

19. TRAMITACIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN DE CONCURSOS PÚBLICOS

19.1 Contexto

Un Recurso de Reposición es un acto administrativo de carácter potestativo que se interpone contra actos administrativos. Para este caso en particular, se trata de un acto que se presenta para solicitar antecedentes de los informes de selección de los llamados a concurso realizados, en el cual los organismos técnicos de capacitación han presentado sus ofertas de cursos.

Los Recursos de Reposición están regulados por la Ley 19.880 “Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado” del 26 de mayo del 2018, en su artículo N°59 señala “Procedencia. El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna; en subsidio, podrá interponerse el recurso jerárquico”.

Por lo anterior, una vez evaluados y publicados los resultados de cada llamado se alude a la posibilidad de que los participantes OTEC presenten formalmente su disconformidad con dichos resultados a través de estos recursos.

Si bien el porcentaje de ocurrencia de estos casos es muy bajo, el impacto que tiene en términos de destinación de tiempo, recursos humanos y materiales, es relevante, además del consiguiente impacto negativo en la imagen pública de nuestro Servicio.

Hasta el año 2019, la falta de estandarización de un proceso con plazos, responsabilidades y etapas claras para los distintos departamentos y unidades involucradas daba lugar a que el proceso de tramitación tuviera distintos tiempos de duración y los plazos de respuesta fueran en algunos casos demasiado extensos (en casos extremos superando un año). Uno de los puntos críticos que afectaba era las diversas vías de ingreso de los Recursos de Reposición a SENCE.

19.2 Descripción Iniciativa y Objetivo General

El Objetivo de esta iniciativa es fortalecer la gestión de recursos de reposición que se presenten posteriormente a cada llamado a presentación de ofertas de capacitación de programas SENCE, reduciendo los tiempos de respuesta y que permita dar mayores certezas a los actores internos y externos involucrados en el proceso.

Con este propósito, se elabora un plan de acción cuya orientación se sitúa en tres ámbitos específicos de mejora:

- Procesos y procedimientos
- Sistemas informáticos
- Fortalecimiento técnico de equipo de evaluadores/as y de OTEC

Las actividades comprometidas en cada ámbito se llevarán a cabo a partir de una coordinación entre nuestro Departamento y las unidades involucradas:

- Departamento Jurídico (DJ)
- Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Sub Unidad de Procesos

19.3 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Elaborar de manera coordinada con otras unidades y departamentos un manual de procesos que permita establecer roles y cautelar el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Objetivo específico 2

Generar propuestas de mejora continua mediante el análisis de los resultados en la tramitación de recursos de reposición.

Objetivo específico 3

Impulsar mejoras a la plataforma informática disponible para el proceso de re evaluación de propuestas.

19.4 Grupo Objetivo

Externos:

Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).

Internos:

Departamento Jurídico

Departamento de Capacitación a Personas

Oficinas de Parte, Direcciones Regionales de SENCE

Unidad de TI

19.5 Presupuesto

No se considera presupuesto en primera instancia puesto que la iniciativa se ha ejecutado como parte de una gestión interna del Departamento

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico, se tendrá que evaluar la posibilidad de requerir recursos para la mejora de la plataforma informática.

19.6 Estado de Implementación

A la fecha 31 de diciembre 2021, la iniciativa de mejora se encuentra en estado de implementación.

Nombre actividad implementada	Descripción de la implementación
Establecer diagnóstico inicial	Se llevo a cabo un levantamiento de información y posterior análisis a los Recursos de reposición de los años 2019 y 2020, donde se logra diagnosticar las dificultades y las posibles propuestas de mejora que ayuden a contribuir con el proceso.

Actualización de Planilla de registro y seguimiento	Se elabora una planilla única de registro y seguimiento de recursos de reposición, revisada en conjunto con otras unidades y departamentos con el propósito de obtener mayor pertinencia, siendo visada posteriormente por la Jefa del Depto. de Desarrollo y Regulación de Mercado. Esta planilla registra la tramitación a partir de los ingresos de un recurso de reposición en cada una de las unidades y departamento que corresponde.
Elaborar un manual de procesos para la tramitación de Recursos de Reposición	En coordinación con la Unidad de Procesos de SENCE, se lleva a cabo un levantamiento con la Unidad de evaluación y otras unidades y departamentos, el cual permite modelar y definir un proceso único para la tramitación de recursos de reposición. El proceso es aprobado a través de la RES 0670.
Elaborar formato tipo de informe: Reportes y análisis de los Recursos presentados y su tramitación	Se diseña un formato tipo de informe, el cual incorpora información respecto a los resultados cuantitativos y análisis cualitativo de los procesos y procedimientos de la tramitación de recursos de reposición.

