

Informe SENCE 2018 a 2021

Principales proyectos en desarrollo y Desafíos 2022

Contenido

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | BALANCE DE LOGROS OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y ACCIONES 2018-2021 | 3 |
| 1.1 | Balance General 2018 a 2021 | 3 |
| 1.2 | Objetivos Estratégicos..... | 4 |
| 1.2.1 | Objetivo Estratégico 1 | 4 |
| 1.2.2 | Objetivo Estratégico 2 | 6 |
| 1.2.3 | Objetivo estratégico 3 | 7 |
| 2 | PRINCIPALES RESULTADOS DE EJECUCIÓN Y COBERTURA 2018-2021..... | 8 |
| 2.1 | Ejecución Presupuestaria 2018 - 2021 | 8 |
| 2.2 | Cobertura por Programa 2018 - 2021 | 9 |
| 3 | DESAFIOS 2022..... | 9 |
| 4 | DETALLE DE PRINCIPALES PROYECTOS | 11 |

1 BALANCE DE LOGROS OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y ACCIONES 2018-2021

1.1 Balance General 2018 a 2021

El periodo 2018 y 2021 estuvo marcado por el estallido social de fines del 2019 y mayoritariamente por la emergencia sanitaria por el COVID 19 durante los últimos 2 años. La tasa de desempleo alcanzó un máximo de 13,1% en el periodo may-jul 2020 y se mantuvo por 13 meses consecutivos por sobre el 10%, bajando en los últimos dos periodos a los niveles previos a la pandemia con un 7,2% en el trimestre oct-dic 2021. Al mismo tiempo la tasa de participación laboral cayó a un mínimo de 51,8% en el periodo may-jul 2020 manteniéndose por debajo del 60% por 20 meses y aún sin llegar a la tasa previo a la emergencia sanitaria. Chile llegó a tener más de 1 millón de personas desempleadas y a perder más de 2 millones de empleos lo que significó un desafío mayor para este Servicio y la implementación de instrumentos que ayudaran a la recuperación del empleo.

Durante los años 2018 a 2021 se registraron más de 5,7 millones de participantes a nivel nacional en los distintos programas de capacitación y empleo de SENCE, con un fuerte aumento desde fines del año 2020 debido a la implementación de los subsidios de emergencia.

Como un incentivo para fomentar la contratación y la creación de nuevos empleos, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través de Sence, creó una serie de subsidios de emergencia, los cuales buscan que los trabajadores se empleen formalmente, otorgándoles un subsidio monetario por la relación laboral que se crea. En el último trimestre del año 2020 se implementan los subsidios Contrata y Regresa y durante el 2021 el subsidio Protege e IFE Laboral, alcanzando más de 1,6 millones de beneficiarios.

Además de la cobertura alcanzada en los nuevos subsidios de emergencia, durante estos 4 años, más de 1,1 millones de jóvenes recibieron el Subsidio al Empleo Joven y más de 1,5 millones de mujeres cobraron el Bono al Trabajo de la Mujer.

Junto con esto y con 2 años marcados por la pandemia, hubo varios meses donde se suspendieron las capacitaciones presenciales y a fin de dar continuidad a los programas se implementó un procedimiento de traspaso de cursos presencial a e-learning. Para estos efectos se habilitó un sistema informático llamado "Aula Digital", el cual permitió mantener la oferta de capacitación para los distintos grupos objetivos. Además, continuó el desarrollo y crecimiento de las alianzas de Cursos en línea para entregar capacitación gratuita.

Durante este periodo se registraron más de 145 mil personas beneficiarias de los programas presupuestarios de capacitación y certificación de competencias laborales y adicionalmente más de 800 mil inscripciones a los Cursos en Línea.

Por su parte, más de 1,2 millones de personas fueron atendidas por el Programa de Intermediación Laboral donde más de 500 mil personas fueron orientados laboralmente y se realizó la vinculación laboral de más de 300 mil trabajadores.

