

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

# RESUMEN EJECUTIVO

## PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

**MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

PANELISTAS:

Nicolás Didier Pino (Coordinador)

Irene Azócar Campos

Silvia Leiva Parra

Diciembre 2022 - Junio 2023



## **EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES: RESUMEN EJECUTIVO Programa de Intermediación Laboral**

La evaluación presentada en este informe fue elaborada por un Panel de Evaluación integrado por profesionales externos/as e independientes seleccionados/as. Los juicios evaluativos y recomendaciones aquí contenidas pertenecen a los y las autores/as y no necesariamente son compartidas por la Dirección de Presupuestos ni el Ministerio de Hacienda.

Este documento se encuentra disponible en la página web de la Dirección de Presupuestos: <https://www.dipres.gob.cl/>

Fecha de publicación: Agosto 2023

**PROGRAMA: Programa de Intermediación Laboral (PIL)**  
**AÑO DE INICIO: 2018 (rediseño)**  
**MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio del Trabajo y Previsión Social**  
**SERVICIO RESPONSABLE: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**

## RESUMEN EJECUTIVO

**PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2019-2022**

**PRESUPUESTO PROGRAMA AÑO 2023: \$11.580 millones**

### **1. Descripción general del Programa**

#### ***Diseño***

El Programa de Intermediación Laboral (PIL) de SENCE corresponde a la reformulación del Programa de Fortalecimiento de Oficinas Municipales de Información Laboral (FOMIL) en concordancia con la promulgación la Política Nacional de Intermediación Laboral (PNIL).

De acuerdo a la Matriz de Marco Lógico (MML) utilizada para esta evaluación, el **Fin** del Programa es “contribuir al acceso y permanencia en el mercado laboral de todas las personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo”; y el Propósito es que “personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo mejoran su proceso de vinculación laboral mediante el aumento del acceso a servicios de intermediación”.

El diseño del Programa se estructura a través de cuatro componentes: (1) **Información Laboral** tiene por objetivo el entregar a personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo información de servicios, trámites y derivación a Programas públicos de empleabilidad a través del Programa de intermediación laboral; (2) **Orientación Laboral** tiene por objetivo el que personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo reciban asesoría correspondiente a orientación laboral. Considera cuatro grupos de acciones o servicios específicos: diagnóstico, apresto laboral, consejería y apoyo al autoempleo. De acuerdo con el sistema de registro administrativo desarrollado por SENCE, sólo se registran los dos primeros para los efectos del Programa; (3) **Vinculación Laboral** tiene por objetivo el que personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo logren un emparejamiento adecuado entre los perfiles de los buscadores de empleo y los perfiles requeridos por las empresas a través de las acciones de vinculación laboral; (4) Por último, **Ferías Laborales** tiene por objetivo el que personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo accedan a procesos de reclutamiento y selección de personal a través de la participación en ferias laborales.

El modelo de prestación de servicios considera una estrategia de provisión multicanal, siendo provistos los servicios a través de las OMIL, plataformas virtuales laborales y las direcciones regionales. En el caso de las OMIL, el SENCE realiza transferencias de recursos a 293 OMIL repartidas en el territorio nacional, sujeto a convenios de desempeño para la implementación de los tres primeros componentes del Programa. Las plataformas laborales corresponden a servicios web correspondientes al componente de Orientación Laboral, mientras que el componente de Ferias Laborales se ejecuta y coordina a través de las

direcciones regionales del Servicio. Esto genera diferentes centros de responsabilidad tanto para la ejecución del Programa como en lo que respecta a sus resultados, diferenciando los niveles municipal, regional y nacional.

El Programa ha definido a la población de interés como “personas ocupadas y desocupadas que se encuentran en proceso de búsqueda de trabajo”. Esto llevó a cuantificar a la población potencial como el número de personas que se encontraban buscando trabajo en el periodo de referencia de la encuesta nacional de empleo<sup>1</sup>. Esta definición y estrategia de estimación permaneció consistente durante el periodo de evaluación como se resume en el Cuadro 1. Sin embargo, en el caso de la población objetivo, la estrategia de cuantificación cambió en el período evaluado a solicitud del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSyF). Para los años 2019 y 2020, el Programa estimó la población objetivo como resultado del establecimiento de una meta de producción. Al incluir el cambio de criterio del MDSyF a partir del año 2021, el Programa equiparó la cuantificación de la población potencial con la población objetivo. Es por esto por lo que entre 2020 y 2021, se observa un incremento en la población objetivo de 1.012.104 personas.

**Cuadro 1. Relación población potencial y objetivo 2019-2022 según definiciones del Programa**

<i>Año</i>	<i>Población Potencia<sup>2</sup></i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Población Objetivo /P Potencial</i>
2019	1.112.880	201.300	18,08%
2020	1.130.686	380.000	33,6%
2021	1.392.104	1.392.104	100%
2022	1.145.717	1.145.717	100%
<i>Variación 2019-2022</i>	2,95%	569,15%	81,92%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de SENCE.

Como se observa en el Cuadro 1, el cambio en la cuantificación de la población objetivo lleva a su aumento en un 569,15% en el periodo 2019-2022. De la misma forma, la relación entre población potencial y objetivo se incrementa en un 81,92% en el mismo período. Para los años 2019 y 2020, dicha relación se encontraba entre el 18 y 33%, mientras que después de la redefinición del 2021, este indicador se equipara al 100% por definición. Sin embargo, como existe un cambio de criterio tan importante en la estrategia de cuantificación, la variación porcentual entre 2019 y 2022 debe ser sólo considerada como una expresión del cambio de criterio y no como un cambio de estrategia del Programa.

<sup>1</sup> En las fichas de diseño de SENCE no se encuentra especificado el periodo de referencia. Se pueden revisar en <https://sence.gob.cl/sence/fichas-de-diseno>

<sup>2</sup> Estadísticas fijadas para el trimestre octubre-diciembre del año correspondiente.

Ahora bien, estas estrategias de cuantificación de la población objetivo y potencial, no se ajustarían a los pilares de la Política Nacional de Intermediación Laboral, ni a las dinámicas documentadas en la literatura académica especializada en materia de participación de la fuerza laboral. En primer lugar, el Programa es universal, es decir, cualquier persona en edad de trabajar podría requerir el acceso a los servicios de intermediación laboral en cualquier momento. En segundo lugar, las “personas que buscan trabajo” no son un grupo que permanezca estático y dependerá por una parte de los límites de la legislación chilena para ofrecer mano de obra, esto es, la edad legal para trabajar<sup>3</sup>; pero, también, de las preferencias de las personas por buscar empleo como establece la teoría económica.

Considerando lo anterior, el panel propone utilizar como límite superior para la cuantificación de la población potencial a la fuerza de trabajo completa, mientras que la población objetivo correspondería a la suma de las personas desocupadas, personas ocupadas que buscan empleo, personas iniciadoras disponibles<sup>4</sup> y personas que forman parte de la fuerza de trabajo potencial<sup>5</sup>. Utilizando ambas definiciones se encontraría que la población potencial habría experimentado una tasa de variación de -0,4% en el período 2019-2022, mostrando el efecto desaliento durante el año de la pandemia y recuperando sus niveles previos en 2022.

Como la evaluación programa toma el periodo pre y post pandémico, es necesario notar que tanto la cobertura como los resultados del programa deben interpretarse a la luz de los efectos de la pandemia en el mercado laboral. En un sentido estricto, los datos de la Encuesta Nacional de Empleo muestran una disminución de la población económicamente activa, definido como el “efecto desaliento”. Al mismo tiempo, se incrementaron los niveles de cesantía, los cuales matizan los efectos netos en la población objetivo. De esta forma, se presentó una reconfiguración del mercado del trabajo, aumentando los inactivos y decreciendo la participación laboral de hombres y mujeres.

### ***Fuentes de Financiamiento***

En el período de evaluación, los datos indican que más del 85% del presupuesto del Programa proviene de la asignación específica definida en la ley de presupuesto. El restante 15% del presupuesto del Programa corresponde a los aportes que realiza el SENCE, el que financia los subtítulos 21 y 22 (gasto de personal, bienes y servicios, seguros, y otros servicios de apoyo o transversales. No existen aportes extrapresupuestarios. Existen aportes de las municipalidades al Programa, a través de las OMIL, tanto pecuniario como no pecuniario, que no son contabilizados formalmente, pero que también son una fuente de financiamiento importante para el Programa.

### ***Ejecución***

---

<sup>3</sup> La legislación del código del trabajo no ha variado en esta materia durante el periodo de evaluación.

<sup>4</sup> Personas que inician su primer proceso de búsqueda de empleo.

<sup>5</sup> La Fuerza de Trabajo Potencial corresponde a aquellas personas que se encuentran fuera de la Fuerza de Trabajo, pero que declaran alguna intención de entrar al mercado laboral, a través de la búsqueda de empleo o la disponibilidad para trabajar.

El Programa se ejecuta, principalmente, a través de las OMIL, representando entre un 85% y un 92% del presupuesto total del Programa. Las OMIL dependen de las Municipalidades y su función es realizar acciones de intermediación laboral. Existen 314 OMIL en el país de las cuales 293 reciben recursos a través de la firma de convenios en el marco del Programa, siendo clasificadas en distintos niveles según su complejidad, a saber, *Básicas* (89), *Intermedias* (109) y *Avanzadas* (95).

Asimismo, el Programa se articula con el resto de la oferta programática en temas laborales de SENCE y el resto de las instituciones relacionadas con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y otros organismos como Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) y Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)<sup>6</sup>.

