicas, se recomienda realizarlas en salones (de Gobernaciones, Municipios, teatros y espacios de carácter privado), los cuales deberán contar con las condiciones adecuadas de espacio e infraestructura. Se debe contar con accesibilidad universal considerando no solo a personas en situación de discapacidad, sino que también a adultos mayores, niños en cochecitos, etc. Cuando la ceremonia de entrega de diplomas sea para personas en situación de discapacidad o bien asistan familiares en dicha condición, los ejecutores deberán velar porque los accesos sean los adecuados.
- c) Todo documento deberá respetar el orden protocolar oficial de las autoridades (libreto, presentaciones, disposición de las personas en el salón, etc.). Lo anterior, será validado por la contraparte de comunicaciones y del programa del SENCE.
- d) Las invitaciones a los participantes del curso deberán ser financiadas por el ejecutor y/o institución pública, según formato entregado por Comunicaciones del SENCE. Deberán tener un tamaño no superior a la tercera parte del formato vertical de una hoja carta, para que puedan ser enviadas en un sobre tipo americano, con el logo del SENCE en la parte superior izquierda. La invitación la deberá extender el Director Regional correspondiente del SENCE y el Representante Legal del ejecutor. Siempre se deberá usar un lenguaje inclusivo de género.

En el caso de que existan aportes de otros servicios públicos o privados, se deberá incluir el nombre del representante legal de la institución, así como también el logo respectivo. Las invitaciones a las autoridades las enviará el ejecutor y/o institución pública, con 2 semanas de antelación a la fecha programada, previo visto bueno del SENCE o en el plazo que establezca cada Dirección Regional.

- e) Para cada ceremonia pública, la contraparte del SENCE deberá aprobar el libreto de la ceremonia. SENCE apoyará a los ejecutores en la elaboración del libreto (el cual deberá ser remitido con al menos una semana de anticipación), protocolo, difusión y otros aspectos según se requiera.
- f) El ejecutor deberá elaborar un pendón según los parámetros de diseño del SENCE, el que deberá estar presente durante todo el desarrollo del taller, reunión, curso o

ceremonia pública que se efectúe en relación al desarrollo del mismo. El diseño no deberá incluir imágenes que generen o reproduzcan roles o estereotipos sexistas.

- g) Los materiales educativos, didácticos y documentos técnicos de apoyo, deberán ocupar lenguaje inclusivo. En estos materiales se deberá poner atención de no utilizar estereotipos de género, de no transmitir prejuicios sobre lo que hombres y mujeres deben hacer, en los ejemplos tener la precaución que sean acorde a intereses generales, evitando referencias estereotipadas de roles entendidos como tradicionalmente masculinos o femenino (como por ejemplo el fútbol o ir de compras).
- h) Todo instrumento de comunicación con el participante (hoja de asistencia, formularios, manuales, carta, trípticos, folletos, ya sea de forma digital o impresa), deberán incorporar: el logo institucional del SENCE, lenguaje inclusivo de género y deberán ser visados por el Encargado del Programa y de comunicaciones de la región que corresponda. En el evento de que alguno incluya el logo del Ejecutor éste deberá ser de igual tamaño o menor que el logo del SENCE, pero nunca de mayor tamaño.

#### **4.4 Especificaciones técnicas para impresos y productos de difusión**

- a) Pendón de 90 cm x 200 cm, impresos en 4/0, sobre Lindura 250 micrones. Excedente inferior y superior de 10 cm. Un porta pendón tipo roller IMP 090 x 200 cm. Debe tener bolso para transportar el pendón, impresos en Digital UV. Se debe seguir el modelo proporcionado por SENCE y que se encuentra en la página del Servicio.
- b) Diploma y Acta de Formación y Asistencia del SENCE, éstos - cada uno por separado - se deberán llenar colocando la información solicitada en los espacios destinados para ello. El formato de diploma es carta horizontal, con papel opaco, de impresión superior a 200 gr. (Se recomienda utilizar papel entre 220 y 240 gr.). Deben ser impresos en 4/0.

**El diseño de ambos productos será provisto por Sence.**

**Nota:** Los documentos solamente se entregarán a los participantes que cumplan con los criterios de aprobación del curso.

- c) Registro fotográfico: El ejecutor deberá realizar un registro fotográfico de las actividades del curso desde el inicio hasta el término de éstos, en el cual deberán figurar todos los participantes del curso. Este registro deberá ser representativo de las diferentes etapas del curso de capacitación y mostrar de forma clara la actividad que desarrolla. El registro fotográfico deberá ser presentado en formato JPG de alta resolución (al menos 1 MB cada foto) y entregadas en un CD o pendrive al encargado de comunicaciones del SENCE de la región respectiva, al menos dos semanas antes de la ceremonia de cierre del proyecto o al momento de realizar la solicitud de pago si así se indica en el programa.
- d) Presentación audiovisual: El ejecutor deberá exhibir una presentación (video, ppt, otros) para la ceremonia de cierre. Esta presentación puede considerar el video institucional del programa elaborado por SENCE o uno realizado por el ejecutor. Todo el material audiovisual deberán incluir logos institucionales y su duración no debe sobrepasar los 4 minutos. Antes de ser exhibido, se deberá validar con el encargado de comunicaciones del SENCE de la región respectiva.
- e) Sistematización de experiencias exitosas: Durante la ceremonia de entrega de diplomas, los ejecutores deberán exponer al menos dos experiencias exitosas por curso ejecutado, con el objetivo de aportar información cualitativa en las cuales se manifiesten cambios positivos a propósito de la intervención de los programas.
- f) Invitación: Las invitaciones para las ceremonias de entrega de diplomas deberán ser aprobadas con, al menos, 10 días de anticipación por el encargado de comunicaciones del SENCE, de la región respectiva. Además, los datos a completar, como nombre, cargo, fecha, hora y lugar, así como datos de contacto, deberán utilizar la fuente tipográfica GOBCL, y sin paréntesis. El tamaño debe ser no

superior a la tercera parte del formato vertical de una hoja carta y debe ser impreso en 4/0. Respecto al formato de la invitación deberá seguir el modelo, entregado por SENCE.

#### **4.5 Definición de piezas gráficas**

**Volante** (también conocido como flyer): se entiende por tal, aquella pieza gráfica de pequeñas dimensiones (20 x 13 cm), pudiendo ser impreso por ambas caras dependiendo de la cantidad de información que quiera entregar el organismo ejecutor. Su impresión deberá ser a todo color o en términos técnicos a 4/4 colores. El material de esta impresión podrá ser en papel Couché 175 gr o bien Bond 24, opaco.

**Afiche:** Se entiende por éste, a aquella pieza gráfica de mayor tamaño que el volante y que definiremos como medidas 35 x 50 cm. Su impresión deberá ser a todo color o en términos técnicos a 4/4 colores. El material de esta impresión podrá ser en papel Couché 200 gr.

**Video:** Sence proporcionará un video asociado a la capacitación para que pueda ser utilizado en ceremonias de entrega de diplomas. En caso que el ejecutor elabore alguno, éste deberá respetar los lineamientos gráficos indicados por el Servicio y contar con la aprobación del encargado de comunicaciones del SENCE, en conjunto en el Encargado Nacional del Programa, de manera de resguardar el uso de lineamientos gráficos para estos efectos.

**Señalética:** Los ejecutores podrán utilizar señalética diseñada por SENCE, con la finalidad de guiar y orientar a los participantes sobre los programas que imparte el ejecutor. Esta señalética, antes de ser ubicada en los lugares de realización de la capacitación, deberá contar con la aprobación del encargado de comunicación y el encargado nacional del Programa.

**Aviso de prensa:** Los avisos de prensa deben ser basados en los lineamientos gráficos entregados por SENCE. Para ello, se dispone de aviso para que los ejecutores puedan basarse en ellos para fines de promoción. En caso de que el ejecutor considere realizar avisos con otras medidas, imágenes, etc., éste podrá desarrollarse, siempre y cuando, se realice en conformidad a los criterios gráficos establecidos (uso de logos y mensaje) e indicando que los cursos son íntegramente financiados con recursos del Estado. Todos los avisos y medios donde se condiere promocionar, deben ser visados por el encargado de comunicaciones y del encargado nacional del Programa.

**Pasacalles:** SENCE proporcionará diseño de lienzo para promoción en vía pública del programa, el cual responde a los lineamientos comunicacionales del Servicio. Éste debe ser impreso en 4/0 sobre Lindura 250 micrones, con excedentes laterales de 10cm.<sup>2</sup>

Cualquier otro tipo de material de promoción para ser utilizado en medios escritos, audiovisuales u otros, y que no haya sido especificado en estas orientaciones, deberá ser elaborado por el ejecutor y difundido previa autorización del encargado de comunicaciones.

#### **4.6 Uso de Fotografías**

Para todo el material de difusión, la fotografía oficial para los productos de difusión, podrá ser descargada desde enlace proporcionado por SENCE y no podrá ser cambiada, ya que éstas cuentan con los derechos de difusión.

#### **4.7 Sobre la información de los cursos**

La información que se incorpore al material de difusión, entendiéndose ésta como la relacionada con los cursos, deberá corresponder absolutamente con la propuesta presentada ante el SENCE o plan formativo/curso, según corresponda.

---

<sup>2</sup> Se deben considerar bajo responsabilidad del ejecutor todas las medidas de seguridad para su instalación

**NOTA: Cualquier otro aspecto no contemplado en el presente documento o modificación de los plazos establecidos deberá ser estipulado según la Dirección Regional respectiva.**

## **5. Uso del libro de clases manual**

Desde el primer día de clases, el ejecutor deberá registrar tanto la asistencia como el desarrollo de éste, para lo cual deberá cumplir con las instrucciones que se imparten a continuación, las que en todo caso, son complementarias a las detalladas en los libros de clases que se entregarán a los ejecutores. Las instrucciones para el ingreso de información al “Libro de Clases”, corresponden a un conjunto de orientaciones e instrucciones prácticas, con el fin de guiar y mejorar la eficacia del uso del Libro de Clases Manual, empleado por los ejecutores.

Sin perjuicio de lo anterior, las reglas sobre el uso del libro de clases, que se encuentren contenidas en resoluciones o instrucciones dictadas para la correcta ejecución de programas determinados se aplicarán en forma preferente al presente manual.

### **5.1 Instrucciones generales**

- a) Se deberá presentar un Libro de Clases por Curso (en original) a la Dirección Regional correspondiente al lugar de ejecución del curso.
- b) La asistencia deberá registrarse en forma diaria y no deberá contener enmendaduras. En caso de existir errores en el registro de asistencia el ejecutor deberá solicitar autorización a la Dirección Regional respectiva, la corrección correspondiente.
- c) La asistencia no podrá ser llevada con lápiz de mina.
- d) Los estados de los participantes en la Asistencia Diaria deberá ser **Ausente (A)** y **Presente (P)**. No existirá el estado de atrasado.
- e) La firma de los participantes deberá ser la misma durante todo el curso, y deberá corresponder a la registrada en la Cédula de Identidad del mismo.
- f) En caso que un participante no pudiese firmar por encontrarse en situación de discapacidad u otra, registrará su asistencia con su huella digital.
- g) Las ausencias justificadas deberán registrarse en el libro de clases como ausentes, y encontrarse debidamente fundadas y acreditadas.
- h) En caso que el Libro de Clases no resulte suficiente para registrar la ejecución íntegra del curso deberá utilizarse un libro adicional registrándolo en la contra-tapa del mismo “Autorización para Incorporar Libro Complementario”.
- i) En el Registro de Asistencia Diaria Complementaria, se informará la nómina de participantes con lápiz a pasta o por medio de una planilla Excel realizada por el ejecutor adherida a la hoja correspondiente.

