



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE LA INDUSTRIA



Índice

Presentación	5
Introducción	7
- Misión	7
- Visión	7
- Alcance	7
Comité de Ética	9
- Objetivos del Comité	9
Principios Éticos	11
1. Gobernanza y Capital Social	11
2. Representatividad y no Exclusión	13
3. Participación Activa, Cooperación y Libre Asociación.....	13
4. Cumplimiento de Ley vigente	15
5. Integridad	15
6. Conflicto de intereses.....	15
7. Relación con clientes y proveedores.....	16
8. Relación con las comunidades de impacto	18
9. Calidad de vida de nuestros trabajadores	18
10. Información y transparencia	18
11. Relación con la autoridad	19
12. Competitividad ética y Libre Competencia	19
Procedimientos de Denuncia	22
- Objetivo	22
- Alcance	22
- Políticas	22
- Procedimiento	22

DIRECTORES ASOTIC



Presentación

La Asociación Nacional de Organismos Técnicos Intermediarios de Capacitación – ASOTIC A.G.- es una organización privada, sin fines de lucro y, está compuesta por diferentes Organismos Intermediarios representantes de los más diversos sectores productivos tanto de Santiago, como de regiones. Sus asociados comparten el objetivo de promover el mejoramiento del Sistema Nacional de Capacitación, a través del intercambio de buenas prácticas, experiencias y conocimientos que conlleven al desarrollo de la capacitación que agregue valor a la producción nacional.

El Manual que a continuación se entrega, surge en la necesidad y convicción entre las empresas pertenecientes a la ASOTIC A.G. de regular, transparentar y fomentar las mejores prácticas de intermediación de la capacitación, en los ámbitos normativos, comerciales entre competidores y con las empresas socias adherentes.

Esperando ser una real contribución al Sistema Nacional de Capacitación, permitiendo alcanzar los más altos estándares de calidad en la capacitación de los trabajadores de nuestro país.

En representación de ASOTIC AG, firman los siguientes integrantes:



Elizabeth Silva Araya
ASIMET
Gerente OTIC Asimet



Michel Faure Bastías
Presidente OTIC Proforma
Directorio



Rodrigo Guzmán Ubilla
Gerente General
OTIC O'Higgins



Luis Fuentes González
Gerente General
OTIC Corficap



Sergio Sarmiento Torres
Gerente General
OTIC Corcin



Juan Carlos Sepúlveda Meyer
Gerente
OTIC Capfruta



Héctor Mondetti Calderón
Gerente General
OTIC Pro Aconcagua



Pedro Jofré Meza
Gerente General
OTIC Fechipan



Oscar Alonso Guerra
Gerente General
OTIC Pro Maule



Introducción

La Asociación de Organismos Técnicos de Intermediación para la Capacitación (OTIC), es una asociación creada con fecha 31 de Agosto de 2015, como una organización privada y sin fines de lucro. Dicha agrupación está compuesta por diferentes Organismos que son representantes del los sectores productivos más amplios en el sistema de capacitación y que van desde los industriales, a empresas agrícolas, de Santiago y regiones, desde empresas pequeñas a grandes y que tienen como propósito común el mejoramiento del sistema nacional de capacitación.

La Asociación tiene por finalidad, la de promover el intercambio de buenas prácticas, experiencias y conocimientos sobre el desarrollo de la Capacitación en Chile.

Los Organismo Técnicos de Intermediación para la Capacitación "OTIC", deben cumplir rigurosamente con las Leyes, Reglamentos y demás normativas indicadas en el Decreto Ley 1446, "Estatuto de Capacitación y Empleo" del año 1976, cuya Ley creo el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, "SENCE".

La necesidad de promover prácticas éticas entre las empresas pertenecientes a ésta asociación, se acordó en la última sesión de fecha 19 de Marzo de 2015, dando por aprobada la creación de un Código de buenas prácticas, cuyas recomendaciones serán sujetas a aprobación una vez presentadas al Directorio vigente.

Misión

Posicionar los Organismos Técnicos de Intermediación para la Capacitación como un actor relevante y complementario al desarrollo de la Capacitación en Chile, buscando ofrecer servicios innovadores y de calidad a las empresas adherentes.

