

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)

Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado

Unidad de Análisis de Mercado

Junio 2025

Informe Complementario

## Estrategia General de Transición Modalidad E-Learning

### 1. Resumen

Dentro de las prioridades que enfrenta el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado durante el año 2025, se encuentran la modernización de las modalidades de capacitación laboral a distancia y la actualización del Sistema para Solicitud de Inscripción de Cursos Franquicia Tributaria (SOLICURSO). Este trabajo implica no solo el desarrollo de nuevos y actualizados procesos informáticos para la autorización de cursos, sino que también, implica definir desde una óptica técnico-político la manera de cómo se fomenta el uso de tecnologías digitales, modernizando el uso del incentivo implícito en la Franquicia tributaria.

Considerando que no fue posible implementar el *Plan de Fortalecimiento y Modernización de la Capacitación a Distancia* de diciembre de 2024, el presente informe tiene por objetivo entregar el contexto técnico del proceso de modernización actualmente en desarrollo dentro del departamento, especialmente en materia de capacitación a distancia. En particular, aborda el fortalecimiento de los cursos e-learning asincrónicos, la eliminación progresiva de los cursos de autoaprendizaje y las adaptaciones necesarias en SOLICURSO para habilitar estos cambios. Finalmente, se propone un plan de largo plazo que permita abordar estas tareas de manera integral y sostenida.

### 2. Marco de Referencia

El desafío de modernizar las modalidades de capacitación laboral a distancia ha recaído en el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado del Sence, a través de la Unidad de Análisis de Mercado<sup>1</sup>. Con la responsabilidad de diseñar y desarrollar un plan operativo, esta tarea busca materializar las propuestas de solución y prioridades estratégicas expuestas en el informe: “Análisis de Cursos de Autoaprendizaje”. Es importante destacar que esta labor debe ser desarrollada considerando una debida coordinación interna específicamente con la Unidad de Evaluación y Currículum ya que es a través de esta unidad que se pueden hacer los cambios necesarios no solo a través de la plataforma de Inscripción de Cursos, sino que también con el soporte técnico que de ella proviene.

En primera instancia se propone, evaluar y aplicar estrategias que transformen los cursos a distancia. Poniendo todo el esfuerzo técnico y humano en transitar desde cursos Distancia

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que el presente informe actualiza una versión previa de Diciembre 2024, denominado “Plan de Fortalecimiento y Modernización de la Capacitación a Distancia” (Rev. 17-12-2024)

Autoaprendizaje, la cual es una modalidad limitada y desactualizada, hacia un modelo de E-Learning Asincrónico, que incorpore incentivos atractivos para los OTEC y responda a las demandas de un mercado laboral dinámico. Sin embargo, el éxito de esta transición no depende solo de la tecnología, sino también de la colaboración efectiva entre las distintas unidades. Este enfoque interdisciplinario permitirá no solo construir estrategias más eficaces, sino también sensibilizar a todos los actores involucrados sobre la importancia y urgencia de esta transformación.

Este trabajo depende en gran medida tanto de una autorización de carácter político como de un acuerdo técnico, pero también del avance tecnológico que permita llevarlo a cabo en la principal plataforma desde la cual se autorizan los cursos de franquicia tributaria como es SOLICURSO. Para conveniencia de este trabajo, se debe aprovechar la labor iniciada por la Unidad de Evaluación y Currículum del proyecto de Gobernanza para las “Mejoras al Sistema SOLICURSO” la cual a la fecha de emisión de este informe ya tiene un oferente elegido que se hará cargo.

Se destaca el trabajo que está realizando el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado, en cuanto a las actualizaciones que se han hecho al manual de autorización de cursos. Para lo cual ya se tuvo la primera modificación del “Instructivo de Presentación, Revisión y Autorización de solicitudes de curso a financiarse en el marco de la franquicia tributaria” en abril 2025 a través de la Resolución Exenta N° 1560. Actualmente se está trabajando en una actualización que recoge el trabajo técnico que está desarrollando la Unidad de Evaluación y Currículum de tal manera de ajustar las exigencias que se hacen a la autorización de los cursos Distancia Autoaprendizaje y de esta forma se vaya restringiendo de manera paulatina su autorización.

Con todo, se está llevando a cabo un plan para realizar un primer levantamiento de información del mercado de la capacitación a cargo de la Unidad de Análisis de Mercado. Este plan radica en el hecho que aparte de dar cumplimiento a la normativa de actualización del valor hora de franquicia tributaria, sus resultados serán insumo para los requerimientos que se harán en la gobernanza llevada a cabo por la Unidad de Evaluación y Currículum, en cuanto a los tramos definidos por tipo de modalidad, estructuras de costos involucradas en la ejecución de cursos y los valores hora de Franquicia Tributaria acordes a un mercado que fomente la calidad y pertenencia de los cursos de capacitación.