Lo anterior, deberá ser autorizado previamente por el supervisor o funcionario de la Dirección Regional del SENCE, y deberá quedar señalado en un Acta de Supervisión.

- j) El Estado Final de los participantes en el Resumen del Componente de Capacitación o Fase Lectiva deberá ser el que establezca cada Programa.

### **5.2 Etapas del Llenado del Libro de Clases**

Previo al inicio de las clases, el ejecutor deberá llenar el Libro de Clases en los respectivos campos, según se indica a continuación:

### 5.2.1 Portada del Libro de Clases SENCE

- Curso / Organismo Capacitador/Institución Pública
- Programa / Línea
- Región
- Código de Curso
- Comuna



**SENCE**  
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

**Libro de Clases**

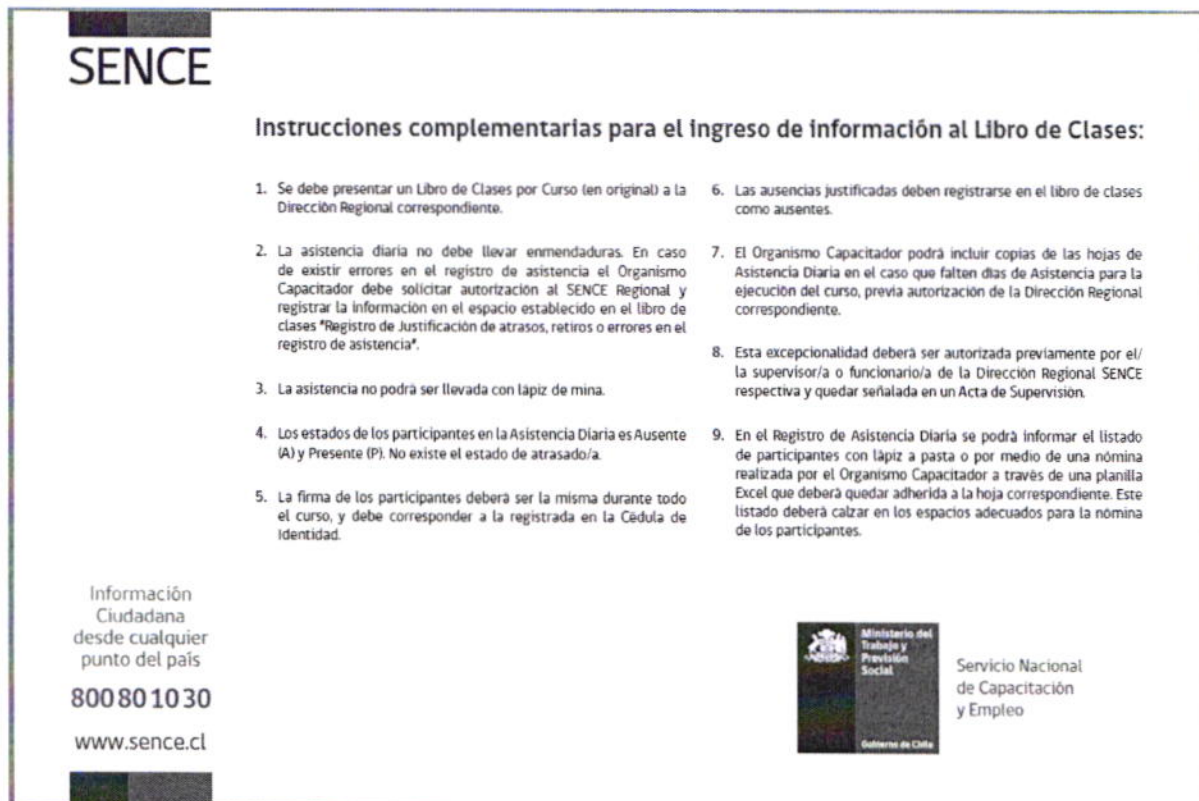
Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Curso / Organismo Capacitador  
Institución Pública

Programa / Línea

Región                      Código                      Comuna

- Instrucciones complementarias para el ingreso de información al Libro de Clases




**SENCE**

**Instrucciones complementarias para el ingreso de información al Libro de Clases:**

1. Se debe presentar un Libro de Clases por Curso (en original) a la Dirección Regional correspondiente.
2. La asistencia diaria no debe llevar enmendaduras. En caso de existir errores en el registro de asistencia el Organismo Capacitador debe solicitar autorización al SENCE Regional y registrar la información en el espacio establecido en el libro de clases 'Registro de Justificación de atrasos, retiros o errores en el registro de asistencia'.
3. La asistencia no podrá ser llevada con lápiz de mina.
4. Los estados de los participantes en la Asistencia Diaria es Ausente (A) y Presente (P). No existe el estado de atrasado/a.
5. La firma de los participantes deberá ser la misma durante todo el curso, y debe corresponder a la registrada en la Cédula de Identidad.
6. Las ausencias justificadas deben registrarse en el libro de clases como ausentes.
7. El Organismo Capacitador podrá incluir copias de las hojas de Asistencia Diaria en el caso que falten días de Asistencia para la ejecución del curso, previa autorización de la Dirección Regional correspondiente.
8. Esta excepcionalidad deberá ser autorizada previamente por el/ la supervisor/a o funcionario/a de la Dirección Regional SENCE respectiva y quedar señalada en un Acta de Supervisión.
9. En el Registro de Asistencia Diaria se podrá informar el listado de participantes con lápiz a pasta o por medio de una nómina realizada por el Organismo Capacitador a través de una planilla Excel que deberá quedar adherida a la hoja correspondiente. Este listado deberá calzar en los espacios adecuados para la nómina de los participantes.

Información Ciudadana desde cualquier punto del país  
**800 80 10 30**  
[www.sence.cl](http://www.sence.cl)

 Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo  
Gobierno de Chile

➤ Autorización para incorporar Libro Complementario

<b>Autorización para incorporar Libro complementario</b>	
<p><small>Autorización Libro complementario</small></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Nombre facilitador:                      Firma facilitador:                      Observaciones:                      Fecha:                 </div> <p>Nombre _____                      Cargo _____</p> <p style="text-align: center;">Firma o timbre Dirección Regional</p>	<p><small>Autorización Libro complementario</small></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Nombre facilitador:                      Firma facilitador:                      Observaciones:                      Fecha:                 </div> <p>Nombre _____                      Cargo _____</p> <p style="text-align: center;">Firma o timbre Dirección Regional</p>
<p><small>Autorización Libro complementario</small></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Nombre facilitador:                      Firma facilitador:                      Observaciones:                      Fecha:                 </div> <p>Nombre _____                      Cargo _____</p> <p style="text-align: center;">Firma o timbre Dirección Regional</p>	<p><small>Autorización Libro complementario</small></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                     Nombre facilitador:                      Firma facilitador:                      Observaciones:                      Fecha:                 </div> <p>Nombre _____                      Cargo _____</p> <p style="text-align: center;">Firma o timbre Dirección Regional</p>

➤ Oficinas Regionales



Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Gobierno de Chile

### OFICINAS REGIONALES

ARICA Y PARINACOTA • 21 de mayo N° 423, Arica. Teléfonos: (58) 2230386 - 2230257.  
 TARAPACA • Manuel Castro Ramos N° 2259, Iquique. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1116.  
 ANTOFAGASTA • Av. José Miguel Carrera N° 1701, piso 6, Antofagasta. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1200.  
 ATACAMA • Maipú N° 355, Copiapó. Teléfono: 56 22 383 04 00, anexo 2309.  
 COQUIMBO • Vicuña N° 490, La Serena. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 2402.  
 VALPARAÍSO • Av. Brasil N° 1265, piso 6, Valparaíso. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 3500.  
 METROPOLITANA • Teatinos N° 350, Santiago. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 3204.  
 LIBERTADOR GRAL. B. O'HIGGINS • Av. Campos N° 241, piso 6, Rancagua. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 4602.  
 EL MAULE • 3 Oriente N° 1298, Talca. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 4704.  
 ÑUBLE • El Roble N° 428, Chillán-Ñuble. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1904.  
 BIO BÍO • Av. O'Higgins N° 437, piso 2, Concepción. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 5800.  
 LA ARAUCANÍA • Andrés Bello N° 770, Temuco. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 7900.  
 LOS RÍOS • O'Higgins N° 116, Valdivia. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1622.  
 LOS LAGOS • Urmeneta N° 690, Puerto Montt. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 8102.  
 AYSÉN • Moralada N° 569, Coyhaique. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1410.  
 MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA • Calle Magallanes N° 538, Punta Arenas. Teléfono: +56 22 383 04 00, anexo 1310.

Más información en:

[www.sence.cl](http://www.sence.cl)    ☎ 800 80 10 30  
f /sence.gob.cl    t @sencechile

**5.2.2 Antecedentes Generales del Curso**

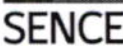
Aquí es donde se registrarán todas las referencias como:

- **Nombre del Organismo Ejecutor** Nombre del ejecutor a cargo de la ejecución del curso.
- **Nombre del Curso:** Nombre del curso o Plan Formativo a impartir.
- **Código del Curso:** Código asignado al curso.



- **Dirección de Ejecución del Curso/Servicio:** Lugar donde se ejecutará y que fue declarado en el acuerdo operativo.
- **Región** del país donde se llevará a cabo el curso.
- **Comuna** donde se ejecutará el curso.
- **Teléfono** de la sede donde se ejecutará el curso.
- **Nombre del Coordinador del Curso:** por parte del ejecutor.
- **Nombre del Facilitador o relator:** Nombre de persona que coordinará las actividades y ejecución del curso por parte del ejecutor con el SENCE.
- **Número de Cupos:** Número máximo de participantes del curso.
- **Número de Horas Totales:** Corresponde al número total de horas de capacitación.
- **Total de Horas Cronológicas:** Corresponde al total de horas de reloj (considera el tiempo de break o recreo).
- **Nombre Alumno delegado del Curso:** Nombre del participante que será elegido dentro del curso el primer día de clases para representarlos ante el Ejecutor y el SENCE.

Todos estos antecedentes servirán de insumo para las supervisiones y/o fiscalizaciones efectuadas por SENCE las que se registrarán en el cuadro del lado derecho de la hoja.

