



# **DIÁLOGO CIUDADANO**

## **LEY 20.500** **Participación Ciudadana**

**Región de Arica y Parinacota**

**Fecha 30 de junio de 2016**





El presente informe da a conocer los resultados obtenidos en el diálogo regional, como así también señalar el proceso de éste.

## Contenidos

1. Introducción.
2. Objetivo general.
3. Actividad
4. Lugar y fecha de actividad.
5. Autoridades asistentes
6. Cantidad de asistentes
7. Descripción de la actividad
8. Resultados
9. Anexos:
  - ✓ Invitación a la actividad.
  - ✓ Programa de la actividad.
  - ✓ Presentación del Director/a.
  - ✓ Listado de asistencia.
  - ✓ Fotografías de la actividad.
  - ✓ Preguntas y respuestas.





## Introducción

La acción del SENCE reviste una gran complejidad, toda vez que su espectro es el de la fuerza de trabajo y las Políticas Activas de Empleo que permitan abordar las fallas del mercado del trabajo.

Desde esta perspectiva asume diferentes instrumentos y programas de intervención para mejorar la productividad de los trabajadores empleados, haciéndose cargo de la diversidad de empleadores y la naturaleza –por tanto- de dichos empleos: rural y urbano, grandes y Pymes, etc.. A su vez debe facilitar la inserción laboral de aquellos trabajadores desempleados o que se encuentran en proceso de inserción al mercado laboral. Lo que también incluyen las estrategias de autoempleo a través de la formación de pequeños emprendimientos.

La diversidad de actores dan cuenta de un entramado institucional complejo, en donde multiplicidad de actores públicos y privados requieren funcionar como un sistema al que concurren y se articulan entre sí, entrelazando estrategias y capacidad operativa por un propósito en común, operando de manera aislada no se puede lograr el propósito.

Esta observación da cuenta de la situación que viven muchas organizaciones públicas y privadas en el mundo, la comprensión de que una organización es un sistema complejo con muchas unidades que interactúan entre sí y con el entorno (aliados, usuarios, mandantes, etc.) por una multiplicidad de canales, y de maneras difícilmente predecibles, pone importantes desafíos de innovación a las organizaciones.

Sin embargo, los enfoques desde los sistemas complejos proponen procesos en los cuales prevalezca el intercambio de conocimiento (*people-to-people*), la estrategia de “personalización” está a la base del enfoque de co-creación que utilizamos en ésta consultoría, por ello la realización de Diálogos y talleres con los equipos SENCE hacen parte sustantiva de la consultoría.

El concepto de co-creación de Bason, define la co-creación como un proceso donde nuevas ideas son diseñadas con las personas, y no para ellas. Asimismo, la co-creación también es concebida como la creación conjunta y evolutiva del valor entre grupos de personas interesadas, intensificado y representado a través de plataformas de compromisos.

Esto incluye integrar verticalmente a los ciudadanos en los procesos de diseño y desarrollo de bienes y servicios públicos, profundizando la integración horizontal de instituciones públicas para compartir el conocimiento en pos de generar respuesta a desafíos cada vez más complejos y frente a ciudadanías cada vez más empoderadas.





Las propuestas y discusiones sobre modelos de participación y empoderamiento de la ciudadanía en los asuntos públicos es de larga data, es un asunto de poder, pero también de eficiencia y sobre todo de sustentabilidad de las políticas. Es una mirada desde la innovación, que toma los conceptos de innovación abierta, diseño de servicios, innovación social, etc.

El método para diseñar pasa a un lugar central, no es una mera cuestión funcional, es método y a la vez propósito, el método que se utilice para diseñar, no sólo generará como resultado un nuevo servicio, o una mejora del mismo, sino irá fortaleciendo la musculatura de los dispositivos en que los servicios se encuentran con sus usuarios y actores incumbentes generando espacios de diálogo más amplios y progresivos en sus funciones.

## Objetivo General

El Objetivo del Diálogo es **construir**, junto a los actores convocados por su rol en los sistemas de capacitación, un espacio que delinee la forma en que funcionarán los dispositivos de participación de SENCE en el futuro buscando mejorar la implementación de los servicios de SENCE en las Regiones de Chile.

## Lugar y fecha

- Hotel Arica, Av. Comandante San Martín 599, Arica.
- 30 de Junio, 9:00 a 13:00 horas.

