



Manual de Usuario

Oficina de Denuncias

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Agosto - 2019

INDICE

1. INICIAR SESIÓN EN OFICINA DE DENUNCIAS.....	3
2. GENERAR CLAVE SENCE (CS).....	6
2.1. Generar Clave Sence, opción "RUN".....	6
2.2. Generar Clave Única Sence, opción "Migrante (Sin RUN)".....	9
2.3. Notificación que envía el sistema CS:.....	12
3. COMPLETAR Y ENVIAR EL FORMULARIO DE DENUNCIA.....	12
3.1. Descripción del formulario de denuncia.....	13
3.2. Indicaciones de llenado y envío del formulario.....	15
4. VER ESTADO DE UNA DENUNCIA.....	22
5. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA.....	26

1. INICIAR SESIÓN EN OFICINA DE DENUNCIAS

1.1. Ingrese a la Oficina de Denuncias en <https://oficinadenuncia.sence.cl>:

1.2. En la sección “Seleccione su denuncia”, revise el listado de tipos de denuncia, disponible:

Selección de denuncia

oficinadenuncia.sence.cl:8443/ES/Denuncia

Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana
Oficina de Denuncias

Acá usted podrá denunciar a las empresas y organismos que infrinjan las normas establecidas en la ley 19.518 que fija el Nuevo Estatuto de Capacitación y Empleo y su Reglamento, Decreto Supremo N°98 y, las normas técnicas que dicte el Servicio Nacional. Su denuncia será investigada, pudiendo dar a lugar a la aplicación de multas de hasta 50 unidades tributarias mensuales y/o a la cancelación de la inscripción de los organismos en los registros de Sence, cuando corresponda.

Seleccione su denuncia

- Acoso sexual +
- Delito común +
- Discriminación +
- Incumplimiento de normas de urbanismo y seguridad en infraestructura para capacitación +
- Incumplimiento en seguridad de equipamiento e insumos para la capacitación +
- Incumplimiento relacionado con Comité Bipartito de Capacitación (CBC) +
- Irregularidad en curso, módulo o plan formativo +
- Irregularidad en diploma de capacitación y/o licencia habilitante +
- Irregularidad en la entrega de beneficios complementarios a la capacitación +
- Irregularidad en Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC) +
- Irregularidad en práctica laboral +

Ver estado de su denuncia

1.3. Al seleccionar cada opción, se mostrará una breve descripción sobre el tipo de denuncia, la normativa asociada y ejemplos de hechos denunciados:

Selección de denuncia

oficinadenuncia.sence.cl:8443/ES/Denuncia

- Delito común +
- Discriminación +
- Incumplimiento de normas de urbanismo y seguridad en infraestructura para capacitación +
- Incumplimiento en seguridad de equipamiento e insumos para la capacitación +
- Incumplimiento relacionado con Comité Bipartito de Capacitación (CBC) +
- Irregularidad en curso, módulo o plan formativo -

DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE DENUNCIA:
Esta categoría comprende irregularidades o no cumplimientos de las normas y condiciones de autorización de los cursos, módulos o planes formativos.

Abarca aspectos como: contenidos, duración, metodología, evaluación, relatores, equipamiento, infraestructura, etc., de los cursos, módulos o planes formativos.

NORMATIVA ASOCIADA:
La autorización del curso puede ser revocada si no se cumple con el objetivo autorizado, o si el Otec no cuenta con salas, talleres, laboratorios, materiales y equipos aptos e idóneos para la ejecución del mismo, o bien si cambia el relator informado o disminuye el total de horas cronológicas autorizadas. La infracción a este artículo y a las normas técnicas facturará al Sence, para dejar sin efecto la autorización del curso correspondiente (DS 98, extracto art. 15, letra j).

Por su parte, las empresas, respecto de la ejecución de los cursos, deben respetar las normas impartidas en el "Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitación para empresas, año 2013" y otros instructivos relacionados.

Respecto a cursos impartidos con cargo al Foncap u otros recursos, deben respetarse las normas establecidas en las bases administrativas y técnicas que los regulan.

HECHOS DENUNCIABLES:

- Comunicar o publicar objetivos de aprendizaje y/o contenidos distintos a los autorizados
- No dictar todos los módulos del plan formativo
- No desarrollar todos los contenidos definidos para el módulo o curso.
- Realizar actividades o desarrollar contenidos distintos a los contemplados en la autorización del curso

Denuncie Aquí

Ver estado de su denuncia

- 1.4. Al seleccionar el tipo de denuncia, se activará el botón “Denuncie Aquí”, disponible al costado derecho:

→ Irregularidad en curso, módulo o plan formativo

DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE DENUNCIA:
Esta categoría comprende irregularidades o no cumplimientos de las normas y condiciones de autorización de los cursos, módulos o planes formativos.

Abarca aspectos como: contenidos, duración, metodología, evaluación, relatores, equipamiento, infraestructura, etc., de los cursos, módulos o planes formativos.

NORMATIVA ASOCIADA:
La autorización del curso puede ser revocada si no se cumple con el objetivo autorizado, o si el Otec no cuenta con salas, talleres, laboratorios, materiales y equipos aptos e idóneos para la ejecución del mismo, o bien si cambia el relator informado o disminuye el total de horas cronológicas autorizadas. La infracción a este artículo y a las normas técnicas facultará al Sence, para dejar sin efecto la autorización del curso correspondiente (DS 98, extracto art. 15, letra j).

Por su parte, las empresas, respecto de la ejecución de los cursos, deben respetar las normas impartidas en el "Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitación para empresas, año 2013" y otros instructivos relacionados.

Respecto a cursos impartidos con cargo al Foncap u otros recursos, deben respetarse las normas establecidas en las bases administrativas y técnicas que los regulan.

HECHOS DENUNCIABLES:

- Comunicar o publicar objetivos de aprendizaje y/o contenidos distintos a los autorizados
- No dictar todos los módulos del plan formativo
- No desarrollar todos los contenidos definidos para el módulo o curso.
- Realizar actividades o desarrollar contenidos distintos a los contemplados en la autorización del curso
- No entregar los medios o materiales didácticos contemplados en la actividad

Ver estado de su denuncia

Denuncie Aquí

- 1.5. Pulse el botón “Denuncie Aquí”. El sistema le indicará la categoría seleccionada y le preguntará si desea continuar con el ingreso:

oficinadenuncia.sence.ct:8443/ES/Denuncia

Subdirección y Coo... Subdirección - Inicio Ley del Lobby Consulta_Rut_PSoci... Aranda SERVICE DE...

→ Delito común +

→ Discriminación +

→ Incumplimiento de normas de urbanismo y seguridad en infraestructura para capacitación +

→ Incumplimiento en seguridad de equipamiento e insumos para la capacitación +

→ Incumplimiento relacionado con Comité Bipartito de Capacitación (CBC) +

→ Irregularidad en curso, módulo o plan formativo -

DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE DENUNCIA:
Esta categoría comprende irregularidades...

Abarca aspectos como: contenidos, durac...

NORMATIVA ASOCIADA:
La autorización del curso puede ser revoc...
la ejecución del mismo, o bien si cambia e...
Sence, para dejar sin efecto la autorizac...

Por su parte, las empresas, respecto de l...
capacitación para empresas, año 2013" y...

Respecto a cursos impartidos con cargo al Foncap u otros recursos, deben respetarse las normas establecidas en las bases administrativas y técnicas que los regulan.

