



# **INFORME DE DIÁLOGO CIUDADANO REGIONAL 2023**

**SENCE**

**REGIÓN DE O´HIGGINS**

**14-NOVIEMBRE-2023**



## Índice

1. Introducción.
2. Objetivo general.
3. Actividad
4. Señalar lugar y fecha de actividad.
5. Autoridades asistentes, señalar cargo e institución.
6. Cantidad de asistentes.
7. Descripción del diálogo
8. Conclusiones
9. Anexos
  - Invitación
  - Programa
  - Lista de participantes y firmas
  - Fotografías
  - PPT utilizada en diálogo
  - Preguntas y respuestas por grupos de trabajo



## 1.- Introducción.

En Sence ha sido permanente la preocupación por generar una cultura orgánica que goce de una equidad de género robusta, mediante el desarrollo de planes y lineamientos que establezcan de manera sólida la reducción de brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar los niveles de igualdad y a su vez fortalecer la capacidad de los servicios para desarrollar políticas públicas de género.

A su vez, el Servicio también ha adoptado una serie de políticas que buscan entregar herramientas a la ciudadanía y especialmente a las mujeres, para contar con más y mejores insumos de capacitación y aprendizaje orientados al empoderamiento y autonomía económica por medio del fortalecimiento de la posición social y económica.

Las juntas de vecinos, por su parte, son organizaciones comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las municipalidades.

### **JJVV Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS COMO NÚCLEOS DE DIFUSIÓN**

Una característica importante que poseen las JJVV es su enorme potencial de difusión, contacto y retroalimentación con sus vecinos y/o representados, siendo un insumo válido para ejercer una mayor cercanía con la ciudadanía, pudiendo bajar de manera apropiada y eficiente políticas públicas que vayan en directo beneficio de las personas.

“

Las Juntas de Vecinos en particular y la organización social, en general, se transforman en un actor imprescindible de la profundización de la democracia y de un desarrollo integral, inclusivo y sostenible. Asimismo, constituyen un indispensable factor de cohesión social, una oportunidad para reconocerse, dialogar, buscar acuerdos y construir el necesario “nosotros” que refuerce nuestra identidad como nación. El territorio vecinal es un espacio que tiene enormes potencialidades: es el lugar donde se vive, se convive, se comparte. Ahí están los niños, los jóvenes, los adultos mayores, los hombres, las mujeres, los

”

comerciantes, una parte importante de nuestras vidas

### **Carlos Montes, Presidente del Senado (2018). Prólogo “Juntas De Chile Vecinos En 50 Años Historia y desafíos de participación”.**

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se ha fijado su meta institucional de Empleabilidad basada en:

#### **Misión:**

Mejorar la empleabilidad de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en las más vulnerables, a lo largo de su vida laboral, a través de una gestión articulada



y con calidad de la orientación, capacitación e intermediación laboral, para contribuir a la productividad de Chile y sus regiones.

### **Visión:**

Ser la institución pública de excelencia a nivel nacional e internacional que lidere el desarrollo de políticas y programas que potencien el desarrollo de las personas a lo largo de su trayectoria laboral, otorgando servicios altamente valorados por la ciudadanía, con el mejor equipo humano.

### **Consejos de la sociedad civil-SENCE**

En el marco del cumplimiento de la Ley 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, publicada el 16/02/2011, donde su título IV reconoce el derecho a las personas a participar en políticas, planes, programas y acciones del Estado, Sence ha establecido en su Norma los fundamentos de dicha participación en su quehacer:

- 1.-El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones,
- 2.-Es contraria a la Participación ciudadana toda conducta destinada a excluir o discriminar, sin razón justificada, el ejercicio del derecho ciudadano de participación.
- 3.-La necesidad de promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las Políticas públicas, fortaleciendo los canales y espacios de información y opinión, así como la organización de la sociedad civil, introduciendo la cultura de corresponsabilidad.

### **2.- Objetivo general.**

#### **Objetivo General:**

- Recopilar antecedentes en relación con el uso de medios y canales de comunicación local y regional, su impacto en el quehacer del servicio, los desafíos y oportunidades a abordar por Sence en la región.