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: left;">  </div> <div style="text-align: center;"> <b>Antecedentes Generales del curso</b> </div> </div> <p>Nombre del Organismo Ejecutor o Institución Pública _____</p> <p>Nombre del curso _____ Código Curso _____</p> <p>Dirección de ejecución del curso / servicio _____</p> <p>Región _____ Comuna _____ Teléfono _____</p> <p>Nombre del coordinador/a del Curso _____</p> <p>Nombre del facilitador/a (relator/a) _____</p> <p>Nº de cupos _____ Total de horas _____</p> <p>Nombre del/la participante delegado/a del curso _____</p>	<div style="text-align: center;"> <b>Supervisiones</b> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Observaciones</td> <td style="width: 70%;">Nombre supervisor/a</td> </tr> <tr> <td>Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □</td> <td>Cargo: _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Firma _____</td> </tr> <tr> <td>Observaciones</td> <td>Nombre funcionario/a</td> </tr> <tr> <td>Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □</td> <td>Cargo: _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Firma _____</td> </tr> <tr> <td>Observaciones</td> <td>Nombre funcionario/a</td> </tr> <tr> <td>Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □</td> <td>Cargo: _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Firma _____</td> </tr> <tr> <td>Observaciones</td> <td>Nombre funcionario/a</td> </tr> <tr> <td>Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □</td> <td>Cargo: _____</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Firma _____</td> </tr> </table>	Observaciones	Nombre supervisor/a	Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____		Firma _____	Observaciones	Nombre funcionario/a	Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____		Firma _____	Observaciones	Nombre funcionario/a	Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____		Firma _____	Observaciones	Nombre funcionario/a	Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____		Firma _____
Observaciones	Nombre supervisor/a																								
Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____																								
	Firma _____																								
Observaciones	Nombre funcionario/a																								
Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____																								
	Firma _____																								
Observaciones	Nombre funcionario/a																								
Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____																								
	Firma _____																								
Observaciones	Nombre funcionario/a																								
Fecha Día Mes Año □ □ □ □ □ □	Cargo: _____																								
	Firma _____																								

### 5.2.3 Acta de Inicio

Corresponde a la presentación del curso a los participantes que deberá realizar el ejecutor, debiendo indicar la fecha y hora del inicio oficial de las actividades de capacitación, los objetivos generales del Programa, los beneficios para cada uno de los participantes, las características generales del curso, horario de clases, materiales didácticos y de consumo, útiles, herramientas y accesorios, formas de registro de las actividades, las condiciones de participación y aprobación.







### 5.2.4 Nómina inicial de participantes del Curso

Se registrará la fecha del primer día de clases, el código del curso, el listado de los participantes presentes que se encuentren matriculados, su número de cédula de identidad, nombre y firma. Se dejará constancia que los participantes del listado han tomado conocimiento del Acta de Inicio.

El Libro de Clases deberá tener concordancia, cualquier cambio o modificación deberá ser informado y aprobado por la Dirección Regional que corresponda dentro de los plazos establecidos para tal efecto.

SENCE

Día Mes Año  
 Fecha:     
 Código Curso:

**Nómina inicial de participantes del Curso**

Se deja constancia que los/as siguientes participantes han tomado conocimiento de esta Acta de Inicio.

Nº	RUT	NOMBRE	FIRMA	Nº	RUT	NOMBRE	FIRMA
1				16			
2				17			
3				18			
4				19			
5				20			
6				21			
7				22			
8				23			
9				24			
10				25			
11				26			
12				27			
13				28			
14				29			
15				30			

7

### 5.2.5 Registro de modificaciones del Cronograma de Actividades y Aprendizajes Esperados

En esta sección corresponderá indicar:

- Código del curso.
- Fecha de inicio según AO.
- N° de participantes del curso.
- Total días del curso: Número total de días de ejecución del curso.
- Total horas: Número total de horas de ejecución del curso.
- Nombre del Módulo: Corresponderá al nombre del módulo según plan formativo/curso.
- Nombre del Facilitador: Autorizado para dictar el módulo correspondiente y lo que se espera que los participantes aprendan.
- Firma del facilitador.
- Modificaciones presentadas al Cronograma.
- N° de AO o anexos
- Observaciones

Este cronograma se irá completando por parte del facilitador de acuerdo al avance de los distintos módulos del curso, incluidas las modificaciones que pudieren autorizarse.









### 5.2.9 Registro de Justificación

#### Registro de justificación de atrasos, retiros o errores en registro de asistencia

En los casos que se autorice podrá dejarse constancia de cualquier “atraso, retiro o error” que pueda presentar un participante en el registro de la asistencia.

Al registrar una justificación, se deberá indicar el número de cédula de identidad, nombre del participante, fecha y hora justificada; definir si la justificación se debió a un atraso, retiro o error, el motivo del acontecimiento, certificado que lo justifica, si corresponde y si existe autorización previa.

Los certificados válidos para dichas justificaciones, se indican en la normativa de cada programa.

- **Atraso:** Los participantes que se presenten a clases con un retraso superior al autorizado. Los atrasos NO justificarán la inasistencia, es decir, los participantes quedarán ausentes.
- **Retiro:** Los participantes que se retiran antes del término de la clase.
- **Error:** A modo de ejemplos, un participante que firme en el casillero de otro participante, se pasó lista dejando un participante ausente y éste estaba en otro lugar.
- **Certificado que justifica:** Indicar qué documento respalda el atraso o el retiro.
- **Autorización de Supervisor:** Deberá ser llenado por el SENCE

Nº	RUT	Nombre	Fecha			Hora	Atraso / Retiro / Error	Motivo	Certificado que justifica	Autorización de Superior
			Día	Mes	Año					
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

### 5.2.10 Registro de Evaluaciones

Se refiere a aquellas actividades que permitirán identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo de la capacitación.

El registro de Evaluaciones se deberá completar con los siguientes datos:

- **RUT y Nombre** de cada participante del curso.
- **Evaluación Final Módulo:** En 3 líneas disponibles, describir módulo evaluado.

- **Día, Mes, Año:** Fecha en que se realizó la evaluación.
- **Resultado:** Resultado de la evaluación según escala indicada en el Instrumento de Aprendizaje esperados del módulo de la capacitación.

**SENCE** Código Curso:

**Registro de evaluaciones**

Nº	RUT	Nombres y Apellidos	Evaluación Final Módulo:				Evaluación Final Módulo:				Evaluación Final Módulo:				Evaluación Final Módulo:				Evaluación Final Módulo:			
			Día	Mes	Año	Resultado	Día	Mes	Año	Resultado	Día	Mes	Año	Resultado	Día	Mes	Año	Resultado	Día	Mes	Año	Resultado
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						

162

### 5.2.11 Resumen de Finalización

**Componente de Capacitación o Fase Lectiva:** Deberá registrarse toda la información solicitada para efectos de determinar el Estado Final de los participantes.

En el encabezado de la hoja se debe completar:

- Nombre del Organismo Ejecutor o Institución Pública.
- Nombre del curso
- Código del curso (SIC)
- Comuna de ejecución del curso
- Región de ejecución del curso

Y en el listado de participantes (RUT y nombre completo) es muy importante completar para todo el curso lo siguiente:

- **Nº de días:** Número de días asistidos por cada participante.
- **Nº horas:** Número de horas de clases asistidas por cada participante.
- **% de asistencia:** Porcentaje de horas asistidas por el participante, respecto del total del curso.
- **Horas ausencias justificadas:** Corresponderán a las horas justificadas con certificados de ausencias, según la normativa del programa del que se trate.
- **Calidad de ingreso:** Si el participante entró en calidad de "Ingreso", "Nuevo", "Reemplazante", según Programa de capacitación.
- **Fecha de abandono:** Día, mes y año de la fecha de abandono del curso, en caso que corresponda, según la normativa del programa del que se trate.
- **Estado Final:** Indicar estado final de cada participante, según la normativa del programa del que se trate:
  - **Aprobado:** Si el participante cumplió con el porcentaje de asistencia que se indica en la normativa del programa de que se trate.
  - **Reprobado:** Si el participante no cumplió con el porcentaje de asistencia que se indica en la normativa del programa de que se trate. .

- **Desertor:** Si el participante se ha ausentado sin dar información o aduciendo causas que no se contemplan en la normativa del programa de que se trate.
- **Desertor por Causa Justificada:** Si el participante se ha ausentado por las razones que establece la normativa del programa de que se trate.
- **Expulsado:** No cumple con las normas establecidas por el Ejecutor y por tanto es expulsado del curso, previa ratificación de la Dirección Regional correspondiente.

Los siguientes datos deberán ser completados por la Dirección Regional del SENCE, al momento de la visación del Formulario de Resumen del Componente de Capacitación o Fase Lectiva, según se establezca en cada Programa de Capacitación:

- ✓ Número de alumnos aprobados
- ✓ Total de horas asistidas autorizadas
- ✓ Total de días asistidos autorizados
- ✓ Total de horas de nivelación autorizadas, según Programa de capacitación
- ✓ Total de horas de ausencias justificadas autorizadas, según Programa de capacitación
- ✓ Total de horas de deserciones justificadas autorizadas, según Programa de capacitación.

**SENCE** **Resumen Finalización Fase Lectiva**

Nombre del Organismo Ejecutor o Institución Pública: \_\_\_\_\_ Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Código del curso: \_\_\_\_\_ Comuna de ejecución del curso: \_\_\_\_\_ Región: \_\_\_\_\_

Nº	RUT	Nombre completo participante	Nº de días	Nº de horas	% de asistencia	Horas nivelación	Horas ausencias justificadas	Horas deserción justificadas	Calidad de Ingreso	Fecha de abandono			Estado Final
										Día	Mes	Año	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

166

**SENCE** **Resumen Finalización Fase Lectiva**

Nombre del Organismo Ejecutor o Institución Pública: \_\_\_\_\_ Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Código del curso: \_\_\_\_\_ Comuna de ejecución del curso: \_\_\_\_\_ Región: \_\_\_\_\_

**Listado de participante's Inscritos/as**

Nº	RUT	Nombre completo participante	Nº de días	Nº de horas	% de asistencia	Horas nivelación	Horas ausencias justificadas	Horas deserción justificadas	Calidad de Ingreso	Fecha de abandono			Estado Final
										Día	Mes	Año	
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													

**Estos datos son complementados por la Dirección Regional de SENCE al momento de la visación del Formulario Resumen de Fase Lectiva.**

Nº Alumnos aprobados	Total de horas asistidas autorizadas	Total de días asistidos autorizados	Total de horas de nivelación autorizadas	Total de horas de ausencias justificadas autorizadas	Total de horas de deserciones justificadas autorizadas
----------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	--	--	--

Observaciones (uso exclusivo Sence)	Uso exclusivo del Organismo Ejecutor o Institución Pública Nombre del funcionario responsable de recepción del formulario: Firma y sello: _____ RUT: _____ Fecha: _____	Uso exclusivo de Sence Nombre del funcionario responsable de recepción del formulario: Firma y sello: _____ RUT: _____ Fecha: _____
-------------------------------------	---	---

167

### 5.2.12 Actividades de capacitación del curso

Se deberán registrar las actividades correspondientes a las Salidas a Terreno, debidamente autorizadas de acuerdo a la normativa de cada programa de capacitación.

Se deberá registrar:

- Código del curso (SIC)
- Nombre del Facilitador
- Firma del Facilitador
- Nombre del curso
- Nombre del lugar de la visita
- Dirección, comuna y región del lugar de la visita
- Fecha de inicio
- Fecha de término
- N° de horas
- Horario de la actividad
- Forma de movilizarse (bus, auto, a pie, etc.)
- Listado de los participantes
  - Nombre completo
  - RUT
  - Teléfono de contacto

**SENCE**

Código Curso: \_\_\_\_\_

**Actividades de capacitación del curso**

Las actividades correspondientes a salidas a terreno, deben estar debidamente autorizadas de acuerdo a la normativa de cada programa de capacitación.

Nombre facilitador/a: \_\_\_\_\_ Firma facilitador/a: \_\_\_\_\_

Nombre del curso:		
Nombre del lugar de visita:		
Dirección, comuna y región de visita:		
Fecha de inicio:	Fecha de término	
Nº de horas:	Horario:	
Forma de movilizarse:		
Listado de participantes		
Nombre completo	RUT	Teléfono de contacto

169

### 5.2.13 Normas Especiales según Programa de Capacitación

#### a) Horas de nivelación

Corresponden al total de horas complementarias al porcentaje de asistencia del participante necesarias para completar lo exigido en el Componente de Capacitación o Fase Lectiva de cada curso para que el participante resulte aprobado.

