

REF.: APRUEBA “INSTRUCTIVO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA Y FORMATIVA, SOF”.

RESOLUCIÓN EXENTA N°1979/

SANTIAGO, 13 de agosto 2026.

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República; en el D.F.L. 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el N°5 del artículo 85 de la ley N°19.518, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo; en el Decreto Exento N°4, de 22 de enero de 2026, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispone orden de subrogación del Director(a) del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo; en la Resolución Exenta RA 250/214/2025, de 25 de junio de 2025, que renovó el nombramiento de don Rodrigo Valdivia Lefort, en el cargo de Jefe del Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Alta Dirección Pública; y lo preceptuado en la Resolución N°36, de 2024, y sus modificaciones, de la Contraloría General de la República que fija normas de exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1.- Que la ley N°19.518, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo, dispone en su artículo 83, letra g) que serán funciones del Servicio Nacional de Capacitación, entre otras, desarrollar, evaluar, supervigilar y fiscalizar los programas y acciones de capacitación laboral que contempla el Fondo Nacional de Capacitación, a que se refiere el Párrafo 5° del Título I de la citada ley.

2.- Que por otra parte, el artículo 86 del mencionado cuerpo legal, dispone que, sin perjuicio de las instrucciones, resoluciones y providencias que dicte el Director Nacional respecto de las Direcciones Regionales, a éstas, en el ámbito de sus respectivas regiones, les corresponderá, entre otras funciones *“supervigilar los programas de capacitación que desarrollen las empresas de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Estatuto de Capacitación y Empleo, así como autorizar y fiscalizar el uso de los incentivos y subsidios establecidos en el Párrafo 4° del Título I de la ley N°19.518, todo ello con arreglo a las instrucciones que les imparta el Director Nacional”*.

3.- Que en el marco de la función de supervigilancia a los programas y acciones de capacitación laboral antes referidos, se ha considerado necesario diseñar e implementar la Supervisión Operativa y Formativa (SOF), que se enfoca en la calidad del curso, antes y durante su ejecución, en especial en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la observación y evaluación del desarrollo metodológico del proceso formativo del aprendizaje, identificando buenas prácticas, brechas y oportunidades de mejora, con la finalidad de contribuir a optimizar la capacitación y sus componentes, fases y dispositivos de apoyo, contemplados en los Programas de Capacitación entregados por los organismos ejecutores, elevando los estándares de calidad y transparencia en la provisión de los productos estratégicos, fortaleciendo y modernizando la gestión del Servicio.

4.- Que a través de Providencia (FISC) N°85, de 21 de julio de 2026, remitida mediante Gestor documental E23090/2026, la Encargada de la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa (S) solicita al Departamento Jurídico la revisión y aprobación mediante resolución exenta del “Instructivo de Supervisión Operativa y Formativa (SOF)”, que tiene por finalidad generar lineamientos para el correcto seguimiento de las capacitaciones generadas por el SENCE.

5.- La necesidad de dictar un acto administrativo que apruebe el *“Instructivo de Supervisión Operativa y Formativa, SOF”*, no sólo con la finalidad de dar

cumplimiento a los objetivos estratégicos del SENCE, que apuntan a la calidad de la capacitación, en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también con el objeto de contribuir a optimizar la capacitación y los demás componentes, fases y dispositivos de apoyo de todos los Programas gestionados por este Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

6.- Que, el artículo 85 de la ley N°19.518, que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo, faculta a este Director Nacional a dictar instrucciones generales.

RESUELVO:

1.- Apruébase el "Instructivo de Supervisión Operativa y Formativa, SOF", cuyo texto es el siguiente:

SUPERVISIÓN OPERATIVA Y FORMATIVA (SOF)

I.	CONTENIDO	
II.	ANTECEDENTES GENERALES	3
1.	GLOSARIO	3
2.	DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y ETAPAS:	3
2.1.	Descripción	3
2.2.	Objetivo general:	4
2.3.	Objetivos Específicos	4
3.	PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA SUPERVISIÓN	4
4.	COORDINACIÓN CON FISCALIZACIÓN	5
5.	ETAPAS DE LA SUPERVISIÓN	6
5.1.	PRIORIZACIÓN	6
5.1.1.	Descripción	6
5.1.2.	Procedimiento para la priorización	6
5.1.3.	Factores para la priorización	6
5.1.4.	Meta cursos a priorizar:	7
6.	SUPERVISIÓN INICIAL	7
6.1.	Descripción	7
6.2.	Procedimiento:	7
6.3.	Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión inicial, modalidad presencial (ANEXO N°3):	8
6.4.	Especificaciones sobre Baño Accesible	11
6.5.	Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión inicial de cursos, modalidad E- learning y Blended (ANEXO N°4):	11
6.6.	Resultados de la supervisión inicial.	13
7.	SUPERVISIÓN TÉCNICA	13
7.1.	Supervisión Operativa	13
7.1.1.	Descripción	13
7.1.2.	Procedimiento	13
7.1.3.	Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión, cursos modalidad presencial: Anexo N°5	14
7.2.	Supervisión Formativa	17
7.2.1.	Descripción	17
7.2.2.	Procedimiento	17
7.2.3.	Dimensiones de la Supervisión Formativa	17
7.2.4.	Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión Gestión del ambiente del aprendizaje: ANEXO N°5.	17
7.2.5.	Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión Gestión del proceso de aprendizaje, cursos modalidad presencial	18
7.3.	Protocolo de Supervisión Técnica para Curso Modalidad Presencial	20
7.4.	La supervisión de los cursos modalidad e-learning contendrá dos etapas:	20
7.4.1.	Gestión de interacción de aprendizaje	20
7.4.2.	Desarrollo de los contenidos	21
7.4.3.	Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión Gestión del proceso de aprendizaje, cursos modalidad e-learning	21
7.5.	Protocolo De Supervisión Técnica Para Curso Modalidad E Learning O Blended.	22

7.6.	Acompañamiento Técnico a los Organismos Técnicos De Capacitación (Otec) ..	23
7.6.1.	Descripción.....	23
7.6.2.	Procedimiento.....	23
7.6.3.	Jornadas de Asesoría Curricular (ANEXO N°9)	24
7.6.4.	Reuniones de Asesoría Técnica	24
III.	ANEXO N°1 ACTA DE COORDINACIÓN DE TRABAJO CON FISCALIZACIÓN	25
IV.	ANEXO N° 2 ACTA DE DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN	26
V.	ANEXO N° 3 SUPERVISIÓN INICIAL DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES.....	27
VI.	ANEXO N°4 SUPERVISIÓN DE CARGA INICIAL DEL CURSO O MÓDULOS E- LEARNING	29
VII.	ANEXO N°5: SUPERVISIÓN TÉCNICA OPERATIVA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES.	31
VIII.	ANEXO N°6: SUPERVISIÓN TÉCNICA FORMATIVA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES.	33
IX.	ANEXO N°7: SUPERVISIÓN TÉCNICA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS E-LEARNING.	34
X.	ANEXO N°8 REUNIÓN DE ASESORIA TÉCNICA	35
XI.	ANEXO N°9 JORNADA DE ASESORÍA CURRICULAR	36

II. ANTECEDENTES GENERALES

1. GLOSARIO

Para el correcto uso y comprensión del siguiente instructivo a continuación, se detallan las siglas a utilizar y sus significados:

- a) **UCAP:** Unidad de Capacitación a Personas Regional, la cual gestiona y administra los programas financiados por FONCAP y extrapresupuestarios.
- b) **URF:** Unidad Regional de Fiscalización, los cuales llevan a cabo los procesos inspectivos de los programas del SENCE haciendo cumplir las normas vigentes y el correcto uso de recursos públicos.
- c) **SOF:** Supervisor operativo y formativo que podrá denominarse “Supervisor”, el cual, regionalmente lleva a cabo el proceso de supervigilancia de los cursos financiados por el SENCE, revisando la ejecución y generando acompañamiento de los organismos.
- d) **SIC:** Sistema integrado de capacitación, el cual contiene todos los antecedentes de ejecución y pago de los programas financiados por el FONCAP y extrapresupuestarios.
- e) **DDRM:** Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado que otorga asesoría técnica curricular en el proceso de supervisión formativa.

2. DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y ETAPAS:

2.1. Descripción

La Supervisión Operativa y Formativa (SOF), que también podrá denominarse supervisión, se enmarca en la función de supervigilancia a los programas de capacitación gestionados por el SENCE y se enfoca en la calidad del curso, antes y durante su ejecución, en especial en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Consiste en observar y evaluar el desarrollo metodológico del proceso formativo del aprendizaje, identificando buenas prácticas, brechas y oportunidades de mejora.

Es la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa la encargada de impartir lineamientos respecto de la fiscalización y supervisión de los cursos, función esta última que deberá ser realizada por funcionarios del SENCE en cada Dirección Regional con la asistencia técnica curricular del Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Ley N°19.518, las Direcciones Regionales tienen la responsabilidad, en el ámbito de sus respectivas regiones, entre otras, de fiscalizar la correcta ejecución de las acciones y programas financiados por el Fondo Nacional de

Capacitación y los programas extrapresupuestarios, por lo que se hace necesaria la complementariedad y coordinación de la persona encargada de la Supervisión técnica, los encargados de Programa de la Unidad de capacitación a personas (UCAP) y la Unidad Regional de Fiscalización (URF). Este procedimiento podrá extenderse a los demás programas del Servicio, según las instrucciones que determine la autoridad.

La supervisión se alinea con los siguientes objetivos estratégicos del SENCE:

- Mejorar la empleabilidad de las personas con dificultad en el acceso y continuidad en el mercado del trabajo, mediante un sistema de acompañamiento a lo largo de su vida laboral, que integre los servicios de intermediación, incentivos a la contratación y el cierre de brechas de competencias laborales,
- Elevar los estándares de calidad y transparencia en la provisión de los productos estratégicos, fortaleciendo y modernizando la gestión del Servicio y promoviendo la articulación interna con los actores del sistema de formación para el trabajo, y;
- Desarrollar las capacidades institucionales para identificar y entender las necesidades y barreras de entrada de las personas frente al mercado del trabajo y los requerimientos de capital humano presentes y futuros de los sectores productivos, orientando en torno a ellos la oferta programática del Servicio.

2.2. Objetivo general:

- Contribuir a optimizar la capacitación y sus componentes, fases y dispositivos de apoyo, contemplados en cada Programa, elevando los estándares de calidad y transparencia en la provisión de los productos estratégicos, fortaleciendo y modernizando la gestión del Servicio.

2.3. Objetivos Específicos

- Asegurar la calidad de la ejecución de los cursos, ex ante y durante el desarrollo del proceso formativo, de acuerdo con los estándares y requisitos establecidos en la normativa de los Programas (Bases e Instructivos).
- Obtener información del desempeño de los ejecutores en la implementación y ejecución de los cursos de capacitación y determinar brechas de calidad para la toma de decisiones futuras.
- Generar información objetiva que permita tomar decisiones acertadas en todos los procesos que integran el ciclo de la capacitación, detección-diseño-ejecución- evaluación; para mayor pertinencia y temporalidad de los cursos a impartir y la consecución de los objetivos estratégicos del Servicio.
- Velar por el buen uso de los recursos públicos.

Para todos los efectos, consideraremos las siguientes etapas de la supervisión:

- Priorización
- Supervisión inicial
- Supervisión técnica
- Supervisión formativa

3. PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA SUPERVISIÓN

1. Supervisor Operativo y Formativo: cada Dirección Regional deberá determinar a una o más personas que llevarán a cabo la labor de supervisión, las cuales desempeñarán exclusivamente esta función y se denominará supervisor/a.
2. SIC: Todas las acciones asociadas a la supervisión deberán ser ingresadas en el Sistema Integrado de Capacitación (SIC). El ingreso deberá ser realizado por el supervisor en un plazo máximo de 2 días hábiles contados desde la realización de la acción de supervisión correspondiente; luego de lo cual los ejecutores podrán consultar el resultado de las supervisiones y sus respectivas fichas directamente a través del SIC.
3. Canal de denuncias: cuando el Encargado Regional del Programa de la Unidad de Capacitación en Oficios (UCAP) reciba una denuncia ya sea presencial o vía correo electrónico, deberá registrarlo en el sistema del Canal de Denuncias para que esta sea

derivada al área respectiva. En caso de situaciones que deban ser atendidas con prontitud, el encargado regional de programa deberá solicitar vía correo electrónico al supervisor, en materias que no sean propias del encargado de programa, la revisión del caso en tiempo y forma según lo que indiquen las bases del programa. El resultado de esta supervisión deberá ser informado en el plazo de 2 días hábiles para que el encargado regional tome las medidas correctivas del caso. Cuando los hechos tengan carácter de delito o sea una irregularidad que no pueda ser rectificada por el OTEC deberá ser informada, mediante gestor documental, a la URF.