La pandemia también significó transformar digitalmente los servicios de intermediación laboral a través de la implementación de la Plataforma de Orientación Laboral en Línea y el desarrollo de ferias laborales en Línea en todas las regiones del país. Durante los 4 años se desarrollaron más de 100 ferias tanto presencial como en línea a nivel regional y nacional totalizando más de 110 mil asistentes.

Conjuntamente a lo señalado, se otorgaron 4.562 bonificaciones a la contratación tanto a jóvenes como adultos mayores y más de 2,4 millones de trabajadores(as) se capacitaron a través de Franquicia Tributaria.

Por último, los dos últimos años con cuarentena, contagios y teletrabajo significaron un desafío operacional para el Servicio el cuál gracias a los avances en la digitalización de los procesos, continuó operando y entregando todos los servicios durante todo el periodo de pandemia. El foco de la digitalización se concentró en la eliminación de tramites en papel, disminución de tiempos de procesamientos y respuesta y eliminación de filas. Los principales logros en este ámbito se concentran en cambiar a un sistema de pagos en línea, la implementación de la firma electrónica avanzada, habilitar todos los sistemas para el teletrabajo desde Teams, SharePoint, gestor documental para la distribución, visación y firma de documentos, oficina de partes electrónica, entre otras medidas que permitieron mantener la continuidad operacional del servicio y alcanzar los objetivos.

1.2 Objetivos Estratégicos

Respecto al logro de los objetivos estratégicos se destacan los siguientes aspectos:

1.2.1 Objetivo Estratégico 1

Mejorar la empleabilidad de las personas con dificultad en el acceso y continuidad en el mercado del trabajo, mediante un sistema de acompañamiento a lo largo de la vida laboral que integre los servicios de intermediación, incentivos a la contratación y el cierre de brechas de competencias laborales.

Con respecto a capacitación para mejorar la empleabilidad durante el periodo 2018 - 2021 se registraron más de 117 mil beneficiarios en los cursos de capacitación en los programas del Servicio y más de 800 mil inscripciones en Cursos en Línea además de 23.075 trabajadores que certificaron sus competencias laborales.

Adicionalmente se logró una cobertura en capacitación a través de Franquicia Tributaria de 2,4 millones de personas. En el periodo se otorgó, por su parte, 4.562 bonificaciones a la contratación de trabajadores; 1.274 por experiencia mayor y 3.288 por la línea aprendices.

Algunos de los principales avances son:

- **Pago por Empleabilidad:** Se instala en las bases de concurso público, en todos los programas del FONCAP un porcentaje del pago asociado a la empleabilidad, el cual se mide por los resultados obtenidos de inserción laboral una vez finalizado el curso de capacitación. Este también es implementado en un 25% de los cupos de Becas Laborales.
- **Cursos en línea masivos:** Se crean alianzas estratégicas sin costo para el estado para entregar cursos online masivos. Más de 100 cursos a disposición, sin requisitos y abiertos a mayores de 18 años con RUT alcanzando más de 800 mil inscripciones.
- **Cursos en modalidad e-Learning:** Se desarrolla plataforma online Aula Digital la que es una plataforma de aprendizaje en línea (e-learning), desarrollada por el Servicio para brindar oferta de capacitación en línea y de calidad a la ciudadanía. Esta plataforma está disponible para los Ejecutores para desarrollar cursos e-

learning (60% v/s 40% LMS propios). Adicionalmente y en el marco de la pandemia se flexibilizó el traspaso de la modalidad de instrucción de los cursos de tipo presencial a e-learning, esto a fin de continuar con el desarrollo de capacitaciones pese a las restricciones de movilidad y aforo por la pandemia. Esto corresponde a un gran avance en términos de transformación digital logrando iniciar 1.126 cursos el 2020, y 1.492 cursos el año 2021.