El proceso de nivelación deberá considerar el porcentaje de asistencia que deberá tener el participante para acceder a nivelación de horas, si esta nivelación modifica o no el porcentaje total de asistencia, y si corresponde o no pago al ejecutor, de acuerdo a lo establecido en la normativa que regule cada programa.

## **b) Ausencias y deserciones justificadas**

Dependerá de cada Programa de capacitación, las justificaciones a continuación descritas:

- **Deserciones Justificadas:** Corresponderá a los participantes que abandonan sus cursos de capacitación por causas justificadas que les impiden asistir a clases por un período superior a las horas exigidas para aprobar el curso.
- **Ausencias Justificadas:** Se considerarán como tales aquellas que tengan una duración menor al porcentaje máximo de ausencias permitidas para la aprobación del Componente de Capacitación o Fase Lectiva. Los participantes podrán tener más de una ausencia justificada atribuida a distinta causal.

Las deserciones justificadas y la manera de acreditarlas se establecerán en forma específica por cada programa.

## **c) Causales de atrasos y retiros justificados:**

En el registro de asistencia para casos especiales se autorizará en casos justificados, que los participantes ingresen posteriormente al inicio de la clase o se retiren antes de su término, solo en los casos en que la normativa del programa expresamente lo autorice.

Las causales de atrasos y/o retiros anticipados justificados, corresponderán a lo indicado en la normativa de cada programa, donde además se detalla la forma de acreditación de las mismas.

Todas estas causales deberán ser informadas oportunamente a la Dirección Regional del SENCE, o entidades públicas u OTIC, según corresponda, y las justificaciones o documentación que las acreditan deberán presentarse al término del curso, junto al Libro de Clases.

### **5.2.14 Procedimiento de Atención en Caso de Accidente para Beneficiarios/as del SENCE**

El procedimiento que a continuación se detalla, sólo resulta aplicable al seguro contratado por este Servicio Nacional por los años 2018-2019.

#### **6. Procedimiento del “Seguro contra accidentes personales otorgado a los participantes del SENCE”.**

En este punto se detallan los lineamientos sobre la gestión, ejecución y actuación para brindar un servicio de asistencia médica de urgencia por accidente para los participantes de los cursos del SENCE.

Lo descrito se sustenta en las Bases Administrativas y Técnicas del Seguro Contra Accidentes Personales para los Beneficiarios del SENCE y contratos con la Compañía de Seguros establecidos, según corresponda.

#### **6.1 Políticas**

- El seguro únicamente cubre accidentes el cual está definido como: “Todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos y de un modo violento que afecte el organismo del asegurado, ocasionándole una o más lesiones que se manifiesten por contusiones o heridas visibles, y también los casos de lesiones internas o inmersión reveladas por los exámenes correspondientes. No se consideran como accidentes los hechos que sean consecuencia de ataques cardíacos, epilépticos, enfermedades vasculares, trastornos mentales, desvanecimientos o sonambulismo que sufra el asegurado.”
- La asistencia médica cubre los accidentes de trayecto de ida, hasta 2 horas antes de la hora de inicio del curso de una actividad de evaluación y 2 horas después, durante el trayecto de vuelta desde el lugar donde se desarrolle el curso o la actividad planificada de evaluación.

- El alumno siempre deberá llamar a la Central de Asistencia, al número 800 123 818, para solicitar la atención médica y canalizar al centro idóneo para su atención.
- La asistencia al considerarse de emergencia por accidente no cubrirá eventos ocurridos con más de 24 horas una vez producido el mismo.
- Los controles, operaciones, hospitalizaciones o cualquier procedimiento debe ser autorizado por el Servicio de Asistencia.
- En caso de que el alumno asegurado este siendo ya atendido y/u hospitalizado en un hospital público por cuenta propia, el servicio de asistencia no podrá trasladar al paciente a un centro de nuestra red por este evento.
- El seguro incluye cobertura para participantes sin límite de edad.
- El seguro no excluye ninguna actividad en relación a los procesos de capacitación, según corresponda.
- El seguro no excluye a ningún participante identificado como beneficiario del SENCE.
- En caso de que un asegurado no se encuentre informado en base de datos, éste será atendido la primera vez con costo a la compañía Chubb y se validará al día hábil siguiente la existencia o no del asegurado.
- La compañía de seguros Chubb de Chile otorgará certificado de vigencia y adhesión, siempre solicitado por contraparte técnica del seguro de SENCE, para aquellos asegurados que se encuentren en procesos o etapa de práctica laboral, si así fuese solicitado por la empresa que facilita dicha práctica; el cual indicará los datos de la compañía aseguradora (nombre, RUT, dirección) y datos correspondientes al asegurado (nombres, apellidos, RUT, dirección actual, ciudad, teléfono de contacto, fecha de inicio y de término del proceso de práctica laboral), dicho certificado será entregado a más tardar 24 horas de ser solicitado vía correo electrónico.

## **6.2 Asegurados/as**

Se encuentran asegurados todos los participantes de los procesos que forman parte de los programas de capacitación y que se mencionan a continuación.

Cursos de capacitación, actividad de practica laboral, certificación o licencias habilitantes, además de niños y niñas que se encuentren bajo el cuidado de los participantes y que utilizan el servicio del cuidado infantil de los programas de capacitación del SENCE, componente apoyo socio laboral, otra fase de los programas de capacitación, participantes o grupos de participantes financiados directamente por este servicio. Además, beneficiarios privados de libertad, que participarán de los procesos de la capacitación.

## **6.3 Cobertura**

El período de cobertura dependerá de la asistencia de los asegurados a la capacitación según fases y etapas correspondientes y según el tiempo demandado por cada programa. No existe límite de edad de los beneficiarios para ser asegurados.

La continuidad de la cobertura será de hasta 180 días corridos, contados desde la ocurrencia del accidente, según el Decreto con Fuerza de Ley 251 del Ministerio de Hacienda, título: "Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio".

Existirá cobertura para todos aquellos privados de libertad, que participen de los cursos de capacitación, ante una eventual realización de exámenes médicos, derecho a pabellón, honorarios médicos y arsenalera, fármacos, insumos, proceso de rehabilitación y otros, siempre y cuando se estime conveniente y no se anteponga a los procedimientos internos

de Gendarmería de Chile. En la eventualidad de un accidente fatal a causa u ocasión del desarrollo de un curso de capacitación, corresponderá designarle cobertura ante el hecho. Lo anterior, sólo por el tiempo en que el asegurado tenga la calidad de beneficiario del SENCE.

Descripción de coberturas por asegurado:

- **Muerte accidental** solo para mayores de 18 años<sup>3</sup>, según lo establece la Ley N°20.667<sup>4</sup>
- **Incapacidad total y permanente** de carácter permanente por accidente (2/3 de su capacidad de trabajo).
- **Reembolsos por gastos médicos** por accidente, incluyendo todo tipo de exámenes, derecho a pabellón, honorarios médicos y arsenaleras, fármacos, insumos y procesos de rehabilitación.
- **Bonificación por movilización** para el traslado del accidentado hasta el centro asistencial y de éste a su hogar sin excluir ningún tipo de gasto por este concepto. Se reembolsarán todos los gastos en que incurra el asegurado producto del traslado en cualquier medio de transporte que utilice.
- **Beneficio adicional:** SENCE tendrá a su disposición y autorizará el uso de un monto equivalente a 500 UF, a objeto de destinarlo a cubrir algún evento que afecte a un asegurado, que por condición de límite de cobertura o beneficio de reembolso de gastos médicos por accidente, no sea cubierto en su totalidad por la compañía de seguros.
- Otra cobertura definida por la Compañía de Seguros contratada, como por ejemplo asistencia funeraria.

Todo lo anterior, según el contrato del Seguro SENCE, que se encuentre vigente.

#### 6.4 Cuadro de identificación de acciones mínimas a realizar por las partes responsables de la gestión y ejecución del seguro contra accidentes

EJECUTOR	ACTIVIDADES A REALIZAR
Ejecutor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar y presentar oportunamente, según corresponda, el formulario del proceso de capacitación (Formulario de Inicio, Formulario Complementario, Formulario de Inicio de Práctica Laboral u otro) de que se trate en los términos establecidos en las bases respectivas de cada programa.</li> <li>2. Informar al presentar el curso y leer el Acta de Inicio, la existencia, principales características, cobertura y procedimientos del seguro contra accidentes personales.</li> <li>3. Completar al iniciarse el curso y en caso de incorporarse un nuevo participante, el formulario de "Designación de Beneficiario" (Declaración de Consentimiento<sup>5</sup>) en el que se detallan las coberturas en caso de muerte accidental del asegurado y se designarán a las personas que tendrán derecho a cobrar las indemnizaciones sea que se trate de herederos legales o no. Cada formulario se debe adjuntar al formulario de</li> </ol>

<sup>4</sup> Según lo establecido en la Regulación de contratos de seguros Ley N° 20.667. "En los seguros para el caso de muerte, no se podrá contratar un seguro para el caso de muerte, sobre la cabeza de menores de edad o de incapacitados".

<sup>5</sup> El formato de esta declaración será enviada a las Direcciones Regionales de SENCE y a los Ejecutores, una vez acordados los procedimientos de atención con la aseguradora luego de la firma del contrato bianual.

	<p>inicio o reemplazo según corresponda, guardando una copia en la carpeta de cada curso<sup>6</sup>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Informar la ocurrencia de cualquier accidente, ocurrido dentro de los Recintos Penitenciarios o reclusión, durante la ejecución de un curso, con el objetivo de dejar constancia y registro del hecho y eventualmente hacer efectivas las coberturas según corresponda. Lo anterior, dado que las coberturas y atenciones ante los accidentes ocurridos dentro de estos recintos, no se anticipa a los procedimientos internos de Gendarmería de Chile.</li> <li>5. Evitar realizar actividades que pongan en riesgo la seguridad de los beneficiarios.</li> <li>6. Colaborar en las acciones que permitan la correcta activación y funcionamiento del Seguro Contra Accidentes Personales.</li> </ol>
<p>Encargados Regionales de los Programas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visar y aprobar Formularios de Inicio de Cursos, Formularios de Reemplazos, Acuerdos Operativos, Anexos de Acuerdo Operativo, Nómina de Entrega de Diploma, Autorización de Nivelación de Horas, Formularios de Práctica Laboral, etc.</li> <li>2. Orientar a los ejecutores y participantes sobre los procedimientos del seguro de accidentes personales antes y durante los procesos de una capacitación y siempre que sea necesario.</li> <li>3. Informar a la contraparte de SENCE, los hechos que impidan o limiten el ejercicio de los derechos de las personas aseguradas y beneficiarios o que pudieren constituir incumplimientos de las obligaciones de la aseguradora.</li> <li>4. Promover que los ejecutores identifiquen riesgos en sus actividades de capacitación.</li> <li>5. Realizar seguimiento y control de los accidentes ocurridos, tratamientos, rehabilitaciones, reembolsos y otros, ocurridos en su región.</li> <li>6. Reforzar con el ejecutor el funcionamiento del Seguro Contra Accidentes personales, en caso de estimarse necesario.</li> <li>7. Mantener supervisión sobre la forma que opera el seguro contra accidentes personales.</li> </ol>
<p>Contraparte Técnica de SENCE (encargada seguro DCAP)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar seguimiento y control del servicio entregado por la Compañía de Seguros.</li> <li>2. Realizar supervisión, monitoreo y control de los procesos en relación al Seguro contra Accidentes Personales.</li> <li>3. Realizar visitas a terreno ante requerimientos u otros.</li> <li>4. Ante la detección de una NO conformidad ejecutar acciones de mejora.</li> <li>5. Orientar y asesorar, según los procedimientos de actuación, ante un accidente en el desarrollo de una capacitación.</li> <li>6. Mantener una comunicación efectiva con los ejecutores y Encargados Regionales de los programas, ante dificultades de</li> </ol>

<sup>6</sup> En este formulario los participantes designan a un beneficiario del seguro en caso de siniestro fatal, información solicitada por la compañía de seguros para agilizar la entrega de la indemnización. Solo deben completar este formulario los beneficiarios mayores de 18 años, según normativa vigente Ley N° 20.667 Dic. Del 2013.