4. Coordinación con los encargados regionales de programas: el proceso de supervisión deberá estar coordinado con los programas en relación con los siguientes puntos:

Rol	Responsabilidad
Supervisor	Conocer los plazos que indican las bases de cada programa y los plazos establecidos en el acuerdo operativo y sus anexos en el SIC, para realizar las supervisiones y ajustar su trabajo respecto de lo establecido
Encargado regional de programa	Proveer al supervisor de la información a lo menos 5 días hábiles antes del inicio del curso para poder revisar los cursos, conforme a este instructivo
Supervisor	Informar vía correo electrónico, al encargado de programa, una vez finalizado el proceso de supervisión inicial, el resultado de la supervisión adjuntando el acta respectiva, para las gestiones posteriores
Supervisor	Subir al sistema SIC el acta de supervisión para que sea notificado el organismo ejecutor por este medio.
Supervisor	Coordinación con la Unidad Regional de Fiscalización, entregando información anticipada de salidas a terreno, resultados de procesos de supervisión que deban fiscalizarse, entre otros antecedentes relevantes para el trabajo mancomunado.

5. Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (OTIC): el proceso de supervisión del programa de becas laborales deberá llevarse a cabo conforme a las instrucciones específicas indicadas en las bases del llamado. En todo aquello que las bases no se pronuncien el supervisor del SENCE podrá utilizar lo estipulado en este procedimiento y deberá coordinarse con su contraparte del OTIC, según lo estipulan las Bases del programa.

Los OTIC deberán ceñirse en todo lo demás a las respectivas bases del Programa Becas Laborales.

Si el OTIC realizará la supervisión previa, para así dar inicio a la capacitación, deberá informar el resultado de esa supervisión al encargado de programa y al encargado regional de supervisión del SENCE, junto con informar que el o los cursos han iniciado. El supervisor regional deberá realizar las coordinaciones respectivas con el supervisor del OTIC para conocer su itinerario mensual de supervisiones y de esta forma evitar que exista duplicidad de las funciones en terreno.

4. COORDINACIÓN CON FISCALIZACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Ley N°19.518, las Direcciones Regionales tienen la responsabilidad, en el ámbito de sus respectivas regiones, de fiscalizar la correcta ejecución de las acciones y programas financiados por el Fondo Nacional de Capacitación y los programas extrapresupuestarios, por lo que se hace necesaria la complementariedad y coordinación con la Unidad Regional de Fiscalización, puesto que ella tiene facultades de carácter punitivo y su objetivo es fiscalizar que los recursos públicos sean utilizados con el propósito para los que fueron entregados.

La coordinación y definición respecto de la priorización de cursos y ejecutores a fiscalizar resulta fundamental en la complementación de estos procesos; en virtud de lo anterior, deberá existir un trabajo complementario y articulado entre las Unidades Regionales de Fiscalización y las personas a cargo de la supervisión operativa de cada región.

Esta coordinación deberá realizarse constantemente, a través de reuniones entre ambos equipos, las cuales se deberán llevar a cabo a lo menos una vez al mes, a través de las cuales la persona

encargada de la supervisión deberá entregar al Encargado Regional de Fiscalización la proyección de supervisiones para el mes y los hechos detectados durante el mes anterior.

Cada reunión quedará respaldada a través del “Acta de Coordinación de Trabajo con Fiscalización”; documento de carácter interno y regional (Anexo N°1), el cual deberá ser completado por la persona encargada de supervisión operacional (supervisor de cada Dirección Regional). Lo anterior, sin perjuicio de los lineamientos de carácter general emanados del nivel central desde la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa.

5. ETAPAS DE LA SUPERVISIÓN

5.1. PRIORIZACIÓN.

5.1.1. Descripción

Consiste en la selección de aquellos cursos-ejecutores que puedan presentar riesgos en la ejecución de los cursos, de conformidad a los factores establecidos en el punto iii) de este numeral, en razón del 100% de los cursos adjudicados o seleccionados, con convenios y acuerdos operativos aprobados de los programas financiados por el FONCAP y los Programas Extrapresupuestarios, así como también las demás líneas y programas del SENCE que se encuentren validadas o autorizadas para su inicio.

5.1.2. Procedimiento para la priorización

Una vez al año, las Direcciones Regionales deberán priorizar y seleccionar en cada programa de capacitación, entre sus ejecutores y/o cursos, aquellos que consideren que representan un mayor riesgo en la obtención de éxito en los resultados de la capacitación, para así focalizar en ellos la aplicación de este modelo.

La priorización de cursos y ejecutores debe ser definido, coordinado y articulado con los equipos de las URF, los encargados regionales de programa y las personas a cargo de la supervisión de cada región y así determinar una propuesta de priorización.

Conforme a lo anterior, la persona encargada de la supervisión regional será la responsable de liderar el trabajo para la priorización de cursos y ejecutores a supervisar, y deberá ser analizada conjuntamente con el Encargado de fiscalización regional.

Cada reunión quedará respaldada a través del “Acta de definición de criterios de priorización”; documento de carácter interno y regional (Anexo N°2), el cual deberá ser completado por la persona encargada de supervisión. Lo anterior, sin perjuicio de los lineamientos de carácter general emanados del nivel central desde la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa.

La persona encargada de la supervisión nacional, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa, será la encargada de remitir a los equipos de supervisión de las direcciones regionales la base de datos que cuente con la información de los programas y cursos adjudicados o seleccionados por región y a nivel nacional para la determinación de la priorización.

Los directores regionales serán los responsables de aprobar e informar la priorización, a través de un correo electrónico dirigido a la jefatura de la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa, con copia a la persona encargada de la supervisión regional y al encargado de fiscalización regional, adjuntando la justificación de la priorización acordada la cual deberá incluir la nómina de cursos, en formato Excel que se disponibilizará en esta etapa, que deberá contener la información curso a curso en estado “Priorizado” y en estado “No Priorizado”.

5.1.3. Factores para la priorización

Para la priorización se deberán considerar los siguientes factores de riesgo, en el orden de prelación que defina y justifique cada Dirección Regional: (ANEXO N°2 Acta de definición de criterios de priorización)

- a) Ejecutores nuevos: OTEC que son nuevos en licitaciones o concursos públicos o que ejecutan por primera vez cursos en alguna línea de programas en la región respectiva.

- b) Comportamiento de los Ejecutores en los 3 años anteriores, medido en cantidad de fiscalizaciones que tenga como resultado multas o sanciones, información que deberá proveer el encargado regional de fiscalización.
- c) Ejecutores con alta concentración de ejecución; es decir, cuantía de cursos/cupos seleccionados o adjudicados a nivel regional o nacional. Para esto el encargado nacional de supervisión proveerá de la información necesaria para tal fin.
- d) Lugar de ejecución del curso (lugares aislados de difícil comunicación entre las personas que participen del curso con el Ejecutor o con el SENCE).
- e) Incumplimiento de condiciones establecidas para atender personas con discapacidad o movilidad reducida.
- f) Ejecutores con convenios vigentes y cuya ejecución comience en el año y que posean acreditación con características particulares, en caso de que existan cursos que requieran acreditación de terceros, por ejemplo, las escuelas de conducir.
- g) Otro riesgo definido por la Dirección Regional, debidamente especificado y justificado.

5.1.4. Meta cursos a priorizar:

Respecto a las metas se considerará lo siguiente:

- Las metas de supervisión deben ser definidas, coordinadas y articuladas con los equipos de las URF, los encargados regionales de programa y las personas a cargo de la supervisión de cada región.
- La meta de los cursos a priorizar será de un 70% y se obtendrá de los cursos priorizados que estén adjudicados o seleccionados con convenios firmados y acuerdo operativo visado.
- Esta priorización podrá ser modificada dentro del año calendario.

6. SUPERVISIÓN INICIAL

6.1. Descripción

Consiste en verificar que el ejecutor cumpla con las condiciones previas adecuadas para el inicio y desarrollo de la capacitación, según lo estipulado en el plan formativo adjudicado o seleccionado complementado con las condiciones presentadas, verificando que el ejecutor cuente con todos los elementos e insumos necesarios para garantizar un desarrollo adecuado de la capacitación, lo cual debe ajustarse a lo indicado en el plan formativo respectivo.

En esta etapa de la supervisión, en los cursos presenciales, se verifica la infraestructura mínima como condición determinante para el inicio del curso que consiste en revisar los inmuebles, las condiciones de seguridad, instalaciones sanitarias, iluminación e instalaciones eléctricas, ventilación y calefacción, higiene y las condiciones de accesibilidad y materiales y herramientas e insumos. En los cursos modalidad e-learning se evalúa el funcionamiento del entorno digital, la compatibilidad de la plataforma LMS con distintos dispositivos y la accesibilidad universal. Todo lo anterior, conforme al plan formativo adjudicado o seleccionado para cada curso.

6.2. Procedimiento:

La supervisión inicial deberá ser realizada por la persona encargada de la supervisión en la región, la que podrá ser llevada a cabo, si corresponde, con la persona Encargada del OTIC y/o la persona Encargada de la Institución Pública, según corresponda al Programa, una vez recibida la solicitud de inicio del curso, en la cual el encargado regional de programa respectivo, deberá informar de la solicitud de inicio de curso al encargado de la supervisión regional, mediante correo electrónico, a fin de que proceda con la supervisión inicial, según la modalidad instruccional y se tomen los resguardos necesarios para ello en función de las distancias físicas que pudieren existir con algunos centros de capacitación, en zonas de difícil acceso, conforme a los plazos estipulados en las bases de cada programa. Realizada la supervisión inicial, el supervisor deberá informar inmediatamente el resultado al encargado de programa para gestionar el inicio del curso. El plazo del supervisor para cargar los antecedentes en SIC será de 2 días hábiles después de realizada la supervisión.

Si existieren observaciones a esta supervisión que no comprometan el correcto inicio del curso, se podrá aprobar con observaciones, otorgando el plazo definido en las bases del programa respectivo para rectificar. Si las observaciones no son rectificables, el supervisor, deberá informar al encargado de

programa, quien podrá modificar la fecha de inicio de curso, previa coordinación entre el OTEC, el supervisor y el Encargado de Programa.

De esta manera, la supervisión de infraestructura se articula directamente con la calidad formativa del curso, asegurando que el entorno de aprendizaje sea un habilitador y no una barrera para el logro de los aprendizajes.

Para los cursos en modalidad Presencial, la supervisión podrá realizarse en terreno o en forma remota. En este caso la supervisión se deberá realizar en los plazos establecidos en las respectivas bases del programa. Si no se estipulara un plazo, esta deberá realizarse 10 días antes del inicio de un curso.

Para cursos en modalidad E-Learning o Blended, la supervisión previa deberá realizarse de manera remota en los plazos establecidos en las respectivas bases del programa. Si no se estipulara un plazo, esta deberá realizarse 10 días antes del inicio de un curso o módulo.