Visión

Ver a Chile convertido en un País desarrollado, con respeto a las personas y su capital social, de conocimiento y trayectoria validados y aportando al desarrollo económico y productivo de Chile.

Alcance

Las indicaciones establecidas en este documento, definen el curso de acción o comportamiento que deben cumplir en el desempeño de sus funciones los organismos técnicos Intermedios para Capacitación integrantes de esta agrupación, sus directores, ejecutivos y trabajadores.

El código de buenas prácticas es una guía o curso de acción que complementa el sentido común y lo que establecen las leyes, reglamentos y disposiciones regulatorias del sistema en las que se rigen.



Comité de Ética

Los representantes de los Organismos Técnicos de Intermediación para la Capacitación "OTIC" miembros de la asociación, nacional de OTIC, ASOTIC A.G. designarán a 3 directores o representantes de la industria, que formen parte de la agrupación para integrar el Comité de Ética de este manual de buenas prácticas. Ante una renuncia o pérdida de la condición, los directores de la asociación designarán a su reemplazante.

Los miembros designados podrán o no ser funcionarios de un OTIC miembros, pero deberán ser reconocidas personas con experiencia en el Sistema Nacional de Capacitación y de experiencia comprobable y honorabilidad destacada.

Objetivos del Comité

Evaluar y juzgar éticamente las conductas, acciones y comportamientos contrarios al Código de buenas prácticas, o en general, que representen un daño a los intereses de ésta Asociación o Agrupación, y recomendar las sanciones que estime pertinentes el Comité, conforme a la gravedad de la infracción.

Las principales funciones del Comité

- a. Promover y difundir al interior de las empresas a las cuales pertenecen, las conductas y valores establecidas en este manual de buenas prácticas.
- b. Responder y aclarar inquietudes producto de la interpretación de estas disposiciones.
- c. Velar por la actualización de su contenido cuando sea necesario, producto de diferencias de sus integrantes en su aplicación.
- d. Presentar al comité de ética, las denuncias por conductas reñidas con este manual.
- e. Actuar como tribunal ético, evaluando juzgando en conciencia (sanciones) asegurando el debido proceso.
- f. Aplicar el procedimiento de reclamos que establece este manual.



Principios Éticos

1- Gobernanza y Capital Social

Creemos en un modelo de organización gremial que promueva las buenas prácticas y principios éticos, valores de de transparencia y responsabilidad, que favorezcan la confianza y legitimidad en la industria de la Capacitación en Chile.

Elo implica que los bienes de la empresa sólo podrán ser utilizados para el desarrollo de las actividades y negocios propios de los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación y las acciones que ésta organización ejecute para el desarrollo y fomento del Sistema Nacional de Capacitación, deberán regirse a las leyes vigentes, reglamentos y estatutos de cada organismo asociado.

Las conductas esperadas en este principio son:

- a) Mantener una **conducta responsable** en la administración de los bienes del OTIC, no sólo poniendo cuidado y atención en lo que se dice o hace, sino también reflexionar, valorar y asumir las consecuencias de las decisiones, acciones u omisiones que cada organización toma o deja de tomar.
- b) Imponer **una conducta honesta**, que significa decir la verdad a quien es debido en el momento adecuado, teniendo un comportamiento que debe estar apegado a la verdad. La honestidad refleja pulcritud en el pensar, en el actuar y en el desempeño de las funciones.
- c) Imponer **una conducta honesta**, es decir, actuar con veracidad en todo momento y mantener un comportamiento intachable.
- d) **Ser transparente**, en las acciones personales e institucionales que incrementan la confianza, la seguridad y franqueza en las relaciones entre los miembros de la industria de la capacitación, así como entre los competidores y los trabajadores de los organismos asociados.
- e) **Fomentar la independencia**, esto es realizar el trabajo basado en los hechos y en correspondencia con la responsabilidad que cada funcionario tiene, sin restricción, influencias internas o externas, presiones, coacciones, amenazas o intromisiones indebidas, sean estas directas o indirectas.
- f) Los trabajadores de los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación deberán **realizar sus funciones con imparcialidad**, es decir con objetividad, en apego a la legislación vigente y de manera técnica, siendo éste un supuesto esencial de la correcta ejecución de sus labores. Valorar con objetividad los hechos en cada proceso, de conformidad con sus capacidades y funciones, quedando al margen de cualquier apreciación subjetiva.
- g) Mantener la administración de los recursos del OTIC en el marco de los principios de responsabilidad social empresarial (RSE).