HECHOS DENUNCIABLES:

- Comunicar o publicar objetivos de aprendizaje y/o contenidos distintos a los autorizados
- No dictar todos los módulos del plan formativo
- No desarrollar todos los contenidos definidos para el módulo o curso.
- Realizar actividades o desarrollar contenidos distintos a las contemplados en la autorización del curso
- No entregar los medios o materiales didácticos contemplados en la actividad

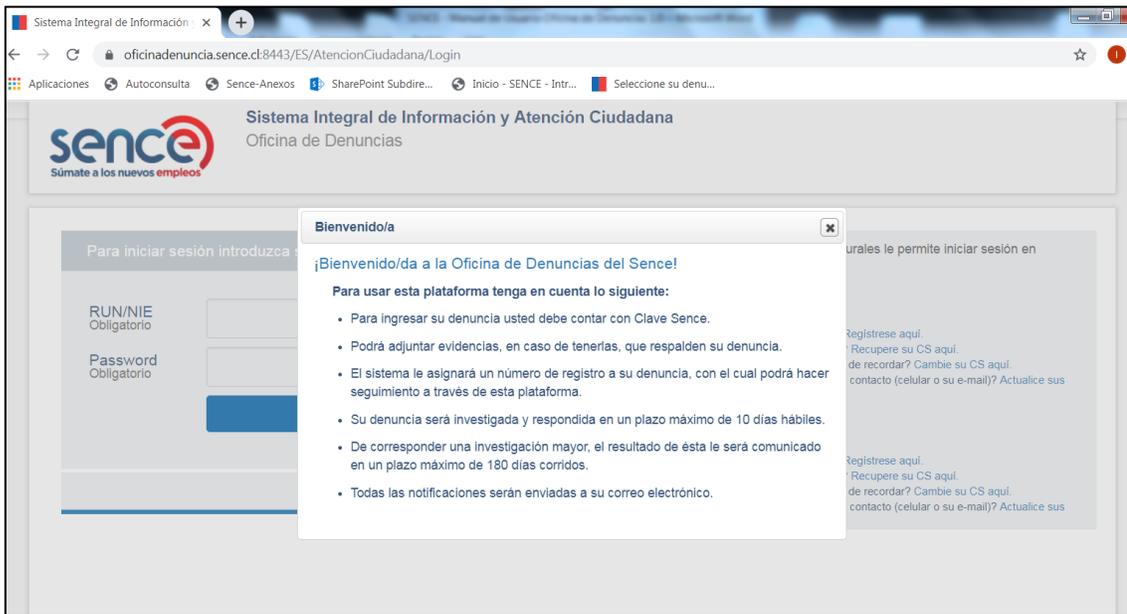
¿Desea continuar?

Aceptar Cancelar

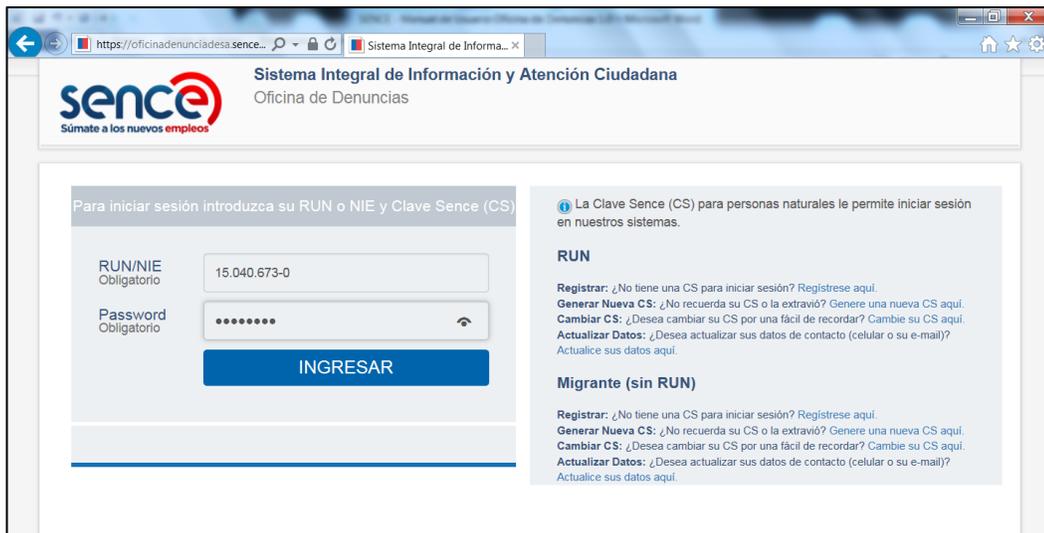
Ver estado de su denuncia

Denuncie Aquí

- 1.6. Pulse el botón “Aceptar”, si desea continuar con el ingreso. El sistema le dará la bienvenida a la Oficina de Denuncias:



- 1.7. Cierre el cuadro de bienvenida y aparecerá el acceso a la Oficina de Denuncias.
- 1.8. Inicie sesión, ingresando el RUN o NIE, según corresponda y la Clave Sence (CS) y pulsando el botón “Ingresar”:



Nota: la sigla NIE significa “Número de Identificación del Extranjero”. Este número es para uso del ciudadano extranjero que no posee RUN y es creado y entregado a través de correo electrónico al momento de registrarse en el sistema CS.

En caso de no tener Clave Sence (CS), debe ir al punto 2.

2. GENERAR CLAVE SENCE (CS)

Junto a los campos para iniciar sesión, se encuentran los accesos para generar la CS.

Para acceder al sistema CS hay dos opciones: “RUN” y “Migrante (sin RUN)”.

Las personas extranjeras que no cuenten con RUN deben elegir la opción “Migrante (Sin RUN)”.

The screenshot shows the Sence login interface. On the left, there is a login form with fields for 'RUN/NIE Obligatorio' and 'Password Obligatorio', and a blue 'INGRESAR' button. On the right, there is a section titled 'La Clave Sence (CS) para personas naturales le permite iniciar sesión en nuestros sistemas.' Below this, there are two main options: 'RUN' and 'Migrante (sin RUN)'. Each option has a list of links: 'Registrar: ¿No tiene una CS para iniciar sesión? Regístrese aquí.', 'Generar Nueva CS: ¿No recuerda su CS o la extravió? Genere una nueva CS aquí.', 'Cambiar CS: ¿Desea cambiar su CS por una fácil de recordar? Cambie su CS aquí.', and 'Actualizar Datos: ¿Desea actualizar sus datos de contacto (celular o su e-mail)? Actualice sus datos aquí.' An arrow points to the 'Regístrese aquí' link under the 'RUN' section.

2.1. Generar Clave Sence, opción “RUN”

2.1.1. En la opción “RUN”, ingrese a “Regístrese aquí”. Este acceso lo llevará al portal CS:

This is a close-up of the 'RUN' section from the previous screenshot. It shows the heading 'RUN' with an arrow pointing to it. Below the heading are the same four links: 'Registrar: ¿No tiene una CS para iniciar sesión? Regístrese aquí.', 'Generar Nueva CS: ¿No recuerda su CS o la extravió? Genere una nueva CS aquí.', 'Cambiar CS: ¿Desea cambiar su CS por una fácil de recordar? Cambie su CS aquí.', and 'Actualizar Datos: ¿Desea actualizar sus datos de contacto (celular o su e-mail)? Actualice sus datos aquí.'

2.1.2. Al ingresar a la opción “RUN”, hacer clic en (A) “REGÍSTRESE”. Luego, en el menú desplegable, ingresar a (B) “REGISTRAR PERSONA NATURAL”.



2.1.3. Aparecerá el siguiente formulario que debe completar:

The screenshot shows the 'REGISTRAR PERSONA NATURAL' registration form. At the top left is the logo of the Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Gobierno de Chile. To its right is the Sence logo with the tagline 'Súmate a los nuevos empleos'. In the top right corner, it says 'Clave Sence - (CS) SENCE'. Below the logos is a horizontal menu with five items: 'REGÍSTRESE', 'RECUPERAR CS', 'CAMBIAR CS', 'ACTUALIZAR DATOS', and 'MÁS INFORMACIÓN'. Below the menu is the title 'REGISTRAR PERSONA NATURAL'. Underneath the title is the text: 'El Sistema Clave SENCE, le permite a usted crear una CS que sirve para iniciar sesión en nuestros sistemas.' Below this text is a light blue box containing an information icon and the text: 'INFORMACIÓN: Para obtener su CS es necesario que usted cuente con una cuenta de correo electrónico para que podamos enviarle su CS, si no posee una cuenta de correo electrónico favor presione [aquí](#). Le sugerimos crear una cuenta de correo electrónico por ejemplo: [Gmail](#). Para cualquier consulta sobre este proceso, llame al 800 80 10 30.' Below the information box is a form titled 'Información de Registro' with three fields: 'Rut *' with a text input field, 'Pregunta Secreta *' with a dropdown menu showing 'Seleccione...', and 'Respuesta Secreta *' with a text input field.

