

Caso: ServiCap

ServiCap es la institución encargada de la capacitación de trabajadores en el país, el cual posee diferentes programas¹ y/o servicios atendiendo las necesidades de diferentes grupos de acuerdo a la orientación gubernamental.

Dicha institución está en un proceso de reinversión durante el 2011, por lo que una de las propuestas en el ámbito de la capacitación, está en cultivar competencias en aquellas personas que estimen pertinente su desarrollo laboral mediante la inversión en el capital humano.

Lo anterior, se traduce en que los esfuerzos en la capacitación van de la mano de aquellas personas que tienen los incentivos en aumentar sus habilidades aprendiendo otras técnicas o recursos dentro del ámbito laboral para así fomentar la empleabilidad y mejores accesos a puestos de trabajo.

El problema

Como *ServiCap* debe “invertir en el capital humano” con la premisa de que cada uno de los beneficiarios de los programas deba tener el incentivo en participar plenamente en él, permitiendo al trabajador decidir el área y la institución en donde desea desarrollar su capacitación (dentro de las opciones que disponga *ServiCap* en las diferentes regiones).

Para llevar a cabo lo anterior, se propone el desarrollo de un *Voucher*² a la capacitación de trabajadores al fomentar la corresponsabilidad del Estado y de los trabajadores respecto de su formación permanente, fortaleciendo su empleabilidad mediante capacitaciones de calidad.

Como dicho *voucher* se trata de un nuevo programa de capacitación para el 2011, no existe ninguna regla de negocio claramente establecida con anterioridad ni menos un procedimiento previamente documentado para el desarrollo y posterior ejecución de la capacitación, además que cada trabajador que desea ser beneficiario de dicho programa, debe postular para la obtención de su derecho (con previo cumplimiento de los requisitos de entrada) para así participar en un proceso de selección y ser finalmente aceptado dentro de los rangos establecidos por *ServiCap*.

¹ El programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores (Fletcher, 2000).

² Un cupón, comprobante o cualquier otro documento, ya sea de prepago o propuesta libre, que da derecho al portador a determinados bienes, servicios o descuentos que en este caso particular, beneficia el desarrollo de un curso de capacitación.

Postulación

El proceso comienza cuando el trabajador, quién desea postular del *voucher*, ingresa al Portal de *ServiCap* e ingresa su rut y el n° de serie del carnet de identidad, con esto la plataforma consulta los datos y su estado al *Registro Civil*³, quién a su vez recibe dicha consulta vía Web-Service, procesa la información y finalmente, envía la respuesta de que el trabajador está vivo o no y si el rut ingresado corresponde a la persona quién dice ser por medio del ingreso de n° de serie.

Con lo anterior, *ServiCap* recibe la respuesta desde *Registro Civil* y verifica la coincidencia del rut y n° de serie. Si ambos datos no coinciden, se notifica el error y su motivo al postulante, en caso contrario, se procede a verificar los requisitos de entrada para la postulación al voucher a través de las BD de cotizaciones internas (chequeo de que el postulante a lo largo de su vida tiene al menos 12 cotizaciones previsionales declaradas, poseer al menos 4 cotizaciones dentro del último año y su remuneración promedio imponible del último año sea menor a \$600.000). Con esto *ServiCap* verifica si cumple las condiciones o no, si el postulante no cumple con las condiciones, se notifica al mismo de forma inmediata a través del portal, en caso contrario, *ServiCap* procede a consultar a *Servilmp*⁴ mediante web-service con el rut del empleador (dato que se tiene de la BD de cotizaciones internas) el sector productivo de la empresa en trabaja y tamaño de la empresa (información clave para el proceso de selección posterior).

Por su lado, *Servilmp* recibe la consulta, procesa y envía la respuesta a *ServiCap*, quién a su vez recibe dicha respuesta y solicita al postulante llenar el formulario de postulación, quién sólo ingresa los datos faltantes del formulario on line, pues ya se posee información de identidad con la consulta que se recibió de *Registro Civil*. Una vez que el postulante ingresa los datos de postulación, la plataforma le muestra las condiciones de uso de la postulación, siendo necesariamente confirmada por el postulante en el caso que quiera seguir con dicho proceso, en caso contrario la postulación finaliza aquí.

Si aceptó las condiciones, la postulación es recibida en forma on-line para luego ser registrada en la base de datos e informada al postulante con la “postulación exitosa y las fechas importantes”. Como se trata de un voucher por año, se debe cerciorar que la postulación ya se realizó o no. En caso que la postulación ya fue realizada por esa persona, se notifica dicha resolución, en caso contrario se registra la postulación al voucher y se procede a esperar al periodo de selección posterior.

Trabajo

Diseñar el proceso de postulación al voucher

³ Existe un convenio de colaboración entre *ServiCap* y *Registro Civil*, por lo que ambas entidades ya establecieron el *qué* preguntar y el *qué* responder en cada caso

⁴ Servicio de Impuestos