19.7 Resultados a la fecha

La iniciativa impulsada desde la Unidad de Evaluación del Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado, para el cumplimiento de sus objetivos, considera 6 actividades.

A partir de estas 6 actividades comprometidas, se ha implementado un total de 4 actividades, lo que equivale a un 67% de cumplimiento.

En una primera etapa de implementación de mejora al proceso, se determinó que la vía de ingreso indicada a los oferentes sea la Oficina de Partes del nivel central, y a través de la cuenta de correo opacentral@sence.cl. Esta oficina tiene un plazo de entrega de 5 días hábiles para disponer de la información a las unidades intervinientes. Por lo tanto, esta primera etapa de implementación permitió mejorar los tiempos de respuestas a través de la definición de una sola vía de ingreso, permitiendo a su vez, la recepción oportuna de la Unidad de Evaluación para dar inicio a la tramitación.

Por su parte, la implementación de una planilla única de registro y seguimiento permite obtener un mayor control de su tramitación y también identificar en qué unidad existe una mayor probabilidad de poner en riesgo el cumplimiento de los plazos. Con dicha información fue posible gestionar mejoras a los procedimientos internos, minimizando de esta forma el riesgo de incumplimiento.

La elaboración de un manual de procesos tuvo como resultado, generar una coordinación entre unidades y departamentos involucrados mediante reuniones de levantamiento y coordinación interna, y establecer definiciones y responsables para la tramitación de un recurso de reposición.

La implementación de las actividades señaladas y su gestión interna permitieron medir un impacto en el tiempo de respuesta a los recursos de reposición, esto es posible identificarlo comparativamente con años anteriores.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de días en que se tramitan todos los recursos de reposición un mismo llamado, para los procesos de Reevaluación y Re-selección (Desde la fecha

de selección hasta la fecha de Publicación de Re-selección de ofertas). En los casos consignados como N/A se trata de llamados en los que no hubo recursos de reposición que fueran acogidos para hacer un proceso de re-selección.

Nombre Concursos	Periodos de Reevaluación y Re-Selección			Días de Tramitación
	2019	2020	2021	
Becas Fondo Cesantía Solidario	288	N/A	98	
Despega Mipe	187	N/A	98	
Fórmate para el Trabajo, Infractores de Ley	53	87	N/A	
Fórmate para el Trabajo, Personas con Discapacidad	205	N/A	83	
Fórmate para el Trabajo, Registro Especial	264	103	89	
Reinvéntate	266	98	96	
Fórmate para el Trabajo, Sectorial Transporte	N/A	N/A	89	

19.8 Planificación y desafíos 2022

Asegurar el cumplimiento de plazos, funciones y responsabilidades establecidas con las Unidades y Departamentos involucrados.

Si bien se ha realizado un avance significativo en estas definiciones, es necesario ajustar los procedimientos y procesos de manera de estandarizar los instrumentos y precisar algunos mecanismos y plazos de resolución que requieren definiciones institucionales, tales como la respuesta a oferentes que habiendo sido acogidos sus recursos tienen como resultado del proceso de Re-selección, la asignación de cursos.

En esta misma línea, el Manual de Procesos aprobado por la RES 0670, con fecha 29 de enero 2020, deberá ser actualizado en colaboración con la Unidad de Procesos, lo que permitirá incorporar propuestas de mejora a los procesos y contar con un instructivo interno vigente para SENCE.

Impulsar mejoras al sistema informático disponible para reevaluación.

El sistema informático disponible para llevar a cabo una reevaluación de aquellos recursos de reposición acogidos o parcialmente acogidos mediante resolución corresponde al principal soporte para un procedimiento llevado a cabo por la Unidad de Evaluación en el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado, por lo tanto, el documento con requerimiento de mejoras será elaborado por dicha unidad con el propósito de generar mayor eficiencia y eficacia en lo que respecta al procedimiento.