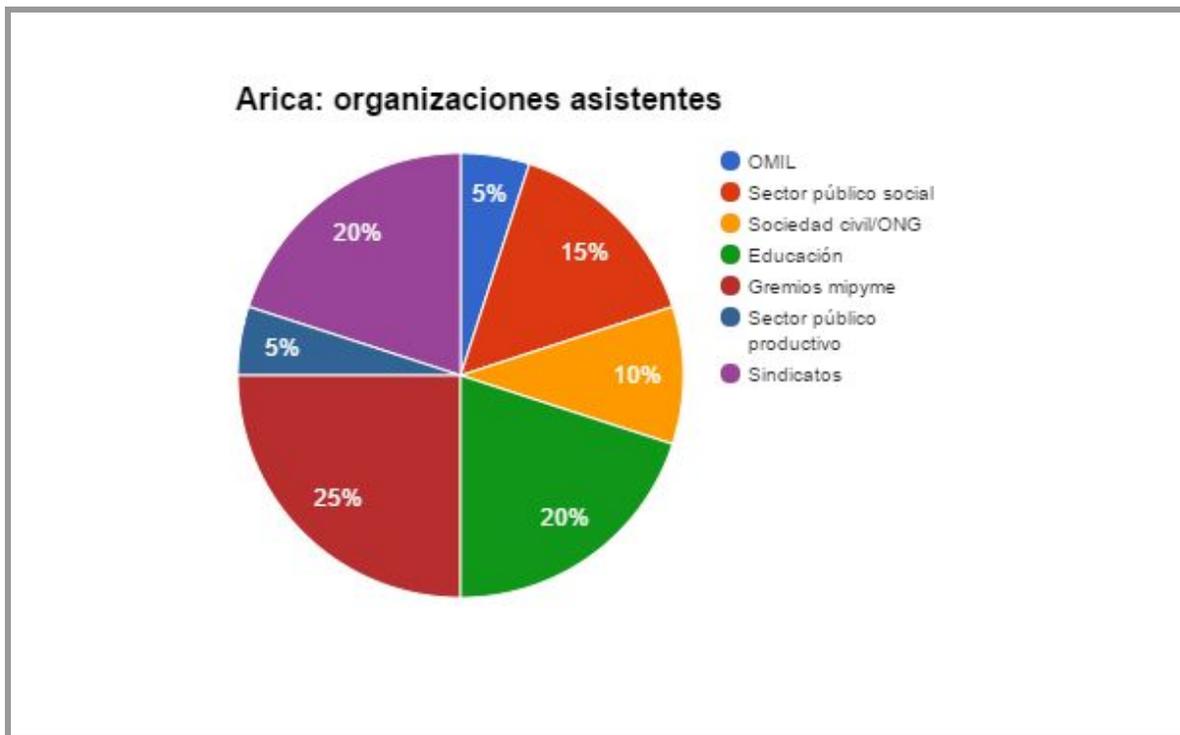
## Autoridades que invitan

Seremi del Trabajo y Previsión Social, José Zúñiga  
Director Regional de SENCE, Aníbal Cofré Morales



## Asistentes

Asistieron 28 personas de 20 organizaciones, además de 5 personas de los equipos de SENCE y SEREMI del trabajo. En total, 33 personas y 22 instituciones participaron del diálogo.



## Descripción de la actividad

La Fundación Sercal, a través del laboratorio de prácticas de innovación Híbridalab, apoyó técnicamente la realización del diálogo. Se ocupó un enfoque metodológico caracterizado por el co-diseño e innovación en el sector público, adecuado específicamente para el desarrollo de los 16 diálogos regionales, y ajustado según los requerimientos operativos para este encuentro regional en particular. La duración fue de cuatro horas, la convocatoria priorizó la diversidad de actores en la conversación y la secuencia fue la siguiente:



1. Saludo de autoridades
2. Contexto (ver presentación de diapositivas anexos)
3. Presentaciones cruzadas: en pares, asistentes entrevistan a asistentes, con el fin de iniciar el diálogo y generar un punto de encuentro
4. Juego encajando lo improbable: juego de mesa con tarjetas de diseño atractivo y lúdico. El juego busca desarrollar ideas con enfoque innovativo para el taller siguiente.
5. Pausa-café
6. Taller basado en preguntas: trabajo en grupo sobre preguntas guiadas Qué temas incorporar, Cómo vamos a dialogar y con Quiénes se quiere dialogar. Materiales de trabajo diseño de Híbridalab,
7. Discusión y síntesis grupales: estructuración de las ideas recogidas en familias de ideas. Espacio de debate, síntesis y acuerdos.
8. Votación: cada persona elige y da puntos a ideas más valoradas. Conteo final.
9. Regale una palabra: retroalimentación verbal de sensación hacia el final del diálogo.
10. Evaluación: retroalimentación escrita y anónima respecto a calidad de la sala, metodología y facilitadores. Posibilidad de dejar comentarios adicionales.
11. Cierre: palabras del facilitador

## Resultados

Los temas más votados sobre los que dialogar corresponden a la calidad de las OTEC y a la incorporación de organizaciones educacionales al diálogo.