- **Creación de Programas:** Se crea Reconversión Laboral con foco en Clase Media y Nuevos Empleos atendiendo a 5.436 beneficiarios y Experiencia Mayor con foco en adulto mayor que buscan emplearse y seguir activos en el mercado laboral con 1.274 beneficiarios en estos 4 años.
- **Talento Digital:** se desarrolla un nuevo programa en conjunto con la industria que busca formar a los programadores que la industria necesita generando un “match” entre la demanda laboral y oferta de capacitación con foco Digital y alta empleabilidad. Desde 2019 al 2021 alcanza más de 4.000 beneficiarios
- **Eliminación de Requisitos:** Se eliminan las barreras etarias en todos los programas de capacitación que antes tenían un límite de 60 años para dar mayores oportunidades a este grupo objetivo.
- **Nuevo Buscador de cursos:** a través del portal institucional se puede acceder al Buscador de Cursos en Línea para facilitar la postulación de la ciudadanía entregando información de satisfacción que los usuarios declaran de los cursos anteriores y una nota de empleabilidad de los ejecutores en base a los resultados de cursos ejecutados.
- **Programa de Empleabilidad a través de remanentes del 3er año:** se diseña un nuevo programa integral de habilitación laboral que entregue una solución rápida a las personas afectadas por el desempleo entregándoles asesoría, orientación y apoyo a los trabajadores, para la búsqueda de un nuevo empleo (colocación) coordinado con los OTIC de tal forma de reemplazar el programa tradicionalmente conocido como Becas Laborales y financiar esta propuesta con los remanentes del tercer año.
- **Mejoras a la FT:** se mejora el incentivo del uso de la FT a través de un aumento en el valor hora franquiciable en pre y post contrato, es decir para aquellas acciones de capacitación para personas que se encuentran desempleadas, por medio del contrato de capacitación (Precontrato) para eventuales trabajadores, y, a través del post contrato para ex trabajadores de una empresa; ambas herramientas para apoyar a personas desempleadas en sus procesos de capacitación y reconversión laboral.

En el área de empleo durante este periodo de 4 años se proporcionaron más de 2,6 mill Subsidios al Empleo (57% corresponde al Bono al Trabajo de la Mujer y 43% al Subsidio al Empleo Joven). En cuanto a servicios de intermediación laboral más de 1,2 mill de personas fueron atendidas por el Programa de Intermediación Laboral donde 518.492 fueron orientados laboralmente y se gestionó la vinculación laboral de 317.898 trabajadores.

Algunas de las principales iniciativas desarrolladas son:

- **Orientación Laboral en línea:** Se implementa una plataforma de orientación laboral en línea la cual incluye 450 horas de orientación via streaming por semana y talleres. Durante el año 2021 se atendieron 4.621 personas a través de este servicio.
- **Móvil busca empleo:** Se implementa una plataforma móvil de intermediación laboral que recorre por 272 comunas a lo largo de Chile durante el año 2019 y atiende en todo el periodo a más de 15 mil personas, logrando la vinculación de 1.217 personas.
- **Ferías Laborales:** Se implementan 101 ferias tanto presencial como en línea a nivel regional, macrozona y nacional totalizando más de 115.295 asistentes y logrando levantar más de 270 mil vacantes para puestos de trabajo.
- **Mejoras al Sistema de Intermediación Laboral:** durante este periodo se logran importantes avances estructurales en los siguientes ámbitos: estructura y estrategia de categorización de OMIL, convenios FOMIL, identificación y gestión de indicadores clave / Ranking OMIL, mejoras a la BNE (rol de sistema de gestión de la red de IL) y presupuesto asignado a la operación de las OMIL
- **Oficinas SENCE de Intermediación Laboral:** Se implementa 2 nuevas oficinas, adicional a la Plataforma Arica de intermediación laboral: Antofagasta y Metropolitana.
- **Mejoras a los subsidios SEJ y BTM:** se diseña propuesta que tiene por objetivo establecer un sistema único de subsidios al empleo que permita aumentar la participación y la ocupación en el mercado laboral de grupos vulnerables tales como jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, creando una sola ley que agrupe a todos los grupos vulnerables en reemplazo de las dos leyes hoy existentes para regular el Subsidio al Empleo Joven (SEJ) y el Bono al Trabajo de la Mujer (BTM) junto con solucionar los problemas actuales de diseño de estos subsidios respecto a requisitos, montos, reajuste, formas de pago y aspectos administrativos que permitan un mejor entendimiento y gestión de estos instrumentos y por último considera la incorporación de un instrumento que permita incentivar el mercado laboral en tiempo de crisis flexibilizando los grupos objetivos y montos del subsidio.