La implementación del Programa también depende de coordinaciones con agencias y estructuras. La BNE cumple tres roles: sistema de registro de acciones de las OMIL, plataforma de empleo (para trabajadores y empresas), y herramienta de emparejamiento de oferta y demanda a través de un algoritmo definido para esos fines. La participación de las empresas es gestionada por las mismas OMIL intermedias y avanzadas quienes poseen un rol en la captación y promoción del uso de la bolsa de empleo. Por último, están el Observatorio Laboral<sup>7</sup> de SENCE; y el Sistema de Información Laboral<sup>8</sup> del MINTRAB, que proveen de análisis de información relevante del mercado laboral para la búsqueda efectiva de empleo.

## 2. Resultados de la Evaluación

De acuerdo a la literatura especializada y experiencia comparada en materias de intermediación laboral, los *Servicios Públicos de Empleo* son una estrategia adecuada para facilitar el acceso al empleo, con sus efectos positivos en el bienestar social y las finanzas públicas (ej., acceso a la seguridad social, disminución de problemas psicosociales relacionados con la pobreza y el desempleo, pago de impuestos al trabajo, incremento en la competencia y dinamismo del mercado del trabajo, entre otros).

El Programa opera bajo el supuesto de fallas en los mecanismos de coordinación entre oferta y demanda en el mercado laboral, donde la falta de información de los actores sería la causa que el Programa pretende abordar para disminuir el desempleo<sup>9</sup>. En este sentido, el Programa aporta, reduciendo las brechas de información de personas que buscan empleo,

---

<sup>6</sup> Tal como se establece en la ficha de diseño del Programa del año 2018.

<sup>7</sup> <https://www.observatorionacional.cl/>

<sup>8</sup> <http://www.sil.mintrab.gob.cl/#>

<sup>9</sup> En los mismos términos planteados en el rediseño del año 2018: “La principal consecuencia de no contar con acceso a instrumentos de intermediación laboral, es la dificultad que esto puede ocasionar en la búsqueda de empleo, en primer lugar debido, a la desinformación respecto de los puestos de trabajo disponibles, en segundo lugar, por el desconocimiento de los perfiles ocupacionales requeridos por parte de los sectores productivos, y en tercer lugar a la desinformación sobre la oferta disponible para el cierre de brechas, tanto en competencias transversales como técnicas. Asimismo, el bajo acceso puede afectar de manera negativa la participación de las personas en instancias de encuentro entre oferta y demanda laboral”.

mientras que, a nivel de empresas, la brecha se reduce a través de la correcta señalización de las habilidades y trayectorias laborales de los trabajadores en la BNE<sup>10</sup>.

Dentro de la PNIL, se establece que el Programa deberá funcionar a través de una estrategia multicanal, mismo tiempo que, deberá incluir la articulación de organismos públicos y privados, y el desarrollo de esquemas de atención para grupos vulnerables específicos (ej., jóvenes, mujeres, personas con discapacidad). La estrategia multicanal debería proveer de suficiente flexibilidad al Programa para ajustar sus mecanismos de provisión a las condiciones materiales de la población potencial.

En lo que concierne al tratamiento de grupos vulnerables, la actual configuración del Programa y su modelo de prestación sólo considera el análisis funcional y de descripción de cargos ofrecidos para personas con discapacidad y empresas que busquen adecuar sus prácticas a los lineamientos de la ley de inclusión laboral. Respecto de los otros grupos vulnerables identificados -mujeres, migrantes, y jóvenes- el Programa no incluye estrategias especializadas que puedan dar cuenta de las dinámicas propias de éstos.

El panel considera que la estrategia de intervención por la cual opta el Programa parece adecuada en términos de la capacidad instalada (OMIL, BNE). La sinergia entre las OMIL y las plataformas laborales de SENCE permite atender de mejor forma a la población objetivo, salvando las dificultades propias del uso de herramientas digitales frágiles. Al mismo tiempo, la disponibilidad de la BNE como mecanismo de control de gestión presenta ventajas para la toma de decisiones respecto del Programa, imprimiéndole al Programa un carácter de eficiencia en el uso de recursos públicos. No obstante, el Programa da cuenta de una comprensión limitada de las causas del desempleo, sus tipos y su relación con la estructura del mercado del trabajo. En este sentido, el diagnóstico que da origen al Programa centra su atención en los niveles de desempleo y en los mecanismos de coordinación de oferta y demanda en el mercado del trabajo, pero no en términos de las propias trayectorias y condicionantes de la población. Esto se ve reflejado en la falta de estrategias de intervención especializada para los grupos vulnerables.

### ***Implementación del programa***

El Programa posee un diseño de gestión descentralizada en el cual las OMIL implementan los 3 primeros componentes por vía presencial, siendo éste el canal de interacción con mayor volumen de atención. Adicionalmente, debido a las condiciones de dispersión geográfica y disponibilidad de capacidad instalada, SENCE provee el servicio de orientación laboral a través de plataformas digitales de intermediación. Mientras que el componente de ferias laborales se estructura y planifica desde las direcciones regionales con el apoyo de las OMIL para la difusión de sus actividades relacionadas.

---

<sup>10</sup> Es importante recordar que el Programa sólo considera como prestaciones exitosas aquellas que derivan en la contratación de las personas atendidas (colocación/vinculación). Aunque se buscara representar a las personas con calce correcto, el Programa no realiza actividades de seguimiento a las gestiones de empleo, por lo que no es posible referirse a esta materia de forma precisa y adecuada.

A pesar de que los componentes anteriormente asociados al FOMIL poseen una lógica de interconexión clara, su estrategia de implementación los presenta como componentes independientes.

### **Desempeño**

Respecto de la **eficacia** en el componente de Información Laboral se observa que el indicador de tasa de derivación a oferta programática sólo es susceptible de cálculo a partir del año 2020 en adelante. Los cálculos señalan que un 0,3% de los participantes del Programa fue derivado a un Programa de capacitación o certificación de competencias laborales. No se tiene información de la tasa de derivación a otras ofertas de Programas públicos y/o a la derivación u obtención de trámites relativos a información del mercado laboral. Para más información revisar cuadro 2.

**Cuadro 2. Componente de Información Laboral: Indicadores de Eficacia**

	Enunciado	Fórmula de cálculo	2019	2020	2021	2022
Componente 1 Personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo reciben información de servicios, trámites y derivación a Programas públicos de empleabilidad a través del Programa de intermediación laboral	Cobertura efectiva respecto de metas del Programa  <b>(Eficacia/Producto)</b>	(Número de personas atendidas por el Programa de intermediación laboral en el año t/ meta anual proyectada para el año t) *100	178.1%	54.1%	17.5%	S/I
	Tasa de derivación a oferta programática  <b>(Eficacia/Producto)</b>	(Número de personas derivadas a Programas de capacitación o certificación de competencias laborales en el año t/ población atendida en el año t)*100	S/I	0,3%	0,3%	0%

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por SENCE y registros de la BNE de la Subsecretaría del Trabajo

La cobertura estimada para el componente de información laboral muestra una estrecha relación con el shock de la pandemia, que disminuyó la demanda de la población objetivo por servicios de intermediación.

Por su parte, los indicadores de **eficacia** asociados a los Componentes de orientación y vinculación laboral se detallan en el Cuadro 3. Como resultado del indicador de usuarios que participan de un proceso de orientación laboral, se tiene que el indicador alcanza su mínimo en el año 2019, equivalente a un 37% y su máximo durante el año 2020, en donde un 74% de los participantes del Programa realizaron un proceso de orientación laboral, en los años posteriores resulta ser decreciente alcanzando un 50,8% y un 57% en los años 2021 y 2022, respectivamente. Por su parte, respecto de la participación en talleres de apresto laboral, los indicadores señalan que en promedio un 9,3% de los participantes accede a estos talleres.



**Cuadro 3. Componentes de Orientación y Vinculación: Indicadores de Eficacia**

	Indicador	Fórmula de cálculo	2019	2020	2021	2022
<p>Componente 2</p> <p>Personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo reciben asesoría correspondiente a orientación laboral.</p>	<p>Porcentaje de usuarios atendidos en el sistema de intermediación laboral que participaron en un proceso de orientación laboral</p> <p><b>(Eficacia/Producto)</b></p>	<p>(Número de personas orientadas laboralmente en el año t/ Número de personas que fueron atendidas en el sistema de intermediación laboral en el año t)*100</p>	37,0%	74,9%	50,8%	57,0%
	<p>Porcentaje de usuarios atendidos en el sistema de intermediación laboral que recibieron taller de apresto laboral</p> <p><b>(Eficacia/Producto)</b></p>	<p>(Número de personas que recibieron taller de apresto laboral en el año t/ Número de personas que fueron atendidas en el sistema de intermediación laboral en el año t)*100</p>	10,6%	7,9%	10,0%	8,9%
<p>Componente 3</p> <p>Personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo logran un emparejamiento adecuado entre los perfiles de los buscadores de empleo y los perfiles requeridos por las empresas a través de las acciones de vinculación laboral.</p>	<p>Porcentaje de éxito en la captación de ofertas laborales</p> <p><b>(Eficacia/Proceso)</b></p>	<p>(N° de Ofertas gestionadas por las OMIL a través de la BNE en el año t / Total de de ofertas laborales en la BNE en el año t)*100</p>	56%	12%	5%	4%

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por SENCE y registros de la BNE de la Subsecretaría del Trabajo.

En relación con ferias laborales, los registros suministrados para los servicios que se proveen en este componente no existen. Por lo tanto, no existe posibilidad de cálculo de indicadores en el ámbito de eficacia.