6.3. Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión inicial, modalidad presencial (ANEXO N°3):

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS INMUEBLES		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1.1	El lugar físico permite un desarrollo seguro del curso	Al revisar el recinto, se deben verificar condiciones seguras, asegurando que no existan riesgos de caída de techumbres, muros u otros objetos. Esta es la inspección más general, orientada a confirmar que el lugar físico cumple con las condiciones básicas de seguridad y habitabilidad necesarias para impartir el curso de capacitación al cual asistirán los participantes.
2. CONDICIONES DE SEGURIDAD		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
2.1	Existen salidas de emergencias/vías de escape.	Se deberá verificar que exista señalización de las vías de evacuación en caso de emergencias.
2.2	Existen señaléticas de emergencia visible	Se deberá verificar que exista señaléticas de emergencia y que sean visibles.
2.3	De existir escaleras, estas cuentan con baranda o pasamanos.	Se refiere a especificaciones de seguridad en cuanto a la circulación de las personas participantes para subir o bajar a distintos pisos del establecimiento si esto así lo requiere.
2.4	Posee equipos de extinción de incendios	Se debe revisar que existan sistemas o instrumentos de extinción de incendio. • Sistemas de extinción de incendio: Sistemas de rociadores automáticos, sistemas de espuma, sistemas de detección de incendios, y sistemas de extinción por gas (como el CO₂). • Instrumentos de extinción de incendios: Extinguidores portátiles (de diversos tipos como agua, polvo químico, CO₂), mangueras contra incendio, palas, cubos de arena, y mantas ignífugas.
2.5	Existencia de botiquín básico para primeros auxilios	Debe existir un botiquín básico o útiles de primeros auxilios, que son herramientas y materiales que se utilizan para proporcionar atención inicial en caso de lesiones o emergencias médicas. Una adecuada caja, set o botiquín de primeros auxilios debe incluir una variedad de elementos para atender diferentes situaciones.
3. INSTALACIONES SANITARIAS		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
3.1	Cuenta con servicios higiénicos	Para verificar se debe considerar que los servicios higiénicos pueden ser mixtos, separados por género o inclusivos y que la cantidad de servicios higiénicos requeridos en un recinto en Chile depende de varios factores, incluyendo el tipo de actividad que se realiza en el recinto y el número de personas que lo utilizan. El criterio general es un baño por cada 10 personas según lo establecido en los artículos 21, 22 y 23 del Decreto Supremo N°594 de 199 del Ministerio de Salud.

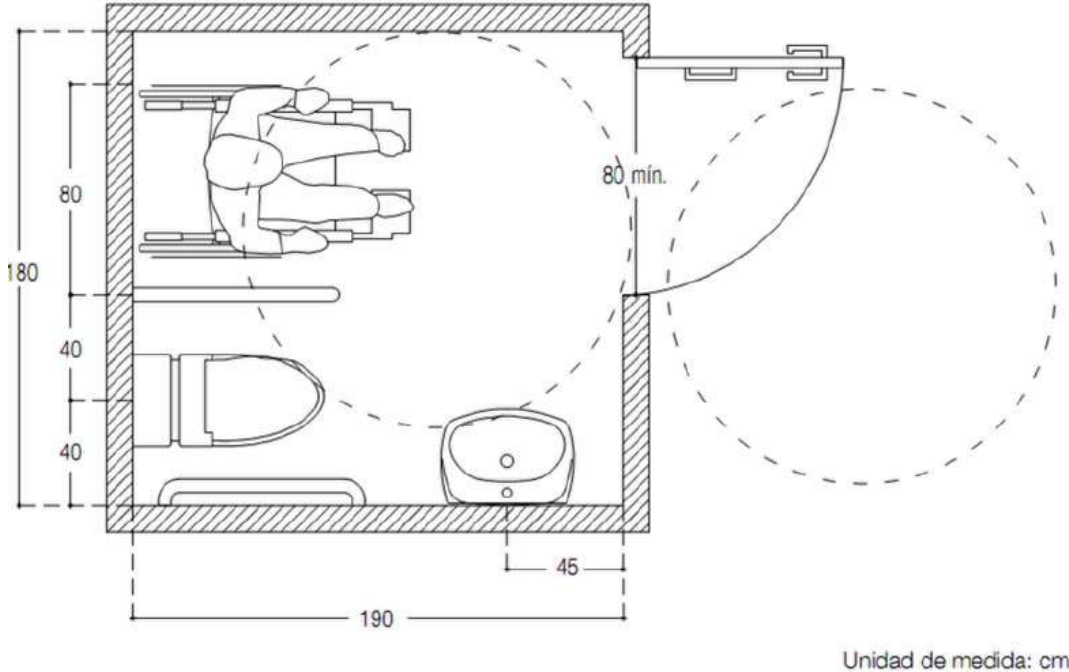
3.2	Cuenta con servicios higiénicos accesibles	Verificar que los baños para PeSD estén diseñados para garantizar la accesibilidad y comodidad de las personas con discapacidades o movilidad reducida. La accesibilidad es fundamental para garantizar que todos puedan utilizar estas instalaciones de manera segura y cómoda (ver “Especificaciones sobre Baño Accesible” incluido al final de esta tabla). Si el curso no tiene PeSD no es obligación que tenga este tipo de baño, situación que se debe corroborar en el Acuerdo Operativo y sus anexos.
3.3	El/los baño/s se encuentran en buen estado	Se debe verificar que todos los accesorios estén en funcionamiento y operando adecuadamente (sin fugas ni obstrucciones): inodoro, estanque, cisternas (en caso de uso para almacenamiento de agua para tirar la cadena), urinarios (en caso de existir), lavamanos, grifos, dispensador de papel higiénico y secadores de manos o toallas de papel.
3.4	Cuenta con agua potable	Consultar con los encargados del recinto, si el agua que sale por la llave o la que se encuentra en los estanques o bidones es agua potable.
3.5	El baño tiene iluminación y ventilación adecuada	Debe estar bien iluminado con luz natural o artificial, permitiendo una visibilidad adecuada para garantizar seguridad y confort. La ventilación debe ser suficiente para evitar la acumulación de olores y humedad.
3.6	Se dispone de accesorios completos	Debe haber papel higiénico, jabón líquido o en espuma o dispensadores de desinfectante para manos, y toallas de papel o secadores de aire. También debe haber basureros y en cantidad suficiente según cubículos y espacio de lavamanos.
4. ILUMINACIÓN E INSTALACIONES ELÉCTRICAS		
Nº	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
4.1	La sala cuenta con electricidad	La sala cuenta con electricidad para los enchufes, como también para encender la luz en el lugar.
4.2	El taller cuenta con electricidad	El taller cuenta con electricidad para los enchufes, como para encender la luz en el lugar.
4.3	La sala está bien iluminada	La sala cuenta con ventanas suficientes para permitir la luz solar y/o las lámparas que iluminen el lugar sean lo suficientemente luminosas para cubrir la superficie, y así exista una óptima visibilidad en el espacio de capacitación.
4.4	El taller está bien iluminado	Si el taller cuenta con ventanas suficientes para permitir la luz solar y/o las lámparas que iluminen el lugar, sean lo suficientemente luminosas para cubrir la superficie, y así exista una óptima visibilidad en el espacio de capacitación.
4.5	La sala cuenta con enchufes e interruptores en buen estado.	Verificar que, en caso de utilización de maquinarias y equipos, la potencia eléctrica del lugar sea la adecuada para que todos funcionen al mismo tiempo. En la sala se debe revisar que los enchufes e interruptores estén acorde con el lugar (cantidad y distribución) y además según el curso inspeccionar que al enchufar varios aparatos la energía eléctrica no se corte; si en el momento de la inspección esto no se puede revisar, quedará como una observación (CP) y el ejecutor puede enviar la evidencia después por fotos o videollamada. Para dar cumplimiento el ejecutor podrá solicitar con la distribuidora de electricidad local el aumento temporal del amperaje para soportar la carga eléctrica.
4.6	El taller cuenta con enchufes e interruptores en buen estado.	Verificar que, en caso de utilización de maquinarias y equipos, la potencia eléctrica del taller sea la adecuada para que todos funcionen al mismo tiempo. En el taller se debe revisar que los enchufes e interruptores estén acorde con el lugar (cantidad y distribución) y además según el curso inspeccionar que al enchufar varios aparatos la energía eléctrica no se corte; si en el momento de la inspección esto no se puede revisar, quedará como una observación (CP) y el ejecutor puede enviar la evidencia después por fotos o videollamada. Para dar cumplimiento el ejecutor podrá solicitar con la distribuidora de electricidad local el aumento temporal del amperaje para soportar la carga eléctrica.
5. VENTILACIÓN Y CALEFACCIÓN		
Nº	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
5.1	La sala y/o taller cuenta con ventilación	Este tipo de ventilación puede ser natural o artificial, y si corresponde, cuenta con un sistema de calefacción considerando el clima de la región en que se está impartiendo el curso.

5.2	La sala y/o taller cuenta con calefacción.	Cuenta con un sistema de calefacción considerando el clima de la región en que se está impartiendo el curso.
6. HIGIENE		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
6.1	La sala y/o taller estén limpios, pisos, muros, cielos, puertas y ventanas.	Que estén en buen estado y limpios para el uso de los cursos, así como también el entorno. Dependiendo del curso se debe revisar que tenga lo mínimo para cumplir con la limpieza y orden.
6.2	Se dispone de recipientes para la basura	Se debe revisar que tenga lo mínimo para cumplir con la limpieza y orden. Cuenta con recipiente para depósitos de basura.
6.3	Los exteriores deben estar limpios	Se deben inspeccionar los exteriores como, patios, pasillos, jardines, muros exteriores, los cuales deben encontrarse libres de escombros u objetos.
6.4	Se encuentra mobiliario limpio y en buen estado	Se debe revisar sala o taller, para el uso de los cursos, sin escombros, basura y/o cualquier mueble defectuoso.
6.5	El espacio permite una distribución adecuada de los participantes (sin hacinamiento)	Se debe revisar el tamaño del espacio donde se desarrollará la capacitación de tal forma que sea adecuado para la estancia de los participantes. No deben estar hacinados según el espacio determinado en el plan formativo adjudicado por el organismo.
7. IMPLEMENTACIÓN PLAN FORMATIVO		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
7.1	Sala de clases y/o taller	La sala de clases y/o taller se deben supervisar según lo establecido en el ítem Recursos materiales para la implementación del módulo formativo, sub ítem Infraestructura del Plan Formativo y/o en el Acuerdo Operativo
7.2	Materiales e insumos: cantidad por participantes, calidad	Los materiales e insumos se deben verificar según lo establecido en el ítem Recursos materiales para la implementación del módulo formativo, sub ítem Materiales e insumos del Plan Formativo y/o en el Acuerdo Operativo.
7.3	Equipos y herramientas: cantidad por participantes, calidad	Los equipos y herramientas se deben verificar según lo establecido en el ítem Recursos materiales para la implementación del módulo formativo del Plan Formativo y/o en el Acuerdo Operativo
7.4	Facturas de compra	Esto aplica solo cuando no se cuenta con los materiales para ser revisados, dado el momento de la visita. En este punto se deben revisar las facturas de compras de los materiales que sean acordes y pertinentes, verificar visualmente que la calidad y cantidad corresponda a lo mencionado por el ejecutor en el Plan Formativo y/o Acuerdo Operativo.
8. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
8.1	Acceso al primer nivel (piso 1)	Sin desniveles o que tenga rampla o ascensor. En este punto es importante la accesibilidad tanto para PeSD como para personas adultas mayores. En el Acuerdo Operativo y sus anexos se puede verificar si en el curso existen personas con estas características. Si en el curso no existen este tipo de personas se marcará con N/A (No Aplica).
8.2	El recinto está libre de obstáculos	En este punto es importante verificar el libre desplazamiento tanto para PeSD, para personas adultas mayores y/o personas con movilidad reducida. En el Acuerdo Operativo y sus anexos se puede verificar si en el curso existen personas con estas características. Si en el curso no existen este tipo de personas se marcará con N/A (No Aplica).
8.3	El ingreso a la sala	Cuenta con puerta de fácil acceso para PeSD o con movilidad reducida. En este punto es importante la accesibilidad tanto para PeSD como para personas adultas mayores. En el Acuerdo Operativo y sus anexos se puede verificar si en el curso existen personas con estas características. Si en el curso no existen este tipo de personas se marcará con N/A (No Aplica).