#### **Objetivos Específicos:**

- Conocer la realidad y/o percepción de los diferentes actores involucrados en las organizaciones comunitarias.
- Establecer una línea base respecto al impacto de la difusión de Sence en la región.
- Establecer mejoras de accesibilidad en los planes de difusión de Sence.
- Identificar las principales brechas de acceso a la información y la alfabetización digital.
- Difundir avances de oferta programática del servicio.

### 3.- Actividad

Realización de un Diálogo Participativo cuyo tema principal es:

**“ACERCAMIENTO Y DIFUSIÓN CON ORGANIZACIONES COMUNTARIAS DE O’HIGGINS”**

### 4.- Señalar lugar y fecha de actividad.

- Lugar: Auditorio Municipal; I. Municipalidad de Rancagua.
- Fecha: 14 de noviembre de 2023.
- Horario: 15:00 a 17:00 hrs.

### 5.- Autoridades asistentes, señalar cargo e institución.

Directora Regional (s) de Sence: Marcela Contreras Torres.

Asesor diputada Marta González: Patricio Olmedo.-

### 6.- Cantidad de asistentes.

**Asistentes**: 12 personas registradas en planilla se asistencia.

### 7.- Descripción del diálogo

**Diálogo ciudadano participativo, modalidad Q&A:** cada participante tiene la oportunidad de realizar consultas, opiniones o comentarios en pos de la mejora del servicio y su difusión con la comunidad.

#### Metodología:

La Directora Regional (s) de Sence O’Higgins, Marcela Contreras, abre el trabajo con algunas palabras argumentando la importancia y objetivo de la actividad, adelantando la ruta de trabajo que tomará el servicio durante el año 2024 y dando a conocer las vías de participación de los y las usuarias en la plataforma del servicio, tanto en términos de postulación como también en términos de conocimiento de la labor del servicio.

Posteriormente, el encargado de comunicaciones y participación ciudadana de Sence O’Higgins, Juvenal Arancibia, detalle la metodología de trabajo desde el ámbito comunicacional, las herramientas, desafíos y mejoras a realizar, entregando un panorama del funcionamiento de la difusión de Sence en la región.

En una ronda de cierre, cada participante presenta sus conclusiones, dudas o consultas e interactúa con la audiencia.



## 8.- Anexos

### ➤ Invitación



Participación  
ciudadana

## INVITACIÓN

Marcela Contreras Torres, Directora Regional (s) de Sence O'Higgins, le invita cordialmente a participar del Diálogo Ciudadano Participativo orientado a estrechar lazos y mejorar la entrega de información con las Agrupaciones Comunitarias de nuestra Región.

Este diálogo se desarrollará el día martes 14 de noviembre a las 15:00 hrs. En el Auditorio Municipal de la I. Municipalidad de Rancagua (Subterráneo de E. Consistorial) ubicado en Plaza de Armas S/N.

 14 de noviembre de 2023  15:00 hrs.  Auditorio Municipal de la I. Municipalidad de Rancagua (Subte. de E. Consistorial) Plaza de Armas S/N.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
Gobierno de Chile

sence

## 9.- Programa

**Día** : 14 de noviembre de 2023

**Hora comienzo** : 15:00 a 17:00 hrs.

**Lugar** : Auditorio Municipal de la I. Municipalidad de Rancagua. Plaza de Los Héroes SN. Rancagua.

### PROGRAMA

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>
<b>14:30</b>	Recepciones participantes
<b>15:00</b>	Bienvenida y saludo a autoridades Alcalde de Rancagua, Sr. Juan Ramón Godoy.
<b>15:15</b>	Exposición "Misión, Visión y Oferta Programática Sence O'Higgins" Marcela Contreras Torres, D. Regional (s) Sence O'Higgins.
<b>15:30</b>	Exposición "Alcances Plan de Difusión Sence 2023". Juvenal Arancibia, Encargado regional de comunicaciones Sence.
<b>15:45</b>	Plenario-Convertatorio.
<b>16:45</b>	Cierre de actividad.
<b>16:50</b>	Cocktail de cierre.