Respecto de la cobertura y utilizando las definiciones propuestas por el panel para las poblaciones potencial y objetivo, se estimó las relaciones sintetizadas en el Cuadro 4. Para fines de esta evaluación, las personas beneficiarias fueron las personas que recibieron el

componente 1. Como se observa, la variación porcentual de personas atendidas en el período 2019-2022 es de -9,87%.

**Cuadro 4: Evolución de la relación entre personas beneficiarias y población objetivo y potencial**

Año	Población Potencial (a)	Población Objetivo (b)	Personas Beneficiarias Efectivas (c)	Personas Beneficiarias/ Población Potencial (c)/(a)	Personas Beneficiarias/ Población Objetivo
2019	9.777.751	2.055.918	358.527	3,7%	17,4%
2020	8.946.480	2.651.757	271.547 <sup>11</sup>	3,0%	10,2%
2021	9.350.583	1.997.061	244.147 <sup>12</sup>	2,6%	12,2%
2022	9.730.299	2.137.273	323.143	3,3%	15,1%
Variación 2019-2022	-0,40%	3,95%	-9,87%		

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo 2019-2022. Datos SENCE 2019 a 2022

El análisis de la cobertura muestra leves diferencias entre los años de pandemia y los años pre y post pandemia durante el período evaluado. Así, la cobertura de personas atendidas con respecto a la población potencial y a la población objetivo están sobre al 3% y 15%, respectivamente, para los años pre y post pandemia (2019 y 2022); y 3,0% o menor y entre 10 y 12%, respectivamente, para los años de plena pandemia (2020 y 2021).

En el ámbito de **economía** del Programa, para el año 2023, los aportes que realiza la institución alcanzan aproximadamente el doble en términos de participación de lo que se había aportado en los años previos (13,5% promedio 2019 a 2022 versus 39% para el año 2023). Lo anterior se refleja en el crecimiento en el presupuesto del Programa durante los años 2019 a 2023 de un 111%, creciendo en el período indicado la asignación específica al Programa un 46%, mientras los aportes de la institución responsable crecieron un 588% en el mismo período. Es decir, el crecimiento de presupuesto del Programa entre el período 2022 y 2023, de más de 5 mil millones de pesos, es explicado por los aportes de SENCE al Programa.

**Cuadro 6: Fuentes de financiamiento del Programa, periodo 2019 – 2023 (miles de \$2023)**

Fuentes de Financiamiento	2019	2020	2021	2022	2023	Variación
						n

<sup>11</sup> 333.715 personas beneficiarias si se consideran las ferias laborales. 2,1% respecto a la población potencial y 19,9% respecto de la población objetivo.

<sup>12</sup> 250.449 personas beneficiarias si se consideran las ferias laborales. 1,6% respecto a la población potencial y 16,9% respecto de la población objetivo.

											2019-2023
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	8.989.905	100	11.093.219	100	13.199.435	100	13.478.738	100	18.929.223	100	111
1.1. Asignación específica al Programa	7.920.973	88	9.700.145	87	11.173.515	85	11.580.289	86	11.580.289	61	46
1.2. Aportes institución responsable (subtítulos 21, 22 y 29, entre otros)	1.068.931	12	1.393.074	13	2.025.921	15	1.898.449	14	7.348.934	39	588
2. Extrapresupuestarias	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total (Presupuestarias + Extrapresupuestarias)	8.989.905	100	11.093.219	100	13.199.435	100	13.478.738	100	18.929.223	100	111

Fuente: Elaboración propia en base a información provista por SENCE.

El análisis financiero se realizó en base a estimaciones conservadoras, ya que no reflejan la totalidad de los costos. SENCE excluye los costos, entre otros, de la planificación, el apoyo legal, fiscalización, estudios y otros procesos de apoyo con que cuenta el Programa, que son actividades comunes a todos los Programas SENCE. Sumado a lo anterior, se desconoce el aporte de las OMIL al Programa, tanto pecuniario como no pecuniario, que el panel estimó que van entre el 30 y 47% del total de los recursos para la ejecución del programa.

Para los años en evaluación, los gastos de personal y los gastos de bienes y servicios corresponden, básicamente, a los gastos de administración del Programa, los que corresponden al 14,4% del gasto devengado total. Por su parte, los gastos de administración promedio representan cerca de un 15% del gasto total.

Según los datos reportados por la institución, el presupuesto del Programa se ha incrementado en un 46,19% entre los años 2019 y 2022, con un congelamiento del presupuesto en términos reales entre los años 2022 y 2023.

La institución responsable del Programa también ha incrementado su asignación de recursos a la implementación del Programa, avanzando desde M\$1.068.931 hasta M\$ 7.348.934<sup>1314</sup>, acumulando un incremento entre los años 2019 y 2023 de un 687,5%. Es el ajuste del año

<sup>13</sup> Estimación de la institución respecto de los montos aprobados por la ley de presupuestos.

<sup>14</sup> Moneda: pesos chilenos ajustados por inflación para el año 2023, según especificaciones de la Dirección de Presupuestos.

2023 en el presupuesto de la institución -una disminución de 68,5%- que explica el incremento de un 7,64% en la participación del Programa en el presupuesto total de SENCE.

**Cuadro 6. Presupuesto asignado al Programa en Ley de Presupuestos, 2019-2023  
(miles de \$2023)**

<i>Año</i>	<i>Presupuesto total del Programa con fuentes identificadas en Ley de Presupuestos</i>	<i>Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)</i>	<i>Presupuesto Total Institución Responsable (b)</i>	<i>Participación del Programa en el presupuesto de la Institución Responsable (a/b)</i>
2019	7.920.973	1.068.931	292.377.036	0,37%
2020	9.700.145	1.393.074	286.462.151	0,49%
2021	11.173.515	2.025.921	2.220.461.015	0,09%
2022	11.580.289	1.898.449	315.035.040	0,60%
2023	11.580.289	7.348.934	91.829.526	8,00%
<i>Variación 2019-2023</i>	46,19%	687,5%	-68,5%	7,64%

Fuente: Reporte administrativo elaborado por Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Anexo 4)

En lo que refiere a **calidad**, el Programa cuenta con una encuesta de satisfacción para los años de evaluación desde el 2019 al 2021. Estas encuestas fueron elaboradas bajo un diseño muestral que incluye sólo a los usuarios que lograron una vinculación laboral y para las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores, lo que a juicio del panel evaluador, genera sesgo en los indicadores de calidad que reporta el Programa.

En el ámbito de **eficiencia**, en términos de gestión financiera, el Programa no hace distinción entre los Componentes 1, 2 y 3. Por lo tanto, la ejecución como de gestión financiera del Programa sigue operando como si fuera el FOMIL. Lo anterior tiene como implicancia que, si bien en términos formales estos 3 componentes constituyen servicios diferenciados, en la ejecución del Programa pareciera ser sólo 1 componente.

**Cuadro 7. Gasto Promedio por Unidad de Producto 2019-2022 (Miles de \$ 2023)**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación 2019-2022</b>
<i>FOMIL y plataformas</i>	6.642.273	7.101.326	7.835.427	8.858.861	33%
<i>Ferías laborales</i>	519.107	130.508	99.972	350.733	-32%
<i>Otras Iniciativas</i>	654.446	498.130	655.527	713.975	9%
<b>Total</b>	7.815.826	7.729.964	8.590.926	9.923.568	27%

Fuente: Reportes administrativos facilitados por SENCE.

El gasto promedio por beneficiario, considerando el gasto total y el total de beneficiarios, está en torno a \$34.000 anuales, teniendo una variación porcentual de 43% entre el año 2019 (\$25.000 aproximado) y el año 2022 (\$36.000 aproximado). En lo que refiere al gasto de producción per cápita, es decir, sin contabilizar el gasto administrativo, el gasto promedio por beneficiario está en torno a \$29.000, con una variación porcentual en el período de 41%, pasando de un aproximado de \$22.000 en el año 2019 a \$31.000 en el año 2022.

**Cuadro 8: Gasto Promedio Programa por Persona Beneficiaria 2019-2022 (miles de \$2023)<sup>15</sup>**

Gasto	2019	2020	2021	2022	Variación 2019-2022
PIL ( <i>Miles de pesos \$</i> )	9.097.198	8.802.591	10.418.347	11.733.341	29%
Total ( <i>N ° de personas</i> ) <sup>16</sup>	358.527	271.547	244.147	323.143	-10%
Gasto per cápita ( <i>pesos \$</i> )	25.374	32.416	42.672	36.310	43%

Fuente: Elaboración propia basado en datos administrativos de SENCE y de la Bolsa Nacional de Empleo

En términos generales, en el cálculo de los indicadores de la MML se observan los siguientes problemas: i) los registros son incompletos dado que no existe información para todos los atendidos en el Programa, particularmente, en aquellos que participan a través de las plataformas laborales y las ferias laborales; ii) la información de la base de datos del seguro de cesantía corresponde a empleos formales en el sector privado, por lo tanto, empleos independientes, autoempleo y en el sector público no están incluidos en la medición anterior; iii) el resultado de incorporarse al mercado laboral, no necesariamente es un resultado directo atribuible al Programa, y, por último, iv) los costos se encuentran subestimados por parte del programa al no incluir el aporte de los Municipios en la contabilidad.

Respecto del cumplimiento del objetivo a nivel de propósito y en función de los indicadores que se miden en la MML, se debe mencionar que la medición cuantitativa de los indicadores de **eficacia** no fue susceptible de cálculo en el contexto de esta evaluación. Alternativamente, debido a los problemas del sistema de indicadores y la falta de información administrativa del Programa, no es posible dar cuenta de los resultados finales del Programa de forma confiable. Tanto el subregistro de atendidos, como la falta de información crítica en la base de datos de identificación, no hacen posible estimar, sin caer en supuestos poco robustos, los resultados del Programa. Por lo tanto, no es posible fundamentar con datos la contribución del Programa al Fin y al Propósito, mientras que los indicadores a nivel de componente presentan un alto riesgo de ser sub o sobre estimados por las bases de cálculo utilizados (usuarios o gasto).