Domicilio	
Dirección Particular *	<input type="text" value="Pasaje o Calle, Dirección"/>
N° de Dirección Particular *	<input type="text"/>
Block	<input type="text"/>
N° de Departamento	<input type="text"/>
Región *	Seleccione... ▼
Comuna *	Seleccione... ▼

Datos de Contacto	
Email *	<input type="text"/>
Teléfono Particular	▼ <input type="text"/>
Teléfono Trabajo	▼ <input type="text"/>
Celular	+56 9 <input type="text"/> (8 Carácteres) <input type="checkbox"/> Sin Celular

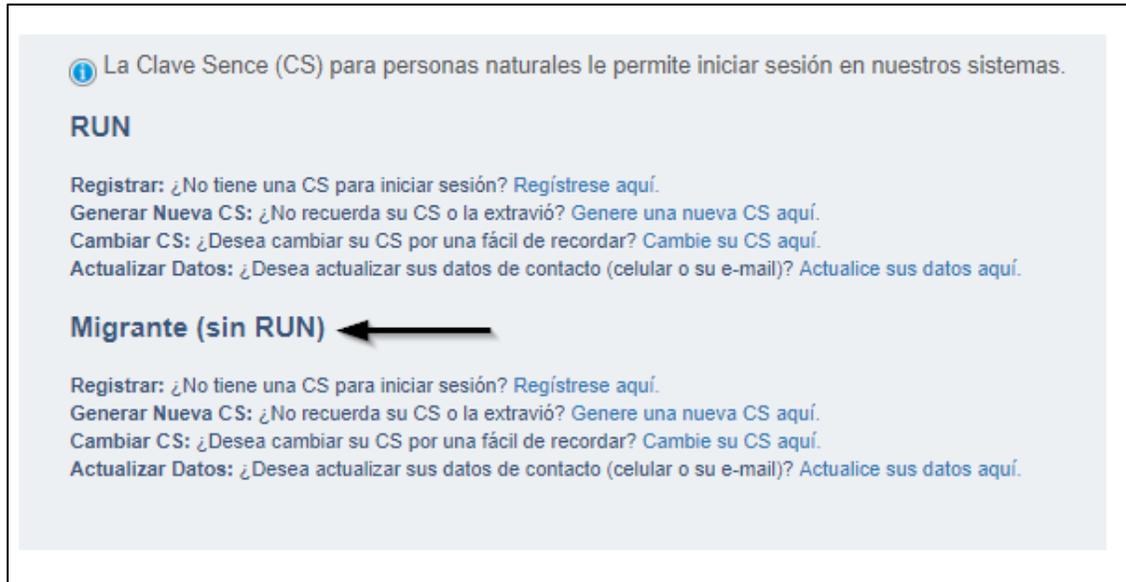
Clave Sence	
Clave CS *	<input type="text"/> ⓘ
Repetir Clave CS *	<input type="text"/>

Validación de seguridad anti-Robots	
Queremos asegurarnos de que es una persona real quien está utilizando este sistema. Por favor, ingrese en el cuadro de texto las letras que muestra la siguiente imagen:	
Captcha *	 Refrescar Ingresar <input type="text"/>
(*) Campos obligatorios.	
<input type="button" value="Crear Cuenta"/>	<input type="button" value="Volver"/>

Una vez ingresados los datos, pulse en “Crear Cuenta”. El sistema mostrará un mensaje con la creación de la cuenta del ciudadano a través de una ventana emergente (pop up), indicando que enviará la Clave Sence a su correo electrónico.

2.2. Generar Clave Única Sence, opción “Migrante (Sin RUN)”

2.2.1. En la opción “Migrante (sin RUN)”, ingrese a “Regístrese aquí”. Este acceso lo llevará al portal CS:



2.2.2. En el portal CS, se debe hacer clic en (A) “REGÍSTRESE” y luego en (B) “REGISTRAR MIGRANTE”:



2.2.3. Aparecerá el siguiente formulario que debe completar:

REGISTRAR MIGRANTE

Información de Registro

Número de documento de Identificación *	<input type="text"/>	Tipo de Documento *	<input type="text" value="Seleccione..."/>
Documento de Identificación *	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo Tamaño máximo permitido: 1 MB Formato de archivo permitidos .jpg .png .pdf		
Nombres *	<input type="text"/>		
Apellido Paterno *	<input type="text"/>		
Apellido Materno	<input type="text"/>		
Sexo *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		
Fecha de Nacimiento *	<input type="text" value="11-03-2004"/>	Formato: 01-12-1992	
Estado Civil *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		
Cantidad de Hijos *	<input type="text" value="0"/>		
País de Origen *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		

Datos de Contacto

Dirección Particular *	<input type="text" value="Pasaje o Calle, Dirección"/>		
N° de Dirección Particular *	<input type="text"/>		
Block	<input type="text"/>		
N° de Departamento	<input type="text"/>		
Región *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		
Comuna *	<input type="text" value="Seleccione..."/>		
Email *	<input type="text"/>		
Teléfono Particular	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Teléfono Trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Celular	+56 9 <input type="text"/>	(8 Caracteres)	<input type="checkbox"/> Sin Celular

Clave Única Sence

Clave CUS *

Repetir Clave CUS *

Pregunta Secreta *

Respuesta Secreta *

Validación de seguridad anti-Robots

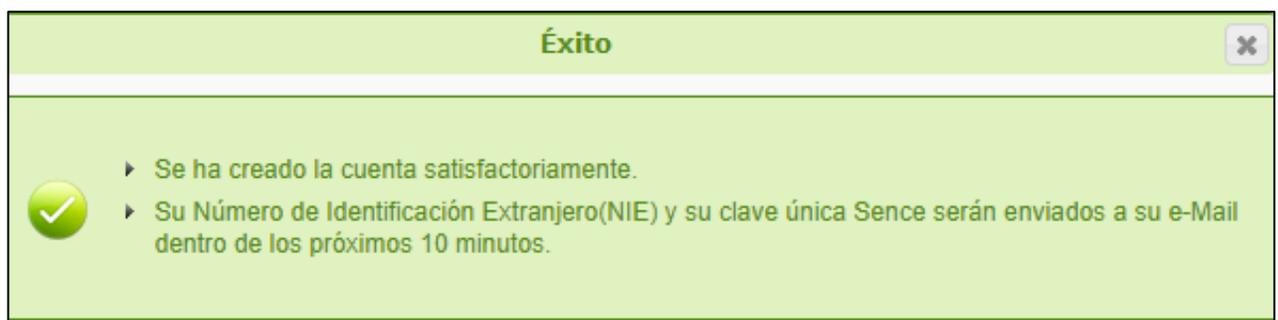
Queremos asegurarnos de que es una persona real quien está utilizando este sistema. Por favor, ingrese en el cuadro de texto las letras que muestra la siguiente imagen:

Captcha * 

[Refrescar](#)
[Ingresar](#)

(*) Campos obligatorios.

- 2.2.4.** Una vez ingresados los datos, pulse en “Crear Cuenta”. El sistema mostrará un mensaje con la creación de la cuenta del ciudadano a través de una ventana emergente (pop up), indicando que enviará el Número de Identificación Extranjero (NIE) y la CLAVE SENCE a su correo electrónico:



2.3. Notificación que envía el sistema CS:

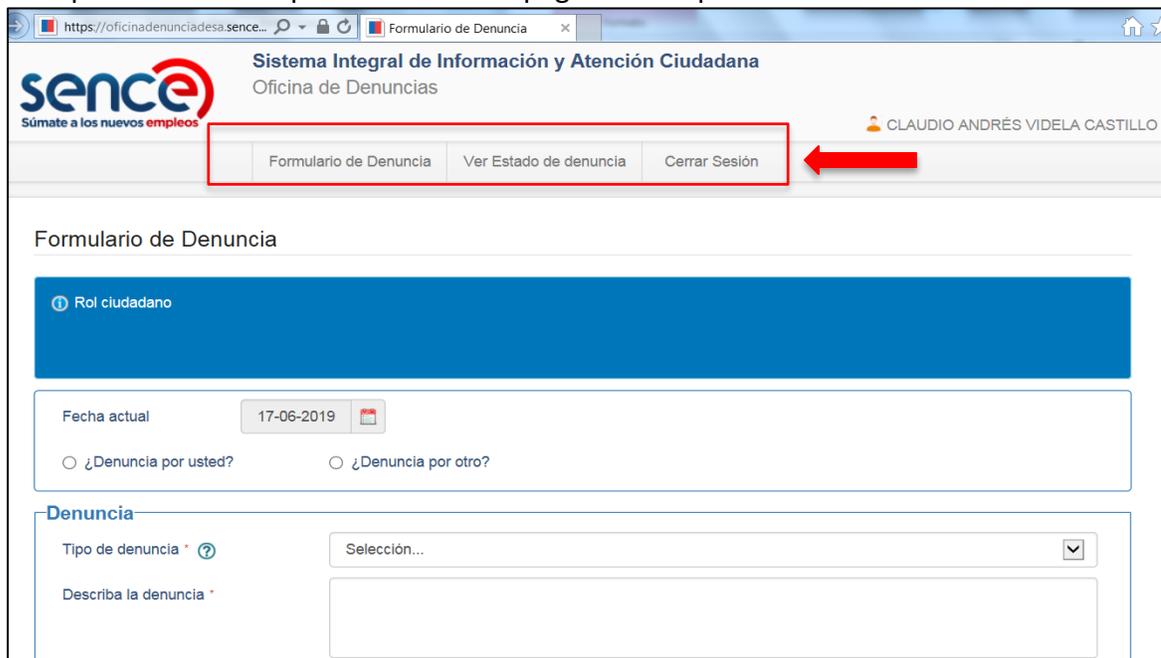


3. COMPLETAR Y ENVIAR EL FORMULARIO DE DENUNCIA

Luego de iniciar sesión con su Rut y Clave Sence, habrá ingresado a la Oficina de Denuncias, la que posee un menú principal con tres botones de navegación:

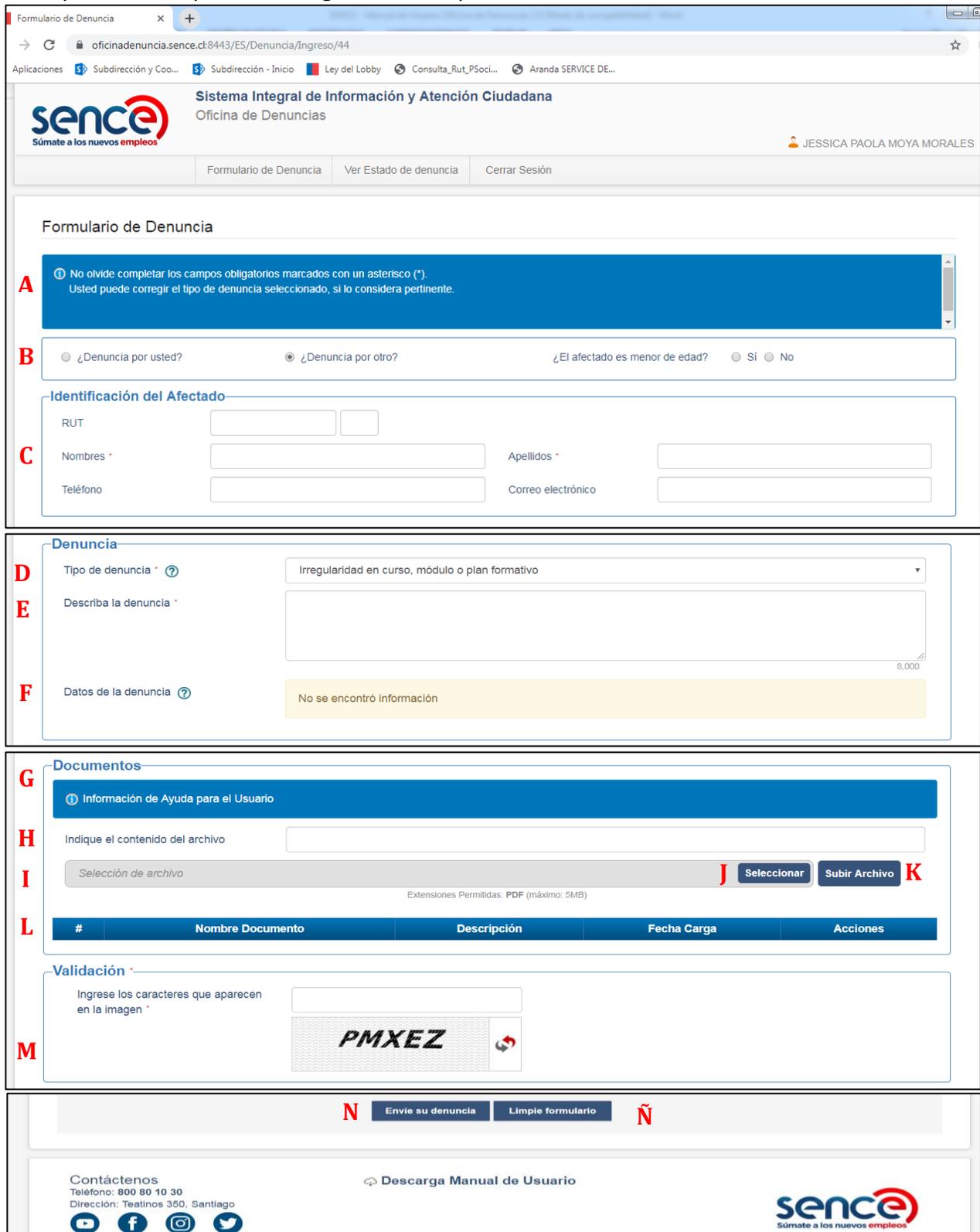
- **“Formulario de Denuncia”**: página para ingresar y enviar la denuncia.
- **“Ver Estado de la Denuncia”**: botón que permite buscar y visualizar el estado de gestión de todas las denuncias ingresadas por el ciudadano.
- **“Cerrar Sesión”**: botón que permite finalizar la sesión y volver a la página principal (Login).

El sistema por defecto está posicionado en la página correspondiente al formulario de denuncia:



3.1. Descripción del formulario de denuncia

A continuación se muestra una imagen del formulario de denuncia y se explica la función que cumple cada campo. En la imagen cada campo está identificado con una letra:



The screenshot shows a web browser window with the URL 'oficinadenuncia.sence.cl:8443/ES/Denuncia/Ingreso/44'. The page title is 'Formulario de Denuncia'. The header includes the 'sence' logo and the text 'Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Oficina de Denuncias'. The user is identified as 'JESSICA PAOLA MOYA MORALES'. The main content area is titled 'Formulario de Denuncia' and contains several sections:

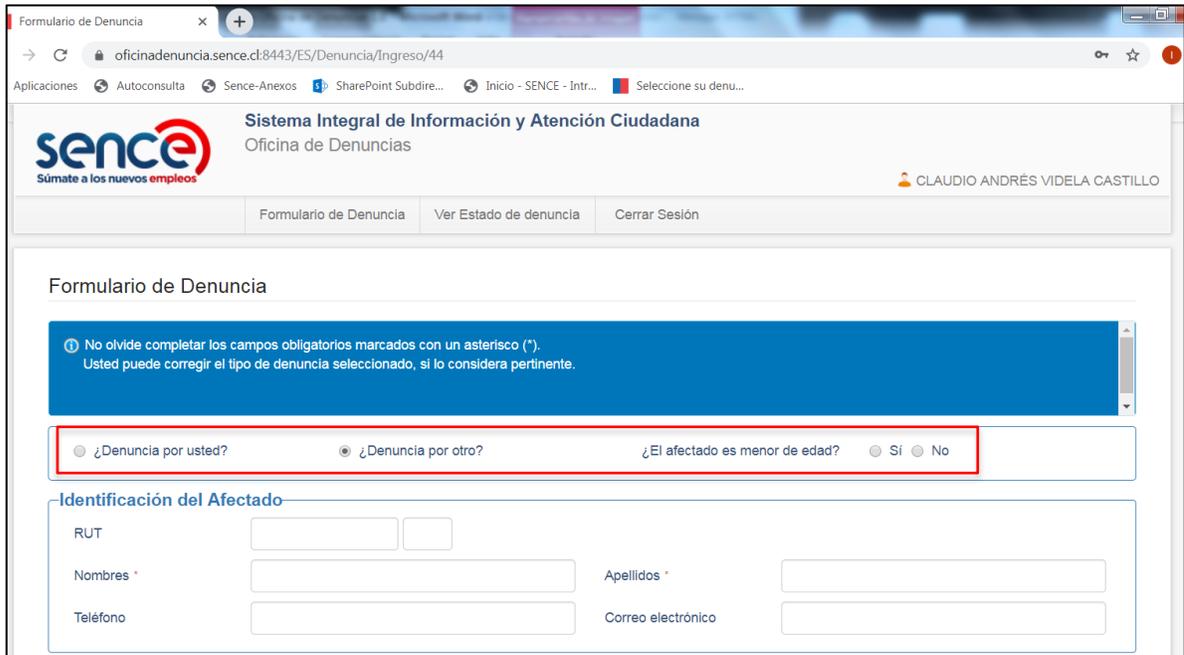
- A:** A blue information box with a warning icon: 'No olvide completar los campos obligatorios marcados con un asterisco (*). Usted puede corregir el tipo de denuncia seleccionado, si lo considera pertinente.'
- B:** Radio buttons for '¿Denuncia por usted?' and '¿Denuncia por otro?'. A checkbox for '¿El afectado es menor de edad?' with 'Sí' and 'No' options.
- C:** 'Identificación del Afectado' section with input fields for RUT, Nombres, Apellidos, Teléfono, and Correo electrónico.
- D:** 'Denuncia' section with a dropdown for 'Tipo de denuncia' (selected: 'Irregularidad en curso, módulo o plan formativo').
- E:** A large text area for 'Describa la denuncia' with a character count of 8,000.
- F:** 'Datos de la denuncia' section showing 'No se encontró información'.
- G:** 'Documentos' section with a blue 'Información de Ayuda para el Usuario' box.
- H:** Input field for 'Indique el contenido del archivo'.
- I:** File selection area with 'Selección de archivo', 'Seleccionar', and 'Subir Archivo' buttons.
- J:** 'Seleccionar' button.
- K:** 'Subir Archivo' button.
- L:** A table with columns: '#', 'Nombre Documento', 'Descripción', 'Fecha Carga', and 'Acciones'.
- M:** 'Validación' section with a text input and a CAPTCHA image showing the characters 'PMXEZ'.
- N:** 'Envíe su denuncia' button.
- Ñ:** 'Limpie formulario' button.