10.- Lista de participantes y firmas

NOMBRE	RUT	INSTITUCIÓN / CARGO	CELULAR	CORREO	FIRMA
Glaura Eyzaguirre	10.681057	Sindicato Los Años Unidos			
JULIO CAMPOS	8576326	Asesor F. F. S. S. S. S.			
Patricio Olmedo R.	14.203905	Asesor Diputado Norte			
Yacira Quintana B.	15.125218	Municipalidad Com. Chil			
M. Catalina Rautz	12.531521	DMU / Machali			
Monica Morales G.	11.505312	Com. Machali			
Constanza Elizalde	19.074709	OMIL Rancagua			
Francisca Castro V.	17.944405	OMIL Rancagua			

Participación Ciudadana  
 Diálogos Participativos

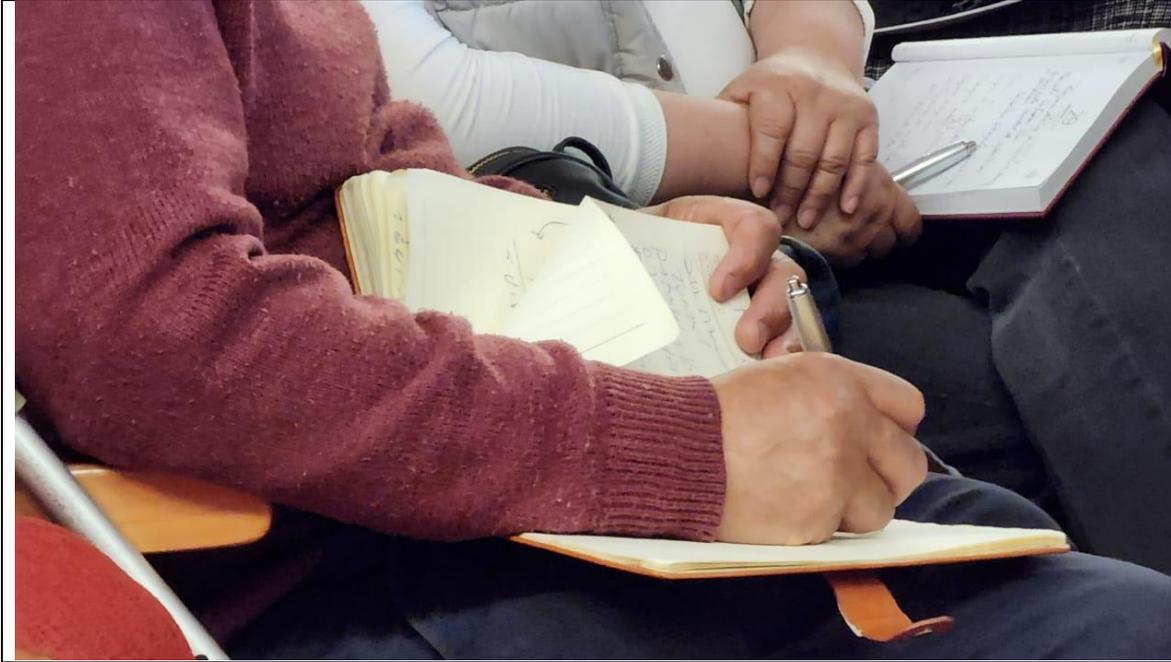
NOMBRE	RUT	INSTITUCIÓN / CARGO	CELULAR	CORREO	FIRMA
Dos Santos Medina	93365240	CDC cofam 2			
MABEL JOSÉ ANSOAÑA	98596483	OMIL TANAPUA			
Meliorada Aceo	11.251125	Feira Rosales			
Franco y Souto	16556952	DMU			

Participación Ciudadana  
 Diálogos Participativos

## 11.- Fotografías









Desarrollo de Diálogo Ciudadano.