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
arica	que	Calidad de las OTEC	17	15%
arica	quienes	Organizaciones Educacionales con sus representantes	14	12%
arica	como	Foros virtuales y encuentros motivacionales	9	8%
arica	que	Calidad de la Capacitación	9	8%
arica	que	Cursos acordes a las necesidades de la región	6	5%
arica	quienes	Jefes de Servicio y regionales	6	5%



A continuación se presentan las preocupaciones y retos manifestados por los asistentes:

Mayor preocupación	Mayor reto
Cesantía	Hacer feliz a la gente
Capacitación de las mujeres	Dejar un servicio con mayor presencia para las mujeres de la región
Obtener redes para los usuarios	Entregar las postulaciones a los usuarios vulnerables
Cambio climático	Cómo preparar a los alumnos con TEA
Buscar beneficios para usuarios de su área	Construir redes
Lo que le depara el futuro	Salir victoriosa de sus metas
Trabajo	Ejecutar
Formar TNS que aporten al desarrollo productivo regional	Mejorar año a año la calidad de los TNS que forman el CFT
Falta de.. en sus alumnos	
Distribucion laboral jornadas, desarrollo profesional, la pobreza de mi pais	Promover en el corto plazo ambientes laborales gratos
Poder rendir al ... de la empresa en que se encuentra	Terminar la carrera, obtener su título
Plagas de insectos en el valle	Mejorar la producción de aceitunas
A.... fiscalización del SII a comerciantes	Seguro contra catástrofes para pequeños comerciantes
La delincuencia que se está desarrollando en la ciudad y en el país	Poder ... de mis miedos en mis desafíos
Bienestar de las personas	Lograr beneficios a los trabajadores
Preocupación por años de jubilación	Ser mamá
Ganar poco	Desarrollo laboral
Futuro de sus hijos	Tener su casa propia.
Mantener bienestar familiar, personal, etc.	Mejorar situación laboral de los trabajadores
Sueldos justos según el trabajo	Llegar a alcanzar el objetivo de los sueldos
Hacer las mejores gestiones posibles	Contribuir a fortalecer el movimiento sindical en Arica
Obstáculos para cumplir metas	Mejorar la empleabilidad
Mi familia	Ser justo
Cesantía	Mejorar día a día





## Anexos

### Invitación

INVITACIÓN

*José Zúñiga Verdugo, Seremi del Trabajo y Previsión Social y Anibal Cofré Morales, Director Regional del SENCE, le invitan a participar en un espacio de diálogo y co-creación, con el objeto de construir en conjunto con otros actores del Sistema Regional de Capacitación, una propuesta que delimite la mejor manera de hacer efectiva la participación de los ciudadanos –y sus organizaciones– en la innovación de los servicios de capacitación y empleo para las regiones.*

La actividad se llevará a cabo con la facilitación de profesionales de HíbridaLAB, Laboratorio de Prácticas de Innovación, quienes cuentan con experiencia en metodologías de co-diseño e innovación ciudadana.

La acción del SENCE reviste una gran complejidad, toda vez que su compromiso es el desarrollo de la fuerza de trabajo a través de la implementación de las Políticas Activas de Empleo, que permitan abordar las fallas del mercado del trabajo.

Una de las formas de innovación promovida en el sector público es la del diálogo en el co-diseño de los servicios con los usuarios, en este caso hablamos de co-diseñar la propia forma de participación de los actores del sistema de capacitación y empleo regional que SENCE quiere promover para asegurar sintonización y pertinencia en sus políticas.

El concepto de co-creación de Bason, y que nosotros compartimos, define la co-creación como un proceso donde nuevas ideas son diseñadas con las personas, y no para ellas. Asimismo, la co-creación también es concebida como la creación conjunta y evolutiva del valor entre grupos de personas interesadas, intensificado y representado a través de plataformas de compromisos. Esto incluye integrar verticalmente a los ciudadanos en los procesos de diseño y desarrollo de bienes y servicios públicos, profundizando la integración horizontal de instituciones públicas para compartir el conocimiento en pos de generar respuesta a desafíos cada vez más complejos y frente a ciudadanías cada vez más empoderadas. C. BASON. LEADING PUBLIC SECTOR INNOVATION: CO-CREATING FOR A BETTER SOCIETY. BRISTOL, UK: THE POLICY PRESS, 2010.