<sup>15</sup> No incluye información de gastos de administración.

<sup>16</sup> En este cuadro no se contabilizan las personas beneficiarias de las ferias laborales, ya que sólo se cuenta con información para los años 2020 y 2021, por lo que se estaría subestimando el gasto per cápita del año 2022.

### **3. Conclusiones respecto al desempeño global**

#### *Respecto del Diseño del Programa*

El Programa no presenta un diagnóstico claro que desarrolle estructurada y fehacientemente la causalidad asumida desde la justificación de las asimetrías de información. Este modelo de problema es necesario para conservar la coherencia entre los elementos presentes en la intervención y cómo éstos pretenden solucionar o suavizar las barreras de acceso al empleo.

#### *Respecto de la implementación del Programa*

La implementación del Programa se basa, para sus tres primeros componentes, en el FOMIL, que cuenta con 10 años de experiencia acumulada. Sin embargo, con la incorporación de la estrategia multicanal y la incorporación del cuarto componente, el PIL no adaptó la implementación a este nuevo escenario. Esto tampoco ocurrió con los sistemas de registro. Tampoco, existen registros completos respecto de la población atendida. A juicio del panel, la estrategia multicanal en la práctica no resulta ser eficiente, al menos en lo que se refiere al uso del canal de atención no presencial, por parte de la población objetivo.

En lo referente al control de gestión, el Programa en la práctica, cuenta con escasos mecanismos para la supervisión y gestión del desempeño. Si bien existen convenios firmados con las municipalidades en el contexto del FOMIL, la operación del Programa se lleva a cabo, principalmente, en las OMIL, y las Direcciones Regionales poseen pocas herramientas para avanzar hacia la gestión del desempeño de éstas.

En una visión global del Programa, condicionada por su estructura presupuestaria y los sistemas de apoyo a la toma de decisiones, el panel considera como preocupante la situación de registro de actividades y la forma en que se resume el desempeño del Programa en función del éxito en la vinculación laboral. El sistema actualmente utilizado para población atendida, orientada y vinculada oculta las diferencias encontradas en términos de la heterogeneidad y disponibilidad de servicios por parte del Programa.

#### *Respecto de los costos de provisión*

El panel considera que el Programa no cuenta con la información necesaria para realizar este tipo de análisis. Los costos de ejecución del Programa se encuentran subestimados por parte del Servicio, al incluir los aportes extrapresupuestarios que suponen la existencia de las OMIL como parte de las responsabilidades y decisiones de los gobiernos locales. Esto afecta adicionalmente a la evaluación de los costos de administración, que traspasaría en el margen parte de los costos al ámbito de la gestión municipal (ej., funciones de recursos humanos: selección de personas, pago de nómina, beneficios administrativos).

### Respecto de los resultados del Programa

El Programa no presenta una métrica consistente y comprensiva de su desempeño que involucre los cuatro componentes, por lo que no es posible referirse al desempeño global del Programa en su forma estricta.

En cuanto a los indicadores de economía, eficiencia y calidad se detecta que no hay forma razonable de dar cuenta de gran parte de los indicadores propuestos para la MML, ya sea por la selección de muestra utilizada en las métricas de calidad, por el sub registro o inexistencia de registros de participantes en los componentes de orientación y ferias laborales, la inexistencia de registros de actividades y/o servicios otorgados en cada una de los componentes del Programa, la ausencia de un desagregado de gasto por componente, por las condiciones de autoselección de participación en los componentes del Programa, o por la falta de seguimiento efectivo a los usuarios del Programa.

#### **4. Principales Recomendaciones**

Conforme a las conclusiones derivadas de la evaluación, el panel sugiere que el Programa sea objeto de rediseño exhaustivo que permita resolver las inconsistencias del diseño, estrategia de implementación, y mecanismos de monitoreo y evaluación<sup>17</sup>.

El Programa debe desarrollar un modelo explicativo respecto del problema del desempleo, que diferencie claramente los componentes de información, habilidades y tratamiento arbitrario del mercado a los posibles trabajadores. La relación causa efecto asumida por la PNIL y el diseño del Programa deben ser consistentes con los resultados esperados por parte de los beneficiarios.

Una vez generado un modelo coherente de causa-efecto que sustente a la intervención y matice los efectos potenciales de la ésta, el Programa debe definir una nueva estructura de prestación de servicios que sí se encuentre alineada con la PNIL, incluyendo la coordinación con otros programas para promover la derivación efectiva. En este sentido, debería avanzar en la homogeneidad en la estructura de prestaciones y sus contenidos en la estrategia multiplataforma como elemento crítico para reformar.

Respecto de la organización interna, se sugiere reestructurar el programa en torno a **un solo componente**. Esto significa que las acciones de información y orientación laboral pasan a servir al propósito o resultado de la vinculación laboral. Mientras que las acciones contempladas en la organización de las ferias laborales también pasarían a encontrarse en función de facilitar el proceso de inserción o movilidad laboral. De esta forma el diseño del programa se entendería como una serie de actividades a desarrollar en el proceso de la intermediación laboral, colocando como centro al beneficiario y sus necesidades, y asegurando la capacidad de provisión de servicio a través de los diversos canales de atención.

---

<sup>17</sup> En el Informe de la evaluación se pueden ver éstas y otras recomendaciones con mayor profundidad.

En lo que refiere a las ferias laborales, si bien la logística de producción aún debería recaer en las direcciones regionales, el diseño del servicio debe ser modificado, asegurando que los procesos que se busca favorecer (reclutamiento y selección) operen bajo la misma base que el componente rediseñado, utilizando la BNE para generar registro de la interacción entre el candidato y el reclutador, e incluyendo la información actualizada del perfil del usuario. Adicionalmente, los procesos dentro de las ferias deben ser estandarizados.

El Programa debe avanzar en mejorar sus sistemas de control de gestión y apoyo a la toma de decisiones. La mejora de estos elementos deberá incluir al menos la realización de cambios en los módulos de soporte de la BNE que permitan capturar la información correspondiente a las acciones realizadas en cada componente del Programa. De esta forma, el Programa podrá contar con la información adecuada respecto de qué servicios se están implementando u otorgando en cada uno de sus componentes, como parte de su ejecución.

Adicionalmente, se sugiere dedicar los recursos a desarrollar un estudio riguroso y en profundidad de caracterización de los usuarios y sus necesidades. A diferencia de lo presente, ya que actualmente en los estudios de caracterización y satisfacción, el Programa no ha tenido una imagen clara del usuario en términos de sus características relevantes, motivaciones, necesidades y pertenencia a los grupos vulnerables referidos en la PNIL. Para estos últimos, existe suficiente evidencia disponible dentro del informe y en la literatura académica respecto de la operación del mercado laboral chileno y patrones distintivos de desempleo que poseen estos grupos vulnerables.

Respecto de la administración financiera, se recomienda establecer los aportes tanto del Servicio como de los Municipios en los convenios entre las partes. De esta forma, el programa contará con la información requerida para realizar análisis de costos y manejar los indicadores de eficiencia y economía. Además, agregará mayores niveles de transparencia respecto de los costos del Programa.

Respecto a los mecanismos de monitoreo y evaluación, se sugiere el rediseño de las evaluaciones de calidad basadas en las encuestas de satisfacción, y su desvinculación de métricas de cumplimiento de metas por parte de la dirección del Servicio. Del mismo modo, las métricas actuales son insuficientes para dar cuenta de la calidad de la intervención, por lo que el sistema de evaluación de esta dimensión debe avanzar hacia una concepción centrada en la homogeneidad de la prestación en consonancia con los diversos enfoques de gestión de calidad. Adicionalmente, se sugiere desarrollar un sistema de seguimiento enfocado en las personas que acceden a los servicios comprendidos en el Programa. Éste debe dar cuenta de sus resultados a través de mecanismos robustos, adecuados al gasto público asociado a su implementación.

Una vez resueltos los elementos del rediseño del Programa, se recomienda elaborar de forma consistente y administrativamente adecuada, un modelo de gobernanza para la implementación del Programa, procesos y procedimientos relacionados, y un modelo de gestión del desempeño consistente con la mecánica de incentivos financieros entregados a



las OMIL (cómo se establecen las metas, cuáles son los procedimientos para su distribución, cuáles son los criterios de capacidad de carga del sistema, entre otros).

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES (EPG)

# RESPUESTA INSTITUCIONAL

## PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

**MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**  
**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

PANELISTAS:

Nicolás Didier Pino (Coordinador)

Irene Azócar Campos

Silvia Leiva Parra

Diciembre 2022 - Junio 2023



E6937/2023

ORD. N°: 2165/2023

ANT.: Oficio N° 2716 de la Directora de Presupuestos de fecha 24 de julio 2023.-

MAT.: Envía respuesta Institucional a las recomendaciones del Informe Final Programa de Intermediación Laboral en el marco de la Evaluación de Programas Gubernamentales año 2023 de la Dirección de Presupuestos.

SANTIAGO, 01/09/2023

**A : SRA. JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA**  
**DIRECTORA DE PRESUPUESTOS**  
**DE : PABLO CHACON CANCINO**  
**JEFE/A GABINETE MINISTERIAL**  
**GABINETE MINTRAB**

En el marco del proceso de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) del año 2023, la Dirección de Presupuestos solicitó al Ministerio del Trabajo y Previsión Social elaborar una respuesta institucional que refleje su opinión respecto de las recomendaciones al proceso de evaluación realizado al "Programa de Intermediación Laboral (ex FOMIL)", el cuál fue desarrollado por un Panel de expertos/as seleccionados para tal fin.

