

# Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

Servicio Nacional de Capacitación y  
Empleo



sence

## Principios orientadores

En el marco de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, SENCE identifica y releva 4 principios que guiarán la prestación de nuestros servicios:

1. **Eficacia y cercanía:** “SENCE ofrece soluciones coherentes y accesibles”, el Servicio entrega respuestas y productos alineados con las necesidades de sus personas usuarias, comunicándose de manera clara y comprensible. Sus servicios son prácticos, accesibles, inclusivos y cercanos, asegurando que cada persona usuaria se sienta acompañada y entendida en todo momento.
2. **Innovación y mejora continua:** “SENCE impulsa la mejora continua y la innovación”, el Servicio integra la mejora continua en sus procesos, siendo resolutivo y evolucionando al ritmo de las nuevas tecnologías y las necesidades de las personas usuarias y su entorno, garantizando así una experiencia de servicio eficiente y en constante evolución.
3. **Integridad:** “SENCE es transparente, inclusivo y eficiente”, el Servicio se compromete a promover la integridad, transparencia y eficiencia en la gestión pública. Sus objetivos incluyen fomentar una cultura de integridad, asegurar un desempeño honesto y leal, integrarse al ecosistema de Integridad Pública de Chile, garantizar el buen uso de los recursos públicos, incrementar la transparencia, fomentar la participación ciudadana, elevar continuamente los estándares de transparencia, fortalecer el acceso a la información y mejorar la calidad y usabilidad de la información disponible.
4. **Calidad de servicio:** “SENCE provee servicios de calidad para la ciudadanía”, asegura que cada servicio, producto o programa entregado, como los cursos de capacitación, cumpla con los estándares de calidad definidos por el Servicio. Desde el momento en que una persona usuaria accede a un servicio, como un curso de capacitación, servicio de intermediación o accede a un subsidio, SENCE supervisa que la experiencia de la persona usuaria sea satisfactoria, monitoreando cada etapa del proceso y verificando que se cumplan los objetivos esperados.

## Objetivos

El objetivo general de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria de SENCE es asegurar una experiencia de servicio inclusiva y efectiva que contribuya al cumplimiento de la misión institucional. Al centrarse en las personas usuarias, esta política asegura que los servicios de SENCE estén adaptados a sus necesidades, promoviendo la dignidad, el respeto y la accesibilidad, así como el desarrollo de trayectorias laborales efectivas.

Los objetivos específicos para esta política son:

1. Mejorar y fortalecer las instancias de participación de personas usuarias para generar conocimiento acerca de sus necesidades en el ámbito de su trayectoria laboral.
2. Fortalecer la articulación con equipos regionales para desarrollar un mejor conocimiento de las necesidades territoriales que insume el desarrollo de la oferta programática de SENCE.
3. Mejorar los procesos internos para entregar respuestas resolutivas y bien argumentadas para disminuir los tiempos de respuesta.
4. Mejorar los sistemas digitales de SENCE para permitir la articulación de oferta y procesos, tener buenas prácticas y buen acceso a la información para aumentar el nivel de satisfacción de las personas usuarias.
5. Fortalecer el rol regulador y fiscalizador de SENCE frente a los distintos actores de la industria, para asegurar la calidad y eficacia de nuestros programas.
6. Monitorear de manera constante la información de calidad de servicio, tales como la satisfacción de las personas usuarias, información de atención ciudadana, desempeño de los procesos y otros relevantes que defina el Servicio y generar acciones que mejoren la calidad de servicio.

## Relación con las Definiciones Estratégicas Institucionales

### Misión institucional

La misión del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) es 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.

Los principios de esta política son fundamentales para asegurar el cumplimiento de la misión. 1) *El principio de eficacia y cercanía*, se vincula poniendo al centro nuestra preocupación por identificar las necesidades de las personas usuarias, sobre todo de quienes presentan dificultades para insertarse en un empleo o mantenerse en él, entregando herramientas y programas que efectivamente les permitan mejorar su empleabilidad y desarrollarse durante su trayectoria laboral. 2) *El principio de innovación y mejora continua* se vincula con el mejoramiento permanente de la oferta programática y servicios, como también con la mejora continua de los procesos estratégicos y

operacionales, desafiándonos en la búsqueda y conocimiento de nuevas tecnologías, tendencias y soluciones que permitan al Servicio adaptarse a los requerimientos presentes y futuros del mercado laboral. 3) *El principio de integridad*, se vincula con el cumplimiento de las definiciones estratégicas a nivel institucional, mediante la promoción de una cultura de integridad, con estándares éticos y valóricos que tienen como guía la misión, visión y objetivos estratégicos, con el fin de responder a las necesidades y expectativas de las personas usuarias y el buen uso de los recursos públicos.