2- Representatividad y no Exclusión

Representar el interés común de nuestros asociados, respaldado las acciones que éstos lleven a cabo, dentro del marco regulatorio existente, además de los principios éticos establecidos en el Código de buena prácticas.

Las conductas esperadas en cuanto a representatividad y no exclusión son:

- a) Como asociación se deberá **mantener permanente dialogo con el Servicio Nacional de Capacitación** y Empleo SENCE
- b) Se desarrollarán **acciones de inclusión** a los Organismos Técnicos asociados, para que participen en comisiones, comités y sesiones de trabajo con el Organismo supervisor y en el trabajo de la ASOTIC sin exclusión alguna.
- c) Los Asociados deberán ser representados por la directiva de acuerdo a las **decisiones que soberanamente se tomen** en las sesiones de Directorio y Asamblea General.

3- Participación Activa, Cooperación y Libre Asociación

Facilitar espacios de participación de nuestros asociados, de forma tal de compartir prácticas, experiencias y nuevos focos de integración conjunto, en un clima de colaboración mutua así como promover la participación de la Asociación Nacional y sus miembros en todas las instancias asociaciones, fundaciones, corporaciones, cooperativas entre otras para fomentar las temáticas de capacitación y empleo de los trabajadores de Chile.

Se espera que los Organismos asociados:

- a) Sean **eficientes y proactivos en la presentación de propuestas constructivas** para la constante mejora de la industria de la capacitación.
- b) Gestionen proactivamente, a partir de los riesgos específicos de cada OTIC y del tamaño de su organización un **programa de mejores prácticas** corporativas en torno a la libre competencia.
- c) **Participen activamente en las comisiones, seminarios y talleres** organizados por ésta y otra asociación, así como las organizadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), con el propósito de exponer y promover el valor específico que tiene la inversión en capacitación laboral para el desarrollo de nuestro país.
- d) Contribuir al desarrollo institucional del Sistema Nacional de Capacitación **apoyando materialmente el diseño, la difusión e implementación** de acciones y programas que tiendan a la mejora del Sistema Nacional de Capacitación.
- e) Participar activamente en las **Asociaciones Gremiales e instituciones de representación o participación** para difundir el rol social de los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación en el desarrollo productivo de Chile.



4- Cumplimiento de Ley vigente

Cumplir y acatar la normativa emanada de las entidades reguladoras y la legislación vigente. Se aplicará de buena fe, la letra y espíritu de este código de buenas prácticas, cautelando el respeto a acciones de cualquier naturaleza que entorpezcan o impliquen considerarse como monopólicas o abusivas con el resto de los socios de esta agrupación.

- a) No será aceptable bajo ningún principio, el actuar en forma incorrecta argumentando que ello constituye una práctica común entre miembros de esta asociación.
- b) Respetar el presente manual de buenas prácticas como parte de la legislación vigente.

5.- Integridad

El Código de buenas prácticas, insta a adherir a los principios y valores que este Código hace explícitos, proyectando que éstos también alcanzan la esfera de la vida privada de los socios y trabajadores de las empresas de esta agrupación e involucran su conciencia personal.

Actuar de manera responsable en toda acción, evitando toda forma de corrupción, extorsión o soborno, ya sea por omisión o acción. En todos los casos, prevalecerá el interés de común por sobre el interés individual.

- a) Siempre se deberá actuar tomando decisiones con una **visión de largo plazo y de sustentabilidad** del Sistema Nacional de Capacitación.
- b) El criterio de las decisiones de los Organismos deberá estar basado en el **principio de cautela** en la administración de los recursos de las empresas adheridas.
- c) Siempre deberá considerarse el **desarrollo del prestigio de la industria** como valor superior en la toma de decisiones comerciales.