Por especial encargo de la Ministra, se adjunta Respuesta Institucional al Informe Final del Programa de Intermediación Laboral. Una propuesta inicial fue elaborada por las Unidades de Intermediación Laboral y de Desarrollo Estratégico del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). La División de Políticas de Empleo de la Subsecretaría del Trabajo revisó y complejizó esta respuesta en su rol de supervigilancia al Programa de Intermediación Laboral, alcanzando el producto que se adjunta.

Saluda atentamente a usted,

**PABLO CHACON CANCINO**  
**JEFE/A GABINETE MINISTERIAL**  
**GABINETE MINTRAB**

Antecedentes:

- Informe (Informe respuestas EPG (SUBTRAB 20230731).docx)

PCC / GCV / phc

DISTRIBUCION:

OFICINA DE PARTES SUBTRAB



2540E30BA

Para verificar la validez de este documento debe enviar correo electrónico a [verificadoc@mintrab.gob.cl](mailto:verificadoc@mintrab.gob.cl) y en el asunto indicar el código de barra que se muestra al final del mismo.



# **Respuesta institucional a las recomendaciones del “Informe Final Programa de Intermediación Laboral” de DIPRES (EPG 2023)**

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Subsecretaría del Trabajo

División de Políticas de Empleo

04/08/2023

# Contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. La Política Nacional de Intermediación Laboral .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Respuesta a las recomendaciones.....</b>	<b>7</b>
1. Mejorar la especificación del problema que el Programa busca resolver .....	7
2. Restructurar programa en torno a un único componente, vinculación laboral .....	9
3. Mejora sistemas de control de gestión .....	10
4. Generar información sobre mercado del trabajo .....	14
5. Asegurar calidad y estandarización del servicio a través de la multicanalidad .....	15
6. Identificar aportes de recursos de los municipios .....	16
7. Rediseñar evaluaciones de calidad del Programa.....	17
8. Establecer gobernanza respecto de metas .....	18
9. Fortalecer vinculación con empresas.....	18
10. Redes de trabajo y de buenas prácticas entre ejecutores .....	19

# 1. Introducción

En la discusión presupuestaria del año 2023, los senadores y diputados de la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y el Gobierno suscribieron un protocolo de acuerdo, que contenía el compromiso de que el Programa de Intermediación Laboral del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) pasara por la Evaluación de Programa Gubernamentales (EPG) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES). El 24 de julio de 2023 la directora de presupuesto envió a la ministra del Trabajo y Previsión Social el informe de evaluación del Programa de Intermediación Laboral de SENCE, a través de Oficio 2716. También le solicita hacer la respuesta institucional a las recomendaciones, en un tiempo máximo de dos semanas enviado el informe, para derivarse al Congreso. Una vez enviado el informe final y la respuesta institucional al Congreso Nacional, comienza la etapa de elaboración de compromisos, a partir de las recomendaciones realizadas por el panel evaluador. El presente informe contiene la mencionada respuesta institucional a las recomendaciones de la evaluación.

Respecto del programa en cuestión, desde el año 2009 a la fecha en las leyes de presupuestos del sector público han entregado recursos al SENCE para la ejecución del denominado Programa de Intermediación Laboral (PIL), cuya regulación se encuentra aprobada por el Decreto Supremo N° 4, de 2009. El Programa tiene como propósito que personas desocupadas y ocupadas en búsqueda de empleo (mayores de 18 años) mejoren su proceso de vinculación laboral mediante el aumento del acceso a servicios de intermediación. El Programa facilita y promueve el acceso a los siguientes servicios e instrumentos de intermediación laboral: información laboral, orientación laboral, vinculación y ferias laborales. La supervisión, el control y la fiscalización de las diferentes líneas del PIL es responsabilidad del SENCE conforme a la normativa vigente. Sin perjuicio de esto, la Subsecretaría del Trabajo puede implementar acciones de supervigilancia, auditoría o control.

Con este Programa, SENCE entrega recursos, por ejemplo, para el programa Fortalecimiento de las Oficinas Municipales de Información Laboral (FOMIL). Se cuenta a nivel nacional con 321 Oficinas Municipales de Información Laboral. De ellas, 293 actualmente reciben recursos financieros de SENCE para asegurar la entrega de servicios de intermediación laboral. Además, con este programa SENCE financia las Plataformas Laborales, oficinas regionales de atención propias, que tienen por

objeto aumentar las colocaciones del sistema mediante la entrega de servicios de información, orientación y vinculación laboral a buscadores de empleo. Actualmente, se cuenta a nivel nacional con tres Plataformas Laborales estáticas – Región de Arica y Parinacota, Región Metropolitana y Región de Antofagasta –. Estas plataformas son instaladas cuando las OMIL, por distintos motivos, tienen problemas en la entrega de los servicios.

## 2. La Política Nacional de Intermediación Laboral

El sistema de intermediación laboral de Chile es más que el Programa de Intermediación Laboral de SENCE, sin embargo, este es su principal brazo ejecutor. El mencionado sistema quedó establecido en la Política Nacional de Intermediación Laboral, establecida por el decreto 26 de 2019 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Particularmente relevante el Comité de Coordinación de Intermediación Laboral (CCIL) establecido por la Política, el cuál es presidido por el Subsecretario del Trabajo, estando integrado por un representante del SENCE, un representante de la Superintendencia de Pensiones, y un representante de la Unidad de Estudios de la Subsecretaría del Trabajo. Esta coordinación es particularmente relevante dado que la Subsecretaría del Trabajo administra el contrato de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), la cuál interconecta digitalmente todo el sistema, incluidos los registros y atenciones de las OMIL y las Plataformas Laborales de SENCE. Además, en el Comité se discute la pertinencia de eventuales estudios para la mejora del sistema y de la prestación de servicios, se discuten proyectos piloto de intermediación laboral y, sobre todo, se definen mejoras normativas a implementar. Respecto de este último punto, destacan dos acuerdos surgidos del espacio:

### **1. Ampliar el concepto de “Apresto Laboral” que establece la Ley del Seguro de Cesantía.**

Se propone que el destino de estos recursos sea para “Intermediación y habilitación laboral”, mencionando al mismo tiempo todas las acciones que podrían ser financiadas con estos recursos: apresto, intermediación, capacitación, certificación, etc. Esta modificación ha sido incluida en el recién ingresado Proyecto de Ley que Flexibiliza los requisitos de acceso, incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la ley N.º 19.728 y establece otras modificaciones que



indica (Boletín N° 15990-1). Esto permitirá aumentar los recursos presupuestarios para fortalecer las herramientas pro-empleabilidad de las que dispone el sistema de intermediación laboral. La Ley de Seguro de Cesantía establece que hasta un 2% de los recursos del Fondo de Cesantía Solidario pueden usarse para apresto laboral, en miras a promover la empleabilidad de las personas beneficiadas por el Seguro. Hoy en día, el monto efectivamente utilizado es muy bajo, representando menos de un 0,3% del FCS.

## **2. Modificar el decreto 4 de 2009 que regula el Programa de Intermediación Laboral.**

Esto, con el objeto de que este programa exprese los pilares de la Política de Intermediación Laboral creada por el decreto 26 de 2019. Estos pilares son el acceso universal a la intermediación laboral; una institucionalidad robusta que articula actores públicos y privados para la intermediación laboral; una intermediación laboral pertinente a las trayectorias laborales y necesidades productivas; calidad de la intermediación laboral y sus servicios, y un SIL que se apoya decididamente en la herramienta digital, buscando rapidez, eficiencia y transparencia. Para materializar estos pilares en el Programa de Intermediación Laboral y generar mejoras efectivas al programa, los principales cambios propuestos al Decreto 4 son los siguientes:

- Se especifica en qué consisten los servicios de intermediación laboral, los que pueden ser “servicios a las personas” o “servicios a las empresas”, pudiendo ambos ser financiadas por el Programa. Los primeros se componen de Apresto, Orientación Laboral, Vinculación Laboral, Diagnóstico de habilitación, Derivación de Habilidad y Seguimiento. Los segundos por Análisis y descripción de puestos de trabajo, Sistema de postulaciones, Vinculación laboral y Asesorías sobre beneficios.
- Se garantiza el acceso universal a los servicios del PIL. Todos los habitantes mayores de 18 años del país que lo requieran, sin importar sus características individuales, económicas, educacionales o sociales, pueden acceder a los servicios de habilitación, así como las empresas de todos los tamaños y sectores. En tanto el objetivo de la Intermediación Laboral es facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, se apoyará a todas las personas buscadoras de empleo en este proceso, como también, a todas las empresas que tienen vacantes y se encuentran demandando trabajo. Pero también, se reconocerá las dificultades

que poblaciones particulares puedan tener para encontrar trabajo, por lo que la Subsecretaría podrá solicitar medidas específicas para el apoyo de estos grupos.