El propósito central de este plan no es otro que reforzar parte de la misión del Sence, fortaleciendo el sistema de capacitación laboral en el país. Modernizar y mejorar la modalidad de capacitación a distancia es un paso fundamental para robustecer un mercado de formación que enfrenta crecientes desafíos tecnológicos, mientras se responde a las necesidades de una economía que exige productividad y competitividad. Este trabajo busca sintonizar las políticas de capacitación con los requerimientos del mercado laboral y las expectativas de los trabajadores, adaptándose a la urgente tendencia de equipar a los trabajadores con las habilidades digitales para enfrentar los desafíos modernos.

Finalmente, este proceso también tiene una dimensión normativa. A través de estas acciones, el Sence cumple con disposiciones esenciales de la Ley N° 19.518, que subraya la importancia de garantizar la calidad de los cursos, supervisar las acciones de capacitación y asegurar el funcionamiento eficaz del sistema<sup>2</sup>. Este camino no solo es una oportunidad para modernizar el sistema, sino también para construir un legado de aprendizaje relevante y adaptable, capaz de sostener el desarrollo de Chile en el futuro.

### 3. Visión General

Para la presente estrategia, el desafío de reorganizar la inversión pública de la Franquicia Tributaria implica abordar brechas metodológicas, de supervisión y tecnológicas que han limitado su efectividad. Este trabajo no solo busca optimizar el uso de los recursos disponibles, sino también generar un impacto significativo en la empleabilidad de las personas y en la productividad de las empresas, preparándolas para responder a las demandas de un mercado laboral en constante transformación.

Se destaca que en la propuesta del informe “Análisis de Cursos de Autoaprendizaje” se estructuraron cuatro soluciones progresivas. Sin embargo, debido a la exigencia normativa de actualizar el Valor Hora de los cursos de la Franquicia Tributaria antes del 31 de diciembre del 2024, el plan se concentró inicialmente en implementar las dos primeras soluciones: **la transición hacia cursos E-Learning y la actualización normativa para la aprobación de cursos en esta modalidad**. A pesar de este enfoque prioritario, se espera que el trabajo colaborativo y las deliberaciones en esta etapa sienten las bases para las fases posteriores, que abarcarán el análisis de información y la digitalización de la Franquicia Tributaria para cursos E-Learning.

Este plan no solo responde a una necesidad normativa, sino que también representa una oportunidad para transformar el sistema de capacitación laboral del país. A través de esta modernización, se busca crear condiciones habilitantes para la innovación y el desarrollo de metodologías formativas más efectivas, explorando las últimas tecnologías y plataformas de enseñanza. Además, se promueve el fortalecimiento de una industria con visión de largo plazo, posicionando a Chile como un referente en capacitación laboral a nivel internacional y otorgándole una ventaja comparativa en el escenario global.

### 4. Oportunidad

Los resultados del PIAAC 2024<sup>3</sup> evidencian una profunda brecha en las competencias de la fuerza laboral chilena, posicionando al país en el último lugar de la OCDE en habilidades lectoras y numéricas. Este diagnóstico contrasta con la modalidad de Autoaprendizaje

---

<sup>2</sup> Parte de las funciones y tareas que tiene el Sence, respecto de la materia tratada en el informe “Análisis de Cursos de Autoaprendizaje” y el presente plan se encuentra de manera explícita en al menos los siguientes artículos de la Ley N° 19.518: Art. 2° letras b) y c); Art. 4°; y Art. 83° letras a) y f).

<sup>3</sup> Se recomienda revisar Plan de Fortalecimiento y Modernización de la Capacitación a Distancia (Dic 2024), donde se profundiza la oportunidad.

utilizada en la capacitación a distancia, basada en extensos manuales físicos y sin mecanismos efectivos de verificación del aprendizaje. Pese a su baja efectividad, esta modalidad ha recibido más de 270 mil millones de pesos en cuatro años mediante la Franquicia Tributaria, sin evidencia suficiente de impacto o aprendizaje.

Las deficiencias estructurales del Autoaprendizaje incluyen la ausencia de controles de participación, dificultades de fiscalización y la imposibilidad práctica de validar diagnósticos o evaluaciones finales. A diferencia de ello, el e-learning asincrónico permite trazabilidad completa, acceso a datos en línea, supervisión automatizada y la posibilidad de incorporar herramientas avanzadas como machine learning. Estas capacidades lo convierten en la alternativa más eficiente, transparente y alineada con las exigencias actuales del mercado laboral y de la gestión pública moderna.