	<p>coberturas o vigencias tras un accidente en el desarrollo de una capacitación e irregularidades del servicio a los asegurados.</p> <p>7. Mantener vigente y actualizados los documentos en relación al Seguro Contra Accidentes Personales.</p> <p>8. Realizar informes según los requerimientos del Servicio.</p> <p>9. Recopilar información y datos según se requiera.</p>
Encargada de Operación de Procesos Transversales del Departamento de Capacitación a Personas	<p>1. Visar y aprobar documentos en función al Departamento de Capacitación a Personas.</p> <p>2. Supervisar el cumplimiento de las funciones antes mencionadas.</p>

## **6.5 Procedimiento de carga de datos para la incorporación de personas aseguradas**

- ✓ Cada vez que se genere la visación de la información correspondiente a incorporación de asegurados al curso o fase, ya sea Formulario de Inicio (F1), Formulario Complementario (FC1), Formulario de Inicio de Práctica Laboral (F2), Aprobación de Acuerdos Operativos o Anexos de Acuerdos Operativos, se dispondrá de la información en el sistema SIC, para ser extraída por la Compañía de Seguros.
- ✓ La información de los beneficiarios durante el desarrollo y asistencia a una capacitación, se deberá mantener permanentemente actualizada, para facilitar la gestión, vigencias y entrega de coberturas ante un accidente. Dicha información está compuesta por los atributos de identificación de los asegurados (nombres, apellidos, RUT, fecha de nacimiento, dirección), datos de identificación de los ejecutores (Nombre, RUT), datos en relación al desarrollo de la capacitación (fecha de inicio y de término del proceso de la capacitación en el cual participa, horario, dirección donde se desarrollará la etapa de la capacitación) y la indicación de incorporación o retiro (Alta/Baja) ya sea de participantes o niños.
- ✓ Ante una falla en el Sistema Integrado de Capacitación (SIC) y respecto a algunos de los procesos de capacitación, exclusivamente los Encargados de los Programas del SENCE, deberán comunicar la nómina de beneficiarios a asegurar, mediante el uso de la planilla, a través del correo electrónico luego de que se hayan visado o autorizado la documentación correspondiente. Toda "Planilla" que se envíe con errores o falta de datos, será rechazada.

### **6.5.1 Carga de datos**

La planilla de formato único para carga de datos, adjunta al presente instructivo, contendrá la siguiente información:

- ✓ Código del curso: Corresponde al código de curso según codificación de sistema o de programa en caso de utilizar procedimientos manuales o en Excel.
- ✓ Nombre del curso: Nombre del curso según la selección o adjudicación.
- ✓ Dirección del curso: La dirección del curso corresponderá aquella en que se realiza su fase lectiva, a la dirección de la empresa donde el alumno realizará su práctica laboral, certificará sus competencias o aquella donde se realice la etapa o fase que el curso comprenda.
- ✓ Comuna: Corresponde a la comuna de la dirección ingresada en la columna Dirección del curso (según etapa o fase).

- ✓ Región: Se debe registrar la región de la dirección ingresada.
- ✓ Nombre del Organismo Ejecutor: Corresponde al nombre del ejecutor de la fase lectiva del curso, información que se utilizará junto a la región y comuna, en caso que el código del curso se registre incorrectamente.
- ✓ RUT del Ejecutor: Se debe registrar el RUT del organismo que ejecuta la fase lectiva del curso, información que se debe ingresar sin puntos de miles y con guion y dígito verificador incluido (99999999-9).
- ✓ Fecha Inicio y término (DD/MM/AAAA): En estas columna se debe ingresar las fechas de inicio y término de la fase o etapa del curso que se esté reportando, es decir, se debe ingresar las fechas de inicio y término de la fase lectiva, inicio y término de la práctica, inicio y término de la certificación o fechas de inicio y término de otra fase o etapa de la capacitación. El ingreso debe realizarse en el formato dd/mm/aaaa. Así por ejemplo, para registrar la fecha 15 de marzo de 2016, se debe ingresar 15/03/2016.
- ✓ Horario del curso: Corresponde a identificar los días y el horario donde se ejecutará el curso, fase o etapa de la capacitación (ejemplo: lu, ma, mi, ju, vi, 09:00 - 14:00).
- ✓ Nombre, apellido paterno y apellido materno del asegurado: Corresponde al nombre completo del participante del curso o del niño o niña que se encuentra bajo el cuidado del participante y que utiliza el servicio de cuidado infantil, separado en nombre, apellido paterno y apellido materno.
- ✓ RUT (sin puntos y dv): En esta columna se debe registrar la cédula de identidad del alumno o niño sin puntos de miles, dígito ni guión, por ejemplo para registrar el RUT 11.111.111-1 se debe registrar 11111111.
- ✓ DV (dígito verificador de la cédula de identidad): Se debe registrar el dígito verificador de la cédula de identidad l RUT del asegurado/a.
- ✓ Fecha de Nacimiento: Se debe registrar la fecha de inicio del asegurado en el formato dd/mm/aaaaa.
- ✓ Movimiento (Alta o Baja): En esta columna se identificarán los asegurados que ingresan o salen del curso. Por tanto, se deberá registrar como movimiento de Alta todos los ingresos que correspondan a formulario de incorporación de asegurados y con movimiento de baja a los asegurados que se retiren del curso.

## **6.6 Procedimiento de Atención Médica de urgencia en caso de accidente en el desarrollo de una Capacitación**

De acuerdo a lo señalado y establecido en Bases y Contratos en relación al Seguro Contra Accidentes Personales para los participantes del SENCE; a continuación se describirán los pasos a seguir para brindar un Servicio de Asistencia Médica de urgencia tras la ocurrencia de un accidente a causa u ocasión del desarrollo de una capacitación o tras un accidente de trayecto, se dispondrá de dos métodos para validar el Seguro contra Accidentes Personales, a saber, “Convenios con Centros Médicos” y “Libre Elección”.

### **6.6.1 Procedimiento para una atención en modalidad convenio con centros médicos**

Si un asegurado del SENCE se accidenta, deberá llamar inmediatamente al Call Center de la Compañía, donde será orientado en relación al lugar y donde deberá dirigirse para realizar la atención de urgencia según corresponda.

Desde el Call Center de la Compañía de Seguros, se garantizará la atención médica hasta los topes indicados en la póliza, no debiendo generar pagos directo al asegurado, salvo que los gastos originados producto del accidente sean superiores a los establecidos en la póliza.

Ante la ocurrencia de un accidente a causa u ocasión del desarrollo de una capacitación, el asegurado deberá realizar el siguiente proceder:

N°	Secuencia	Descripción de la actividad	Actor	Resultado esperado
1	Llamar a "Call Center"	Tras la ocurrencia de un accidente deberá llamar a "Call Center"	Asegurado u otro (que preste asistencia)	Registro de accidente y datos
2	Evaluación de medio de transporte	Se evaluará el medio idóneo del traslado en caso de que el asegurado no se pueda trasladar	Compañía de Seguro	El asegurado accidentado será derivado al Centro Médico más cercano o de acuerdo a la complejidad del accidente
3	Identificación del Asegurado mediante el RUT	El asegurado o aquel que preste asistencia, deberá otorgar el RUT en el Centro Médico que fue derivado	Asegurado u otro (que preste asistencia)	Primera atención de emergencia y posterior validación de la vigencia del seguro
4	Indicar si posee Sistema de salud Fonasa o Isapre	Se realizará verificación de adhesión al Sistema de salud, ya sea Fonasa o Isapre, a través del sistema IMED <sup>7</sup>	Centro Médico	Si posee Sistema de Salud el excedente que se genere será garantizado por la Compañía de Seguro. Si el asegurado no posee Sistema de Salud (Fonasa o Isapre) se cubrirá al 100% las prestaciones realizadas.
5	Atención médica a través de Carta de Garantía	Al ingresar al Centro Médico se generará internamente una carta de garantía para costear los gastos incurridos.	Compañía de Seguro	Realizar atención de emergencia sin costo para el asegurado tras la ocurrencia de accidente.
6	Posterior atención médica	Al necesitar una atención médica posterior, ya sea para la realización de controles médicos, exámenes, rehabilitación, etc. Deberá llamar al Call Center y solicitar Carta de Garantía.	Asegurado	Cubrir en su totalidad y/o tope de las coberturas los procedimientos médicos, tras un eventual accidente.

### 6.6.2 Procedimiento de atención en modalidad Libre Elección

En caso de que un asegurado prefiera ser atendido en un lugar distinto a los centros médicos en convenio, podrá dirigirse libremente a donde estime conveniente, pagar los gastos de la atención médica y posteriormente reembolsarlos por medio de la Compañía.

El asegurado deberá hacer efectivo su sistema previsional de salud, ya sea FONASA o ISAPRE, si corresponde, ante la atención médica solicitada. En caso que el asegurado no cuente con FONASA o ISAPRE, se cubrirá el 100% de los gastos realizados.

Será condición necesaria para proceder al reembolso, la presentación por parte del asegurado las boletas, bonos o facturas originales, comprobatorias de los gastos efectuados.

La solicitud de reembolso<sup>8</sup> de los gastos asociados al accidente se deberá enviar en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos de ocurrido el accidente, en caso de no presentar dicha documentación en este periodo, no se procederá a su pago.

<sup>7</sup> El Centro medico entregará el código de atención y RUT del prestador para que el Beneficiario, si corresponde, se dirija a su ISAPRE o FONASA a emitir el bono de la prestación. Posteriormente, el participante hará llegar el bono de la atención directamente al Centro medico donde fue atendido, si corresponde.

<sup>8</sup> El formato de solicitud de reembolso será enviada a las Direcciones Regionales de SENCE y a los Ejecutores, una vez acordados los procedimientos de atención con la aseguradora vigente.

Los documentos para solicitar el reembolso de los gastos incurridos tras el accidente, deberán ser presentados en forma digital a la Cía., enviando correo a [siniestroschile@chubb.com](mailto:siniestroschile@chubb.com).

Ante la ocurrencia de un accidente, a causa u ocasión del desarrollo de una capacitación, el asegurado deberá realizar el siguiente proceder:

N°	Secuencia	Descripción de la actividad	Actor	Resultado esperado
1	Llamar a "Call Center" <sup>9</sup>	Tras la ocurrencia de un accidente siempre deberá llamar a "Call Center"	Asegurado u otro (que preste asistencia)	Registra accidente y datos e informa uso de modalidad libre elección
2	Dirigirse a un Centro Médico a elección	El asegurado podrá dirigirse a un centro médico a elección, según ubicación geográfica u otro factor que así lo determine.	Participante u otro (que preste asistencia)	Canalización para recibir primera atención médica de emergencia
3	Validar Sistema de salud Isapre o Fonasa	Se realizará verificación de adhesión al Sistema de Salud, ya sea Fonasa o Isapre, a través de Sistema IMED.	Centro Médico	El asegurado deberá hacer efectivo su Sistema de Salud, (ISAPRE O FONASA).
4	Cancelación de atención solicitada	El asegurado deberá cancelar el monto total de la prestación médica.	Asegurado u otro (que preste asistencia)	Realización de procedimientos médicos según consecuencias del accidente.
5	Recopilación de información para reembolso	Posterior a la atención médica recibida, el asegurado deberá reunir toda la documentación que compruebe los gastos efectuados en el Centro Médico: Informe médico en original, con diagnóstico y firma del médico tratante, bonos de atención, boletas, recetas médicas, etc.	Asegurado u otro (que preste cooperación en trámite)	Reunir documentación para enviar solicitud de reembolso a Compañía.
6	Completar solicitud de reembolso	Recopilada la documentación, deberá completar la "Solicitud de reembolso de gastos médicos por accidente" donde debe indicar los datos del asegurado, identificación del SENCE y la descripción de las circunstancias del accidente.	Asegurado	Completar antecedentes para solicitar reembolso de gastos incurridos en accidente sufrido.