6.- Conflicto de intereses

Evitar toda acción que pueda llegar a constituir un conflicto de intereses entre las partes, respecto de una decisión y/o acción. Toda vez que el interés personal, directo o indirecto, de un representante de esta agrupación o trabajador pueda interferir su independencia de juicio en una acción o decisión que involucre los intereses de la agrupación, es definida como conflicto de interés. Se deberá siempre:

- a) **Evitar la integración vertical maliciosa** que afecte la libre competencia del mercado.
- b) Velar por la **transparencia y justicia en las compras, contrataciones y asignación de licitaciones** que el Organismo deba realizar.
- c) Los Directivos, ejecutivos y trabajadores de los Organismos Técnicos

Intermedios para Capacitación no podrán participar en actos que comprometan a la organización con **organismos técnicos ejecutores** de capacitación, donde estén involucrados los intereses de los cónyuges o parientes **hasta segundo grado de consanguinidad**.

- d) No podrán, a su vez, adjudicar al mismo proveedor **más de un 20%** de las licitaciones de programas de becas laborales, medidas en montos anuales.
- e) El trabajador al que alguna entidad externa, en razón de su cargo, le solicite participar como relator, panelista o profesor sujeto a pago de honorarios deberá declararlo a su gerencia general y de contar esta actividad con código SENCE **no podrá cobrar remuneración alguna**.
- f) Mantener un **trato igualitario y justo** entre el Organismo Ejecutor del gremio y los restantes del registro nacional de capacitación.

7.- Relación con clientes y proveedores

Ofrecer servicios de calidad, que garanticen total satisfacción a nuestros clientes, con el objeto de construir vínculos de largo plazo, basados en la confianza, que permitan el desarrollo de la industria. Promover a partir de la agrupación, prácticas de colaboración y unión de la industria con los Organismo Técnicos de Ejecución (OTEC). Se deberá:

- a) Garantizar el **manejo de la información de carácter confidencial** de nuestros clientes y proveedores.
- b) Focalizar la competencia comercial de nuestras acciones en un trato justo y equitativo, **evitando toda acción dominante en perjuicio de oferentes (OTEC) de menor tamaño**.
- c) Garantizar el **pago oportuno y no más allá de 45 días** de los compromisos comerciales con nuestros proveedores¹.
- d) Debe tenerse por evidente que ningún asociado perteneciente a esta agrupación, podrá solicitar ni pedir obsequios, beneficios o pagar comisiones de ningún tipo para establecer relaciones comerciales con las empresas aportantes.
- e) Nunca desarrollar acciones dilatorias tendientes a demorar artificialmente los pagos a proveedores bajo ningún pretexto o causa.
- f) Mantener permanentemente informado a los proveedores y clientes, respecto del estado y etapa en que se encuentran los pagos y eventuales observaciones que se produzcan.
- g) Mantener siempre un **trato respetuoso y formativo** hacia los Organismos Ejecutores, en las acciones de fiscalización y supervisión de las acciones de capacitación que realicen los OTIC.

¹ La Asociación se ha propuesto fomentar la incorporación voluntaria de los OTIC a la certificación SELLO PROPYME que garantiza el pago en menos de 30 días en un plazo de 2 años.



8.- Relación con las comunidades de impacto

Preservar y promover la calidad del medio ambiente, en la ejecución de las actividades actuales y futuras al interior de las empresas socias, buscando las mejores prácticas en el uso y manejo de los recursos.

9.- Calidad de vida de nuestros trabajadores

Mantener con todos los trabajadores integrantes de esta agrupación, una relación basada en el respeto mutuo y no discriminatorio, promoviendo el desarrollo personal y profesional, por medio de el reconocimiento hacia el mérito y resultados individuales.