8.4	La organización de la sala	Facilita el desplazamiento, sin presentar desniveles, relieves u otros obstáculos. En este punto es importante el desplazamiento dentro de la sala o taller, tanto para PeSD, personas con movilidad reducida como para personas adultas mayores. En el Acuerdo Operativo y sus anexos se puede verificar si en el curso existen personas con estas características. Si en el curso no existen este tipo de personas se marcará con N/A (No Aplica).
8.5	Acceso si la capacitación no es en el primer piso	Existen condiciones para acceso y traslado en silla de ruedas. Por ejemplo, ascensores, escaleras con barandas, con equipamiento para traslado de PeSD, personas con movilidad reducida o personas adultas mayores. En este punto es importante el desplazamiento y accesibilidad, tanto para PeSD como para personas adultas mayores.

6.4. Especificaciones sobre Baño Accesible

- a) Los baños accesibles deberán considerar una puerta de 0.90 metros de apertura al exterior y sus dimensiones interiores responder a las siguientes características:
- Espacio de giro libre de 360° considerando un diámetro libre de giro de 1.50 metros y debe contar con un espacio de transferencia esto es un espacio libre de 0,80m de ancho x 1,20m de largo al menos a un costado del inodoro, para posicionar la silla de ruedas y poder trasladarse desde ella al artefacto. Fuente: Manual de Accesibilidad SENADIS/Ciudad Accesible)
 - Si se considera una caseta de inodoro accesible dentro de los baños públicos, el interior de la caseta debe contar con las dimensiones interiores y puerta antes señalada, así como la puerta exterior del baño colectivo.
- b) Deberá contar con barras de sujeción, las que no deben estar a una distancia menor a 0,40m ni mayor a 0,45m medidos al eje del inodoro (a la mitad de la descarga). Ambas barras serán de acero inoxidable.
- c) El lavamanos deberá contar con grifería monomando tipo palanca o con sensor considerará agua fría y caliente. Contar con un lavamanos que tenga altura libre bajo cubierta de 0,75m y permitir así que pueda ser utilizado por una persona usuaria de silla de ruedas.
- d) El baño deberá contar con dispensador de jabón, dispensador de papel toilette o porta rollo, dispensador de toallas de papel, en un mismo modelo, estilo y material todos a una altura máxima de 1.20 metros; espejo desde la base del lavamanos hasta una altura de 2.10 metros fijo y sin inclinar y ganchos o perchas y repisa para ropa.



6.5. Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión inicial de cursos,

modalidad E- learning y Blended (ANEXO N°4):

1. DISEÑO GENERAL DEL CURSO		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1.1	El curso contiene el desarrollo de todos los módulos contenidos en el Plan Formativo.	El Supervisor al ingresar a la plataforma debe corroborar que estén todos los módulos contenidos del Plan Formativo.
1.2	El curso contiene una actividad inicial de inducción metodológica	Se debe verificar que exista esta actividad y que esté incluida en el módulo de Bienvenida.
1.3	El curso detalla la forma de evaluación y aprobación de cada módulo y a nivel general del curso.	Se debe verificar que exista un instrumento de evaluación y que esté incluido en cada módulo del Plan Formativo. Dependiendo de la línea de ejecución debe quedar claro cómo se evaluarán los módulos y la nota que tendrán y como se aprueba el curso o módulo completo.
1.4	El curso está compuesto por contenido obligatorio y complementario	Los módulos tienen actividades obligatorias que el ejecutor debe configurar correctamente para una continuidad del desarrollo del curso y son las que permiten el porcentaje de avance de las y los participantes y las actividades complementarias que aportan al conocimiento y tiempo de conectividad del participante.
2. TUTORAS Y TUTORES		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
2.1	Tutora o Tutor Académico	Está identificado claramente en la plataforma en la que se realiza el módulo o curso la forma de contactarlo, puede ser a través de correo electrónico, vía WhatsApp o cualquier otro medio que disponga el ejecutor.
2.2	Tutora o Tutor Administrativo	Está identificado claramente en la plataforma en la que se realiza el módulo o curso la forma de contactarlo, puede ser a través de correo electrónico, vía WhatsApp o cualquier otro medio que disponga el ejecutor.
3. PLATAFORMA LMS		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
3.1	Diferentes formatos de contenidos incluidos en el curso funcionan correctamente	Esto se puede verificar a través de videos, animaciones, link, etc. El Supervisor debe ingresar a todos las actividades y recursos para comprobar que estos se vean y funcionen bien.
3.2	Las plataformas funcionan correctamente en los principales navegadores	Se puede verificar en Google Chrome, edge, Safari, entre otros. Se debe ingresar a la plataforma por los distintos navegadores, para que las y los participantes no tengan problemas de conexión. Esto no aplica en caso de utilizar Aula SENCE.
3.3	La plataforma funciona correctamente desde diferentes dispositivos	Ya sea a través de computadores, tablets o celulares inteligentes. Lo ideal sería que el Supervisor Operativo se pueda conectar de diferentes dispositivos para revisar la visualización de la plataforma donde están los módulos del curso. Esto no aplica en caso de utilizar Aula SENCE.
3.4	La plataforma funciona de forma correcta al realizar evaluaciones.	El supervisor Operativo debe revisar como están configuradas las evaluaciones tanto para acceder a ellas como para obtener la calificación.
3.5	La plataforma incluye acceso utilizando clave única	El ejecutor deberá corroborar que para el ingreso de las y los participantes en LMS propios funcione la clave única. Esto no aplica en caso de utilizar Aula SENCE.
3.6	La plataforma dispone de un sistema habilitado para actividades sincrónicas.	Esto sólo aplica para cursos y/o módulos con actividades sincrónicas. estas pueden ser BBB, ZOOM u otro. Esto no aplica en caso de utilizar Aula SENCE.
3.7	Si dispone de un sistema habilitado para actividad sincrónica, este debe ser probado y funcionar correctamente	El Supervisor Operativo puede ingresar a una actividad a través de BBB, ZOOM u otro para ratificar que se puede hacer una clase sincrónica y que funciona correctamente. Esto no aplica en caso de utilizar Aula SENCE.
	Se considera uso de accesibilidad	Si en el curso hay PeSD, la plataforma debe permitir

3.8	en caso de ser requerido.	accesibilidad con una configuración especial.
-----	---------------------------	---

6.6. Resultados de la supervisión inicial.

En la culminación de la supervisión inicial se debe determinar si el curso ha sido:

- **Aprobado:** el curso cumple con todos los aspectos evaluados, sin anomalías ni irregularidades, con lo que se informa al encargado regional del programa, a fin de que se pueda dar inicio a la capacitación según lo estipulado en las bases de cada llamado.
- **Aprobado con observaciones:** presenta disconformidades o elementos pendientes, pero que son susceptibles de ser subsanados dentro del plazo definido (5 días hábiles) contados desde el día siguiente a la observación generada al OTEC a través de correo electrónico.

Estas observaciones no afectan la continuidad del desarrollo del curso, permitiendo su inicio o continuidad mientras se corrigen los aspectos señalados, con lo que se informa al encargado del Programa, a fin de que se pueda dar inicio a la capacitación según lo estipulado en las bases de cada llamado.

Derivación a Unidad de fiscalización regional: Si en el plazo estipulado no se rectifican las observaciones y constituyen una infracción a la normativa, la persona a cargo de la supervisión regional deberá remitir a la Unidad de Fiscalización Regional (UFR) adjuntando una solicitud de fiscalización, la cual deberá ser enviada vía gestor documental u otro canal que determine el servicio (en caso de indisponibilidad del sistema de control de gestión documental), en un plazo no mayor a 5 días hábiles, solicitud que deberá contar con los respaldos necesarios para comenzar el proceso inspectivo, debiendo remitirse a lo menos el acta de supervisión, formularios de ejecución, convenio respectivo y garantía de fiel cumplimiento otorgada por el respectivo organismo.

Una vez finalizado el proceso inspectivo, la Unidad de fiscalización regional deberá remitir el respectivo informe inspectivo, en un plazo de 10 días hábiles contados desde la emisión del informe a la persona encargada de la Supervisión regional para su registro.

- **Rechazado:** se identifican incumplimientos relevantes respecto de las condiciones evaluadas, de tal magnitud que impiden el inicio de la fase lectiva o impiden el adecuado desarrollo del curso. En este caso, si constituyen infracción normativa, la situación debe ser derivada a Fiscalización según procedimiento indicado en el punto anterior.

En atención a que las condiciones no están dadas para el inicio de curso, quien realizó la supervisión deberá informar a la persona encargada del Programa, los hechos que generaron el rechazo, a fin de que se modifique el plazo de inicio del curso.

7. SUPERVISIÓN TÉCNICA

La supervisión técnica consta de dos partes:

- Operativa
- Formativa

7.1. Supervisión Operativa

7.1.1. Descripción

En esta etapa se deberá verificar el estado de ejecución del curso y de los demás componentes del programa, de acuerdo con el Plan Formativo y el Acuerdo Operativo; todo ello, en relación con la normativa que regula al programa de que se trate.

En la supervisión operativa se aplicará el o los anexos necesarios según el tipo de fase y su modalidad, la que consistirá en la observación de todas las instalaciones declaradas o exigidas para el desarrollo de la Fase Lectiva del curso, esto incluye: salas, talleres, laboratorios, herramientas, materiales, plataformas u otros, debiendo verificar que se cumplan las condiciones para la implementación del Plan Formativo.

7.1.2. Procedimiento

Esta supervisión deberá realizarse después de cumplidos los porcentajes de reemplazo de los cursos según la normativa vigente de cada programa. Este proceso deberá estar coordinado con la Unidad de fiscalización regional, con la finalidad de optimizar los equipos regionales en terreno y los recursos regionales para tal fin, en razón de lo estipulado en el numeral 3 de la “Coordinación con Fiscalización”. No obstante lo anterior, ante la necesidad de la Dirección Regional, las supervisiones se podrán realizar en cualquier momento de la ejecución.

Se sugiere que la supervisión se realice entre el 25% y el 70% de ejecución de la Fase Lectiva, con el propósito de que el ejecutor cuente con el tiempo necesario para subsanar las eventuales observaciones que del proceso emanen.

7.1.3. Descripción de los criterios de evaluación para la supervisión, cursos modalidad presencial: Anexo N°5

1. PERSONAS PARTICIPANTES		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1.1	Situaciones de discriminación	De conformidad con el artículo 29 de la ley N°19.518: “Los organismos técnicos de capacitación y los organismos técnicos intermedios para capacitación no podrán con ocasión del desarrollo de actividades autorizadas por esta ley, discriminar arbitrariamente según sexo, edad, raza, condición social, religión, ideología o afiliación sindical, y en ningún caso desarrollar acciones de proselitismo o fomento de estas discriminaciones”.
1.2	Seguro accidentes Contra	Los y las participantes tienen conocimiento del seguro contra accidentes personales y sus procedimientos otorgados para esta fase.
2. IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
2.1	Entrega de subsidios	Se realiza conforme a lo establecido en las bases, en cuanto a periodicidad y monto.
3. USO DE EQUIPAMIENTO/HERRAMIENTAS Y MATERIALES		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
3.1	Entrega de equipos, y herramientas materiales	Se entregan oportunamente y según lo indicado en la documentación del programa respectivo. Ver Acuerdo Operativo.
3.2	Cantidad de equipos, y herramienta s materiales	La cantidad es la comprometida para el desarrollo de las competencias de los participantes.
4. OFICINA DE CONTACTO O DE ATENCIÓN DE PÚBLICO		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
4.1	Se encuentra operativa y cumple con lo estipulado en el Manual de Operación de Procesos Transversales	Se encuentra operativa la oficina de contacto que puede ser física o virtual, donde se pueda contactar o ubicar al personal administrativo, coordinador regional y demás profesionales asociados a la ejecución del curso.
5. IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO		
N°	ÍTEM	DESCRIPCIÓN
		El lugar debe ser el autorizado para la ejecución del curso y cumplir con las condiciones de infraestructura y se evalúa según lo siguiente: ✓ EXCELENTE: El lugar en el cual se desarrolla la actividad formativa observada corresponde a la autorizada para la realización del curso y presenta las condiciones de excelencia para el buen desarrollo del curso. ✓ SATISFACTORIO: El lugar en el cual se desarrolla