## 12.- PPT utilizada en diálogo

# Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Marcela Contreras Torres.  
Encargada Unidad de Capacitación a Personas  
Directora Subrogante Sence O'Higgins





## Quiénes Somos

Sence es un organismo técnico del Estado, funcionalmente descentralizado que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Sence tiene presencia nacional, con la Dirección Nacional ubicada en Santiago y representación en las 16 capitales regionales del país.

## Nuestra Misión

Mejorar la empleabilidad y potenciar las trayectorias laborales de todas las personas, con especial atención en aquellas que tienen dificultad en el acceso y continuidad en el mercado del trabajo, incorporando la transversalización de perspectiva de género y la de derechos fundamentales, a través de una oferta integrada de políticas, programas e instrumentos de habilitación laboral e incentivos a la contratación.

## Qué hacemos

En Sence, todo lo que hacemos es para que las personas se sumen a los nuevos empleos.

### Capacitación y apoyo a la contratación

Implementa y administra acciones y programas de capacitación con foco en la empleabilidad de las personas y la productividad de las empresas.

- ▶ [Franquicia tributaria de capacitación](#) (dirigido a empresas de primera categoría)
- ▶ [Programas de capacitación](#)
- ▶ [Certificación de competencias](#)
- ▶ [Subsidios al empleo](#)





## Programas de Capacitación

**Oficios discapacidad:** Mayores de 16 años que acrediten su condición.

**Oficios Línea Regular:** Mayores de 16 años del 60% del RSH.

**Oficios emprendimiento:** Mayores de 16 años del 60% emprendedores.

**Sectorial transportes:** Personas entre 20 y 55 años, del 60% del RSH contar con Licencia de conducir Clase B a lo menos 2 años.

**Becas Laborales:** Mayores de 16 años del 80% del RSH.

**Sectorial construcción:** Mayores de 16 años del 60%.

**Fórmate para el trabajo becas fondo cesantía:** beneficiarios activos del Fondo de Cesantía Solidario.

**Talento Digital:** Mayores de 18 años, cesantes, con al menos 3 cotizaciones los últimos 12 meses. con manejo computacional básico.

**Reinéntate:** Mayores de 18 años, cesantes, con al menos 3 cotizaciones los últimos 36 meses. No se pide RSH.

**Despega Mipe:** trabajadores y dueños de negocios con ventas anuales hasta 25.000 uf al año.

**Certificación de Competencias Laborales:** proceso de reconocimiento de las competencias adquiridas por la experiencia.

**Cursos en línea:** mayores de 18 años con cédula nacional de identidad



## Programas de Empleo

### Subsidios al Empleo

Beneficio en dinero que otorga el Estado para mejorar el ingreso de personas que trabajen de manera dependiente o independiente y que pertenezcan al 40% más vulnerable de la población. Existen 2 líneas:

- **Subsidio al Empleo Joven (SEJ)** jóvenes de 18 a 24 años, 11 meses de edad
- **Bono al Trabajo de la Mujer (BTM)** mujeres trabajadoras que tengan entre 25 años y 59 años, 11 meses de edad,

### Apoyo a la Contratación dirigido a empresas

Existen 2 líneas de trabajo:

1. **Línea Aprendices:** Jóvenes mayores de 15 años menores de 25 años, hasta 26 años si es que acredita discapacidad. Capacitación obligatoria. Aporte del 50% de un IMM por 12 meses.
2. **Línea Adultos Mayores:** Personas desempleadas de 55 años o más. Capacitación opcional. El Adulto Mayor debe haber tenido a lo menos un mes de cesantía para ser contratado. Aporte del 60% de un IMM por los primeros 6 meses y 20% renovable por los 6 meses siguientes.