Los Organismos asociados de comprometen a:

- a) Promover una **cultura preventiva ante los riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional** de sus trabajadores, creando ambientes propicios para su desarrollo.
- b) Reconocer y **respetar la libre asociación** de los trabajadores.
- c) Promover siempre los **derechos humanos fundamentales** y los principios y reglas de no discriminación.
- d) Promover **sistemas de incentivos**, compensaciones y otros beneficios para los trabajadores, así como la fijación de metas comerciales, **compatibles con la normativa vigente**, en la libre competencia, el comportamiento ético y la prevención de conductas oportunistas que no se ajusten al espíritu de este manual.
- e) **Difundir adecuadamente el Manual de Buenas Prácticas** entre sus trabajadores y colaboradores, así como sus asociados con el propósito de hacerlas parte de su gestión diaria.
- f) Mantener buenas **relaciones basadas en el mérito**, en el marco de respeto y sin que ello signifique renunciar al rigor técnico y de servicio que deben mantener los trabajadores de los OTIC.

10.- Información y transparencia

Mantener registros contables fidedignos y actualizados, conforme a los principios y normativas legales que nos rigen.

Se deberá mantener:

- a) **Veracidad en los registros e información** de cada organismo, con el propósito de informar adecuadamente a la autoridad, los asociados, directivos y comunidad, la real situación del Organismo Técnico Intermedio para Capacitación.
- b) La **información deberá estar disponible** para los asociados, resguardando los principios de confidencialidad que pudieran afectarlos en sus respectivas industrias.
- c) Las **restricciones de confidencialidad** deberán estar expresadas en contratos con los asociados.

- d) **Un sistema formal, sea físico o electrónico, para canalizar todas las inquietudes, reclamos o consultas de sus asociados**, respecto de sus servicios, costos de administración, desarrollo de asistencias técnicas y cualquier otra duda o reclamo que pudiera generarse.

11.- Relación con la autoridad

Otorgar un trato respetuoso a las autoridades públicas y privadas, en razón de sus investiduras y de la cuidadosa proyección de nuestra imagen institucional.

Daremos oportuna respuesta a las solicitudes legítimas de información de las autoridades reguladoras y gubernamentales, referidas a nuestra industria.

- a) Mantener siempre un trato respetuoso y colaborativo con la autoridad del Servicio y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social
- b) Estar dispuestos a la colaboración con los programas de gobierno y concurrir con el esfuerzo e iniciativa privada para la difusión de los programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
- c) Demandar del Servicio un trato justo e igualitario sin distinción de tamaño o sector productivo que representa el OTIC.
- d) Mantener la formalidad en la interlocución política y técnica para contribuir al desarrollo organizacional del Sistema Nacional.

12.- Competitividad ética y Libre Competencia

Impulsamos la libre y leal iniciativa de los Organismos Técnicos de Intermediación para la Capacitación "OTIC", en condiciones de transparencia, equidad y responsabilidad, que contribuya al desarrollo de la industria y al país. Creemos en la promoción y desarrollo de iniciativas innovadoras y la creatividad de las organizaciones, y alentamos el crecimiento y la productividad de la industria.

Para lograr este objetivo los Organismos Técnicos asociados a ASOTIC A.G. se comprometen a:

- a) Fomentar y proteger una **cultura de libre competencia ética** en la industria de capacitación.
- b) Promover siempre la competencia leal en el mercado de la capacitación **desde la alta dirección de los organismos** y sus directorios.
- c) Mantener siempre **criterios objetivos y verificables de medición en la evaluación de los organismos ejecutores** de capacitación, sea para formular un recomendación a un asociado o para evaluar a los proveedores en las licitaciones de programas de becas laborales.