5.1	El lugar de ejecución	la actividad formativa observada corresponde a la autorizada para la realización del curso y presenta las condiciones mínimas para el buen desarrollo del curso. ✓ REGULAR: El lugar en el cual se desarrolla la actividad formativa observada si bien corresponde a la autorizada para la realización del curso, presenta condiciones deficientes para el buen desarrollo del curso. ✓ INADECUADO: El lugar en el cual se desarrolla la actividad formativa observada no corresponde a la autorizada para la realización del curso y presenta condiciones deficientes para el buen desarrollo del curso. El Supervisor Operativo deberá evaluar la derivación a fiscalización.
5.2	Registro en el libro de clases	El libro de clases debe corresponder al curso ejecutado y ser presentado con todos los registros del desarrollo del curso y se evalúa según lo siguiente: ✓ EXCELENTE: El registro de asistencia presenta información clara, ordenada y detallada del registro de contenidos y actividades desarrolladas clase a clase, el registro de asistencia se lleva al día y conforme a lo establecido en el Manual de Operación de Procesos Transversales, la cual podrá ser manual y/o electrónica según determine la normativa de ejecución de cada programa. ✓ SATISFACTORIO: El registro de contenidos y actividades desarrollados clase a clase, además el registro de asistencia se lleva al día y conforme a lo establecido en el Manual de Operación de Procesos Transversales. ✓ REGULAR: El registro de contenidos, presenta un desordenado o mínimo registro de contenidos y actividades desarrollados, no obstante, el registro de asistencia se lleva al día y conforme a lo establecido en el Manual de Operación de Procesos Transversales. ✓ INADECUADO: El registro de contenidos se observa incompleto y se advierten omisiones en la descripción de contenidos y actividades desarrollados clase a clase, además el registro de asistencia presenta alteraciones o está incompleto. El Supervisor Operativo podrá evaluar la derivación a fiscalización.
6. USO EQUIPAMIENTO/HERRAMIENTAS Y MATERIALES		
N°	ITEM	DESCRIPCIÓN
6.1	Cantidad suficiente de equipos, herramientas, materiales y elementos de protección personal (EPP)	La cuantía de equipos, herramientas, materiales y elementos de protección personal (EPP) deben corresponder para el desarrollo de las competencias de los participantes y se evalúa según lo siguiente: ✓ EXCELENTE: La cantidad de estos es adecuada para el desarrollo de las competencias de las y los participantes, según lo indicado en la documentación del programa respectivo. (Ver A.O.) ✓ SATISFACTORIO: La cantidad es suficiente para el desarrollo de las competencias de las y los participantes, según lo indicado en la documentación del programa respectivo. (Ver A.O.)

		✓ REGULAR: Son claramente insuficientes en cantidad con relación a lo indicado en la documentación del programa respectivo. (Ver A.O.) ✓ INADECUADO: Se registran serias observaciones en la cantidad de los equipos/herramientas y materiales comprometidos. Si dado un plazo para subsanar no se cumple el Supervisor Operativo evaluará la derivación a fiscalización.
6.2	Calidad de equipos, herramientas y materiales	El atributo de los equipos, herramientas y materiales deben coincidir con lo comprometido en el Acuerdo Operativo y se evalúa según lo siguiente: ✓ EXCELENTE: Los equipos/herramientas y materiales entregados coinciden con lo estipulado en la documentación, destacan por ser de muy buena calidad y vigencia, sin duda contribuyen al mejor desempeño de las competencias comprometidas. ✓ SATISFACTORIO: La calidad de los equipos / herramientas y materiales coinciden con lo estipulado en la documentación del programa. De existir A.O. aprobado, debe corresponder a ese detalle. ✓ REGULAR: La calidad de los equipos/herramientas y materiales es claramente deficiente en calidad y no aporta al mejor desempeño de las competencias comprometidas. ✓ INADECUADO: La calidad de los equipos / herramientas y materiales es de baja calidad y la vigencia de éstos está desactualizada a las exigencias actuales del oficio. Si dado un plazo para subsanar no se cumple. El Supervisor Operativo evaluará la derivación a fiscalización.

Para el correcto uso del Libro de Clases Electrónico será obligatorio para los organismos ejecutores contar con los siguientes requerimientos técnicos:

- **Hardware mínimo:**
 - Memoria RAM: 4 GB o superior.
 - Procesador: Intel Core i3 de sexta generación o superior.
 - Debe existir unidad C: para la instalación.
 - Espacio disponible en disco duro: 20 GB.
- **Software requerido:**
 - Windows 10 de 64 bits, Windows 10 Pro de 64 bits o Windows 11 o superior en cuyo caso la instalación deberá realizarse con perfil de administrador.
 - Sistema operativo Windows con actualizaciones al día.
 - .NET Framework 4.5.
 - Java Runtime Edition.
 - Driver del lector biométrico U.Are. U 4500.
- **Conexión a Internet:**
 - Los computadores en que se utilice la aplicación del Libro de Clases Electrónico deberán disponer de conexión a Internet estable y la conectividad deberá mantenerse sin interrupciones durante el período de toma de asistencia.

De no contar con conexión a Internet, el ejecutor podrá utilizar la aplicación del Libro de Clases Electrónico en modo off-line y deberá tener conexión al menos una vez a la semana para que se realice el proceso de validación de huellas con Registro Civil de forma posterior.

Las demás exigencias del libro de clases electrónico deberán revisarse en las bases del llamado correspondiente.

Para la supervisión en la ejecución de cursos modalidad e learning o Blended, se deberán revisar los mismos ítems considerados en la supervisión previa al inicio del curso estipulados en el numeral 6.5 del presente Instructivo.

7.2. Supervisión Formativa.

7.2.1. Descripción

La supervisión formativa corresponde a la evaluación de aspectos técnicos curriculares en la ejecución de los cursos, por lo tanto, está ligada a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje que es el principal mecanismo para asegurar la mejora continua de la capacitación.

Consiste en observar y evaluar el desarrollo metodológico del proceso formativo del aprendizaje, identificando buenas prácticas, brechas y oportunidades de mejora.

7.2.2. Procedimiento

Este procedimiento lo aplicará el supervisor, quien será responsable de este proceso, y será asesorado y acompañado técnicamente por el equipo del Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado (DDRM).

Se sugiere que la supervisión, en cursos priorizados, ya sea presenciales, Blended o e-learning, se realice entre el 25% y el 70% de ejecución de la Fase Lectiva con el propósito de que el ejecutor cuente con el tiempo necesario para subsanar las eventuales observaciones que del proceso emanen.

7.2.3. Dimensiones de la Supervisión Formativa

Contendrá dos etapas:

- Gestión del ambiente de aprendizaje.
- Gestión proceso del aprendizaje.

i. Gestión del Ambiente de Aprendizaje

La Gestión del ambiente de aprendizaje, es el concepto que hace referencia a los aspectos físicos, sociales y psicológicos del proceso de aprendizaje.

Su propósito es equilibrar el conjunto de procesos comunicativos, humanos y mentales que se generan o promueven para facilitar el aprendizaje de las y los participantes.

Se debe considerar si el facilitador(a) promueve un “ambiente de aprendizaje” donde se desarrolle:

- ✓ LA COMUNICACIÓN
- ✓ EL PROCESO DE INTERACCIÓN DEL GRUPO
- ✓ LA CARGA COGNITIVA
- ✓ EL CONFORT AFECTIVO, y como estos, influyen en el ritmo con que avanza el proceso formativo.

Los dos subdimensiones para evaluar son:

- ✓ Clima y relaciones interpersonales (entre participantes y participantes – facilitador)
- ✓ Interacción de los participantes

En esta dimensión se evaluará el accionar del facilitador en el ambiente del aprendizaje.

7.2.4. Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión

Gestión del ambiente del aprendizaje: ANEXO N°5.

GESTIÓN DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE				
	INDICADORES			
	EXCELENTE (3 PTS)	SATISFACTORIO (2 PTS)	REGULAR (1 PTS)	INADECUADO (0 PTS)
1.1 Clima y relaciones interpersonales (entre participantes y participantes – facilitador)	El facilitador mantiene un clima de respeto y buen trato con y entre los participantes, utiliza un lenguaje cordial y motivante.	El facilitador mantiene un clima de respeto y buen trato entre los participantes.	El facilitador emplea un lenguaje respetuoso, sin involucrarse ni involucrar a los participantes.	El facilitador no alcanza las condiciones del nivel anterior.
1.2 Gestión de la interacción de los participantes	El facilitador involucra activamente a los participantes en la actividad observada. Toma en cuenta sus inquietudes y les insta a opinar y a plantear sus puntos de vista.	El facilitador permite la participación, contesta lo preguntado, aclara la materia y prosigue con la clase.	El facilitador, contesta lo preguntado, pero no ofrece oportunidades de participación	El facilitador no ofrece oportunidades de participación, solo dicta la clase

ii. Gestión del Proceso del Aprendizaje

La Gestión del proceso de aprendizaje se refiere a las acciones que el/la facilitador/a realiza para tratar que todos/as los/as participantes, obtengan logros en la dirección que apunta la competencia del curso, tomando en cuenta las características personales de cada uno/a.

Se debe considerar qué estrategias metodológicas y/o técnicas didácticas utiliza el Facilitador/a para lograr las competencias comprometidas en el Plan formativo, por otro lado, si utiliza las metodologías respetando los principios de la educación de personas adultas y el enfoque de competencias.

Los tres subdimensiones para evaluar son:

- ✓ Desarrollo de la clase: alineación con la competencia, organización de la clase
- ✓ Manejo y entrega de los contenidos
- ✓ Claridad en contenido y actividades
- ✓ Aclaración de dudas de los participantes en la clase

7.2.5. Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión Gestión del proceso de aprendizaje, cursos modalidad presencial

GESTIÓN DEL PROCESO DEL APRENDIZAJE				
	EXCELENTE (3 PTS)	SATISFACTORIO (2 PTS)	REGULAR (1 PTS)	INADECUADO (0 PTS)
2.1 Desarrollo de la clase	El facilitador desarrolla una clase alineada a las competencias del módulo. El desarrollo de la clase se observa bien organizado y coherente. Utiliza diferentes técnicas didácticas participativas.	El desarrollo de la clase se observa bien organizado y coherente con las competencias del módulo que se está trabajando. Utiliza, al menos, una técnica didáctica participativa.	El desarrollo de la clase se observa bien organizado, sigue un orden coherente con las competencias del módulo que se está trabajando, sin embargo, no integra técnicas didácticas diversas ni participativas.	No se observa un desarrollo organizado y claro de la clase y en la entrega del aprendizaje y el facilitador es el único que realiza la clase, sin desarrollo de alguna técnica didáctica.
2.2 Manejo y entrega de los contenidos	El facilitador maneja con precisión los contenidos de su materia da explicaciones claras, y precisas. Resuelve de manera efectiva aquellos puntos confusos para los participantes, vuelve a explicar tópicos y se asegura que todos hayan comprendido. Utiliza el tiempo apropiadamente y dedica espacios para apoyar a aquellos participantes que manifiestan alguna dificultad.	El facilitador maneja los contenidos de su materia entregando explicaciones claras. Se observa dominio de la materia y una estrategia clara.	El facilitador maneja su materia sin embargo utiliza algunas palabras o términos ambiguos o imprecisos que confunden a los participantes y limitan la comprensión. No se observa una estrategia en la entrega de aprendizaje.	El Facilitador expresa poca consistencia al transmitir la materia. Las explicaciones que da no son claras, son incoherentes o inexactas y generalmente no son efectivas para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.
2.3 Claridad en contenido y actividades	El facilitador desarrolla la clase con un lenguaje claro, explicando las palabras técnicas o no muy conocidas, se percibe una clase bien organizada, con secuencia lógica. Da ejemplos aclaratorios.	El facilitador desarrolla la clase con un lenguaje claro, se percibe una clase bien organizada, entendible para la mayoría del curso.	El desarrollo de la clase se observa bien organizado, sin embargo, el lenguaje es demasiado técnico.	No se observa un desarrollo organizado y claro de la clase. Explicaciones poco claras.
2.4 Respuesta oportuna y clara a las preguntas	Responde todas las preguntas de manera oportuna, clara y precisa, utilizando ejemplos, fundamentaciones o demostraciones que facilitan la comprensión y verificando que las personas participantes hayan comprendido la respuesta	Responde las preguntas de manera oportuna y clara, entregando información correcta y, cuando es pertinente, utilizando ejemplos que apoyan la comprensión.	Responde las preguntas de forma parcial o con escasa claridad, entregando información general, con ejemplos poco pertinentes o insuficientes para asegurar la comprensión de las personas participantes.	No responde las preguntas, entrega información incorrecta o incompleta, o deriva la consulta sin proporcionar orientación que permita resolver las dudas de las personas participantes.