- Explícitamente se señala que SENCE podrá instalar oficinas de intermediación laboral propias, sin depender del canal municipal y de las OMIL para prestar los servicios de intermediación. Esto resulta fundamental dado que existen comunas en las cuáles las OMIL no estén cumpliendo correctamente sus funciones o no están firmando los convenios de fortalecimiento (FOMIL). Con esto se espera garantizar la prestación universal y de calidad del servicio de intermediación laboral. Esta administración espera terminar el año 2025 con Plataformas Laborales en cada capital regional del país, en coordinación con Gobernadores, a través de los Consejos Regionales de Capacitación.
- Actualmente el programa puede financiar redes territoriales o sectoriales de empleabilidad entre servicios de intermediación laboral; estudios y sistemas que permitan obtener información pertinente del mercado del trabajo, a fin de favorecer el encuentro de oferta y demanda de trabajo y; servicios de intermediación para grupos prioritarios, con especiales problemas de empleabilidad. Estas líneas se mantienen, agregándose que el Programa podrá financiar: Asistencia técnica a profesionales que entregan los servicios de intermediación laboral; Material de apoyo, guías operativas e intercambio de experiencias y mejores prácticas en materia de intermediación; y Desarrollos de la Bolsa Nacional de Empleo, quien deberá hacer posible la integración digital del sistema en todas sus plataformas de gestión.
- El desarrollo de estas líneas de trabajo con cargo al Programa, deberán ser acordadas en el Comité de Coordinación de Intermediación Laboral creado por los decretos 4 y 26 y, complementado con más actores por la presente modificación al decreto 4. Como actores del Comité, quedan la Subsecretaría del Trabajo, la Superintendencia de Pensiones, el SENCE, la Bolsa Nacional de Empleo y Chile Valora. La secretaria ejecutiva del espacio la desarrolla la jefatura del Departamento de Intermediación y Prospección Laboral de la División de Políticas de Empleo de SUBTRAB.

Debe tenerse en consideración que la existencia de este espacio de coordinación ministerial, la modificación propuesta al Decreto 4 y la ampliación del concepto de “apresto” en la ley del Seguro de Cesantía ya permiten hacerse cargo de una parte considerable de las recomendaciones de la EPG de DIPRES.

### 3. Respuesta a las recomendaciones

#### 1. Mejorar la especificación del problema que el Programa busca resolver

El Informe Final señala que *“el Programa debe desarrollar un modelo explicativo respecto del problema del desempleo, que diferencie claramente los componentes de información, habilidades y tratamiento arbitrario del mercado a los posibles trabajadores. En otras palabras, y en relación con el desarrollo técnico del Servicio de los últimos 20 años, se debe separar lo que corresponde a condiciones de empleabilidad y los determinantes del calce de la oferta y la demanda, de los fines transaccionales bajo los cuales se desarrolla la intervención del Programa. La experiencia de gestión del Programa da cuenta que el PIL no puede hacerse cargo en su actual diseño de problemas de habilitación para el trabajo, como si lo pueden hacer otros programas de formación de capital humano y certificación de competencias. Esta decisión de foco en la información y no en la habilitación debe ser desarrollada de forma más profunda para que la relación causa efecto asumida por la PNIL y el diseño del Programa sean consistentes con los resultados esperados por parte de la población beneficiaria.*

Luego señala *“Una vez generado un modelo coherente de causa-efecto que sustente a la intervención y matice los efectos potenciales de la intervención, el Programa debe definir una nueva estructura de prestación de servicios que sí se encuentre alineada con la PNIL, incluyendo la coordinación con otros programas para promover la derivación efectiva. En este punto se destaca que la intervención provista por los canales para los distintos componentes debe ser la misma, y considerando las necesidades de los usuarios para asegurar el cumplimiento del principio de no discriminación. Si bien actualmente no existe denegación de servicio explícita, el condicionamiento de la disponibilidad de servicios a la estrategia de administración genera una violación de los principios de universalidad y no discriminación. En este sentido, avanzar en la homogeneidad en la estructura de prestaciones y sus contenidos en la estrategia multiplataforma es un elemento crítico para reformar”*

Efectivamente el problema del desempleo y del desajuste entre oferta y demanda laboral es multicausal, siendo difícil de resolver por la acción de un solo programa del Servicio Nacional de

Capacitación y Empleo (SENCE). En ese sentido se coincide con la distinción de los tres tipos de fenómenos que impiden el encuentro o ajuste entre oferta y demanda laboral:

1. Asimetrías de información entre empresas y buscadores de empleo
2. Desajustes entre las habilidades demandadas por las empresas y las que disponen las y los trabajadores
3. Tratamientos arbitrarios del mercado a los posibles trabajadores, por sesgos de género, edad, nacionalidad, entre otras.

El primero grupo de problemas es el que viene a resolver el Programa de Intermediación Laboral (PIL), a través de “servicios a las personas”, “servicios a las empresas” y desarrollo de mecanismos de encuentro entre oferta y demanda laboral, como bolsas de empleo. Los primeros servicios se componen de Apresto, Orientación Laboral, Vinculación Laboral, Diagnóstico de habilitación, Derivación de Habilidad y Seguimiento. Los segundos por Análisis y descripción de puestos de trabajo, Sistema de postulaciones, Vinculación laboral y Asesorías sobre beneficios por contratación. En base a estos lineamientos, el problema que busca resolver el programa está siendo redefinido, así como actualizado el Decreto 4 de 2009 que regula el programa.

En esta línea, está en curso un piloto, que consiste a incorporar dentro de las atenciones entregadas por las OMIL y Plataformas Laborales un servicio de diagnóstico y habilitación laboral.

Dado que los problemas del desencuentro entre oferta y demanda laboral no se resuelven exclusivamente con intermediación y reducción de asimetrías de información, es necesario que el Programa Intermediación Laboral se vincule a otros programas de SENCE, enfocados en el desarrollo de competencias para el trabajo y subsidios a la contratación de grupos vulnerables, como jóvenes y mujeres. En esta línea, desde este año 2023 comenzó a operar la integración entre los programas de capacitación y la intermediación laboral para sus egresados.

El programa asegura la universalidad del servicio y la no discriminación de grupos vulnerables. Desde 2022 funciona la gestión de redes territoriales entre las OMIL, lo que garantiza que servicios como los de vinculación, que no están disponibles en todas las OMIL, puedan ser ofrecido a todas las personas que lo solicitan, sin importar su comuna de residencia.

## 2. Restructurar programa en torno a un único componente, vinculación laboral

En segundo lugar, el informe señala *“respecto de la organización interna se sugiere reestructurar el programa en torno a un solo componente. Esto significa que las acciones de información y orientación laboral pasan a servir al propósito o resultado de la vinculación laboral. Mientras que las acciones contempladas en la organización de las ferias laborales también pasarían a encontrarse en función de facilitar el proceso de inserción o movilidad laboral. De esta forma el diseño del programa se entendería como una serie de actividades a desarrollar en el proceso de la intermediación laboral, colocando como centro al beneficiario y sus necesidades, y asegurando la capacidad de provisión de servicio a través de los diversos canales de atención”*.

Luego, continúa advirtiendo *“Concerniente a la actividad de las ferias laborales, si bien la logística de producción aún debería recaer en las Direcciones Regionales, el diseño del servicio debe ser modificado. En primer lugar, se debe asegurar que los procesos que se busca favorecer (reclutamiento y selección) operen bajo la misma base que el componente rediseñado. Esto es, usar la BNE para generar registro de la interacción entre el candidato y el reclutador, e incluyendo la información actualizada del perfil del usuario al momento de intercambio con el posible empleador. Adicionalmente, cualquier otra prestación incluida en el evento debe experimentar un proceso de estandarización, de modo de reducir la variabilidad de lo que ocurre en cada instancia, y asegurar como intervención, homogeneidad del tratamiento para asegurar la comparabilidad de los resultados. Al mismo tiempo, se requiere incrementar los controles a la ejecución logística por parte de los proveedores, obligando al registro completo de los asistentes, con sus correspondientes datos de identificación. De esta forma, las ferias laborales pueden potenciar el componente rediseñado para la población que posee problemas de literacidad digital, o que sus preferencias se alinean con un proceso analógico más que digital”*

El fin último del programa es el encuentro entre oferta y demanda laboral (vinculación o colocación), para lo cuál el programa busca reducir las asimetrías de información entre empresas y buscadores de empleo, a través de orientación laboral y el registro y difusión de vacantes de empleo. Sin embargo, necesidades de la población potencial no son solo la colocación laboral, sino también el apresto y habilitación laboral, lo que puede lograrse con recursos del programa, del Fondo de

Cesantía Solidario y otros programas de SENCE, sobre todo cuando la habilitación laboral requiere que la persona se forme un oficio o adquiriera nuevas habilidades. Por lo que, ante este ajuste de propósito, la lógica actual de los componentes sigue siendo pertinente enmarcada en un propósito más amplio. El programa, entonces, debe contener cuatro componentes:

- Orientación laboral a buscadores de empleo
- Orientación y registro de vacantes de empleo en empresas
- Apresto y derivación hacia capacitación y certificación para la habilitación laboral
- Vinculación Laboral, a través del encuentro entre oferta y demanda laboral

Se coincide con que las ferias laborales constituyen acciones específicas que pueden aportar tanto a la componente de orientación como a la componente de vinculación. Desde 2023 las ferias laborales son registradas digitalmente, por lo que ya se puede establecer el número de personas beneficiarias que accedieron a intermediación laboral por este canal.

### 3. Mejora sistemas de control de gestión

*El informe también señala que “el Programa debe avanzar en mejorar sus sistemas de control de gestión y apoyo a la toma de decisiones. La mejora de estos elementos deberá incluir al menos la realización de cambios en los módulos de soporte de la BNE que permitan capturar la información correspondiente a las acciones realizadas en cada componente del Programa. De esta forma, el Programa podrá contar con la información adecuada respecto de qué servicios se están implementando u otorgando en cada uno de sus componentes, como parte de su ejecución. En la misma línea, se debe incluir la especificidad de las prestaciones que están condicionadas por el tipo de OMIL, las cuales se vuelven más complejas al avanzar en la clasificación de gestión básica a intermedia y finalmente avanzadas (para mayor detalle ver análisis de cuadro 33, respecto de indicadores de la MML).”*

Hoy este punto se encuentra subsanado por cuanto el año 2023 se consolidó el proceso de integración total de todas las plataformas de atención del Programa de Intermediación Laboral en el ambiente digital de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), cumpliendo de esta forma con uno de los Pilares de la Política Nacional de Intermediación Laboral (PNIL). Esta integración supone la

información en la BNE tanto de las plataformas de atención a personas y empresas (OMIL y plataformas), como de ferias laborales.