<sup>9</sup> Los datos de contacto al cual se deberá llamar en estos, serán informados a las Direcciones Regionales de SENCE y a los Ejecutores, al inicio de vigencia de cada contrato bianual.

7	Enviar documentación a compañía de seguros	Luego de reunir los antecedentes, deberá enviarlos junto a la solicitud de reembolso, a través de los canales de recepción indicados.	Participante u otro (que preste cooperación en trámite)	Recepción de documentación por parte de la Compañía para efectuar reembolso mediante Vale Vista o Cheque (indicar cuenta Bancaria de depósito).
8	Plazo del pago de solicitud reembolso	El pago se realizará en un plazo máximo que no excederá los 10 días hábiles desde recibidos los antecedentes.	Compañía de Seguro	Pago de gastos incurridos en accidente, según corresponda.
9	Posterior solicitud de atención médica	En caso de requerir atención médica posterior, para la realización de controles médicos, exámenes, rehabilitación, etc., el asegurado deberá realizar el paso N° 1 antes señalado	Asegurado	Cubrir en su totalidad y/o tope de las coberturas los procedimientos médicos, tras un eventual accidente.

La compañía aseguradora reembolsará los gastos por movilización para el traslado del accidentado hasta el centro asistencial y de éste a su hogar cualquiera sea el medio de transporte que utilice, sin excluir ningún tipo de gasto por este concepto.

Respecto del llenado del formulario "Solicitud de reembolso de gastos médicos por accidente", se debe registrar la información del accidentado en el recuadro identificación del o la asegurado titular y en el recuadro identificación de la empresa contratante, registrar los datos del SENCE:

- RUT : 61.531.000-k
- Razón Social : Servicio Nacional de Capacitación y Empleo – SENCE
- Calle : Huérfanos
- Número : 1273
- Comuna : Santiago
- Ciudad : Santiago
- Número de Póliza \_\_\_\_\_

### 6.6.3 Ante la ocurrencia de un accidente de tránsito

Accidente de Tránsito se define como todo acontecimiento producido por uno o más vehículos y/o peatones con consecuencia de daños para las personas o bienes involucrados en él.

En el caso que el accidente corresponda a un "Accidente de Tránsito", las coberturas y atenciones deberán ser realizadas por el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), por lo que el "Call Center" de la Compañía de Seguros, solo entregará orientación operativa del procedimiento del SOAP.

El Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) cubre:

- Al conductor del vehículo.
- A las personas transportadas o pasajeros del vehículo.
- Cualquier tercero afectado por el accidente, aunque no hubiese sido transportado por ninguno de los vehículos involucrados, como ocurre, por ejemplo, con los peatones.

El SOAP es un seguro obligatorio que otorga cobertura en caso de muerte y por las lesiones corporales que sean consecuencia directa de accidentes en los cuales intervenga un vehículo asegurado.

## 6.7 Ante la eventualidad de un accidente fatal

Se deberá realizar aviso directamente a la Contraparte Técnica de SENCE, para posteriormente realizar comunicación con la Compañía de Seguros y proceder a la solicitud de antecedentes y tramitación.

La compañía solicitará la siguiente documentación:

- Certificado de defunción: depende de la causa del fallecimiento, para los Beneficiarios en Centros Penitenciarios, se solicita informe de Gendarmería, que simule parte policial.
- Informe de Autopsia: es un examen del cuerpo de una persona que ha muerto para determinar la causa de la muerte, o para verificar dicho diagnóstico.
- Certificado de alcoholemia: corresponde a la medición del valor de alcohol, de la concentración en la sangre.
- Copia de Formulario de "Designación de Beneficiarios" (si no existe se solicitará "Posesión Efectiva").
- Copia de Cédula de Identidad o acreditación de la misma (documento público).

## 6.8 Exclusiones

Queda excluido de este seguro, los daños que tengan su origen en el fallecimiento o lesiones del asegurado, que se produzcan directa o indirectamente, total o parcialmente a consecuencia de:

- a) Participación activa del asegurado en acto terrorista, entendiéndose por acto terrorista toda conducta calificada como tal por la ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con la intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma
- b) La participación en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de legítima defensa.
- c) Participación activa del asegurado en guerra, rebelión, revolución, insurrección, sublevación, sedición, conspiración o motín, poder militar, operaciones militares para la obtención o mantención de la paz, sabotaje, tumulto o conmoción contra el orden público, dentro o fuera del país.
- d) Acto delictivo cometido, en calidad de autor o cómplice, por quien pudiere verse beneficiado por el pago de la cantidad asegurada.
- e) Suicidio o intento del mismo, auto mutilación o autolesión, o por lesiones inferidas al asegurado por sí mismo o por terceros con su consentimiento, cualquiera sea la época en que ocurra, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- f) Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del asegurado.
- g) Ataques cardíacos, parálisis; ni los que ocurran estando el asegurado en estado de embriaguez, cuyo grado sea superior a 0.8 gramos de alcohol por 1.000 gramos de sangre al momento del accidente, o bajo la influencia de drogas, somníferos, alucinógenos o des-inhibitorios, aun cuando ella sea parcial o en estado de sonambulismo
- h) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
- i) Cirugía plástica o cosmética, salvo que estas sean consecuencia de un accidente.
- j) Infecciones bacterianas, siempre y cuando éstas no sean a consecuencia de una lesión accidental cubierta por este seguro.



## 7. Entrega de Diploma y Acta de Formación y Asistencia

El Ejecutor deberá entregar el Diploma a los participantes aprobados y a todos los participantes del curso el Acta de Formación y Asistencia, conforme al modelo que el SENCE pondrá a su disposición.

Éste contendrá la siguiente información:

- Cédula Nacional de Identidad y Nombre del Alumno
- Nombre del Programa
- Línea o Modalidad del Programa
- Nombre del Curso
- Detalle de los Módulos realizados por el alumno en el curso
- Resultados de la capacitación en términos de horas de capacitación (teóricas y prácticas) y porcentaje de asistencia del alumno
- Resultados de la Práctica Laboral indicando el RUT y Nombre de la Empresa y el resultado de la asistencia del alumno a la práctica en número de horas y porcentaje
- Resultados relacionados a la Fase de Seguimiento Plan de Negocios

Los Ejecutores serán responsables de la impresión del Diploma y Acta de Formación y Asistencia y de realizar la ceremonia para las participantes que hayan aprobado. En este contexto, deberán seguirse las instrucciones que cada Dirección Regional del SENCE imparta.

El ejecutor deberá llenar los Diplomas y Actas de Formación y Asistencia correspondientes con los datos del participante, firmarlos por el Representante Legal del Ejecutor o persona habilitada formalmente para ello ante la Dirección Regional y luego, presentarlos ante el SENCE para que sea firmado y timbrado por Dirección Regional respectiva.

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

En la ceremonia de graduación, los participantes que participaron y/o aprobaron el curso deberán suscribir el acta de recepción, que acredita la correcta entrega de los documentos antes señalados, por parte del Ejecutor. Esta acta será un antecedente anexo de la ejecución del curso. En el caso de no participar alguno de los participantes en esta ceremonia, igualmente se deberá entregar por parte del Ejecutor el/los respectivo(s) documento(s) al participante, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

La Unidad de Comunicaciones, a través de las Direcciones Regionales, dará los lineamientos para las ceremonias de entrega de diploma.

La ceremonia deberá realizarse dentro del plazo establecido por el programa, salvo causas o situaciones excepcionales informados previamente por el organismo capacitador y debidamente autorizados por la dirección regional correspondiente.

**En estas ceremonias de cierre siempre se deberá:** tener el pendón del curso, contar con la presencia de beneficiarios, supervisor del curso, autoridades locales y representantes de servicios públicos, según corresponda. Además deberán estar los representantes de las instituciones públicas, en el caso de que sea necesario. Siempre se deberá informar a los encargados de comunicaciones y del programa para contar con su participación.

**La actividad deberá contar con:** un locutor, amplificación, notebook y data show. Luego de finalizada la ceremonia, se valorará que se genere un espacio de conversación con autoridades y público asistente. Se deberá seleccionar a un participante para que comparta su experiencia (testimonio) al público asistente; de preferencia el participante, que realice una actividad laboral no tradicional a su género y que pueda representar un caso exitoso de intervención.



## 7.1 Protocolo para realizar las ceremonias

A continuación se detalla en extenso el protocolo a seguir para la realización de la ceremonia de entrega de diplomas.

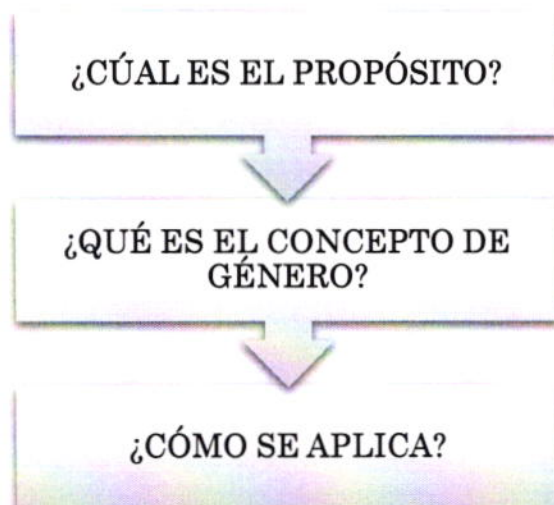
Para el proceso de ceremonia de finalización, el ejecutor deberá enviar al encargado de comunicaciones del SENCE y al encargado del programa, en la región que corresponda, el libreto de la ceremonia, elaborado en base al entregado por SENCE, de manera de verificar que esté cumpliendo con los parámetros que exige el Servicio.