1.2.2 Objetivo Estratégico 2

Desarrollar las capacidades institucionales para identificar y entender las necesidades y barreras de entrada de las personas frente al mercado del trabajo y los requerimientos de capital humano presentes y futuros de los sectores productivos, orientando en torno a ellos la oferta programática del Servicio.

Con respecto a mejorar las capacidades institucionales para el levantamiento del requerimiento humano y competencias necesarias se pueden destacar los siguientes logros:

- **Instalación de la red de Observatorios Laborales:** Desde el 2021 se genera la línea presupuestaria para financiar la instalación de una red de Observatorios Laborales lo que permite su continuidad y fortalecimiento a lo largo de todo Chile. Estos permiten generar información territorial y sectorial sobre las brechas entre

oferta y demanda de oficios y competencias laborales para orientar decisiones de todos los actores que participan del ecosistema formativo y laboral con información empírica y de calidad.

- **Instalación del Nuevo Sistema de Prospección Laboral:** El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, a través de la Subsecretaría del Trabajo crea el nuevo Sistema de Prospección en el cual participa el Observatorio Laboral de SENCE como principal ejecutor técnico de los distintos estudios de prospección.
- **Mayor Calidad y Vinculación con Demanda Laboral:** Se amplía los oferentes de capacitación (CFT, IP y Universidades) generando mayor competencia y calidad. Al mismo tiempo los oferentes pueden ofrecer los cursos, y ellos comprometen tasa de inserción laboral incentivando la vinculación con Empresas y Mercado.
- **Se crean proyectos con la Industria** como Talento Digital, Alfabetización Digital, Talento Minero, Talento Construcción vinculados en su esencia a la empleabilidad y el levantamiento de necesidades de la industria
- **Se crea la unidad de gestión de empresas** que busca generar una mayor conexión de los servicios entregados por SENCE con las empresas generando 4 alianzas con los principales gremios del país y asesorando a más de 3.200 empresas a lo largo de Chile durante el año 2021.

1.2.3 Objetivo estratégico 3

Elevar los estándares de calidad y transparencia en la provisión de los productos estratégicos, fortaleciendo y modernizando la gestión del Servicio y promoviendo la articulación interna y con los actores del sistema de formación para el trabajo

Con respecto a mejorar los estándares de calidad y transparencia y la modernización de la gestión del Servicio se pueden destacar los siguientes logros:

- **Mejora en el desempeño institucional a través de los instrumentos de control de gestión disponibles:** A través de esta iniciativa se desarrollan mejoras sustanciales en la formulación de objetivos, indicadores y metas del Convenio de Desempeño Colectivo y Alta Dirección Pública, generando objetivos desafiantes, claros y transversales que permiten mejorar tiempos de respuesta y alinear a los equipos para el logro de los objetivos del servicio.
- **Homologación y optimización de procesos de bases de concursos públicos para el FONCAP:** Se homologa el proceso en las bases para mantener los mismos criterios de evaluación en todos los programas que permita dar mayores certezas y transparencia a la industria de capacitación. Se mejoran los criterios de evaluación buscando mejorar la calidad de los oferentes seleccionados. Junto con lo anterior se elimina gran cantidad de papeles y burocracia.
- **Creación de estrategia de canales y atención de usuarios:** Se busca mejorar la calidad de atención de SENCE a sus usuarios, a partir del uso eficiente de los distintos canales de atención para lo cual se encuentra en proceso la definición de un modelo de gobernanza de canales, la redefinición de los viajes de usuario, optimización del mix de canales de atención e incorporación de nuevos canales, entre otros.