- d) **No incurrir en prácticas abusivas, como abuso de posición dominante**, en la participación de licitaciones o propuestas a asociados que menoscaban a los agentes de la industria de menor tamaño.
- e) Mantener siempre **criterios objetivos y transparentes en la fijación y difusión de Tasas de Administración y Asistencia Técnica**, evitando acciones o precios que tiendan a limitar la libre competencia de los actores.
- f) **Evitar la fijación de precios predatorios o subsidiados** como elemento de marketing o negociación con los asociados.
- g) No incurrir en prácticas que pudieran interpretarse como **coordinación o colusión de precios con otros OTIC**.
- h) Evitar imponer **barreras de afiliación o desafiliación a los asociados que representen competencia desleal** en la industria, lo que será determinado por el Comité de Ética de la ASOTIC.
- i) **No incurrir en obsequios o regalos a los asociados o funcionarios públicos** que pudieran interpretarse como corrupción o cohecho. Para ello la asociación fija como criterio que los regalos promocionales no pueden exceder de 2 unidades de fomento al año.
- j) **Nunca mantener conversaciones con competidores** – directamente o con intermediación de terceros – **sobre temas competitivamente sensibles** como precios, costos, ofertas, licitaciones que pudieran perjudicar a otros agentes de la industria.
- k) **Nunca ponerse de acuerdo** – directamente o por vía de intervención de terceros – con los competidores **para fijar, aumentar, disminuir o estabilizar precios (tasa de administración)** de los servicios de los OTIC.
- l) **Nunca acordar con otros boicotear a un tercero**, actual o potencial.
- m) **Nunca difamar, mentir o injuriar a la competencia** o a prestadores de servicios, las denuncias o cuestionamientos, si los hubiere, deben hacerse siempre de manera formal y ante la autoridad respectiva.
- n) **Nunca utilizar el poder de mercado** con fines de lograr beneficios a expensas de la sostenibilidad del sector, las empresas proveedoras o los asociados.



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

Objetivo:

Proveer canales de información para realizar denuncias directas o anónimas, relacionadas con la observancia del Manual de Buenas Prácticas de los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación, agrupados o no en la ASOTIC A.G., y/o actividades que atenten contra la Ley 19.518, sus reglamentos y manuales y su norma técnica establecida en ordinarios circulares y comunicaciones oficiales del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Alcance:

Estos procedimientos serán aplicables a todos los Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación, sean o no miembros de la Asociación Nacional, estableciendo desde sanciones morales a pecuniarias dependiendo del caso.

Políticas:

- a) Toda denuncia o reporte de buena fe, contará con la garantía de confidencialidad y, si es necesario y explícitamente solicitado, se resguardará el anonimato del denunciante.
- b) La Asociación actuará de manera decidida ante cualquier denuncia de prácticas que contravengan lo dispuesto en la legislación vigente o lo expresado en esta manual.
- c) La Asociación no dará lugar a falsas denuncias, reportes o revelaciones maliciosas de cualquier tipo y tomará acciones disciplinarias cuando ello ocurra, conforme a la gravedad de la denuncia.

Procedimiento:

Si un denunciante tiene conocimiento de la ocurrencia de algún hecho que signifique una contraversión seria o pueda violar la Ley 19.518 y la Ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el Manual de Buenas Prácticas y/o la reglamentación vigente emanada del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo deberá informar por escrito al Presidente de la Comisión de Ética de la Asociación Nacional de Capacitación y Empleo quien deberá mantener reserva de la denuncia hasta recabar los antecedentes necesarios que le permitan informar adecuadamente al resto de la comisión.

El denunciante, habida cuidadosa consideración de los antecedentes que obren en su poder y de buena fe, podrá plantear su denuncia, teniendo presente:

1. Descripción de los hechos
2. Lugar y fecha referenciadas
3. Nombre del OTIC y Nombres de funcionarios públicos y privados involucrados.

El Presidente de la comisión de ética recibirá las denuncias, definiendo las acciones a seguir dependiendo de la materialidad de la denuncia y de la información provista para investigarla. El plazo que podrá durar la investigación de un hecho será de máximo 3 meses y se podrá prorrogar una vez con el consentimiento de la unanimidad de la comisión de ética.

Una vez realizada la investigación, deberá emitirse un informe al Comité de Ética con un razonable detalle y con una relación clara de los hechos. Estos informes entre otros hechos deberán describir:

- a. Denuncia recibida
- b. Procedimientos utilizados para investigarla
- c. Resultados documentados de la investigación
- d. Medidas correctivas que se puedan recomendar.

El comité de ética nombrado por el directorio se reunirá a lo menos 3 veces al año y en aquellas ocasiones que una denuncia lo requiera sesionará mensualmente.

Sin perjuicio de lo descrito cualquier director o miembro de la Asociación Nacional podrá recibir una denuncia la que deberá ser puesta en conocimiento del Presidente de la Comisión de Ética del Organismo.