Para la ejecución de la ceremonia se han dispuesto los siguientes parámetros:

- a) Todo documento debe respetar el orden protocolar oficial de las autoridades: libreto, presentaciones, disposición de las personas en el salón, etc. Lo anterior será validado por el encargado de comunicaciones de la Dirección Regional.
- b) Las invitaciones a las autoridades las enviará el Ejecutor con 10 días hábiles de antelación a la fecha programada, previo visto bueno de la Dirección Regional. Así se podrá organizar adecuadamente la agenda del Director Regional para contar con su asistencia.
- c) Fijar ceremonia en un lugar geográfico de fácil acceso. Este lugar debe contar con una infraestructura adecuada a la cantidad de participantes a realizar entrega del Diploma y Acta de Formación y Asistencia y a los invitados.
- d) El recinto dispondrá de mobiliario suficiente y adecuado, en términos de tamaño, calidad y cantidad, para cada uno de los asistentes.
- e) La actividad debe contar con: un locutor, amplificación, micrófono, notebook y data show.
- f) Se deberá ubicar el pendón del curso SENCE en un lugar visible, donde los beneficiarios recibirán su documento.
- g) Al inicio de la ceremonia es obligación nombrar al Director Regional del SENCE o a la persona delegada por él para representarlo. A continuación se deberá exhibir el video institucional del SENCE que será entregado junto con la validación de la Dirección Regional.
- h) Se debe ceder al Director Regional del SENCE o a la persona delegada por él, unos minutos para dirigirse a las personas asistentes, esto para reforzar que la totalidad de los beneficiarios reconoce que el Gobierno de Chile, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, es la Institución que los está apoyando en la solución de sus necesidades de capacitación y empleo por medio del financiamiento de dichos cursos.
- i) Para el momento de la entrega de los diplomas es importante ordenar los diplomas por nombre de llamado al escenario, para que no hayan mayores desórdenes y retrasos en los tiempos. En entregas masivas, superiores a 100 personas, se deberá entregar el diploma previo a que suban al escenario, de modo de acelerar el proceso.
- j) En cada ceremonia se exige el testimonio de al menos un participante egresado.
- k) Proyectar de manera gráfica (videos o fotografías) las experiencias del proceso de capacitación. Su duración no debe sobrepasar los 4 minutos.
- l) Al momento de finalizar la ceremonia se espera que el Organismo Ejecutor realice una atención/refrigerio para egresados e invitados.
- m) En caso de ceremonias cuyos cursos tengan un número reducido de participantes (digamos 10-15) por Ejecutor. Se sugiere en estos casos una actividad conjunta entre uno o más organismos para que conjuntamente organicen y financien una ceremonia.

- n) El Ejecutor deberá enviar a cada Encargado de programa cinco fotos, como mínimo, de la ceremonia realizada. Además, una copia en CD de la experiencia del proceso de capacitación presentada en la ceremonia. Para este envío el Ejecutor tendrá un plazo de 2 días hábiles.

#### 8. Estrategias Formativas con Perspectiva de Género



El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo como organismo de Estado busca a través de su accionar dar respuestas apropiadas a distintos problemas sociales, tales como las desigualdades e inequidades que afectan a mujeres y hombres. Así mismo, pretende que dichas respuestas se orienten hacia transformaciones que impulsen una mayor integración social y económica. En ese contexto, potenciar la incorporación del enfoque de género como parte de las políticas públicas del SENCE se traduce en un elemento fundamental para promover políticas y oportunidades laborales más equitativas entre mujeres y hombres.

Con este propósito, el siguiente documento pretende entregar las principales orientaciones conceptuales y metodológicas para la aplicación del enfoque de género en los procesos de formación y capacitación dirigidos a las y los participantes de los distintos Programas de SENCE.

Se espera, que para los organismos ejecutores del programa, estas orientaciones les permitan revisar sus prácticas e incorporar esta visión en sus procesos formativos y de intervención general, donde la incorporación de este enfoque enriquezca la cadena de valor del servicio entregado y permita a las personas sujetos de esta intervención ampliar los argumentos para plantearse, empoderarse y acceder a empleos de mejor calidad y que estos sean sostenibles en el tiempo.

Se reconoce que la menor participación laboral de las mujeres tiene una relación directa con el nivel socioeconómico en el cual se encuentran. A pesar del crecimiento en los últimos años, la brecha respecto de los hombres, aún se mantiene en 26,6 puntos porcentuales por sobre las mujeres acentuándose en los dos primeros quintiles de ingreso, por esto:

- Se cuenta con dispositivos de apoyo que reconocen las principales barreras de entrada de las mujeres al mundo laboral como:
  - a. Apoyo en el desarrollo de un proyecto de vida laboral que considera la disminución de las barreras individuales.
  - b. Nivelación de estudios para quienes no han completado la enseñanza media.
  - c. Desarrollo de competencias transversales orientadas a fortalecer su conciencia de género y su identidad como mujeres trabajadoras.
- Promueve la capacitación en rubros no tradicionales y en ámbitos productivos de mayor proyección laboral.
- Cautela la entrega de una capacitación y formación a través de sus ejecutores que no refuerce los estereotipos sexistas y promueve incorporación de un lenguaje inclusivo.

## ¿QUÉ ES GÉNERO?

El género es la construcción social, cultural e histórica de las diferencias sexuales. Es el conjunto de ideas, creencias y atribuciones asignadas a las personas según cuál sea su sexo biológico: hombre o mujer.

El género, no es un hecho dado naturalmente como el sexo biológico, es un hecho social, cultural e histórico, en permanente definición y cambio en tanto responde a las transformaciones económicas, culturales, sociales, políticas e históricas de una sociedad específica.

La pautas y valores culturales de género se promueven y son transmitidos a las personas desde temprana edad y a lo largo de la vida a través de la familia, la educación, la religión, los medios de comunicación entre otros, es decir, son aprendidos.

Dependiendo del momento y el lugar donde se viva, el género norma el “*debido comportamiento*” de hombres y de mujeres, por tanto la construcción de los estereotipos femenino y masculino, no son consecuencia - como algunos afirman - de la naturaleza biológica de las personas, obedecen al refuerzo y a la reproducción de las prácticas sociales de cada cultura<sup>10</sup>.

Los estereotipos nos hacen olvidar que las personas, además de su pertenencia a un determinado género, pertenecen a una clase social, a una etnia, a una nacionalidad, poseen una orientación sexual, una ubicación territorial, etc. No todas las mujeres -ni todos los hombres- tienen las mismas características, pese a que sus roles estén definidos y homogenizados culturalmente.

SEXO	GÉNERO
1. Es natural	2. Es cultural
3. Es innato	4. Es aprendido culturalmente
5. No se puede cambiar (genéticamente)	6. Es modificable si la sociedad así lo decide
7. Es universal	8. Varía en cada cultura
9. Ejemplo: Sólo las mujeres cuentan con el atributo fisiológico de amamantar.	10. Ejemplo: Hombres y mujeres pueden cambiar pañales y dar mamadera. <sup>11</sup>

Tabla: histórico de participantes inscritos a Septiembre 2018 según edad y sexo. Elaboración propia.

En nuestra sociedad, se concibe al hombre como el principal encargado de generar los recursos económicos para la mantención familiar por medio del trabajo remunerado o trabajo productivo. En el ámbito público se espera que ellos sean contenidos en sus manifestaciones de afecto, competitivos, dominantes, valientes y conquistadores. Por otra parte, se supone el interés y la preocupación de las mujeres por la mantención del hogar y el cuidado de los/as hijos/as. Los atributos para estas tareas las describe como afectivas, sumisas, colaboradoras, etc.

A esta distribución del trabajo entre hombres y mujeres se le denomina **división sexual del trabajo** y establece una clara separación entre el espacio doméstico y el espacio público. De acuerdo a esto, es posible ver que la actividad productiva está mayoritariamente masculinizada, genera riqueza, es visible socialmente, tiene reconocimiento social y proporciona autonomía personal. Por el contrario, el trabajo reproductivo está altamente feminizado, no genera riqueza, es invisible socialmente, no tiene reconocimiento social ni proporciona autonomía personal y se considera secundario.

Las mayores dificultades de las mujeres para integrarse al mundo del trabajo se expresan en tasas de desocupación más alta, mayor demora en encontrar un empleo y trayectorias laborales interrumpidas.

<sup>3</sup> En la isla de Bali (Indonesia), se descubrió que las mujeres son las responsables del trabajo pesado, desarrollando una musculatura claramente superior a la de los hombres.

<sup>11</sup> En algunos países el Sistema de Seguridad Social ha establecido permiso post natal para hombres y mujeres en forma compartida. En Chile el Art. 199 del Cód. del Trabajo, señala que para el caso de enfermedad grave de hijos o hijas, puede ser asumido por la madre o el padre y lo mismo en el caso de enfermedad grave con riesgo de muerte (cáncer terminal, accidente, etc.) hasta los 18 años.

Aun cuando las mujeres durante los últimos 30 años, han aumentado su nivel de escolaridad y se han incorporado formalmente al mundo del trabajo remunerado, representando el 40% de la fuerza laboral en el mundo, es posible observar que se encuentran subrepresentadas en áreas de servicio y educación, en actividades de menor crecimiento económico y niveles salariales. Por otra parte han debido asumir la exigencia de responder frente a una doble jornada de trabajo y acceder escasamente a puestos de dirección.

### ¿QUÉ ES EL ENFOQUE DE GÉNERO?

La incorporación del enfoque de género permite evaluar las necesidades diferenciadas y el impacto que produce en hombres y en mujeres, la aplicación de políticas, medidas legislativas u otro tipo de acciones.

Es un desafío de todos contribuir a que las relaciones que establecen hombres y mujeres integrantes de la sociedad sean más de complementación que de dominación o subordinación de uno por el otro, que la distribución de los roles sea más equitativa de manera de comenzar a abandonar la tradicional división sexual del trabajo. Una organización que integra en sus prácticas el tema debe:

#### **Dar a los hombres y mujeres igual posibilidad de asumir roles y responsabilidades sin distinción.**

- Asegurar la presencia de un número equitativo de hombres y mujeres en distintos espacios y grupos de trabajo.**
- Utilizar un lenguaje no sexista e imágenes neutras en la promoción de sus acciones.**
- Manejar datos desagregados por sexo para cada una de las temáticas que desea abordar.**

#### **Cuando las organizaciones se preocupan de este tema:**

Incorporan la observación de las necesidades, expectativas y relaciones de mujeres y hombres.  
Aseguran la comprensión y acción frente a los dispositivos y exigencias que se atribuyen a ambos sexos.

Apuntan a desarrollar cambios en la posición subordinada de las mujeres en la sociedad.  
Están dirigidas a asegurar la igualdad de participación de impacto en las mujeres.

### ¿QUÉ SIGNIFICA IGUALDAD DE GÉNERO?

Al hablar de igualdad de género se habla del goce, en todos los aspectos de la vida, de los mismos Derechos Humanos, las mismas oportunidades y el mismo trato por parte de las personas de uno y otro sexo, independientemente de su edad. Se parte desde el principio de que los derechos, las responsabilidades, la situación social y el acceso a los recursos de las personas no deben estar supeditados al hecho de ser varón o ser mujer. No obstante, no significa que los hombres y las mujeres sean lo mismo o deba convertirse en lo mismo, ni que todas las medidas del mercado de trabajo deban concluir en los mismos resultados.

La igualdad por lo que respecta al género supone que todas las personas de uno y otro sexo son libres de desarrollar sus capacidades y elegir sus opciones sin limitaciones impuestas por estereotipos acerca de los papeles de un sexo o del otro o de las características de los hombres y de las mujeres.<sup>12</sup>

### ¿CÓMO SE REFLEJA ESTO EN LA PARTICIPACIÓN LABORAL DE LAS MUJERES EN CHILE?

- Chile presenta una de las **menores tasas de participación laboral femenina** en el mundo, la que llega a un 43,5% (Casen 2011), en América Latina llega a un 52,8% (CEPAL, 2011), y en los Países de la OECD asciende a un 63,8%

<sup>12</sup> Fuente: OIT 2007. ABC de los derechos de las trabajadoras y la igualdad de género (OIT, Ginebra).

(OECD, 2011). Sin embargo, hemos avanzado. Según el INE del trimestre marzo-mayo 2012, logramos una participación femenina histórica del 48%.