Frente a este escenario y al crecimiento preocupante del Autoaprendizaje dentro de la inversión pública (de 23% en 2018 a 47% en 2023), se vuelve urgente una transición hacia un modelo fortalecido de e-learning asincrónico. El plan propuesto contempla exigencias técnicas progresivas, tramos diferenciados para incentivar desarrollo tecnológico y priorización de áreas estratégicas. Adoptar esta reforma permitiría superar un sistema obsoleto (sobre todo después de la pandemia), evitar cuestionamientos por inacción ante evidencia pública y posicionar a Chile como referente en modernización de la capacitación laboral y fortalecimiento de la productividad nacional.

## 5. Propósito

Definir una estrategia que permita modernizar la capacitación a distancia, priorizando la implementación de una normativa que fomente el E-Learning Asincrónico como modelo principal de capacitación de esta modalidad. Considerando, su integración con las modificaciones a la plataforma SOLICURSO, actualizaciones de manuales, análisis de mercado de la capacitación y el uso de herramientas de Inteligencia Artificial para la construcción de cursos de capacitación.

## 6. Modernización de la Capacitación a Distancia

El proceso de modernización de la capacitación a distancia requiere una estrategia integral que aborde simultáneamente la actualización normativa, la mejora de plataformas tecnológicas, la adaptación de los procesos institucionales y la incorporación de nuevas capacidades analíticas. En este contexto, se presentan cinco líneas de acción que permiten avanzar de manera progresiva y articulada: modificación Tramos de Cursos E-Learning Asincrónico, el fortalecimiento de la gobernanza del sistema SOLICURSO, la revisión del instructivo de autorización de cursos, el análisis de costos del mercado de la capacitación y, finalmente, la implementación de herramientas de inteligencia artificial aplicadas al diseño y revisión de solicitudes. Estas acciones buscan determinar un tránsito ordenado hacia un sistema más moderno, trazable y eficiente, alineado con los desafíos actuales del mercado laboral y las exigencias del Servicio.

### a) Modificación de Tramos para Cursos E-Learning Asincrónico<sup>4</sup>

El plan de modernización propone actualizar la normativa para establecer nuevos tramos de valor hora en los cursos de Distancia E-Learning Asincrónico, reemplazando progresivamente la modalidad de Autoaprendizaje. Esta actualización considera tres tramos: un Tramo 1 de entrada destinado a sustituir los cursos de Autoaprendizaje, un Tramo 2 ya vigente que deberá actualizar sus exigencias y un Tramo 3 orientado a áreas estratégicas vinculadas a tecnologías emergentes. La definición precisa del valor hora del Tramo 1 dependerá del análisis de costos del mercado de la capacitación.

Los nuevos tramos no solo buscan facilitar esta transición de manera efectiva, sino también actuar como un incentivo directo para los actores involucrados en la capacitación. En la Tabla 1, se detalla la propuesta de valores que funcionan como incentivos implícitos para fomentar la adopción del E-Learning Asincrónico.

El Tramo 1 funcionará como incentivo para la transición hacia el E-Learning Asincrónico, incorporando incluso materiales impresos para facilitar la adaptación de los participantes y de los OTEC. El Tramo 2 será revisado por la Unidad de Evaluación y Currículum para actualizar sus requisitos metodológicos y evaluativos, mientras que el Tramo 3 se implementará en una etapa posterior y enfocará su financiamiento en cursos de mayor complejidad técnica y relevancia tecnológica; evaluando también viabilidad de aumentar su valor hora.

**Tabla 1: Propuesta de tramos de valor hora Curso Distancia E-Learning Asincrónico**

Tramos de Cursos	Valor hora	Descripción	Disponibilidad
Tramo 1	\$3.500	<b>NUEVO</b> Reemplaza Distancia Autoaprendizaje, definiéndose exigencias metodológicas y evaluativas.	Pendiente para segunda etapa ya que depende de nuevas definiciones
Tramo 2	\$5.500	<b>VIGENTE</b> Tramo vigente que se mantiene, pero deben actualizarse las exigencias metodológicas y evaluativas.	A partir del 1 de Mayo 2025
Tramo 3	\$6.600	<b>NUEVO</b> Tramo para financiar cursos orientados a áreas prioritarias, relacionadas con tecnologías emergentes para cursos preelaborados (Ej. inteligencia artificial, economía digital, metaverso, energías renovables y minería verde)	Vigente pero con foco distinto. Queda pendiente para segunda etapa ya que depende de nuevas definiciones.