The footer contains contact information: 'Contáctenos Teléfono: 800 80 10 30 Dirección: Teatinos 350, Santiago', a 'Descarga Manual de Usuario' link, and the 'sence' logo with the tagline 'Súmate a los nuevos empleos'.

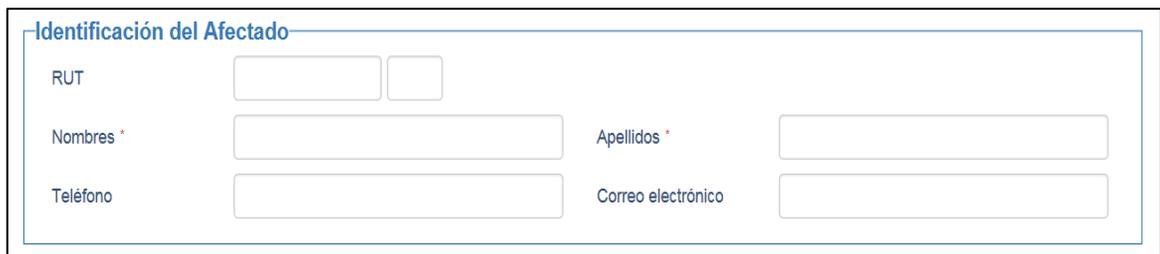
Sección	Letra del campo	Nombre del campo o botón	Funcionalidad e indicaciones
Sin nombre	A	Sin nombre	Este campo entrega instrucciones generales de llenado del formulario
	B	¿Denuncia por usted? ¿Denuncia por otro? ¿El afectado es menor de edad?	Estos campos indican si la denuncia le afecta al denunciante o a una tercera persona y, si esta en menor de edad.
Identificación del afectado	C	Datos del afectado	Este campo solo aparece si usted indica que el afectado es una tercera persona.
Denuncia	D	Tipo de denuncia	Este campo del formulario muestra el tipo de denuncia que seleccionó inicialmente. Cuenta con un menú desplegable, con todos los tipos de denuncias, para que usted modifique su selección inicial si lo considera pertinente. Este campo es obligatorio.
	E	Describa la denuncia	Este campo es obligatorio y es para dar a conocer el hecho denunciado.
	F	Datos de la denuncia	Este campo es de uso opcional y mostrará datos relevantes relacionados con el tipo de denuncia, que se mantienen en sistemas SENCE. El ciudadano podrá seleccionar los que correspondan a su denuncia. En caso de no contar con datos el sistema indica “no se encontró información”.
Documentos	G	Sin nombre	Este campo contiene información de ayuda para el usuario.
	H	Indique el contenido del archivo	Este campo de la sección “Documentos” permite al ciudadano, adjuntar documentos que constituyan evidencias del hecho denunciado.
	I	Selección de archivo	Estas funcionalidades de la sección permiten al usuario seleccionar y realizar la carga de documentos adjuntos a la denuncia.
	J	Seleccionar	
	K	Subir Archivo	
L	Nombre documento Descripción Fecha carga Acciones	Estos datos conforman un listado de todos los documentos que adjunte el ciudadano al formulario de denuncia.	
Validación	M	Ingrese los caracteres que aparecen en la imagen	Esta sección valida que se hayan llenado todos los campos obligatorios y se haya ingresado el código captcha, condiciones para que el sistema cree la solicitud. Este campo es obligatorio.
	N	Envíe su denuncia	Este botón permite enviar la denuncia una vez completado el formulario.
	Ñ	Limpie formulario	Este botón permite borrar los datos, en caso de error, antes de enviar la solicitud.

3.2. Indicaciones de llenado y envío del formulario

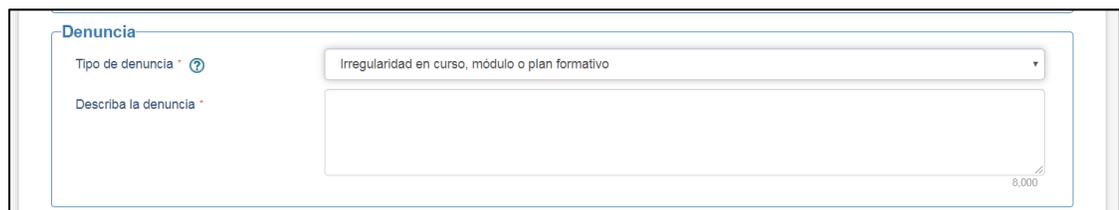
3.2.1. Seleccione la opción “¿Denuncia por usted?”, o “¿Denuncia por otro?”, según corresponda. Este campo es obligatorio. En caso de seleccionar la opción “¿Denuncia por otro?”, el aplicativo le preguntará si el afectado es o no menor de edad.



3.2.2. En caso de que el afectado sea un tercero, complete la información de contacto, solicitada. Los campos “Nombres” y “Apellidos” son obligatorios:



3.2.3. En el campo “Tipo de denuncia”, revise la opción que seleccionó. En caso de error, seleccione la opción correcta en el menú desplegable:



Denuncia

Tipo de denuncia * ? Irregularidad en curso, módulo o plan formativo

Describe la denuncia *

Documentos

Al adjuntar documentos, debe completarse

Indique el contenido del archivo

Selección de archivo

Extensiones Permitidas: PDF (máximo: 5MB)

Dropdown menu options:

- Selección...
- Acoso sexual
- Delito común
- Discriminación
- Incumplimiento de normas de urbanismo y seguridad en infraestructura para capacitación
- Incumplimiento en seguridad de equipamiento e insumos para la capacitación
- Incumplimiento relacionado con Comité Bipartito de Capacitación (CBC)
- Irregularidad en curso, módulo o plan formativo
- Irregularidad en diploma de capacitación y/o licencia habilitante
- Irregularidad en la entrega de beneficios complementarios a la capacitación**
- Irregularidad en Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC)
- Irregularidad en práctica laboral
- Irregularidad en publicidad de cursos
- Irregularidad en registro y vigencia de entidad niveladora de estudios y otros organismos
- Irregularidad en registro y vigencia de Organismo Técnico de Capacitación OTEC
- Irregularidad, falsificación o adulteración en información, documentos y registros
- Vulneración de derechos de trabajadores de organismos de capacitación

3.2.4. En el campo “Describe la denuncia”, detalle el delito o hecho irregular concreto que observó, o del que fue testigo, entregando, en lo posible, datos de la entidad o persona que cometió la irregularidad, para su identificación e investigación posterior:

Tipo de denuncia * ? Irregularidad en curso, módulo o plan formativo

Describe la denuncia *

Realicé el curso de Instalación de pisos flotantes y cerámicos con el Otec Capacitación Universal y no desarrollaron todos los contenidos que consideraba el plan formativo, faltando el módulo N°7, sobre Planificación de proyectos de instalación de piso flotante y cerámico.

7,722

3.2.5. En el campo “Datos de la denuncia”, seleccione el dato que corresponde a su denuncia (ejemplo: nombre o código del curso al que asistió; nombre del Otec, etc.). Este campo no es obligatorio. En el ejemplo, el sistema no encontró datos sobre cursos a los que haya asistido el denunciante:

Denuncia

Tipo de denuncia * ? Irregularidad en curso, módulo o plan formativo

Describe la denuncia *

Realicé el curso de instalación de pisos flotantes y cerámicos con el Otec Capacitación Universal y no desarrollaron todos los contenidos que consideraba el plan formativo, faltando el módulo N°7 sobre Planificación de proyectos de instalación de piso flotante y cerámico.

7,728

Datos de la denuncia ?