Actualmente se está preparando un nuevo proceso de licitación de la BNE para el periodo 2024-2028, proceso en el cual SENCE establecerá por contrato las funcionalidades mínimas requeridas por el sistema de Intermediación Laboral. En este marco se buscará instalar un sistema de información que permita ir actualizando de forma periódica diversos indicadores para caracterizar a los usuarios de la BNE a nivel comunal, regional y nacional, de tal manera que los diversos actores que interactúan en el sistema de intermediación laboral puedan contar con un diagnóstico actualizado de la población en materia laboral.

Sobre el mismo punto, luego el informe señala *“Adicionalmente, se sugiere dedicar los recursos a desarrollar un estudio riguroso y en profundidad de caracterización de los usuarios y sus necesidades, ya que actualmente en los estudios de caracterización y satisfacción, el Programa no ha tenido una imagen clara del usuario en términos de sus características relevantes (referidas anteriormente como características ex ante del mercado del trabajo), motivaciones, necesidades y pertenencia a los grupos vulnerables referidos en la PNIL. Este estudio es determinante para cualquier acción de diseño de componentes adicionales o rediseño de los actuales modelos de servicio e implementación. Este estudio se deberá servir de la mejora en los sistemas de registro de información, la información de la BNE y del seguro de cesantía para dar una imagen concreta no sólo del perfil de la población beneficiaria a nivel de ocupados y desocupados, sino de todos los elementos que puedan configurar relaciones relevantes con las barreras de acceso al empleo y de las necesidades de las empresas para sus vacantes laborales. En esta línea, se sugiere que al menos se distingan los patrones de desempleo estacional y crónico, usuarios recurrentes del servicio, estrategia de prestaciones, y elementos clave en su historia de empleo como el tipo de actividad económica y ocupación”*

Se desarrollará un estudio por parte de la Unidad de Estudios de SENCE a partir de las variables de caracterización disponibles en BNE y otros registros de información como el RSH o AFC a los que tiene acceso el Servicio, para caracterizar a los usuarios y sus necesidades. El estudio incluirá el análisis de la Encuesta Nacional de Empleo para caracterizar las dinámicas de la ocupación y la desocupación.

A su vez, en el marco del Comité de Coordinación de Intermediación Laboral (CCIL) se instruirá el levantamiento de un estudio durante el 2024, que permita abordar cuestiones críticas para el Programa que no se pueden analizar a partir de los registros disponibles. Este análisis se centrará en el estudio de la oferta de trabajo, para caracterizar las motivaciones y necesidades de los usuarios en materia de Intermediación Laboral, así como entender por qué algunos segmentos de la población no utilizan el sistema de intermediación laboral público, como las personas con educación superior. Respecto de las empresas hay más evidencias a través del trabajo de caracterización de la demanda laboral que ha realizado el Observatorio Laboral. Esta información será sistematizada y complejizada para responder a las preguntas que emerjan desde la administración del programa.

Posteriormente, el informe establece que *“en el mismo sentido de lo expresado anteriormente, existe suficiente evidencia disponible dentro del informe y en la literatura académica respecto de la operación del mercado laboral chileno, sobre que los grupos vulnerables identificados por la PNIL poseen patrones distintivos de desempleo. En el período evaluado, las tasas de desempleo desagregadas por género muestran diferencias significativas tanto en la participación laboral, calidad de los vínculos laborales y remuneraciones, sin embargo, la intervención ha sido la misma para ambos grupos, atendiéndose a través del Programa en similar proporción. Es imperativo que el programa avance hacia el desarrollo de mayor especificidad en la intervención de población vulnerable; mujeres, jóvenes, migrantes, personas en situación de discapacidad, más que focalización en la captación de estas poblaciones”*.

El sistema, desde el punto de vista presupuestario como de gestión, actualmente tiene dificultades para responder con atención específica a cada una de las poblaciones vulnerables. Sin embargo, se puede trabajar en la complementariedad de la oferta programática para los distintos públicos y ya se ha avanzado en generar servicios especializados para algunas poblaciones, como personas con discapacidad. Las OMIL avanzadas cuentan con profesionales de inclusión que ya han sido formados en temas de inclusión de personas con discapacidad, gracias a alianzas público-privadas virtuosas.

Se puede resolver la recomendación planteada considerando tres vías que constituyen el compromiso de desarrollo del sistema de Intermediación Laboral; formación en distinciones particulares que requieren nuestros orientadores laborales, se puede avanzar en orientar a las personas para que accedan a ofertas programáticas asociadas a sus necesidades por segmento



(subsidios mujeres, programas PCD, etc.); a nivel de vinculación laboral la red de empresas que forma parte del sistema de Intermediación Laboral también es una promoción priorizada de las personas que corresponde a estos segmentos.

Por último, nada de esto es posible sin contar presupuesto y con la modificación normativa que permite la capacitación permanente del sistema de Intermediación Laboral (decreto 4). En los próximos meses se enviará a DIPRES una modificación al Decreto 4 que regula el Programa.

*Luego señala “Relacionado a lo anterior, se recomienda desarrollar un sistema centralizado para la gestión de la información correspondiente a la ejecución de los convenios y sus actividades relacionadas. Al seguir operando bajo una lógica incrementalista, los diferentes aspectos de los planes territoriales, gestiones de captación de empresas y difusión de actividades del Programa que quedan sub registrados, deben ser capturados de alguna forma para dar cuenta del esfuerzo real implicado en la producción del servicio. Esto debería corregir en parte los problemas presentados para el cálculo de los indicadores de eficiencia y eficacia en la producción, llevando a un dimensionamiento adecuado de los recursos y acciones implicados en la producción de los servicios del Programa”*

Se trabajará en un sistema centralizado de administración de los convenios para que entre en operación durante el año 2024. En el nuevo proceso de licitación de la BNE, SENCE establecerá por contrato las funcionalidades mínimas requeridas por el sistema de Intermediación Laboral para el registro y gestión de convenios y actividades relacionadas.

Finalmente, el informe señala *“en el caso del modelo de atención derivado del FOMIL, se deben generar protocolos de atención que incluyan la caracterización de los usuarios, al menos a nivel de los sistemas de registro de las OMIL. Debido a que las características de quienes están ocupados y buscan empleo tienden a ser diferentes de quienes están desocupados, es imperativo que el Programa cuente con un registro de su situación de empleo y las motivaciones que lo llevan a encontrarse en búsqueda. Esta es la base para diferenciar entre poblaciones e identificar las necesidades de intervención”*.

Se elaborará una ruta de la empleabilidad junto a la Subsecretaría del Trabajo, la cuál establecerá protocolos de atención y medidas específicas para distintos grupos vulnerables.

#### 4. Generar información sobre mercado del trabajo

*El informe señala “en consideración de la revisión de los antecedentes presentados, el programa debe considerar por diseño, la construcción de servicios que sean atingentes a las necesidades de los beneficiarios, en este caso de la oferta y la demanda laboral. Para ello, debe ser capaz tanto de generar la información pertinente a las demandas del mercado laboral, tales como; necesidades de los sectores productivos, oficios requeridos, entre otros, como el poder perfilar los tipos de desempleo o tipos de proceso de búsqueda de empleo que pretenden apoyar. Esta dimensión incluye la generación de inteligencia respecto de la efectividad de cada tipo de servicio prestado o la propia especificidad que pudieren ganar los servicios para atender a las poblaciones vulnerables identificadas en la PNIL.”*

Actualmente el Observatorio Laboral de SENCE cumple la función de generar información sobre la demanda laboral y las brechas entre oferta y demanda a nivel de ocupaciones y habilidades, por lo que el Programa, más que generar la información, debe ser capaz de articularse y apoyarse en el trabajo que ya realiza el Observatorio.

En relación con la efectividad de los servicios prestados, es función de la Unidad de Estudios del Servicio realizar este tipo de evaluaciones, y no del Programa. Es preciso entender entonces que el SENCE cuenta con áreas que prestan este tipo de servicios transversales a todos los programas del Servicio, por lo que no tiene sentido que cada Programa desarrolle estas capacidades. La unidad de estudios hace y hará los análisis requeridos, sumando la caracterización y perfilamiento laboral de los usuarios del sistema.

Luego señala, *“en una nota asociada, se recomienda cambiar la estructura de medición de la población potencial y objetivo, utilizando como horizonte de cobertura la fuerza de trabajo potencial. De esta forma, se representaría tanto a ocupados, desocupados y personas que son parte de la población inactiva que buscan trabajo de forma ocasional. A través de esta segmentación, se debe avanzar adicionalmente a definir mecanismos de especialización y segmentación de los servicios,*

*basados en las necesidades específicas de los requirentes. Esto permitiría mejorar o al menos implementar, elementos consistentes con la especialización de la intervención, más que la focalización en el acceso al Programa”.*

Se realizarán ajustes en la población potencial y objetivo que se compondrán por las personas ocupadas en búsqueda de empleo, desocupadas y la fuerza de trabajo potencial. No se consideran a las personas ocupadas que no están en búsqueda de trabajo, ya que no presentan el "problema" o necesidad que da origen al Programa de Intermediación Laboral. Por otra parte, y dado que es un Programa universal, la población potencial y la población objetivo son equivalentes por definición. Se trabajará en una propuesta para mejorar la segmentación de servicios para estas poblaciones. Se aplicará el rediseño propuesto para la segmentación de los sistemas propuestos.