2.5 Relación del aprendizaje con la vida cotidiana y futuro laboral.	El facilitador ejemplifica y enlaza las materias con el vivir de los participantes y lo que están aprendiendo. El facilitador relaciona además la utilidad de las materias enseñadas con su desempeño laboral actual o posterior.	El facilitador promueve los aprendizajes y vincula las nuevas ideas y conceptos con lo que el participante ya sabe. Se apoya en la experiencia de cada uno de los participantes.	El facilitador promueve los nuevos aprendizajes sin considerar los conocimientos de los participantes, no vincula lo enseñado con su vida laboral futura.	El facilitador transmite los nuevos conocimientos a través de un aprendizaje mecánico, repetitivo.
---	---	--	---	--

7.3. Protocolo de Supervisión Técnica para Curso Modalidad Presencial.

- i. La persona encargada de la supervisión, al momento del ingreso a la sala de clases, taller u otro deberá presentarse ante el grupo curso, e indicar el objetivo de la visita y la dinámica de esta; observar si el lugar de ejecución sigue cumpliendo con las condiciones comprometidas tanto en el Plan Formativo seleccionado como en el Acuerdo Operativo autorizado.
- ii. En caso de realizar la supervisión presencial, la persona encargada de la supervisión deberá ubicarse en un lugar cómodo donde tenga una buena visión de la actuación del facilitador. La observación tendrá un mínimo de 30 minutos.
- iii. El supervisor informará a todos que, una vez finalizada la revisión (y observación de la clase) se hará una pausa para cerrar la visita. Si la supervisión se realiza de forma remota, se deberá solicitar al facilitador o facilitadora que envíe el registro asistencia registrada ya sea del libro de clases o libro electrónico según lo determine las bases del programa.
- iv. La persona encargada de la supervisión deberá revisar la coherencia del registro de asistencia del Libro de Clases o libro electrónico según lo determine las bases del programa, en cuanto a las personas presentes, a la planificación y al cronograma establecidos, verificando que estén ingresados los resultados de las evaluaciones, en caso de haberlas realizado.
- v. La persona encargada de la supervisión solicitará al facilitador/a permita una conversación a solas con los participantes en la cual deberá preguntar respecto de la entrega de materiales y herramientas conforme a lo establecido en el Plan Formativo adjudicado o seleccionado y las fechas de entrega de estos enunciadas en el acuerdo operativo y sus anexos.
- vi. Además, deberá consultar lo referente al pago de subsidios diarios y/o de herramientas y de cuidados, cuando corresponda. La persona encargada de la supervisión deberá contar con toda la información necesaria, según lo estipulado en las bases, en lo que respecta a materiales, herramientas y subsidios, conociendo a cabalidad montos, plazos y cantidad.
- vii. Se deberá indicar, además, los canales donde podrán dejar sus sugerencias, denuncias, reclamos o felicitaciones (buzón ciudadano, canal de denuncia u otro).
- viii. La persona encargada de la supervisión deberá verificar y/o registrar los datos de la persona delegada del curso e informar a ésta sus datos de contacto. Si ésta no existe, el curso deberá elegir una persona como representante, aunque sea de forma provisoria, para efectos de comunicación y seguimiento.

7.4. La supervisión de los cursos modalidad e-learning contendrá dos etapas:

- Gestión de interacción de aprendizaje.
- Desarrollo de los contenidos

7.4.1. Gestión de interacción de aprendizaje

La Gestión de interacción de aprendizaje se evaluará considerando el nivel de respuesta a las consultas realizadas en el foro disponible, la interacción de los participantes en los foros de discusión y/o actividades grupales si es que aplica y el nivel de reclamos identificados en la Plataforma y capacidad de resolución.

7.4.2. Desarrollo de los contenidos

El desarrollo de contenidos se evaluará considerando la utilidad de los materiales y actividades del curso para cumplir con los aprendizajes esperados del curso y la cobertura y profundidad de los contenidos para lograr las competencias del plan formativo.

7.4.3. Descripción de criterios de evaluación de la supervisión formativa: dimensión Gestión del proceso de aprendizaje, cursos modalidad e-learning

ÍTEM				
1. GESTIÓN DE INTERACCIÓN DE APRENDIZAJE				
	EXCELENTE (3 PTS)	SATISFACTORIO (2 PTS)	REGULAR (1 PTS)	INADECUADO (0 PTS)
1.1 Nivel de respuesta a las consultas realizadas en el foro disponible.	La estrategia del facilitador, para lograr la interacción con los participantes es visiblemente exitosa y da respuesta inmediata a las consultas realizadas y ahonda en la materia preguntada.	El facilitador incentiva la interacción con los participantes y da respuesta inmediata a las consultas realizadas.	El facilitador da pronta respuesta a las consultas realizadas.	No existen repuestas o son extemporáneas o no corresponden a la materia.
1.2 Interacción de los participantes en los foros de discusión y/o actividades grupales si es que aplica.	El facilitador involucra activamente a la mayoría (75%) de los participantes. Utiliza métodos de participación y considera sus inquietudes y les permite opinar y plantear sus puntos de vista.	El facilitador estimula y crea instancias de participación, al menos la mitad de los estudiantes (50% o más) y participan activamente en los foros de discusión.	El facilitador no estimula la participación, menos de la mitad de los estudiantes participan en los foros de discusión.	El facilitador no ofrece oportunidades de participación, el grupo escucha pasivamente.
1.3 Nivel de reclamos identificados en la Plataforma y capacidad de resolución.	No se identifican reclamos en la plataforma.	Menos del 10% de los participantes presenta reclamos en la plataforma y estos han sido analizados y resueltos con celeridad.	Menos del 30% de los participantes presenta reclamos en plataforma, sin embargo, estos no son atendidos con la prontitud necesaria, ni se analiza su incidencia en la entrega del aprendizaje	Los reclamos que se identifican en plataforma corresponden a más del 50% de los participantes y/o no han sido atendidos, dificultando el desarrollo de la capacitación.
2. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS				
	EXCELENTE (3 PTS)	SATISFACTORIO (2 PTS)	REGULAR (1 PTS)	INADECUADO (0 PTS)
2.1 Utilidad de los materiales y actividades del curso para cumplir con los aprendizajes esperados del curso	Los materiales y actividades son claros y dinámicos, facilitan y promueven un aprendizaje significativo, contribuyen en la relación de lo aprendido con el desempeño laboral. Las actividades son coherentes con las estrategias de aprendizaje.	Los materiales y actividades facilitan y promueven un aprendizaje significativo, contribuyen en la relación de lo aprendido con el desempeño laboral. Las actividades son coherentes con el aprendizaje esperado.	Los materiales y actividades son coherentes con el plan formativo y siguen un orden lógico.	No se observa un desarrollo organizado y claro de las actividades ni de la utilidad de los materiales, no existe correspondencia lógica.

2.2 Cobertura y profundidad de los contenidos para lograr las competencias del plan formativo	Se aprecia que la forma de tratar los contenidos da la cobertura y profundidad necesarios que permiten a adquirir las competencias / capacidades a desarrollar y aporta sustantivamente a las exigencias del oficio.	Se aprecia que la forma de tratar los contenidos da la cobertura y profundidad comprometidos o los mínimos exigidos.	Se aprecia que la forma de tratar los contenidos para lograr las competencias no cuenta con la cobertura y profundidad que garantice ejecutar en forma óptima las exigencias del oficio.	La cobertura y profundidad de las materias tratadas no garantizan el desarrollo de las competencias / capacidades necesarias o bien su ejecución no responde a las exigencias del oficio.
---	--	--	--	---

7.5. Protocolo De Supervisión Técnica Para Curso Modalidad E Learning O Blended

- i. La persona supervisora deberá ingresar a la plataforma para iniciar la supervisión.
- ii. Gestión de interacción, para el aprendizaje, verificar participación en foros, respuestas de los tutores académicos y administrativos.
- iii. Gestión de avance, verificación del porcentaje de avance de los y las participantes en función del término del curso.
- iv. Desarrollo de los contenidos, referido a la utilidad y coherencia de materiales, herramientas y recursos utilizados.
- v. Entrevista a las o los participantes si lo considera necesario, vía internet, teléfono u otro medio remoto, y revisión de clase sincrónica, si corresponde.

En la culminación de la supervisión se debe determinar si el curso ha sido:

- **Aprobado:** el curso cumple con todos los aspectos evaluados, sin anomalías ni irregularidades, con lo que se informa a la persona encargada Regional de Programa, del OTIC y/o de la Institución Pública, o quienes los reemplacen, según corresponda, a fin de que se pueda dar inicio a la capacitación según lo estipulado en las bases de cada llamado.
- **Aprobado con observaciones:** presenta disconformidades o elementos pendientes, pero que son susceptibles de ser subsanados dentro del plazo definido (5 días hábiles). Estas observaciones no afectan la continuidad del desarrollo del curso, permitiendo su inicio o continuidad mientras se corrigen los aspectos señalados, con lo que se informa a la persona encargada regional del programa, del OTIC y/o de la Institución Pública, o quienes los reemplacen, según corresponda, a fin de que se pueda dar inicio a la capacitación según lo estipulado en las bases de cada llamado. Si en el plazo estipulado no se rectifican las observaciones y estas constituyen una infracción normativa, la situación deberá ser derivada a la Unidad de Fiscalización Regional adjuntando una solicitud de fiscalización a la persona encargada de la Unidad de Fiscalización Regional, la cual deberá ser enviada vía gestor documental u otro canal que determine el Servicio, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, solicitud que deberá contar con los respaldos necesarios para comenzar el proceso inspectivo, debiendo remitirse a lo menos el acta de supervisión, formularios de ejecución, convenio y garantía del respectivo organismo.
- **Rechazado:** se identifican incumplimientos relevantes respecto de las condiciones evaluadas, que impiden el adecuado desarrollo del curso (en la Supervisión Operativa y Formativa). En este caso, el ejecutor debe subsanar las observaciones y, si no es posible o constituyen infracción normativa, la situación debe ser derivada a Fiscalización según procedimiento indicado en el punto anterior.

Si el resultado es “Rechazado”, quien realizó la supervisión deberá informar a la persona encargada regional de la unidad de capacitación a personas (UCAP), del Programa, del OTIC y/o de la Institución Pública, o quienes los reemplacen, según corresponda, a fin de que se evalúe la factibilidad de suspender el curso, si las bases respectivas así lo permitieren. Además, y si corresponde se deberá informar al delegado del curso, cuando en el proceso de supervisión se haya generado algún reclamo o denuncia.

En ambas modalidades de curso, si el ejecutor no cumple con todas o cumple parcialmente las

condiciones adecuadas para realizar la capacitación, el resultado de la supervisión será rechazada o aprobada con observaciones, según corresponda y la persona a cargo de la supervisión deberá informar inmediatamente a la persona Encargada Regional del Programa o a quien lo reemplace, o a la persona Encargada del OTIC, o de la Institución Pública, según corresponda el programa, a fin de que ésta determine la suspensión del curso, si las bases respectivas así lo permitieren y/o subsanar los hallazgos o derivar a fiscalización.