4) *El principio de calidad de servicio*, se vincula con el compromiso de la misión, en donde es fundamental contar con estándares de calidad y mediciones de la satisfacción de los programas y servicios entregados e indicadores de desempeño de los procesos estratégicos y operacionales, que permitan verificar el cumplimiento de la misión.

### Objetivos Estratégicos Institucionales

1. Desarrollar un sistema integrado de habilitación laboral que conecte los instrumentos de formación, certificación e intermediación laboral, incorporando las variables de los enfoques de derechos fundamentales y de género.
2. Fortalecer y potenciar el sistema de intermediación laboral por medio de la coordinación y la articulación de los distintos actores públicos y privados, aumentando el acceso a servicios de intermediación con perspectiva de género, para mejorar los procesos de vinculación laboral de las personas.
3. Desarrollar una oferta regional oportuna de capacitación, certificación e incentivos a la contratación, con enfoque descentralizado, regional y de género, que mejore la empleabilidad de todas las personas, de acuerdo con los requerimientos presentes y futuros del mercado laboral.
4. Promover la articulación interna y externa con los actores del sistema de habilitación laboral y la sociedad civil, con un enfoque descentralizado, regional y de género a los procesos para mejorar los servicios entregados a las personas.
5. Modernizar la gestión del Servicio incorporando la transformación digital y nuevas tecnologías para facilitar el acceso a una oferta integrada y personalizada y acorde a las necesidades de empleo y capacitación de mujeres, hombres y diversidades sexo genéricas con enfoque de género.<sup>1</sup>

Los principios y objetivos de esta Política se vinculan estrechamente con cada uno de nuestros objetivos estratégicos. El *principio de eficacia y cercanía*, se relaciona con los objetivos de desarrollar un sistema integrado de habilitación laboral, fortalecer y potenciar el sistema de intermediación laboral y desarrollar una oferta regional oportuna de capacitación,

---

<sup>1</sup> El objetivo número 5 está contenido en el Formulario de A1 de Definiciones Estratégicas 2024-2026, clasificado como Gestión institucional, no obstante, dada su relevancia y pertinencia se incorpora en esta Política.

certificación e incentivos a la contratación, dado que es clave conocer y comprender las necesidades de la ciudadanía para el desarrollo de una oferta pertinente, inclusiva y accesible, junto con entregar respuestas y productos que estén alineados con dichas necesidades. El *principio de innovación y mejora continua* se vincula con el objetivo de Modernizar la gestión del Servicio incorporando la transformación digital y nuevas tecnologías, dado que al integrar las nuevas tecnologías a nuestros procesos y mejorarlos continuamente, se entrega una experiencia de servicio que satisface a las personas usuarias. El *principio de integridad* es transversal a nuestros objetivos estratégicos, dado que entrega un marco de acción que promueve la transparencia, el uso eficiente de los recursos y estándares éticos y valóricos en el cumplimiento de dichos objetivos. El *principio de calidad de servicio* se vincula con los distintos objetivos estratégicos, ya que implica que cada uno de los servicios, herramientas y programas entregados, cumplan con estándares de calidad.

Por su parte, los objetivos específicos de la Política se vinculan con la Misión institucional y los objetivos estratégicos, generando directrices para conocer las necesidades de las personas usuarias, de los territorios y el mercado laboral, desarrollando servicios de calidad y una oferta programática articulados y enfocados en las necesidades de las personas usuarias, siendo fundamental el fortalecimiento del rol regulador y fiscalizador para su aseguramiento. Para esto se requiere contar con procesos y sistemas que soporten la estrategia institucional, garantizando la disponibilidad de la información y tiempos de respuestas para atender oportunamente a las personas, todo en un marco de aplicación de derechos fundamentales, transversalización de género y de integridad, para cumplir con eficacia y satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