# Plan de difusión Sence O'Higgins 2023

## Uso de medios y redes sociales

Juvenal Arancibia D.  
Encargado de Comunicaciones Sence O'Higgins



## Comunicaciones en O'Higgins

Islas comunicativas unidas principalmente por redes sociales, medios de comunicación locales (comunales y regionales), radios\* y fuerte influencia de medios nacionales (cadenas radiales y televisión)



## Comunicaciones en O'Higgins

- Población Total Región de O'Higgins (Censo 2017): 914.555



- Fuente: <http://resultados.censo2017.cl/Region?R=R06>

## Comunicaciones en O'Higgins

- Población Total Provincia de Cachapoal (Censo 2017): 646.133

**CHILE: División Político-Administrativa y Censal**

REGIÓN, PROVINCIAS, COMUNAS Y DISTRITOS CENSALES	Superficie Km <sup>2</sup>	Población Censo 2017			Viviendas Censo 2017		
		Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
<b>06 REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS</b>	<b>16.351,8</b>	<b>914.555</b>	<b>680.363</b>	<b>234.192</b>	<b>354.313</b>	<b>254.404</b>	<b>99.909</b>
<b>1 PROVINCIA CACHAPOAL</b>	<b>7.499,4</b>	<b>646.133</b>	<b>515.883</b>	<b>130.250</b>	<b>238.929</b>	<b>187.664</b>	<b>51.265</b>

- Fuente: <https://geoarchivos.ine.cl/File/pub/poblaci%C3%B3n-y-vivienda-o'higgins.pdf>



## Comunicaciones en O'Higgins

- Población Total Provincia de Colchagua (Censo 2017): 914.555

### CHILE: División Político-Administrativa y Censal

REGIÓN, PROVINCIAS, COMUNAS Y DISTRITOS CENSALES	Superficie Km <sup>2</sup>	Población Censo 2017			Viviendas Censo 2017		
		Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
<b>3 PROVINCIA COLCHAGUA</b>	<b>5.553,5</b>	<b>222.556</b>	<b>141.913</b>	<b>80.643</b>	<b>85.154</b>	<b>53.140</b>	<b>32.014</b>

- Fuente: <https://geoarchivos.ine.cl/File/pub/poblaci%C3%B3n-y-vivienda-o'higgins.pdf>

## Comunicaciones en O'Higgins

- Población Total Provincia de Colchagua (Censo 2017): 914.555

### CHILE: División Político-Administrativa y Censal

REGIÓN, PROVINCIAS, COMUNAS Y DISTRITOS CENSALES	Superficie Km <sup>2</sup>	Población Censo 2017			Viviendas Censo 2017		
		Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
<b>2 PROVINCIA CARDENAL CARO</b>	<b>3.298,9</b>	<b>45.866</b>	<b>22.567</b>	<b>23.299</b>	<b>30.230</b>	<b>13.600</b>	<b>16.630</b>

- Fuente: <https://geoarchivos.ine.cl/File/pub/poblaci%C3%B3n-y-vivienda-o'higgins.pdf>



## Plan de Medios

### Pros:

- Insumo anual (solo está disponible una vez al año)
- Principal herramienta que nos asegura la presencia en medios y difusión de programas sociales de capacitación en la región.
- Plataformas de libre acceso a todos los y las ciudadanos.

### Contras:

- Insumo anual (solo está disponible una vez al año)
- Presupuesto acotado.
- Cobertura susceptible a factibilidad técnica.
- Acceso de proveedores por Mercado Público.
- Necesidades ilimitadas y recursos escasos.



## Insumos propios

Realidad comunicacional del Servicio.

Facebook: Sence O'Higgins





## Insumos propios

Realidad comunicacional del Servicio.

Twitter (Ahora X): @senceohiggins



## Insumos propios

Realidad comunicacional del Servicio.

Oficinas OMIL a lo largo de la región:

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.