Si en la supervisión se detectan hechos que tienen el carácter de delito, deberá denunciarse conforme a la obligación legal que tiene todo funcionario público de denunciar con prontitud, los crímenes, simples delitos y faltas a la probidad administrativa de los que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, remitiendo los antecedentes al Departamento Jurídico para presentar la respectiva denuncia al Ministerio Público, informando simultáneamente a la URF y a la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa. Si se detectan hechos constitutivos de infracción a las bases o demás normativa vigente que regula el Programa correspondiente, deberá ser informado inmediatamente a la Unidad Regional de Fiscalización, adjuntando los antecedentes que respaldan el hallazgo, debiendo ser enviados a la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa.

Si una vez realizada la supervisión a través de la aplicación del respectivo formulario, no es posible registrarla en línea, la persona a cargo de la Supervisión deberá, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la supervisión, traspasar al sistema SIC la información, salvo que situaciones de fuerza mayor impidan el ingreso en dicho plazo.

Ambas se podrán realizar en terreno o de manera virtual. Asimismo, se podrá establecer una coordinación para la supervisión conjunta con otros Servicios Públicos que estén involucrados en la capacitación, ya sea porque se capacite a personas derivadas desde esos Servicios o porque los cursos estén bajo alguna normativa que condicione su habilitación para el trabajo, por ejemplo: OTIC, Gendarmería de Chile, SEREMI de Justicia, Franquicia Tributaria u otro. Lo anterior deberá ser coordinador por cada encargado regional de supervisión Operativa.

Si la persona encargada de la supervisión detectare hechos observables que no estén referidos a irregularidades graves, podrá establecer un plazo máximo de 5 días hábiles para que subsane dicha situación. Si subsana, el supervisor podrá cerrar el proceso sin observaciones.

Si el organismo no subsana en el plazo establecido, el supervisor deberá derivar a la Unidad de Fiscalización regional respectiva para comenzar el respectivo proceso de fiscalización.

Derivación a Unidad de fiscalización regional: Si en el plazo estipulado no se rectifican las observaciones y constituyen una infracción normativa, la persona a cargo de la supervisión regional deberá remitir a la Unidad de Fiscalización Regional (UFR) adjuntando una solicitud de fiscalización, la cual deberá ser enviada vía gestor documental u otro canal que determine el servicio, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, solicitud que deberá contar con los respaldos necesarios para comenzar el proceso inspectivo, debiendo remitirse a lo menos el acta de supervisión, formularios de ejecución, convenio respectivo y garantía de fiel cumplimiento otorgada por el respectivo organismo.

Una vez finalizado el proceso inspectivo, la Unidad de fiscalización regional deberá remitir el respectivo informe inspectivo, en un plazo de 10 días hábiles contados desde la emisión del informe a la persona encargada de la Supervisión regional para su registro.

7.6. Acompañamiento Técnico a Los Organismos Técnicos De Capacitación (OTEC)

7.6.1. Descripción

El Acompañamiento Técnico tiene como propósito brindar asistencia, retroalimentación y apoyo a los ejecutores, mediante la generación de un plan de trabajo, el cual se ajusta, según resultados de la supervisión formativa. El acompañamiento contempla una reunión de asesoría técnica de carácter individual y dos jornadas de asesoría curricular de carácter colectivo, con el objetivo de orientar el mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje durante la capacitación.

7.6.2. Procedimiento

La persona encargada de la supervisión coordinará con los ejecutores las fechas de las jornadas

de asesoría curricular y la reunión de asesoría técnica de carácter individual (sujetas a referencias en cuadro resumen en acompañamiento que a continuación se indica en el numeral 7.6.4). El supervisor contará con el apoyo del equipo técnico del DDRM para el desarrollo de las reuniones y Jornadas de asesoría curricular.

En caso de que los OTEC obtengan menos del 80% del total del puntaje derivado de la aplicación de la rúbrica no deberán participar, de forma obligatoria, de las instancias del acompañamiento técnico.

En caso de que los OTEC obtengan entre 0 y 50% del total del puntaje deberán participar de reuniones individuales y jornadas de asesoría curricular, instancias en las cuales se analizará el desempeño y calidad de ejecución del curso y se identificarán las áreas conducentes a definir mejoras.

Para el acompañamiento técnico deberán participar aquellas personas de los OTEC que estén a cargo de la coordinación académica, la persona Encargada o Coordinadora del curso y el o la Facilitadora o Tutor o Tutora (académica y/o administrativa en caso de los cursos e learning), según corresponda, además de quien designe el ejecutor.

7.6.3. Jornadas de Asesoría Curricular (ANEXO N°9)

Las jornadas de asesoría curricular son de carácter colectivo y en ellas se desarrollarán materias especializadas relacionadas con el proceso de aprendizaje en adultos considerando aspectos técnico-curriculares en la ejecución de los cursos.

Las jornadas se deberán realizar, luego de la supervisión técnica formativa durante la ejecución del curso y en la etapa de finalización de la fase lectiva.

Las jornadas agruparán a los OTEC según sea lo más conveniente, considerando las condiciones de territorialidad, por ejemplo, por provincia o comunas cercanas.

El encargado regional de supervisión registrará las Jornadas de Asesoría Curricular, de carácter colectivo y las remitirá a la Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa y al Encargado de Programa a través de correo electrónico (Anexo N°9).

7.6.4. Reuniones de Asesoría Técnica

Las reuniones de asesoría técnica serán de carácter individual y en ellas se desarrollarán materias propias del proceso enseñanza aprendizaje, enfocándose en particular en los resultados de la supervisión formativa del ejecutor.

Las reuniones se deberán realizar, inmediatamente después de la primera supervisión formativa durante la ejecución del curso (siempre y cuando el ejecutor haya obtenido entre 0 y 50% del total del puntaje derivado de la aplicación de la rúbrica).

El encargado regional de supervisión registrará las reuniones de asesoría técnica y las remitirá a la Unidad de Fiscalización y supervisión operativa (Anexo N°8)

ACOMPANAMIENTO TÉCNICO				
Puntaje obtenido en supervisión	Tipo de Acompañamiento técnico	Fecha	Responsable	Modalidad
Sobre 80 %	No participan de reuniones individuales ni de Jornadas de Asesoría curricular	No aplica	No aplica	No aplica

Menos del 80%	Participación en dos jornadas de Asesoría curricular	Primera jornada luego de la primera supervisión formativa.	Coordinación Supervisor	Presencial
		Segunda jornada, antes de finalizar la fase lectiva		
0 y 50% del total del puntaje	- Reunión de asesoría técnica, de carácter individual, de OTEC con SENCE. - Participación en dos jornadas de Asesoría curricular, de carácter colectivo.	Reunión de asesoría técnica, de carácter individual luego de la primera supervisión formativa	Coordina y realiza: Supervisor.	On line
		Primera jornada luego de la primera supervisión formativa.	Coordina: Supervisor	Presencial
		Segunda jornada, antes de finalizar la fase lectiva		

III. ANEXO N°1 ACTA DE COORDINACIÓN DE TRABAJO CON FISCALIZACIÓN

ACTA N°	FECHA
DIRECCIÓN REGIONAL	HORA
LUGAR	

PARTICIPANTES/ASISTENTES

NOMBRE	RUT	CARGO O UNIDAD

TEMAS TRATADOS

--

ACUERDOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO

FIRMAS

ENCARGADO/A PROGRAMA REGIONAL	ENCARGADO/A FISCALIZACIÓN	SUPERVISOR

IV. ANEXO N° 2 ACTA DE DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Acta N°	Fecha
Dirección Regional	
CRITERIOS PARA CURSOS PRIORIZADOS (marcar con una X)	
Ejecutores nuevos en la región. Comportamiento de los ejecutores en los 3 años anteriores, medidos en cantidad de fiscalizaciones que tengan como resultado multas o sanciones. Ejecutores con alta concentración de ejecución; es decir, cuantía de cursos/cupos seleccionados o adjudicados a nivel regional/nacional. Lugar de ejecución del curso (lugares aislados de difícil comunicación de las personas que participen del curso con el Ejecutor o el SENCE). Incumplimiento de condiciones establecidas para atender personas con discapacidad o movilidad reducida. Ejecutores con convenios vigentes y cuya ejecución comience en el año y que posean acreditación con características particulares, en caso de que existan cursos que requieran acreditación de terceros, por ejemplo, las escuelas de conducir Otro riesgo definido por la Dirección Regional, debidamente especificado y justificado. Se debe contar con informe que justifique el riesgo. _____ _____ _____	

V. ANEXO N° 3 SUPERVISIÓN INICIAL DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES

I. IDENTIFICACIÓN				
Nombre Supervisor		Número Visita		
Fecha Visita	Visita de Subsanaciones Pendientes		Si ____ No ____	
II. DATOS DEL CURSO				
Código del Curso	Nombre del Curso			
Programa				
Región	Comuna			
Rut Organismo Capacitador o Ejecutor	Nombre Organismo Capacitador o Ejecutor			
Nombre OTIC	RUT OTIC			
Dirección de Ejecución del Curso	Nombre responsable OTEC al momento de Supervisión			
III. ESTADO DE LA EJECUCIÓN				
Fecha Programada de Inicio				
IV. VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
Marque con una X las características de la construcción en donde se realiza la capacitación.				
1. Instalaciones (Marque según corresponda)				
☐ Sala	☐ Taller	☐ Laboratorio	☐ Otro Especifique	
V. INFRAESTRUCTURA MÍNIMA COMO CONDICIÓN DETERMINANTE PARA EL INICIO DEL CURSO.				
Marque con una X según corresponda. Aprobado (A); Rechazado (R); Aprobado con Observaciones (AO)				
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS INMUEBLES				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
1.1 El lugar físico permite un desarrollo seguro del curso				
2. CONDICIONES DE SEGURIDAD				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
2.1 Existen salidas de emergencias/vías de escape				
2.2 Existen señaléticas de emergencia visible				
2.3 De existir escaleras, estas cuentan con baranda o pasamanos				
2.4 Posee sistema o instrumentos de extinción de incendios				
2.5 Existencia de botiquín básico para primeros auxilios				
3. INSTALACIONES SANITARIAS				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
3.1 Cuenta con servicios higiénicos				
3.2. Cuenta con servicios higiénicos accesibles				
3.3. El/los baño/s se encuentran en buen estado				
3.4. Cuenta con agua potable				
3.5 El baño tiene iluminación y ventilación adecuada				
3.6 Se dispone de accesorios completos				

4. ILUMINACIÓN E INSTALACIONES ELÉCTRICAS				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
4.1. La sala cuenta con electricidad				
4.2 El taller cuenta con electricidad				
4.3 La sala está bien iluminada				
4.4 El taller está bien iluminado				
4.5 La sala cuenta con enchufes e interruptores en buen estado.				
4.6 El taller cuenta con enchufes e interruptores en buen estado.				
5. VENTILACIÓN Y CALEFACCION				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
5.1 La sala y/o taller cuenta con ventilación				
5.2 La sala y/o taller cuenta con calefacción				
6. HIGIENE				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
6.1 La sala y/o taller están limpios, pisos, muros, cielos, puertas y ventanas.				
6.2 Se dispone de recipientes para la basura				
6.3 Los exteriores deben estar limpios				
6.4 Se encuentra mobiliario limpio y en buen estado es suficiente para todos/as los/as asistentes				
6.5 El espacio permite una distribución adecuada de los participantes (sin hacinamiento)				
7. IMPLEMENTACIÓN PLAN FORMATIVO				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
7.1 La sala y taller cuentan con un espacio de trabajo				
7.2 Los materiales y herramientas a utilizar son pertinentes a la capacitación que se entregará.				
7.3 Los materiales y herramientas a utilizar son suficientes para el número de participantes del curso.				
7.4 Los materiales y herramientas son idóneos y de calidad adecuada para el cumplimiento del proceso de capacitación				
7.5 Incorporar facturas de compra en revisión				

8. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD					
	A	R	AO	N/A	OBSERVACIONES
8.1 Acceso al primer nivel (piso 1)					
8.2 El recinto está libre de obstáculos					
8.3 El ingreso a la sala					
8.4 La organización de la sala					
8.5 Acceso si la capacitación no es en el primer piso					
VI. TABLA DE ACCIONES SOLICITADAS					
Ítem Observado	Acciones Solicitadas			Fecha de Subsanación Máxima Solicitada	
VII. OBSERVACIONES					
VIII. RESULTADOS DE LA VISITA					
Aprobada	Aprobada con Observaciones			Rechazada	
Derivación a Fiscalización	Nombre Responsable			Fecha de Respuesta	
IX. PIE DE FORMULARIO					
Nombre Completo Contraparte OTEC				Firma	
Nombre Completo Supervisor				Firma	

VI. ANEXO N°4 SUPERVISIÓN DE CARGA INICIAL DEL CURSO O MÓDULOS E- LEARNING

I. IDENTIFICACIÓN					
Nombre Supervisor				Número Visita	
Fecha Visita			Visita de Subsanaciones Pendientes	Si	No
II. DATOS DEL CURSO					
Código del Curso			Nombre del Curso		
Nombre Programa:					
Región			Comuna		
Rut Ejecutor			Nombre Organismo Ejecutor	Capacitador o	
Nombre OTIC (cuando Corresponda)					
Nombre Responsable Ejecutor					
III. ESTADO DE LA EJECUCIÓN					
Fecha Programada de Inicio		Fecha Estimada de Término			
IV. PLATAFORMA					
Marque con una X la plataforma.					
AULA PROPIA			AULA SENCE		
V. CONDICIONES MINIMAS PARA EL INICIO DEL CURSO					
Marque con una X según corresponda. Aprobado (A); Rechazado (R); Aprobado con Observaciones (AO)					

1. DISEÑO GENERAL DEL CURSO				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
1.1 El curso contiene el desarrollo de todos los módulos contenidos en el Plan Formativo.				
1.2 El curso contiene una actividad inicial de inducción Metodológica				
1.3 El curso detalla la forma de evaluación y aprobación de cada módulo y a nivel general del curso.				
1.4 El curso está compuesto por contenido obligatorio y Complementario				
2. TUTORES Y TUTORAS				
	A	AR	AO	OBSERVACIONES
2.1 Tutora o Tutor Académico				
2.2 Tutora o Tutor Administrativo				
3. PLATAFORMA LMS				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
3.1 Se utilizan diferentes formatos de contenidos que funcionan correctamente				
3.2 La plataforma funciona correctamente en los principales navegadores.				
3.3 La plataforma funciona correctamente desde diferentes dispositivos.				
3.4 La plataforma funciona de forma correcta al realizar evaluaciones				
3.5 La plataforma incluye acceso utilizando clave única				
3.6 La plataforma dispone de un sistema habilitado para actividades sincrónicas.				
3.7 Si dispone de un sistema habilitado para actividad sincrónica, este debe ser probado y funcionar Correctamente				
3.8 Se considera uso de accesibilidad en caso de ser requerido				
VI. TABLA DE ACCIONES SOLICITADAS				
Ítem Observado	Acciones Solicitadas			Fecha de Subsanción Máxima Solicitada
VII. OBSERVACIONES				

VIII. RESULTADOS DE LA REVISIÓN			
Aprobada	Aprobada con Observaciones	Rechazada	
Derivación a Fiscalización	Nombre Responsable	Fecha de Respuesta	
☐			
IX. PIE DE FORMULARIO			
Nombre Completo Contraparte ejecutor		Firma	
Nombre Completo Supervisor		Firma	

VII. ANEXO N°5: SUPERVISIÓN TÉCNICA OPERATIVA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES.

I. IDENTIFICACIÓN				
Nombre Supervisor		Número Visita		
Fecha Visita		Este curso contó con supervisión previa	Si ___ No ___	
Este curso fue supervisado técnicamente con anterioridad		Si/No		
II. DATOS DEL CURSO				
Código del curso		Nombre del curso		
Nombre Programa				
Región		Comuna		
RUT OTEC o Ejecutor		Nombre OTEC o Ejecutor		
RUT OTIC		Nombre OTIC		
Cupo curso		Dirección Ejecución Curso		
Nombre responsable Ejecutor				
III. MOMENTO DE LA VISITA				
Total de participantes Presentes		N° de Presentes en Situación de Discapacidad		
IV. ESTADO DE EJECUCIÓN				
Fecha Efectiva de Inicio				
V. VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
Marque con una X las características de la construcción en donde se realiza la capacitación.				
Instalaciones (Marque según corresponda el lugar supervisado)				
___ Sala	___ Taller	___ Laboratorio	___ Otro. Especifique	
VI. SUBSIDIOS, EQUIPAMIENTOS/HERRAMIENTAS Y MATERIALES Y OFICINA				
Marque con una X según corresponda. Aprobado (A); Rechazado (R); Aprobado con Observaciones (AO)				
1. PERSONAS PARTICIPANTES				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
1.1 Situaciones de discriminación				
1.2 Seguro contra accidentes				
2. IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
2.1 Entrega de subsidios				
2.2 Registro de Asistencia completo (electrónico o manual según las exigencias de las bases del programa)				

2.3 El libro de clases contiene información de Módulos y Aprendizajes según avance que lleva al momento de la supervisión.				
2.4 Libro de clases se encuentra completo según el avance y modalidad del curso				
3. USO DE EQUIPAMIENTOS/ HERRAMIENTAS Y MATERIALES				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
3.1 Entrega de equipos, herramientas, materiales y Elementos de Protección Personal (EPP)				
3.2 Cantidad de equipos, herramientas, materiales y Elementos de Protección Personal (EPP)				
4. OFICINA ADMINISTRATIVA O DE CONTACTO				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
4.1 Se encuentra operativa y cumple con lo estipulado en el Manual de Operación de Procesos Transversales				
5. LUGAR DE EJECUCIÓN DE CURSO				
	A	R	AO	OBSERVACIONES
5.1 El lugar supervisado corresponde a la dirección autorizada por SENCE según Acuerdo Operativa y/o sus Anexos				
Nombre Completo Contraparte OTEC				Firma
Nombre Completo Supervisor				Firma

VIII. ANEXO N°6: SUPERVISIÓN TÉCNICA FORMATIVA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS PRESENCIALES.

I. IDENTIFICACIÓN			
Nombre Supervisor Operativo			Número de Revisión
Fecha de Revisión	/ /	Este curso contó con supervisión de Carga Inicial	Si ____ No ____
Este curso fue supervisado técnicamente con anterioridad		Si ____ No ____ (indicar fecha)	
II. DATOS DEL PROGRAMA Y CURSO			
Nombre del Programa			
Código del curso		Nombre del curso	
Región		Comuna	
RUT Ejecutor		Nombre Ejecutor	
RUT OTIC		Nombre OTIC	
Cupo del curso		Nombre responsable Ejecutor	
Dirección de ejecución Curso			
III. EVALUACIÓN			
Señale la nota según corresponda. Excelente (3); Satisfactorio (2); Regular (1); Inadecuado (0)			
1. GESTIÓN DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE			
Ítems	Nota	Observaciones	
Clima y relaciones interpersonales (entre participantes y participantes facilitador)			
Gestión de la interacción de los participantes			
GESTIÓN PROCESO DEL APRENDIZAJE			
Ítems	Nota	Observaciones	
Desarrollo de la clase			
Manejo y entrega de los contenidos			
Claridad en contenido y actividades			
Respuesta oportuna y clara a las preguntas			
Relación del aprendizaje con la vida cotidiana y futuro laboral.			
V. TABLA DE ACCIONES SOLICITADAS			
Ítem Observado	Acciones Solicitadas	Fecha de subsanación máxima solicitada (dd/mm/aaaa)	
		/ /	
		/ /	
		/ /	

		/ / /
		/ / /
VI. OTRAS RECOMENDACIONES DE MEJORAS		
VII. RESULTADOS DE LA REVISIÓN		
Aprobada	Aprobada con observación	Rechazada
Derivación Fiscalización:	a Responsable:	Fecha de respuesta:
VIII. PIE DE FORMULARIO		
Nombre Completo Supervisor		Firma

IX. ANEXO N°7: SUPERVISIÓN TÉCNICA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO O MÓDULOS E-LEARNING.

I. IDENTIFICACIÓN			
Nombre Supervisor		Número de Revisión	
Fecha de Revisión	/ /	Este curso contó con supervisión de Carga Inicial	Si ____ No ____
Este curso fue supervisado técnicamente con anterioridad		Si ____ No ____ (indicar fecha)	
II. DATOS DEL PROGRAMA Y CURSO			
Código del Programa		Nombre del Programa	
Código del curso		Nombre del curso	
Región		Comuna	
RUT Ejecutor		Nombre Ejecutor	
RUT OTIC		Nombre OTIC	
Cupo del curso		Nombre responsable Ejecutor	
III. ESTADO DE EJECUCIÓN (Revisar en el LMS)			
Fecha Efectiva de Inicio	/ /		
Fecha de Término	/ /		
Porcentaje de Avance curso			
Total de participantes Matriculados		N° de participantes que llevan un 20% o más de avance	
N° de participantes que llevan un 40% o más de avance		N° de participantes que ya terminaron y aprobaron el curso	
IV. EVALUACIÓN			
Coloque la nota según corresponda. Excelente (3); Satisfactorio (2); Regular (1); Inadecuado (0)			
1. GESTIÓN DE INTERACCIÓN PARA EL APRENDIZAJE			
Ítems	Nota	Observaciones	
1.1 Nivel de respuesta a las consultas realizadas en el foro y/o actividades grupales.			
1.2 Interacción de las y los participantes en los foros de discusión y /o actividades grupales si es que aplica.			

1.3 Nivel de reclamos identificados en la Plataforma y capacidad de resolución.		
2. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS (consultar a los participantes)		
Ítems	Nota	Observaciones
2.1 Utilidad de los materiales y actividades del curso para cumplir con los aprendizajes esperados del curso.		
2.2 Cobertura y profundidad de los contenidos para lograr las competencias de la propuesta formativa		
V. TABLA DE ACCIONES SOLICITADAS		
Ítem Observado	Acciones Solicitadas	Fecha de subsanación máxima solicitada (dd/mm/aaaa)
		/ /
		/ /
		/ /
		/ /
		/ /
VI. OTRAS RECOMENDACIONES DE MEJORAS		
VII. RESULTADOS DE LA REVISIÓN		
Aprobada	Aprobada con observación	Rechazada
Derivación Fiscalización:	aResponsable:	Fecha de respuesta:
VIII. PIE DE FORMULARIO		
Nombre Completo Supervisor Operativo		Firma

X. ANEXO N°8 REUNIÓN DE ASESORIA TÉCNICA

Región		Fecha		Programa/línea	
Nombre del curso				Código del curso	
Nombre del ejecutor				RUT	
A. Principales Observaciones que originan el Plan de Acompañamiento					

B. Compromisos OTEC:			
Persona encargada supervisión			
Persona del OTEC			
Persona del OTEC		Fecha de realización y firma	
Persona del OTEC		Fecha de realización y firma	

XI. ANEXO N°9 JORNADA DE ASESORÍA CURRICULAR

JORNADA DE ASESORIA CURRICULAR			
Región			
Fecha			
Lugar			
Supervisor/a			
Nombre y RUT Ejecutor			
Nombre persona de OTEC	Rut	Función	Firma
Nombre y RUT Ejecutor			
Nombre persona de OTEC	Rut	Función	Firma
Nombre y RUT Ejecutor			
Nombre Persona de OTEC	Rut	Función	Firma
Nombre, firma Supervisor Operativo y Formativo			

2.- Publíquese un extracto de la presente resolución en el Diario Oficial, según lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley N°19.880 e íntegramente en el sitio electrónico del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo www.sence.cl, para los efectos de lo señalado en el artículo 7 de la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**RODRIGO VALDIVIA LEFORT
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

GFU/RSF/TRO

Distribución:

- Direcciones Regionales SENCE
- Departamento de Capacitación a Personas
- Departamento Jurídico
- Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado
- Unidad de Fiscalización y Supervisión Operativa
- Oficina de Partes opacentral@sence.cl

Archivo:

E23090/2026