## Caracterización de personas usuarias de los servicios

El Servicio acorde a su misión y objetivos estratégicos, atiende distintos tipos de personas usuarias, según sus necesidades. En términos generales, las personas usuarias acuden a SENCE para acceder a distintos tipos de subsidios que les permitan mejorar sus ingresos. Asimismo, las personas usuarias buscan acceder a herramientas de habilitación laboral que fortalezcan sus habilidades para lograr un mejor y/o más rápido acceso al mercado del trabajo o una mayor movilidad dentro del mismo con mejores oportunidades de desarrollo. En el caso puntual de las empresas, a través de los subsidios, también pueden recibir aportes monetarios por contratar ciertos grupos objetivos y para retener o dar continuidad a sus contrataciones ante situaciones de catástrofe o emergencia laboral, igualmente pueden acceder a capacitaciones que les permitan mejorar los niveles de calificación laboral de las personas trabajadores, como también recibir apoyo en los procesos de generación y búsqueda de empleo. Por último, tenemos los proveedores de SENCE, Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), Organismos Intermedios de Capacitación

(OTIC) y las personas facilitadoras de los cursos de capacitación, quienes recurren a SENCE para realizar las distintas tramitaciones vinculadas con los procesos de capacitación, ya sea a través de la Franquicia Tributaria o los programas sociales.

Ahora bien, en cuanto a la caracterización de las personas usuarias, en términos cuantitativos, el Informe de la MESU 2023<sup>2</sup> aplicado a SENCE, arroja que un 93% corresponde a personas naturales y un 7% a organizaciones o empresas. En términos de sexo, un 74% a mujeres y un 26% a hombres, por su parte en cuanto al género, un 72% lo declara como femenino, un 26% como masculino, un 1% como otro y un 1% no sabe o indica que no corresponde. Asimismo, un 60% de las personas usuarias residen en regiones, en tanto un 40% se concentra en la región metropolitana. Los principales rangos etarios corresponden a: 18 - 34 años, con un 48% y 35-54 años, con un 43%, luego el grupo de 55 o más años se reduce considerablemente a un 9%. En cuanto al nivel educativo, el 51% cuenta con educación media completa, un 35% con superior completa y un 14% con educación básica completa.

Respecto a las personas usuarias naturales, el 82% es de nacionalidad chilena, un 17% declara otra y un 1% indica chilena y otra. De este grupo, sólo un 13% se declara perteneciente a un pueblo originario. Un dato muy relevante para la misión de SENCE, es que un 65% declara estar trabajando, mientras que un 32% señala que no y un 3% indica que no sabe o no corresponde.

### Principales necesidades y expectativas de las personas usuarias

Según el informe cuantitativo de MESU 2023, un 37% de las personas usuarias ha tenido como último trámite ante SENCE la solicitud de un beneficio monetario, un 32% la postulación a cursos y capacitaciones, un 13% ha consultado o solicitado información, luego un 5% ha realizado postulaciones a llamados de licitación y un 5% ha solicitado certificados o documentos. Los trámites menos mencionados corresponden a: solicitudes de prestación de un bien o servicio, 3%; reclamos con un 3%, obligaciones legales, 1% y sólo un 1% no recuerda el motivo de su último trámite.

Por su parte, de acuerdo con el Informe Anual 2023 de Atención Ciudadana<sup>3</sup>, los tres programas más solicitados, correspondieron a los subsidios de emergencia Covid-19. Encabezando la lista se encuentra el IFE Laboral Apoya, con 203.580 (40%) solicitudes, a

---

<sup>2</sup> Informe de Medición de la Satisfacción Usuaría (MESU) año 2023, elaborado por CADEM, por encargo del Ministerio de Hacienda, en el marco del PMG de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. El universo del levantamiento corresponde a usuarios que realizaron un trámite en SENCE entre agosto del 2022 y julio del 2023, a través de encuestas telefónicas y autoadministradas online.

<sup>3</sup> Informe de carácter interno emitido por la subunidad de Atención Ciudadana y Experiencia Usuaría, de la Subdirección Nacional de SENCE.

pesar de haber cerrado sus postulaciones en junio de 2023, le sigue el Subsidio Bono al Trabajo de la Mujer, con 107.747 (21%) solicitudes, y el Subsidio Protege Apoya, con 48.653 (10%) solicitudes, este último también finalizando sus postulaciones en dicho mes.