- **Evaluación de Impacto:** Se complementa el sistema de evaluación de programas existente, compuesto por encuestas de satisfacción, evaluaciones de implementación, encuestas de seguimiento laboral y reportes laborales con evaluaciones de impacto no experimentales las que, mediante el análisis de datos administrativos y la aplicación de diversas metodologías estadísticas, entregan resultados causales, es decir, que son atribuibles directamente a la acción de la política pública en cuestión, respecto a la efectividad de los programas en cumplir su cometido. A la fecha ya se ha realizado una evaluación para Capacitación en Oficios año 2017 y año 2018, Aprendices año 2017 y Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer años 2016 – 2017 y durante 2022 se espera incorporar 4 nuevos programas.
- **Implementación de encuestas automatizadas**
- **Ranking OMIL:**
- **Libro de Clase Electrónico:** se implementa tanto en Franquicia Tributaria como en Programas Sociales para agilizar los procesos de control y pago y dar mayor transparencia.
- **Botón de pagos**
- **Proyecto de Ley de Modernización del SENCE**

2 PRINCIPALES RESULTADOS DE EJECUCIÓN Y COBERTURA 2018-2021

2.1 Ejecución Presupuestaria 2018 - 2021

| Concepto Presupuestario (\$MM) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 21 GASTOS EN PERSONAL | \$17.267 | \$17.989 | \$19.069 | \$19.774 |
| 22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | \$7.607 | \$8.409 | \$8.349 | \$9.057 |
| 23 PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL | \$863 | \$187 | \$141 | \$214 |
| 24 TRANSFERENCIAS CORRIENTES | \$191.765 | \$166.757 | \$190.753 | \$1.110.378 |
| 25 INTEGROS AL FISCO | \$451 | \$545 | \$5.696 | \$3.505 |
| 26 OTROS GASTOS CORRIENTES | \$153 | \$626 | \$127 | \$255 |
| 29 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | \$437 | \$1.223 | \$451 | \$383 |
| 34 SERVICIO DE LA DEUDA | \$3.196 | \$3.093 | \$3.102 | \$3.561 |
| Total general | \$221.739 | \$198.828 | \$227.690 | \$1.147.127 |

2.2 Cobertura por Programa 2018 - 2021

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Total Capacitación | 859.243 | 889.720 | 749.765 | 619.149 |
| P. de Capacitación Presupuestarios | 34.848 | 41.842 | 28.125 | 40.514 |
| Franquicia Tributaria | 780.084 | 733.016 | 490.475 | 417.830 |
| Becas Laborales | 44.311 | 18.653 | 9.254 | 24.387 |
| Cursos En Línea | - | 96.209 | 221.911 | 136.418 |
| T. Atendidos Intermediación Laboral | 399.015 | 358.527 | 271.547 | 244.147 |
| Orientados | 107.522 | 132.834 | 154.145 | 123.991 |
| Vinculados | 67.135 | 91.380 | 86.974 | 72.409 |
| Total Beneficiarios Subsidios | 676.037 | 681.920 | 922.111 | 2.172.359 |
| Subsidio al Empleo Joven (SEJ) | 312.578 | 287.594 | 277.313 | 260.484 |
| Subsidio Empleo a la Mujer (BTM) | 363.459 | 394.326 | 396.849 | 352.293 |
| Subs. al Empleo -IFE Laboral | | | | 701.574 |
| Protege | | | | 44.769 |
| Contrata | | | 148.658 | 762.680 |
| Regresa | | | 99.291 | 50.559 |
| TOTAL | 1.934.295 | 1.930.167 | 1.943.423 | 3.035.655 |

3 DESAFIOS 2022

Para el periodo 2022, continúan los desafíos asociados a la emergencia sanitaria por el COVID 19. Aun cuando la tasa de desempleo ya se encuentra en los niveles previos a la pandemia, la tasa de participación laboral continúa por debajo y con mayor impacto en jóvenes, mujeres y adultos mayores, por lo que el Servicio deberá continuar promoviendo y ejecutando la implementación de instrumentos que ayuden a la recuperación del empleo. Adicionalmente la pandemia ha acelerado la transformación digital en algunas industrias, por lo que el desafío hacia la reconversión laboral y el cierre de brecha continúa con mayor fuerza.