Fuente: elaboración propia

Las exigencias metodológicas y los criterios de evaluación de los tres tramos serán definidos por la Unidad de Evaluación y Currículum, en el marco de una mesa técnica integrada además por la Unidad de Franquicia Tributaria y la Unidad de Análisis de Mercado. Esta instancia permitirá establecer estándares técnicos más sólidos, alineados con los

<sup>4</sup> Se recomienda revisar Plan de Fortalecimiento y Modernización de la Capacitación a Distancia (Dic 2024), para mayor profundizar de este punto.

resultados del PIAAC, e incorporar horas adicionales destinadas a reforzar la comprensión lectora y la resolución matemática, en función de la duración del curso. Con ello, se busca asegurar una mayor calidad en los aprendizajes y una adecuada coherencia en las exigencias entre modalidades.

Aunque inicialmente se evaluó disponibilizar una plataforma E-Learning administrada por el Servicio para facilitar la migración, esta opción fue descartada por sus altos costos de implementación. Mientras se revisa su factibilidad futura, el Servicio deberá apoyar a los OTEC mediante capacitaciones, charlas técnicas e informes orientativos para el desarrollo o fortalecimiento de sus propias plataformas, promoviendo una transición ágil, ordenada y compatible con la innovación del sector.

### **b) Mejoras vigentes a SOLICURSO**

Actualmente se encuentra en proceso la contratación de una consultora externa que se haga cargo de liderar informáticamente una serie de cambios relacionados con la modernización del Sistema para Solicitud de Inscripción de Cursos Franquicia Tributaria (SOLICURSO). Este proyecto liderado por la Unidad de Evaluación y Currículum busca fortalecer y optimizar el funcionamiento del sistema, con el fin de mejorar la experiencia de los distintos usuarios que participan en los procesos de ingreso, revisión, aprobación y seguimiento de las solicitudes.

En lo que respecta a los cursos a distancia, se requiere contar con una definición sobre cuáles serán los factores y ponderadores que permitirán diferenciar un tramo del otro en la modalidad E-Learning Asincrónico según los criterios definidos.

Para lo anterior, en primera instancia se busca continuar con el modelo detallado de dimensiones utilizado en las Modalidades Presenciales e E-Learning Sincrónico, donde a través de un algoritmo se utilizan las características de la modalidad, facilitadores, materiales e infraestructura del curso, para determinar a qué tramo corresponde y cuál es su valor hora tope respectiva de franquicia tributaria. La plataforma recoge detalladamente los costos totales de operación e inversión de los distintos elementos que componen el curso y que son declarados por la OTEC, lo que es utilizado para calcular el valor efectivo. Finalmente la plataforma asigna como valor hora franquiciable, el menor valor entre el valor efectivo y el tope que corresponde a su tramo.

No obstante, se ha sugerido desde la Unidad de Análisis de Mercado que para el caso de los cursos Asincrónicos no se utilice el mismo formato previamente explicado que implica una cantidad de más de 55 dimensiones que caracterizan el curso y sus costos, sino que, se diferenció el tramo 1 del tramo 2, considerando como la principal característica existencia de Tutor y si el curso pertenece o no a alguna área prioritarias o previamente definida. O sea, en vez de detallar cada una de las características del curso en cuanto a tipo de facilitadores, materiales e infraestructura, por una clasificación más minimalista y de fácil fiscalización.

Cabe destacar que para el trabajo de la nueva gobernanza la Unidad de Evaluación y Currículum tiene planificado principalmente duplicar el tipo de formato que se usa para cursos presenciales y sincrónicos, agregando otros ítems adecuados para los cursos asincrónicos. En este punto se destaca la importancia de mantener un modelo de solicitudes que sea reducido y lo menos burocrático respecto de la información que se requiere, esto apuntando a cualquier automatización que podría haber en el corto plazo.

### **c) Actualización de Manual de solicitudes de autorización cursos Franquicia**

Parte del proceso de modernización de los cursos a distancia, radica además en la actualización de los manuales que guían a los usuarios en sus solicitudes. Como parte del trabajo que durante el último tiempo está llevando a cabo el Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado en la actualización de sus manuales se encuentra el nuevo “Instructivo de Presentación, Revisión y Autorización de solicitudes de curso a financiarse en el marco de la franquicia tributaria” en abril 2025 a través de la Resolución Exenta N° 1560. Lo cual representa su primera actualización luego de seis años.