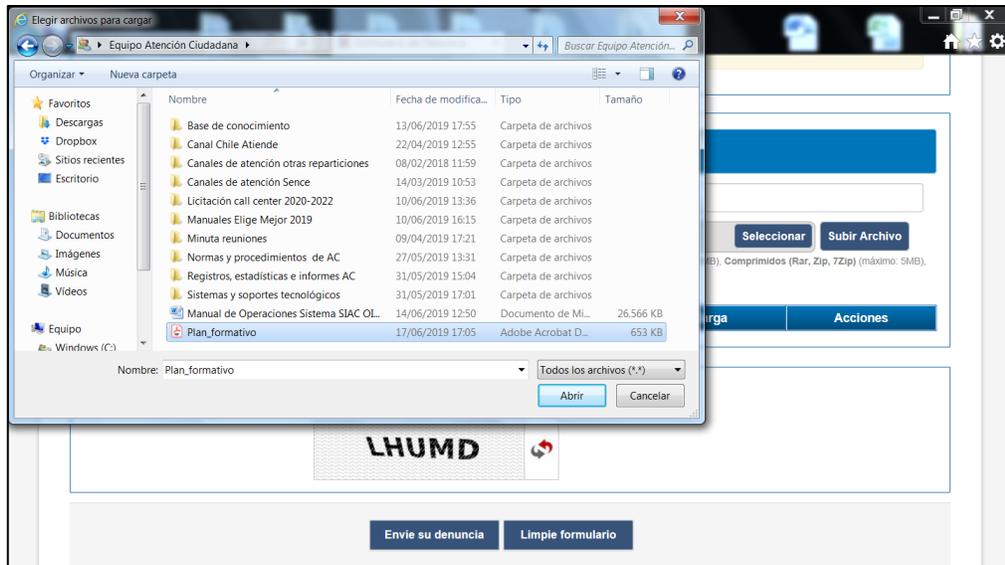
No se encontró información

3.2.6. Continuando con el ingreso de su denuncia, en la sección “Documentos”, puede adjuntar evidencias que la respalden, lo que no es obligatorio. Usted puede cargar tantos archivos como estime necesario.

Para adjuntar evidencias, realice lo siguiente:

- En el campo “Indique el contenido del archivo”, mencione el contenido del documento.
- Pulse el botón “Seleccionar”. Con esta acción se habilita la ventana para adjuntar archivos:

- Seleccione el archivo en su dispositivo y pulse el botón “Abrir”:



- Con la acción anterior se habrá cargado el documento en el campo del formulario. Pulse el botón “Seleccionar”:

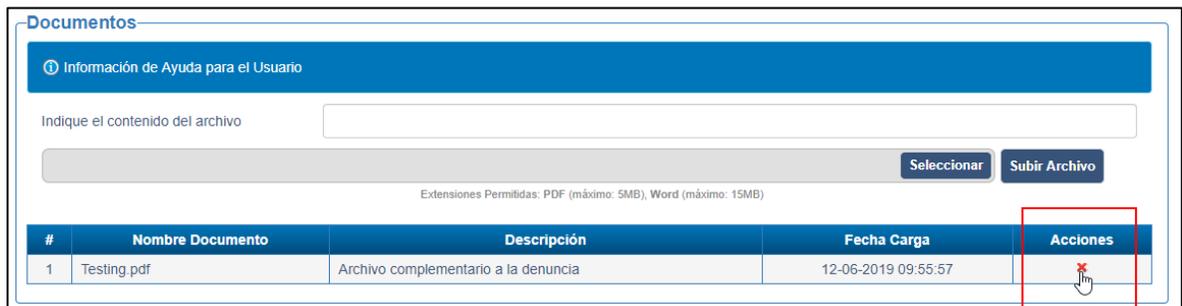
- Pulse el botón “Subir Archivo”. Con esta acción quedará cargado el documento. Se pueden subir varios documentos que aparecerán en un listado:



- 3.2.7.** En caso de haber subido archivos que no corresponden, usted puede eliminarlos antes del envío de la denuncia. Una vez ingresada la denuncia usted no podrá eliminar archivos.

Para eliminar archivos debe realizar lo siguiente.

- Seleccione el archivo que desea eliminar y en la columna “Acciones” pulse en la “X”:



- El sistema arrojará un mensaje de confirmación de la eliminación. Pulse en el botón “Aceptar”:



- Finalmente, el sistema confirmará que el archivo ha sido eliminado. Pulse el botón “Aceptar”:



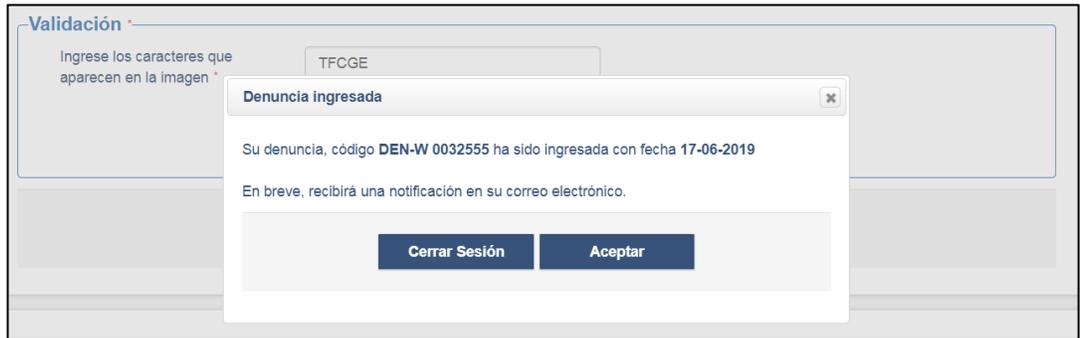
Continuando con el ingreso de la denuncia, en la sección “Validación”, en el campo correspondiente, escriba los caracteres que aparecen en la imagen:

3.2.8. Pulse el botón “Envíe su denuncia”. Con esta acción, el sistema mostrará un aviso de la denuncia ingresada y entregará un código de registro:

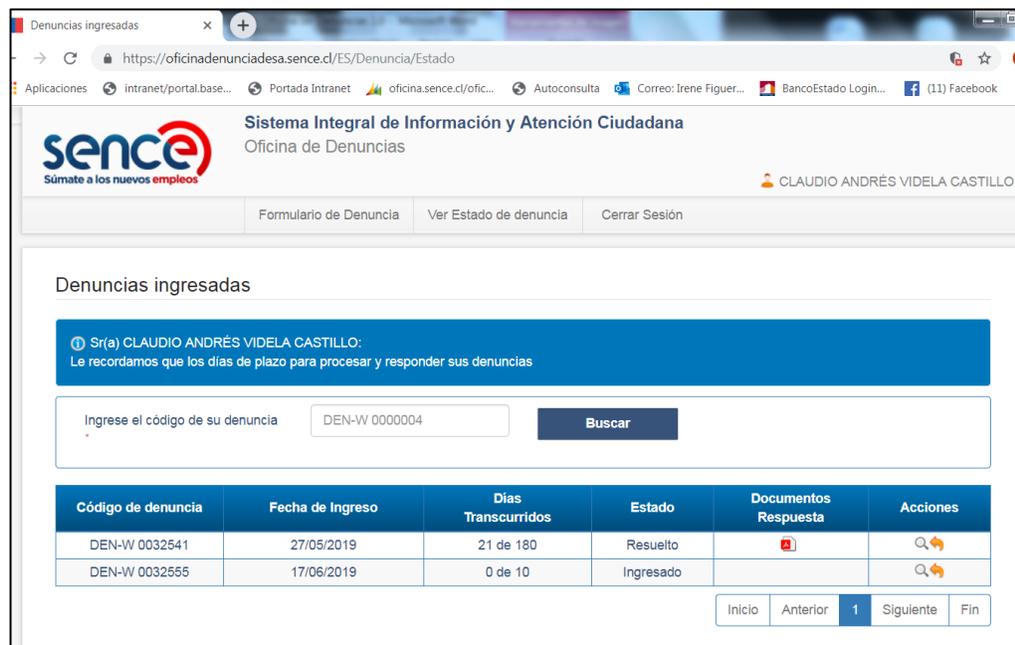
3.2.9. Si ingresó el Rut del afectado sin dígito verificador o no corresponde al número correcto, el sistema le indicará que el RUT es incorrecto. Debe corregir para poder realizar el paso siguiente:

#	Nombre Documento	Descripción	Fecha Carga	Acciones
1	Guía_SharePoint_2019.pdf	Denuncia	22-08-2019 18:35:57	

3.2.10. Pulse el botón “Aceptar” o “Cerrar Sesión”:



El botón “Aceptar” lo llevará a la ventana “Ver Estado de denuncia”, donde se visualizan todas las denuncias que usted haya ingresado:



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://oficinadenunciadesa.sence.cl/ES/Denuncia/Estado>. The page header includes the Sence logo and the text "Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Oficina de Denuncias". The user name "CLAUDIO ANDRÉS VIDELA CASTILLO" is displayed in the top right. A navigation bar contains "Formulario de Denuncia", "Ver Estado de denuncia", and "Cerrar Sesión".