- La tasa de participación femenina está correlacionada con la pobreza, por cuanto en los menores deciles de ingreso, las mujeres alcanzan una menor participación en el mercado laboral. El año 2011 para el primer decil de la población, la tasa de participación femenina llegó solo al 24,8%. (CASEN 2011)
- La participación de las mujeres en cargos de decisión es escasa. Para la Alta Gerencia de empresas, ésta no supera el 10%, mientras que para la Directorios de empresas no superan el 7%. (Fuente: IDH, PNUD 2009)
- Existe un brecha salarial del 26,3% entre hombres y mujeres que desempeñan una misma función en un mismo cargo. (CASEN 2011)
- Los hogares con jefatura femenina en Chile subieron de un 33% en 2009 a un 39% en 2011. De éstos, el 55% se encuentra en situación de extrema pobreza. (CASEN 2011).
- La tasa de natalidad en Chile ha disminuido a 1,89 hijos por mujer. (INE, 2013).
- Un 36% de las mujeres que hoy están inactivas declaran que lo están por razones familiares permanentes, lo que corresponde a más de 1.347.000 mujeres. (Encuesta Nacional de Empleo, INE Julio-Septiembre 2013) Estas razones son el cuidado de los hijos, los quehaceres del hogar, el cuidado del enfermo y del adulto mayor de la familia.
- Existe segregación por género en la formación profesional, por cuanto las carreras relacionadas con la extensión del rol cultural de la mujer, el cuidado de otros, como es el caso de las carreras relacionadas con la salud y la educación, concentran la mayor cantidad de mujeres. (MINEDUC, SIES, 2012).
- Sin embargo, 6 de cada 10 profesionales que salen al mercado hoy en Chile son mujeres. Las mujeres tienen mejores notas, se demoran un año menos en egresar y tienen un 10% menos de deserción en el primer año de educación superior. (MINEDUC, SIES, 2012).

### **LAS MUJERES EN LOS CONTEXTOS DE LAS POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO**

- Se continúa considerando a las mujeres como vulnerables y en su papel como madres más que como trabajadoras. En esa medida no se avanza en lograr un equilibrio en la participación de ambos géneros tanto en el trabajo productivo como reproductivo.
- Las políticas de promoción del trabajo femenino se deben dirigir hacia aquellos mercados con buena calidad de empleo, a la vez que aplicar políticas de mejoramiento de las trabajadoras hacia los mercados con peores condiciones.
- Se hace necesario desarrollar campañas públicas sobre la igualdad en el trabajo entre mujeres y hombres.
- Se requiere trabajar con el sector empresarial para derribar estereotipos de género, propiciar el aumento de la contratación de mano de obra femenina en igualdad de condiciones que sus pares.
- En los programas de capacitación en oficios existen retos para la inserción de una perspectiva de género: formar a las mujeres en estos temas e incluirlos en las mallas curriculares y analizar los modos de funcionamiento.

- Modificar la perspectiva de las propias mujeres en lo que se refiere a su autovaloración no sólo como madres sino como trabajadoras, empresarias o trabajadoras por cuenta propia.

Existe todavía el mito de que las mujeres trabajadoras preferirían no trabajar y que el empleo sólo se justifica como un ingreso secundario para el hogar.  
Frente a este mandato de género las mujeres señalan en diversas encuestas que el empleo se justifica no sólo por los ingresos que genera sino también por los deseos de desarrollo personal de las mujeres en otros ámbitos de la vida y porque mejora su autonomía económica.

Al hablar de la relación entre formación y género, nos remitimos a dos grandes ámbitos. Uno, referido a la equidad de género, relacionado con el acceso igualitario a la formación para todos: Jóvenes, mujeres y hombres. El otro, relacionado con la reinterpretación de género en el proceso formativo, en el que participa un conjunto de factores vinculados con la transmisión de valores, roles sociales y símbolos asociados a la construcción del ser masculino y del ser femenino. En este segundo punto, tienen especial relevancia, el lenguaje, la selección de contenidos, el uso de los ejemplos y las prácticas que hacen los y las formadores dentro de este espacio.

En el ámbito de la formación de personas jóvenes y adultas, nos enfrentamos a hombres y mujeres que traen una formación ética y valórica, y que también son portadores de prejuicios y visiones que muchas veces podrán chocar con una mirada crítica de género, sin embargo creemos que la incorporación de esta perspectiva en el proceso de capacitación de los programas, constituye un gran desafío, ya que permite dar un salto significativo en una formación de calidad, pertinente y adecuada a las necesidades de las y los participantes. Así mismo, es importante poder intervenir con un enfoque crítico de género en espacios donde es posible abordar las problemática con una mirada adulta.

### **Orientaciones metodológicas**

**CAMBIOS EN EL LENGUAJE:** Como ya se ha dicho antes, el tema del lenguaje es fundamental en la incorporación de la perspectiva de género, porque a través de él construimos el mundo, nuestra identidad y podemos reconocernos.

Para avanzar en este proceso es necesario, en primer lugar, reconocer aquellos usos que pueden discriminar o invisibilizar a uno u otro sexo.

La mayor parte de las veces, estos usos son sutiles o están tan incorporados a la práctica lingüística de tal forma que son casi imperceptibles en la vida cotidiana y profesional.

Por ejemplo podemos llegar a referirnos a las participantes de un curso de capacitación como “las mamitas” “las chiquillas”, usos que al parecer son amigables, sin embargo distorsionan la imagen y seriedad de una mujer trabajadora que está en proceso de mejorar sus competencias.

En otro ámbito, recomendamos a cada formador/a la utilización de un lenguaje inclusivo, esto es, que incorpore la presencia de las mujeres en distintas circunstancias, tanto al momento de nombrar ambos géneros (alumnos y alumnas) cuando nos referimos a un conjunto de personas en el que hay mujeres y hombres, en otros casos es posible utilizar genéricos colectivos reales (la humanidad o el ser humano en vez de “el” hombre).

Así mismo poner atención cuando se pueden utilizar femeninos cuando corresponde como por ejemplo (la jueza y no la juez)

En un principio y cuando no se ha hecho conciencia de este fenómeno, puede resultar engorroso y complejo la utilización de un lenguaje que engloben la presencia femenina y masculina, pero en la medida que se hace este ejercicio como una práctica habitual en nuestra comunicación, se va haciendo natural.

## Algunos ejemplos...

**Abuso del masculino genérico:** Cuando se utiliza el masculino con valor genérico para hacer referencia a mujeres y a hombres se excluye e invisibiliza a las mujeres y se muestra al hombre como sujeto de los hechos que se narran. *Ej. Los trabajadores. Cuando se quiere hacer referencia a trabajadores y trabajadoras.*

**Tratamiento en masculino:** se dan situaciones, especialmente en formularios o formas que deben ser completados tanto por mujeres como por hombres, en que los campos de llenado se consideran solamente en masculino. *Ej. El denunciante / Firma del interesado*

Para eliminar o aminorar este uso sexista del lenguaje se pueden emplear términos genéricos (persona, cónyuge) sustantivos colectivos (ciudadanía, población, familia, alumnado) Uso de barras, recurso recomendado en documentos, por ejemplo: Sr/a.

**COMUNICACIÓN ORAL:** El desarrollo de las habilidades orales de las personas constituye un objetivo explícito en el Plan de Formación de Competencias Transversales, sin embargo es fundamental que se refuerce en todos los espacios formativos del programa. Además estas capacidades deben estar al servicio de facilitar la empleabilidad del público objetivo del programa. (Asertividad, comprensión del lenguaje verbal y no verbal, etc.)

Desde esta perspectiva se recomienda promover la capacidad para defender posturas propias y la autoafirmación personal, proveyendo, a los y las participantes de elementos discursivos que les permitan transmitir sus ideas con seguridad.

En este sentido, recordemos que las mujeres por condiciones culturales y porque mayoritariamente su ámbito de desarrollo ha estado en el espacio privado, podrían poseer una menor práctica en habilidades de argumentación y contra argumentación o de plantear una idea con asertividad, sobre todo a la hora de establecer o plantear relaciones laborales formales.

Cuando los/as relatores usan ejemplos en la explicación y descripción de procesos o actividades, deben hacerlo poniendo atención a no representar caricaturas o imágenes estereotipadas de lo que es “ser hombre” o “ser mujer”. Lo mismo cuando se den opiniones sobre los preferencias o atributos de “la mujer”, se debe hacer atención a que no existe una sola forma de ser mujer. Desde esta perspectiva se reconoce la diversidad y heterogeneidad de “las mujeres”. Ejemplo: no todas las mujeres son emocionales, sensibles, pueden ser también pragmáticas y firmes a la hora de tomar decisiones. Por otra parte, algunas pueden pensar que la maternidad es algo importante, legítimamente, sin embargo otras puedan plantear otras posturas y opciones en la vida.

**COMUNICACIÓN ESCRITA:** La comunicación escrita es fundamental y está siempre presente en todo el proceso formativo, es una habilidad necesaria para enfrentar distintos espacios de aprendizaje. Las personas que han estado fuera del sistema escolar han abandonado esta práctica y, en muchos casos, les resulta difícil poder llevar a la escritura sus pensamientos, sentimientos y conocimientos.

Incentivar la escritura desde una perspectiva de género debe considerar la posibilidad de que las personas puedan escribir sobre sí mismas; esto permitirá poner en común conflictos vividos, que en muchos casos corresponderán a problemáticas sociales, asociadas a su experiencia personal, pero que no son tan solo de ellas.

En cada una de las actividades escritas que se desarrollen se debe cautelar el uso inclusivo y no sexista del lenguaje.

**TRANSVERSALIZAR:** Se sugiere, como una estrategia de trabajo pedagógico, abordar las diferentes materias de aprendizaje a trata, desde una perspectiva no sexista, es decir que no discrimine ni a hombres ni a mujeres. Esto es, que pueda distinguir entre algunas prácticas y discursos que hacen estas distinciones y avanzar en su eliminación. No se trata de introducir nuevos contenidos a los planeados en el plan formativo, sino más bien de reenfocar su tratamiento.

Se sugiere que el aprendizaje sea en relación al mundo circundante, a partir de situaciones problemáticas concretas y sociales; es decir, a partir de elementos conocidos por las y los participantes, sin embargo muchas veces se abusa con los ejemplos y escenarios domésticos, por lo que muchas de estas situaciones o problemáticas pueden tratarse a la luz de las noticias diarias o de la lectura de los periódicos u otros escenarios que puedan servir de insumo para iniciar aprendizajes específicos.

**VISIBILIZAR:** Al momento de dar ejemplos de personas que han hecho aportes significativos en nuestra civilización, siempre es posible encontrar mujeres destacadas, cuyo ejemplo permita a las alumnas identificarse y tener modelos que puedan seguir. En esta perspectiva, es muy importante la visibilización de los aportes de las mujeres científicas, por ejemplo pues es un espacio donde la participación femenina ha sido menos reconocida.

Adoptar todas las medidas necesarias para eliminar los prejuicios y las prácticas sexistas y de otro tipo basadas en la idea de inferioridad o la superioridad de uno u otro sexo y de los estereotipos asignados a mujeres y hombres (Conferencia de Beijing, 1995) <http://www.cinu.org.mx/temas/mujer/confmujer.htm>.

2.- Publíquese la presente resolución en el sitio web oficial del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, [www.sence.cl](http://www.sence.cl).



**ANÓTESE Y ARCHÍVESE**

**JUAN MANUEL SANTA CRUZ CAMPAÑA**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

GFU/LJO/PPJ/NAT

Distribución:

- Direcciones Regionales SENCE
- Departamento Jurídico
- Departamento de Capacitación a Personas
- Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado
- Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad Central de Fiscalización
- Oficina de Partes

Exp.: 13.964