En términos generales de satisfacción con la última experiencia, el informe MESU 2023 arroja que el porcentaje de personas que califican con nota 6 o 7 el servicio recibido, es de 61%. Por su parte, en la evaluación general de la institución, un 66% evalúa a SENCE con nota 6 o 7, denotando espacios de mejora en aspectos como información y expectativas, oportunidad en la atención y facilidad.

El análisis señalado precedentemente, coincide con las conclusiones que arrojan las encuestas de satisfacción 2023 elaboradas por el Servicio<sup>4</sup> para los programas Subsidio al Empleo Joven (SEJ) y Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). La satisfacción global del BTM y SEJ aumentan considerablemente sus niveles de satisfacción respecto del año anterior. La dimensión “Información y difusión del programa” presenta menor nivel de satisfacción en ambos subsidios, donde los aspectos con mayor necesidad de revisión corresponden a: “Claridad de la información sobre el calendario de pagos” y “Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir”.

## Actores y roles

- Actores involucrados en la entrega de servicios

Unidad de Subdirección Nacional: Esta unidad administrativa tendrá por objetivo integrar transversalmente elementos centrales del programa de Gobierno, tanto en las líneas programáticas ya existentes como en el diseño e implementación de nuevas líneas programáticas, poniendo énfasis en inclusión laboral, perspectiva de género, descentralización, dialogo social y utilización eficiente de los recursos públicos, asegurando una gestión operacional del Servicio con dependencia directa del Director/a Nacional, a quien deberá reportar las labores desarrolladas.

Subunidad de Atención Ciudadana y Experiencia Usuaría: Responsable de entregar a las personas usuarias una atención resolutoria, cercana y oportuna, tanto en canales

---

<sup>4</sup> En el mes de mayo de 2024, la sub unidad de Estudios de SENCE publicó los informes de resultados de las encuestas de satisfacción 2023 del Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer.

presenciales como remotos, protocolizando la atención y mediciones para homologar la información y avanzar hacia la omnicanalidad.

Área de Experiencia Usuaría: se enfoca en comprender a fondo las necesidades y expectativas de las personas, diseñando soluciones personalizadas para garantizar una experiencia de servicio altamente satisfactoria. Adicionalmente se considera como objetivo central el anticipar necesidades, implementar mejoras continuas y colocar al usuario en el centro de todas las iniciativas, con la finalidad de crear experiencias positivas y significativas.

Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas: diseña, propone e implementa las estrategias y políticas activas y pasivas de empleo, coordinando las actividades necesarias para generar inserción laboral. Facilita el acceso de los trabajadores a instancias de formación para actualizar sus conocimientos, incidiendo en su empleabilidad y competitividad, y en la productividad de las empresas.

Departamento de Capacitación a Personas: diseña y gestiona la ejecución de los programas de formación, capacitación y certificación que contribuyen al mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de los distintos grupos de mayor vulnerabilidad o con riesgo de perder su trabajo.

Departamento de Desarrollo y Regulación de Mercado: tiene por objetivo establecer las directrices y los instrumentos para ejercer la función regulatoria en el desarrollo del mercado de la capacitación, y asegurar la calidad y el correcto uso de los recursos, en la provisión de la capacitación laboral que compete al Servicio.

Unidad de Planificación y Procesos: tiene por objetivo diseñar y gestionar los proyectos transversales de modernización del SENCE orientados a mejorar de manera continua sus programas y procesos. Asimismo, lidera la planificación de resultados de las distintas líneas programáticas, procurando el seguimiento de su cumplimiento a través de indicadores de gestión estipulados por la Dirección Nacional.

Unidad de Desarrollo Estratégico: tiene por objetivo, generar conocimiento en materia de capacitación y empleo para los diferentes actores del sistema, mediante la investigación, el análisis y la evaluación de impacto en empleabilidad y satisfacción de usuarios de las distintas líneas programáticas de SENCE.

Unidad de Comunicaciones: diseña y ejecuta la estrategia comunicacional en apoyo al propósito y objetivos estratégicos del Servicio, generando el contenido y manteniendo

informado a beneficiarios, medios de comunicación e instituciones públicas y privadas en el quehacer del SENCE.