The main content area is titled "Denuncias ingresadas" and features a blue notification box: "Sr(a) CLAUDIO ANDRÉS VIDELA CASTILLO: Le recordamos que los días de plazo para procesar y responder sus denuncias". Below this is a search form with the label "Ingrese el código de su denuncia", a text input field containing "DEN-W 0000004", and a "Buscar" button.

Código de denuncia	Fecha de Ingreso	Días Transcurridos	Estado	Documentos Respuesta	Acciones
DEN-W 0032541	27/05/2019	21 de 180	Resuelto		
DEN-W 0032555	17/06/2019	0 de 10	Ingresado		

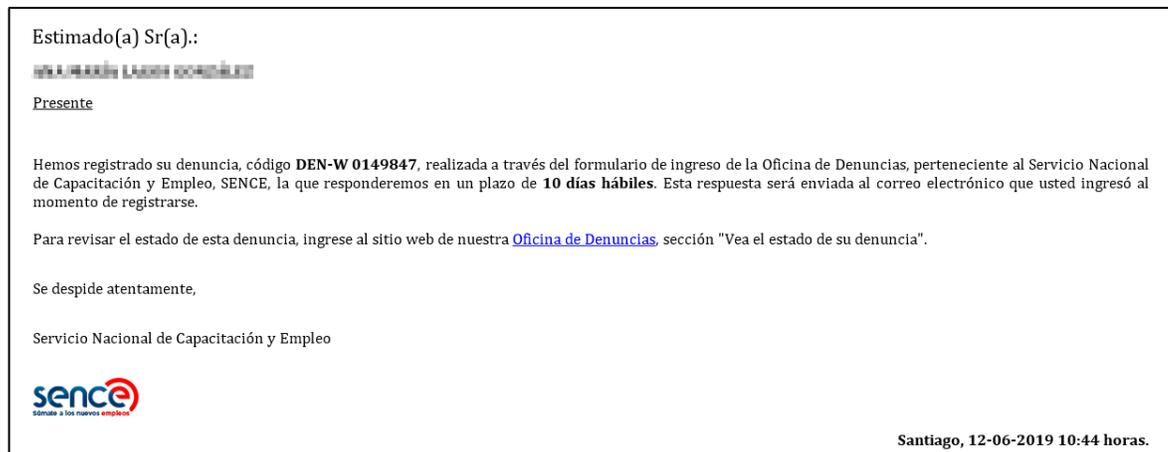
At the bottom right of the table, there is a pagination control with buttons: "Inicio", "Anterior", "1" (highlighted), "Siguiete", and "Fin".

El botón “Cerrar Sesión” lo derivará a la página de selección de la denuncia:



3.3. Correo de notificación de recibo de denuncia

Una vez enviada la denuncia, usted recibirá en su correo electrónico registrado en plataforma Clave Sence, una notificación del ingreso de su denuncia, con el código asignado para que pueda realizar seguimiento a través de la Oficina de Denuncia. Además, se indica el plazo de respuesta por parte de Sence:



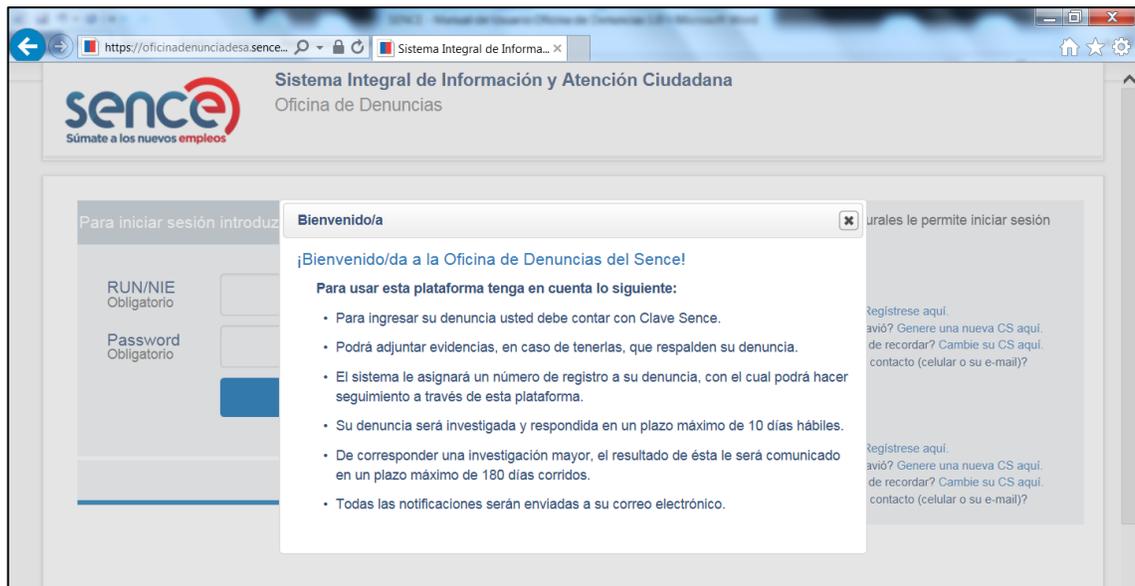
4. VER ESTADO DE UNA DENUNCIA

Para ver el estado de una denuncia realice lo siguiente:

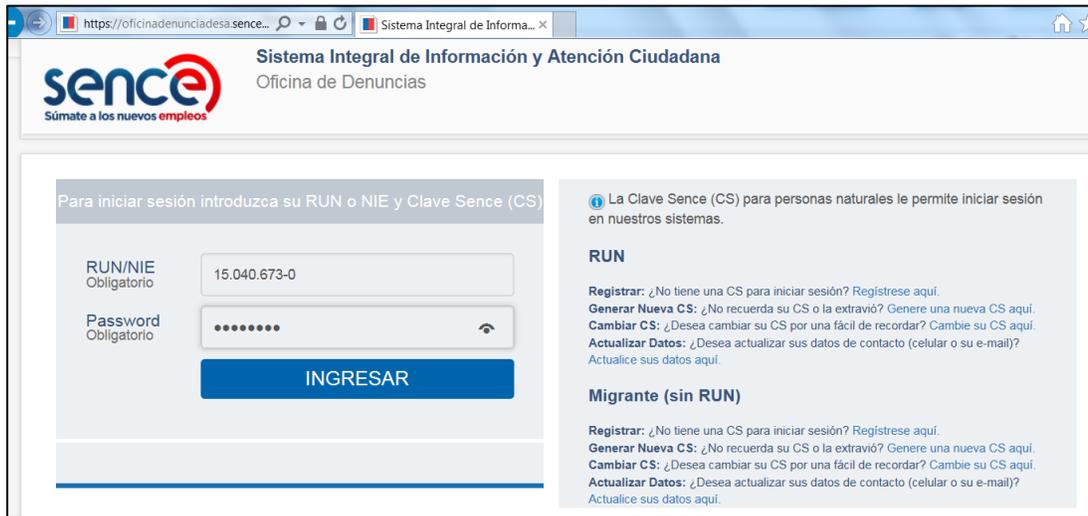
- 4.1. Ingrese a la Oficina de Denuncias en <https://oficinadenuncia.sence.cl> y en costado derecho pulse el botón “Ver estado de denuncia”:



- 4.2. El sistema le dará la bienvenida a la Oficina de Denuncias. Cierre el cuadro de bienvenida y aparecerá el acceso a la Oficina de Denuncias:



- 4.3. Inicie sesión, ingresando el RUN o NIE, según corresponda y la Clave Sence (CS) y pulsando el botón “Ingresar”:



The screenshot shows the login interface of the 'Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana' (Oficina de Denuncias). It features a login form with fields for 'RUN/NIE Obligatorio' (containing '15.040.673-0') and 'Password Obligatorio'. A blue 'INGRESAR' button is positioned below the password field. To the right, there is a help section with instructions for 'RUN' and 'Migrante (sin RUN)' users, including links for registration, password generation, and data updates.