## 5. Asegurar calidad y estandarización del servicio a través de la multicanalidad

*En quinto lugar, el informe señala que “se debe considerar la tensión entre homogeneidad del tratamiento y mecanismos de prestación de servicios. Dado que la estrategia multicanal provee la posibilidad de expandir la prestación de servicios más allá de la capacidad instalada de las OMIL, se debe considerar en qué medida las prestaciones analógicas y digitales revisten el mismo carácter y naturaleza. Esto, a la luz de la diferencia de efectividad entre plataformas, a pesar de que la intervención sería equivalente entre las OMIL y las plataformas*

*Como elemento adicional, se requiere que el Programa avance en su comprensión de las dinámicas naturales de segmentación de la estrategia multicanal, atención presencial y no presencial. Para ello se sugiere que se generen perfiles de usuarios sensibles a los distintos canales de atención. Debido a las diferencias en la efectividad detectadas a través de los mecanismos de provisión, el Programa debe ser capaz de dar cuenta de las causas de estas diferencias*

*Junto con resolver el problema de la heterogeneidad de facto en los elementos cualitativos y cuantitativos de la oferta, el Programa debe generar una estructura incondicionada para la disponibilidad de servicios. Se sugiere que la tipología de OMIL sólo sea considerada para la gestión*

*de las metas del Programa y la estimación de recursos necesarios para soportar dichas metas (ej. número de personas atendidas)”.*

La plataforma digital de orientación laboral se hace cargo de este punto cuya consolidación de operación fue el año 2022, lo que permite diversificar a la población atendida. Esta plataforma actualmente atiende mayoritariamente a profesionales, por lo que tiende a alejarse del público tradicional de las OMIL de una menor cualificación. Esta diferenciación de perfiles según canal de atención debe ser complejizada a partir del desarrollo de estudios de caracterización de los usuarios y de la oferta laboral.

La clasificación OMIL busca cumplir el mandato de dar cobertura del Servicio de Intermediación Laboral en los territorios con mayores necesidades. Mandato que se debe llevar a cabo a través de las Oficinas Municipales en convenio o a través de Plataformas Laborales del SENCE y su puesta en operación se condiciona a las redes territoriales conformadas en cada Región, para poder llegar con todos los Servicios a todos los territorios.

Durante el año 2023 la Unidad de Intermediación Laboral de nivel central y la División de Políticas de Empleo de la Subsecretaría del Trabajo, en conjunto con el Observatorio Laboral, la Unidad de Estudios y representantes de 6 Direcciones Regionales, se reunieron en una mesa de trabajo con el objetivo de elaborar un nuevo modelo de categorización socio económicas de las comunas, que estará disponible a partir del año 2024 y permitirá asignarles recursos diferenciados a los municipios según necesidades y características de su población.

## 6. Identificar aportes de recursos de los municipios

*En sexto lugar, “respecto de la administración financiera, se recomienda establecer los aportes tanto del Servicio como de los Municipios en los convenios entre las partes. De esta forma, el programa contará con la información requerida para realizar análisis de costos y manejar los indicadores de eficiencia y economía. Esto agregará mayores niveles de transparencia respecto de los costos del Programa, en especial si se pretende mantener la lógica de selección individual en la participación en las actividades del Programa. Esto llevaría al rediseño de los convenios con las Municipalidades, estableciendo los montos o la distribución esperada de los recursos según los componentes a*

*implementar y la categoría de gestión de la OMIL. A este mismo respecto, se sugiere detallar en los mismos convenios los aportes de los municipios a la operación basal de sus Oficinas de Información Laboral. Estos aportes deben ser negociados con los Municipios, representando la complejidad de la prestación de servicios como la intensidad de la demanda a nivel local por los servicios del Programa. La mecánica de este cálculo debe establecerse una vez que se haya realizado un estudio de costos acucioso de la implementación del Programa a través del municipio.<sup>2</sup>*

Se incluirá en los convenios para registrar como información de referencia los aportes de cada municipio, toda vez que lo que señale el municipio será de naturaleza declarativa.

## 7. Rediseñar evaluaciones de calidad del Programa

*En séptimo lugar, “respecto a los mecanismos de monitoreo y evaluación, se sugiere el rediseño de las evaluaciones de calidad basadas en las encuestas de satisfacción, y su desvinculación de métricas de cumplimiento de metas por parte de la dirección de SENCE. Respecto de lo primero, se sugiere desarrollar un sistema de seguimiento enfocado en las personas que acceden a los servicios comprendidos en el Programa. Éste debe dar cuenta de sus resultados a través de mecanismos robustos, adecuados al gasto público asociado a su implementación. En este sentido, las mediciones de satisfacción deben ser realizadas sobre la base de la población atendida y no sólo sobre los vinculados. Al mismo tiempo se deben considerar elementos de post egreso que den cuenta de cuándo, cómo y por qué los participantes lograron sus metas (encontrar trabajo para desempleados, cambiar de trabajo para personas ocupadas). Implementar este tipo de sugerencia fortalecería los ciclos de retroalimentación y ajuste de la estrategia del Programa a las necesidades de la población.*

*Respecto de las métricas de desempeño, la actual dinámica genera incentivos perversos a mantener una muestra basada en sólo los casos exitosos de intermediación, siendo no representativos de la población atendida, sesgando positivamente los indicadores de satisfacción. Del mismo modo, las métricas actuales son insuficientes para dar cuenta de la calidad de la intervención, por lo que el sistema de evaluación de esta dimensión debe avanzar hacia una concepción centrada en la homogeneidad de la prestación en consonancia con los diversos enfoques de gestión de calidad (ej., protocolos de normas ISO).”*

Actualmente se cuenta con dos encuestas de satisfacción. Una de ellas se realiza por correo electrónico una vez que la persona ha sido atendida y la otra se realiza de manera telefónica para las personas colocadas y se pregunta en detalle sobre el nivel de satisfacción de la atención obtenida en la OMIL.

Se generará un rediseño de las encuestas de satisfacción de manera que exista un fortalecimiento de la información obtenida y que estas encuestas estén alineadas con la información que requiere el programa para conocer la calidad del servicio presentado, considerando la incorporación de nuevas preguntas o módulos. Por otro lado, en cuanto a los mecanismos de robustez, se trabajará en diseñar muestras representativas de población tanto atendidas como vinculadas, evitando los sesgos positivos que existen actualmente. Se aplicará el rediseño propuesto para abarcar a la población atendida y vinculada, el cuál será presentado y validado por el Comité de Coordinación de Intermediación Laboral (CCIL).

## 8. Establecer gobernanza respecto de metas

*El informe también establece que, “una vez resuelto los elementos del rediseño del Programa, se recomienda elaborar de forma consistente y administrativamente adecuada, un modelo de gobernanza para la implementación del Programa, procesos y procedimientos relacionados, y un modelo de gestión del desempeño consistente con la mecánica de incentivos financieros entregados a las OMIL (que gestionan el 90% de las atenciones del programa). Este modelo debe considerar cómo se establecen las metas, cuáles son los procedimientos para su distribución, cuáles son los criterios de capacidad de carga del sistema, entre otros. Con esto, se resolverían los problemas asociados a la gestión derivados de las estrategias de supervisión.”*

Esta gobernanza ya existe y está definida en SENCE por resolución exenta: organización interna del servicio y propias del programa de intermediación laboral.

## 9. Fortalecer vinculación con empresas

En noveno lugar, *“se recomienda fortalecer la estrategia de captación y vinculación de empresas con el Programa. A diferencia de la operación actual, donde la responsabilidad recae principalmente*

*sobre las OMIL intermedias y avanzadas, que, a través de acciones de captación, profesionales especialmente contratados se dedican a contactar y prestar asesoría para el enrolamiento y fomento de uso de la BNE. Se requiere una articulación y monitoreo de carácter más centralizado como lo son las Direcciones Regionales, al menos para vincular a los grandes empleadores regionales. De esta forma, se aseguraría que mayor número de ofertas laborales se registren y gestionen a través de la BNE, facilitando el acceso a los beneficiarios finales definidos como la población objetivo”.*

Desde el año 2020 se implementó una solución en la línea planteada, con la creación de la Unidad de Gestión de Empresas. Actualmente, el incremento de empresas operando en el sistema es 25% mayor que el 2019, incluyendo años de pandemia. El panel no consideró el aporte esencial de otras dos unidades que aportan al programa a través de la vinculación con empresas: Gestión de Empresas y Observatorio Laboral de SENCE.

## 10. Redes de trabajo y de buenas prácticas entre ejecutores

*Por último, el informe plantea que, “en consideración de toda esta estructura de modificación, se recomienda establecer un sistema de comunidades de práctica y gestión del conocimiento, para detectar y promover buenas prácticas a través de las diferentes unidades de implementación, OMIL, plataformas y ferias laborales. Esto no sólo considera al trabajo en red para la provisión del servicio y las posibles derivaciones, sino que incluye establecer buenas prácticas en materias de la implementación de los servicios incluidos como parte de la oferta del programa. A partir de este mecanismo, también se debe considerar la forma en que los resultados obtenidos y la inteligencia desarrollada durante la implementación del Programa puede retroalimentar al diseño del modelo de servicio, para su adscripción a las lógicas de mejora continua.”*

Se implementó en 2023 con estudio de 5% que desde marzo está levantando información que permita desarrollar la comunidad recomendada.