Al momento de la edición del presente documento la Unidad de Evaluación y Currículum se encuentra trabajando en una nueva versión del instructivo, el cual incluye requisitos específicos para realizar solicitudes de autorización de cursos de franquicia tributaria en modalidad autoaprendizaje. Requisitos que van desde definir la cantidad de horas de este tipo de cursos hasta restringirlos solo a cierto tipo de cursos relacionados con rubros económicos donde por su naturaleza no es posible hacer cursos presenciales ni E-Learning, por ejemplo: algunas faenas mineras, forestales y pesqueras.

Esta mejora busca restringir la naturaleza de los cursos de autoaprendizaje en favor de potenciar los cursos E-Learning. Lo cual es el camino inicial para la eliminación definitiva de la modalidad autoaprendizaje a la espera que el sistema (SOLICURSO) esté disponible para hacerlo y que se tome la decisión técnico-política para su eliminación definitiva.

### **d) Análisis de costos del mercado de la capacitación**

Para el año 2025, se tiene planificado llevar a cabo el plan que busca actualizar el modelo de cálculo del Valor Hora aplicable a los cursos financiados por la Franquicia Tributaria, en conformidad con la normativa vigente y las orientaciones establecidas en la Resolución N° 3048. A través de un enfoque que considera tanto el diseño metodológico como la articulación institucional, la recolección de datos desde fuentes primarias y secundarias, y la validación técnica a través de mesas de trabajo con actores relevantes del ecosistema de capacitación.

Este trabajo inédito ya que sería la primera que este tipo de análisis se llevaría a cabo directamente por la institución sin acudir a la ayuda de consultoras externas. Si bien busca cumplir con la normativa interna que persigue cumplir con la Ley 19.518, también, será necesario para fortalecer el proceso de eliminación de la modalidad de autoaprendizaje

fijando un tramo base para la modalidad E-Learning Asincrónico considerando costos reales y apropiados, y los requerimientos del mercado.

El resultado asociado al análisis servirá también para validar y fortalecer las definiciones que actualmente existen en cuanto a las estructuras de costos de todas las modalidades. En particular, se espera que el análisis de costos del mercado de la capacitación valide también, el tramo de entrada y su propia estructura y necesidades. Esto considerando que la fijación de un precio en cualquiera de los tramos debe garantizar que no se distorsione el mercado de la capacitación dependiente del Sence, más aun teniendo en cuenta las recomendaciones hechas por distintos expertos sobre la necesidad de que las empresas aporten al proceso de capacitación, y en caso de imponer un tramo franquiciable por sobre el valor de mercado no se cumpliría la idea de financiamiento compartido entre el Estado y las empresas para mejorar la calidad de las capacitaciones.

#### **e) Implementación de un Modelo IA para mejorar las solicitudes de cursos**

Como parte de un modelo que permita optimizar los tiempos de revisión y autorización de cursos de franquicia tributaria por parte del equipo de la unidad de Evaluación y Currículum. Se ha propuesto a través de conversaciones técnicas entre unidades, la posibilidad de contar con un modelo que permita a los organismos técnicos de capacitación usar Inteligencia Artificial Generativa para transformar sus planes formativos y cursos al formato exigido por el Sence para aprobar los cursos de Franquicia Tributaria.

Las alternativas son variadas y van desde que el SENCE entregue prompt para los OTEC transformen sus requerimientos en cursos respondiendo preguntas concretas, hasta crear un “GPT personalizado” que se pueda compartir y que interactúe como tutor que ayude no solo a realizar la solicitud, sino que también valide los datos y haga una preaprobación de las solicitudes. Por su parte en la Unidad de Evaluación y Currículum, deberán entrenarlo constantemente de tal manera de que vaya ajustando sus resultados; así mismo, se podría utilizar para que pueda colaborar en la revisión analítica de las solicitudes.

Existe una idea más ambiciosa que busca que este proceso se transforme en una herramienta para que tanto las pymes como los OTEC la utilicen para realizar levantamiento de necesidades de capacitación. De tal manera, que luego de registrar ciertas respuestas predeterminadas las necesidades se transformen en competencias que deban desarrollar los trabajadores y de esta manera con la información procesada un OTEC puede simular la construcción de un curso en el formato exigido por el SENCE y a su vez el mismo GTP Personalizado (entrenado por el equipo de la Unidad de Evaluación y Currículum) haga un prechequeo de la solicitud y sirva para agilizar las revisiones.

Para poder llevar a cabo esta iniciativa, en primera instancia se tiene en vista presentar un proyecto con cargo al 5% de la Franquicia Tributaria, esto ya que ni por presupuesto regular ni por gastos habituales se puede acceder a ChatGTP, ni tampoco al resto de eventuales estructuras de trabajo como plataformas o softwares.