- 4.4. Pulse el botón “Ver Estado de denuncia”:



The screenshot shows the navigation menu of the Sence system. The menu items are 'Formulario de Denuncia', 'Ver Estado de denuncia', and 'Cerrar Sesión'. The 'Ver Estado de denuncia' button is highlighted with a red rectangular box.

- 4.5. Podrá visualizar una tabla con todas las denuncias que usted haya ingresado:

Denuncias ingresadas

Sr(a) ANA MARÍA LAGOS GONZÁLEZ:
Le recordamos que los días de plazo para procesar y responder sus denuncias

Ingrese el código de su denuncia *

Código de denuncia	Fecha de Ingreso	Días Transcurridos	Estado	Documentos Respuesta	Acciones
DEN-W 0149824	04/06/2019	8 de 180	Resuelto		
DEN-W 0149825	04/06/2019	7 de 180	En Investigación		
DEN-W 0149826	04/06/2019	6 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149827	04/06/2019	6 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149829	05/06/2019	5 de 20	Ingresado		
DEN-W 0149838	11/06/2019	1 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149840	11/06/2019	1 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149841	11/06/2019	1 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149842	11/06/2019	1 de 180	En Investigación		
DEN-W 0149843	12/06/2019	0 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149844	12/06/2019	0 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149845	12/06/2019	0 de 10	Ingresado		
DEN-W 0149846	12/06/2019	0 de 10	Ingresado		

Inicio Anterior 1 Siguiente Fin

También puede realizar la búsqueda de una denuncia filtrando por el código de ésta:

Denuncias ingresadas

Sr(a) ANA MARÍA LAGOS GONZÁLEZ.
Le recordamos que los días de plazo para procesar y responder sus denuncias

Ingrese el código de su denuncia *

La tabla contiene columnas cuyas funciones se describen a continuación:

Código de denuncia	Fecha de Ingreso	Días Transcurridos	Estado	Documentos Respuesta	Acciones
DEN-W 0032541	27/05/2019	22 de 180	Resuelto		 
DEN-W 0032555	17/06/2019	1 de 10	Ingresado		 

Inicio Anterior 1 Siguiente Fin

Nombre de la columna	Función
Código de denuncia	Indica una estructura que identifica cada denuncia registrada en el sistema. La nomenclatura del código es una letra que identifica al canal de ingreso (W, web) y un número.
Fecha Ingreso	Corresponde al día en que el usuario envió o presentó la denuncia.
Días Transcurridos	Se refiere a los días hábiles que han transcurrido desde la fecha de ingreso de la denuncia, al momento de visualizar las denuncias.
Estado	Este campo indica el estado en que se encuentra la denuncia. Los estados son: <ul style="list-style-type: none"> Ingresado: la denuncia aún no ha sido respondida En Investigación: la denuncia está siendo investigada por la Unidad de Fiscalización del Sence. Este proceso tiene una duración variable, no obstante está sujeto a que la denuncia se debe responder en un máximo de 180 días corridos, contados desde la derivación interna. Cuando la denuncia es derivada a la Unidad de Fiscalización, el usuario recibe en su correo electrónico una notificación indicando el plazo mencionado. Resuelto: la denuncia ha sido respondida, lo que es notificado al denunciante mediante correo electrónico.
Documentos Respuesta	Este campo muestra un archivo PDF con la respuesta, que se puede abrir e imprimir.
Acciones	Este campo muestra los siguientes íconos: <ul style="list-style-type: none">  Ver detalle: permite visualizar el detalle de la denuncia  Ver respuesta: permite visualizar la respuesta a la denuncia

- 4.6. Para ver detalle de su denuncia, en la columna “Acciones”, haga clic sobre la lupa y se abrirá la notificación de ingreso de su denuncia:



Detalle Denuncia

Denuncia

Señora
ANA MARÍA LAGOS GONZÁLEZ
Presente

Estimada señora:

Hemos registrado su denuncia código **DEN-W 0149841**, realizada a través del formulario de ingreso de la Oficina de Denuncias, perteneciente al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, la que responderemos en un plazo de **10 días hábiles**. Esta respuesta será enviada al correo electrónico que usted ingresó al momento de registrarse.

Detalle de su denuncia:

Descripción de la denuncia

Se despide atentamente,
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO

Sus solicitudes son importantes para perfeccionar nuestra labor institucional al servicio de la ciudadanía. Nuestro compromiso es mejorar la empleabilidad de los trabajadores, con especial foco en los más vulnerables, a través de una gestión de calidad, eficiente y oportuna. Lo invitamos a leer la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, disponible en <http://www.sence.cl/portal/Sence-Ciudadano/Derechos-y-Deberes-Ciudadanos>

Aceptar

- 4.7. Para ver la respuesta a su denuncia, pulse sobre la flecha:

Estado	Documentos Respuesta	Acciones Ver Respuesta
Resuelto ←		

Estimado(a) Sr(a):

ANA MARÍA LAGOS GONZÁLEZ

Presente

Junto con saludar, comunicamos que su denuncia, código **DEN-W 0149841**, ingresada con fecha **12-06-2019**, a través del formulario de la Oficina de Denuncias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, se encuentra en estado "**Resuelto**".

En respuesta a su denuncia sobre **Curso, módulo o plan formativo**, referida a que **El facilitador o relator de la capacitación no corresponde al o los autorizados**, en contra de , le informamos lo siguiente:

Respuesta a Denuncia

Se despide atentamente,
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Santiago, 12-06-2019 10:45 horas.

5. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA

Sence al recibir la denuncia, se da un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles, los que se pueden extender a 20. Dentro de dichos 20 días, las denuncias sin respuesta aparecen en estado “**Ingresado**”.

Al extender el plazo de respuesta a 20 días, el usuario recibe la siguiente notificación en su correo electrónico:

Aviso de prórroga

Estimado(a) Sr(a)

Xxxxxx

Presente

Junto con saludar, le comunicamos que su denuncia código xxxxxx, ingresada con fecha xx/xx/xxxx, a través del formulario de la Oficina de Denuncias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, continúa en proceso de investigación.

Le informamos que el nuevo plazo de respuesta a su caso es de **10 días hábiles**, a partir del envío de esta notificación. La respuesta será enviada al correo electrónico que usted ingresó al momento de registrarse.

Para revisar el estado de esta denuncia, ingrese al sitio web de nuestra [Oficina de Denuncias](#), sección "Vea el estado de su denuncia".

Se despide atentamente,

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Santiago, 21-08-2019, 15:30 horas.

Al recibir la denuncia Sence inicia un proceso de investigación. Si concluye que los antecedentes investigados no configuran un eventual delito o falta a la normativa, entrega una respuesta final al denunciante dentro de los 20 días mencionados, pasando la denuncia a estado “**Resuelto**”.

En caso de que los antecedentes recopilados en los 20 días configuren un delito o incumplimiento de la normativa, la denuncia es derivada a la Unidad de Fiscalización, para continuar con la investigación, hasta emitir una resolución final. Al efectuar esta derivación, la denuncia cambia al estado “**En Investigación**” y el denunciante recibe una notificación indicando que Sence resolverá el caso en un plazo de 180 días como máximo:

Aviso de derivación a Unidad de Fiscalización

Estimado(a) Sr(a)

Xxxxxx

Presente

Junto con saludar, le comunicamos que su denuncia código xxxxx, ingresada con fecha 20/08/2019, a través del formulario de la Oficina de Denuncias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, ha sido derivada internamente a la Unidad de Fiscalización, a fin de reunir mayores antecedentes en su investigación.

Una vez concluido este proceso, Sence dará respuesta a su caso en un plazo de 180 días corridos, a partir del envío de esta notificación. La respuesta será enviada al correo electrónico que usted ingresó al momento de registrarse. Para revisar el estado de esta denuncia, ingrese al sitio web de nuestra Oficina de Denuncias, sección "Vea el estado de su denuncia".

Se despide atentamente,

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



Santiago, 20-08-2019; 17:30 horas.

Concluida la investigación, Sence emite una resolución con los resultados de ésta, indicando la aplicación de sanción, cuando corresponde.

Al concluir esta etapa, la denuncia pasa a estado "Resuelto", recibiendo el denunciante la respuesta final y la resolución del proceso fiscalizador:

Estimado(a) Sr(a)

Xxxxxx

Presente

Junto con saludar, comunicamos que su denuncia, código xxxx, ingresada con fecha xx-xx-2019, a través del formulario de la Oficina de Denuncias del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, se encuentra en estado "Resuelto"

En respuesta a su denuncia sobre xxxxxxxx, referida a que xxxxxxxx, en contra de xxxxxxxx, le informamos lo siguiente:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Se despide atentamente,

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



Santiago, 20-09-2019, 10:30 horas