Unidad de Tecnologías de la Información: entrega soporte tecnológico integral al Servicio, asegurando su operación y continuidad. Así también, vela por el cumplimiento de las políticas de seguridad de los datos, de resguardo de la información y de desarrollo de sistemas.

Departamento de Administración y Finanzas: presta soporte transversal a la institución en materia de gestión financiera, adquisiciones, administrativa y de personal. Velando por el mejor uso de los recursos.

Consejo de la Sociedad Civil (COSOC): es un mecanismo de participación ciudadana que vincula al Servicio con representantes de la sociedad civil, quienes acompañan a su autoridad en los procesos de toma de decisiones sobre políticas públicas. Su carácter consultivo y autónomo, y está formado de manera diversa, representativa, pluralista y paritaria por integrantes de asociaciones sin fines de lucro que tengan relación con la competencia del Servicio.

- Gobernanza de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria

Unidad de Subdirección de Coordinación: se encargará a través de la Subunidad de Atención Ciudadana y Experiencia Usuaría, área de Experiencia Usuaría de la gobernanza de la política de calidad de servicio y experiencia usuaria, propone la política, gestiona el cumplimiento y la implementación, coordina y gestiona las instancias de difusión y participación con actores internos y externos del Servicio para el cumplimiento los productos vinculados a la Política.

Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría: analiza y aprueba la Política de Calidad y Experiencia Usuaría y su actualización. Aprobar el Diagnóstico y Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y el informe de su implementación.

Unidad de Planificación y Procesos: velar y asesorar a las distintas áreas por el cumplimiento de los compromisos de la política, además monitorea las distintas actividades y objetivos asociados, entregando asesoría para su planificación y ejecución.

Secretaría Técnica y de Coordinación: Proporcionar los insumos técnicos y metodológicos para la mejora y actualización de esta política, diagnóstico y plan de mejoramiento, permitiendo su correcta ejecución, evaluación y monitoreo.

- Monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento

Unidad de Subdirección de Coordinación: se encargará a través de la Subunidad de Atención Ciudadana y Experiencia Usuaría, área de Experiencia Usuaría de proponer el plan de mejoramiento, coordinar con equipos el cumplimiento y su ejecución.

Unidad de Planificación y Procesos: monitorea y asesora el desarrollo y cumplimiento del plan de mejoramiento.

Secretaría Técnica y de Coordinación: Proporcionar los insumos técnicos y metodológicos para el plan, que permita la correcta ejecución, evaluación y monitoreo.

## Directrices y líneas de acción

1. Mejorar los mecanismos y fuentes de información que permitan recopilar la información de percepción usuaria sobre los productos y servicios entregados.
2. Consolidar y analizar permanentemente la información sobre la satisfacción usuaria y calidad de servicio entregado, generando un sistema de monitoreo, y evaluación que permita tomar decisiones que propendan a aumentar la calidad de servicio.
3. Diseñar un modelo omnicanal de atención coherente, ágil e inclusivo que considere variables territoriales.
4. Plan comunicacional: Ampliar la difusión clara y accesible de productos y servicios, para atraer a la ciudadanía a SENCE.
5. Modernización de sistemas y plataformas: Desarrollar proyectos que utilicen estándares de usabilidad y accesibilidad.
6. Diseño centrado en las personas usuarias: Involucrar a los usuarios en el diseño de plataformas digitales para mejorar la utilidad y facilidad de uso.
7. Agilización de tiempos de respuesta y de entrega de servicios y productos a las personas usuarias: optimizando los procesos y aplicando nuevas tecnologías.
8. Trabajo multidisciplinario y colaborativo: Reducir brechas entre equipos, promoviendo un trabajo fluido con herramientas y procesos simples, teniendo a la persona usuaria como centro.
9. Relación con organismos externos: Mejorar la articulación con organismos externos mediante instrumentos e instancias de participación.
10. Desarrollar estándares de calidad con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de las personas usuarias

## Alcance

La Política de Calidad y servicio del SENCE es aplicable a todas las funcionarias y funcionarios que interactúan, directa o indirectamente, con las personas usuarias a nivel nacional. La responsabilidad de actualizar y difundir esta política recae en el Comité de Calidad de servicio y Experiencia Usuaría, el cual se encargará de revisar su contenido anualmente.