Con esto, los desafíos para los años siguientes en la gestión estarán principalmente enfocados en continuar trabajando en las siguientes áreas:

(i) Empleabilidad:

- Fortalecer la oferta de cursos de capacitación seleccionando tanto los cursos como los ejecutores que mejores resultados alcanzan en empleabilidad de los egresados, utilizando los indicadores ya desarrollados y mejorando los criterios de selección.
- Implementar el Programa de Empleabilidad a través de los remanentes del tercer año involucrando a la industria, nuevos actores y servicios con una oferta personalizada que permita entregar una respuesta rápida para el desempleo.
- Ampliar la red de Orientación Laboral en Línea a través de una mayor cobertura y una nueva página web que facilite el acceso de los usuarios.
- Consolidar los cambios realizados a los convenios FOMIL comunicando el ranking OMIL y culminar el plan de mejoras a BNE de tal forma de cumplir con el objetivo de responder mejor a las necesidades de empleo de la ciudadanía y de lograr una mejor coordinación entre los distintos actores de la red de IL SENCE
- Continuar con la administración de los Subsidios al Trabajo de emergencia para incentivar el empleo formal y avanzar en las mejoras propuestas respecto a los Subsidios SEJ y BTM.
- Implementar mejoras a la Franquicia Tributaria a través de modificaciones reglamentarias que permitan promover el mayor uso de los instrumentos de pre y post contrato, capacitación de mayor valor agregado, plataformas en línea, entre otros que permita aumentar la cobertura y efectividad del programa.
- Fortalecer el rol del Observatorio Laboral en el levantamiento de las necesidades de capital humano a través de la consolidación del Sistema de Prospección Laboral.
-

(ii) Modernización:

- Fortalecer el Programa Cursos en Línea, y seguir trabajando junto a los OTEC para el traspaso de los cursos a e-learning.
- Continuar monitoreo de gestión mensual, instalar cultura de toma de decisiones en base a resultados y mejorar en el desempeño institucional a través de los instrumentos de control de gestión disponibles, sus indicadores, paneles y ranking desarrollados para el monitoreo.
- Continuidad a la transformación digital del Servicio. La transformación interna del Servicio se inició en el año 2019, con importantes iniciativas como, Botón de Pagos, Nuevo Buscador de Cursos, Talento Digital, continuó el 2020 y 2021 con cursos en modalidad E-learning en programas sociales, implementación de la Plataforma de Orientación Laboral en Línea y el desarrollo de ferias laborales en Línea en todas las regiones del país, eliminación de trámites con papel, entre otros, pero el proceso continúa y se debe seguir trabajando en la modernización de los sistemas internos, las bases de datos, conexión entre estas y el uso de la información que permita desarrollar los procesos de forma más eficiente y transparente.

- Mayor foco en atención de usuarios, implementando la estrategia de canales que permita mejorar la calidad de atención de SENCE a sus usuarios, a partir del uso eficiente de los distintos canales de atención para lo cual se encuentra en proceso la definición de un modelo de gobernanza de canales, la redefinición de los viajes de usuario, optimización del mix de canales de atención e incorporación de nuevos canales, entre otros.
- Proyecto de Ley de Modernización del SENCE: Reactivar la discusión y aprobación del Proyecto, que se encuentra en el Senado (ya fue aprobado en la Cámara de Diputados).
- Continuar profundizando en el modelo de mejora continua de los programas del servicio a través del continuo fortalecimiento del sistema de evaluación de programas, compuesto por encuestas de satisfacción, evaluaciones de implementación, encuestas de seguimiento laboral, reportes laborales y evaluaciones de impacto, con mayor crecimiento de estas últimas, paneles de fácil lectura y análisis y mayor frecuencia de los datos para la toma de decisiones.