Encargado:

Atención telefónica: Call Center: Desde Celular \*0010 y desde Red Fija: 4 4236 0155 (lunes a viernes de 9 a 18 horas)

Ver todas las oficinas en la región

Oficinas Municipales:

OMIL:  
CHEPICA  
Código de área:  
72  
Teléfono oficina:  
817805  
Dirección:  
18 de Septiembre, esquina Diego Portales

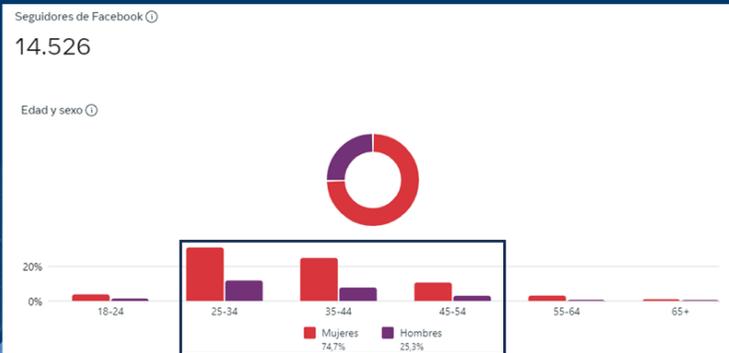
OMIL:  
CHIMBARONGO  
Código de área:  
72  
Teléfono oficina:  
2781050  
Dirección:  
Javiera Carrera N° 604





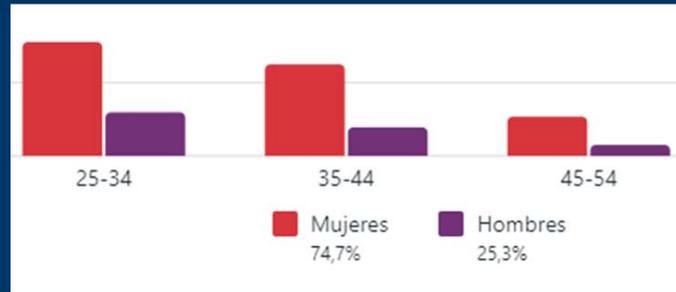
## Públicos Objetivos vs Cautivos

Personas ocupadas o desocupadas que no participan del mercado laboral y vulnerables para su inserción y continuidad laboral. Personas en situación de discapacidad. Personas con Registro Social de Hogares (RSH) igual o menor al 80%. Dueños(as) o socios (as) de MIPES a nivel regional.

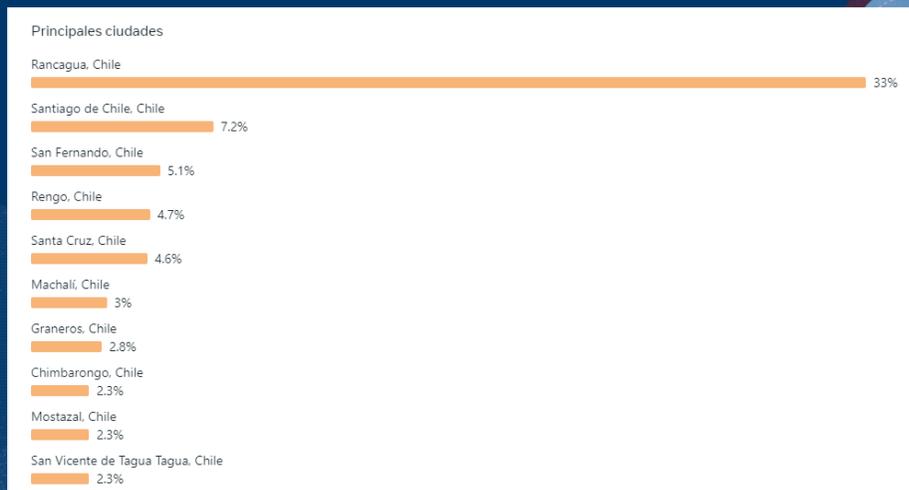




## Públicos Objetivos vs Cautivos

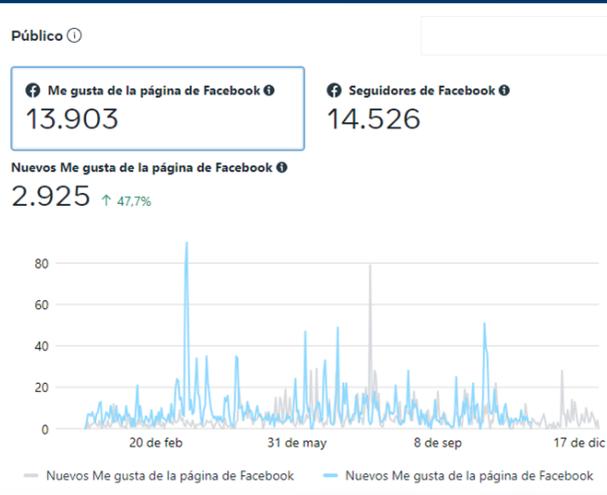


## Públicos Objetivos vs Cautivos





## Públicos Objetivos vs Cautivos



## Problemas felices:

Retroalimentación de las audiencias:

- ✓ Aumentar redes de cobertura y difusión.
- ✓ Concientizar y educar a las audiencias sobre el funcionamiento de Sence.
- ✓ Llegar primeros, mejor y de manera más eficiente.
- ✓ Volvamos al “boca a boca” (retomar peso de la marca Sence).
- ✓ Abarcar un mayor público objetivo.
- ✓ Publicitar de mejor manera la oferta programática (no sólo cursos) de Sence en la región.



## Debate: Realidad desde la Experiencia de Usuario

- ¿Por dónde se informa el/la usuaria Sence?
- ¿Qué debería mejorar el servicio comunicacionalmente? (Sence)
- ¿Es útil o le ha servido la información que publica Sence en sus redes?



sence

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo



[sence.gob.cl](http://sence.gob.cl)



[/sencechile](https://www.instagram.com/sencechile)



[/sence.gob.cl](https://www.facebook.com/sence.gob.cl)



[@sencechile](https://twitter.com/sencechile)

#### 14.- Pregunta y respuestas individuales:

1. ¿Por dónde se informa el/la usuaria de Sence?
2. ¿Qué debería mejorar el servicio comunicacionalmente?
3. ¿Es útil o le ha servido la información que publica Sence en sus redes?

#### R:

- En gran medida los y las usuarias presentes, señalaron informarse por medios digitales como Facebook y Whatsapp, además de televisión abierta (canales nacionales) por otra parte, la mayoría de ellos reconoció no saber de la existencia de los perfiles de redes sociales de Sence como Facebook, X (ex Twitter) o Instagram. También se instó a la creación de un perfil de empresas de Whatsapp para Sence O'Higgins.
- Los asistentes también manifestaron que las gráficas utilizadas para difundir los cursos o llamados a postulación informan muy poco y sus diseños no evocan o tienen conexión con la propuesta de postulación. (se utiliza el caso de gráfica de llamado a Sectorial línea emprendimiento) AL respecto se manifiesta que imágenes utilizadas no entregan información o aportan al mensaje, por su parte, se insta a que se utilice una fórmula con texto breve, conciso y que aborde requisitos, duración de curso y comuna donde se desarrolla.
- Se recoge el sentir de los representantes de Juntas de Vecinos en cuanto al trabajo en terreno en horarios que sean equivalentes a la función de dirigente, es decir fuera de horarios de oficina. En este sentido, la dirección regional se compromete a responder a todo llamado o invitación para participar en reuniones con las JJVV y organizaciones comunitarias presentes. Se comparten contactos telefónicos, mails y canales de comunicación corporativa del servicio.
- Una de las asistentes, manifiesta la idea de realizar cambios al sistema de postulación de cursos, especialmente en lo referido al uso de Clave Única, puesto que, dada las amenazas en términos de ciberseguridad y robo de información personal privilegiada, se le hace complejo confiar y discriminar si está postulado en una página oficial de Sence o si se trata de un intento de estafa o robo de metadatos.
- A título de la representación de la Asociación de Ferias Libres de la comuna de Rancagua, se hace el alcance de retomar el sistema de becas laborales existentes en época de prepandemia, manifestando la necesidad de cursos de conducción profesional para sus asociados. De la misma forma, desde la dirección regional se detalla el proceso de cambios en la formulación de



programas y proyectos de los últimos 5 años, dejando abierta la invitación para reunirse de manera conjunta con los interesados para realizar una bajada comunicacional de la parrilla programática del servicio, sus herramientas y beneficios.