**CO-DISEÑAR E INNOVAR PARA DIALOGAR**

**Seminarios 30 de junio  
9:00 a 13:00 hrs.  
Hotel Arica  
Av. Comandante  
San Martín 599,  
Arica**






## Programa

- Bienvenida del SEREMI del Trabajo y el Director/a Regional.
- Presentación de contexto sobre la convocatoria.
- Trabajo en grupos de 6 a 8 personas, con materiales desarrollados específicamente para la co-creación y el co-diseño.
- El tiempo del Diálogo será aproximadamente de 3 a 4 horas.

## Listado de asistencia

Nombre	Institución
Isidro Vasquez	OMIL Arica
Bárbara Ibacache	SERNAMEG
Cristina Araya	SERNAMEG
Jacqueline Castillo	SERNAMEG
Cristian Garcés Gómez	Fosis
Manuel Borquez	DAEM
Renata Díaz	Mesa Tratamiento Drogas
Rosa Vilchez	UFO
Nicol	UFO
Ramiro Galvez	UNAP
Marta Luengo	CFT - UTA
Manuel Vasquez	Liceo Agrícola
Alfonso Castro	Colegio ChileNorte



Tatiana Villar	EPA
Macarena Castro	EPA
Marko Gardikic	P. Agricultores
Elena Ayala	Camara de Comercio Detallista y Turismo
Miguelina Mancilla	Cámara de Comercio y turismo
Ricardo S	Gobernador Provincial de Arica
Ch.. Espinoza	Sindicato Hotel Arica
Galinda Lafuente	Sindicato ULTRAPORT
Claudio Díaz	Sindicato Hotel Arica
Maria Abarca	Sindicato Hotel Arica
Laura Ayala	Sindicato Golden Omega
Julio Moya	Sindicato Golden Omega
Evelyn Arce	Sind. Clínica San José
Juan	Sind. Clínica San José
Sandra Torres	Sind. Clínica San José
José Zuñiga	SEREMI Trabajo
Carlos Rojas	SENCE
Felipe Gonzalez	SENCE
Eduardo Campos	SENCE
Anibal Cofré	SENCE



## Fotos

*Autoridades dirigiéndose a participantes*

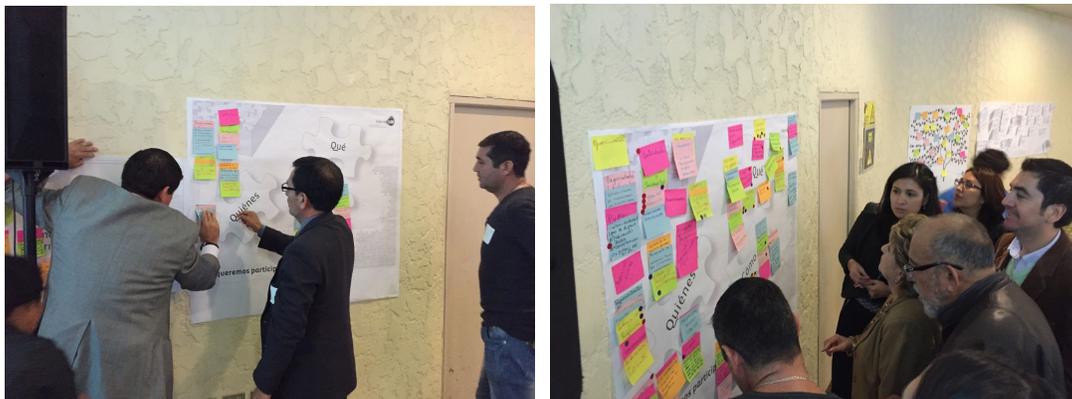


*Juego de innovación “Encajando lo Improbable”*





### Votación



### Preguntas y respuestas votadas

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
arica	que	Calidad de las OTEC	17	15%
arica	quienes	Organizaciones Educativas con sus representantes	14	12%
arica	como	Foros virtuales y encuentros motivacionales	9	8%
arica	que	Calidad de la Capacitación	9	8%
arica	que	Cursos acordes a las necesidades de la región	6	5%
arica	quienes	Jefes de Servicio y regionales	6	5%
arica	quienes	Dirigentes Estudiantiles	5	4%
arica	quienes	Adultos Mayores	5	4%
arica	quienes	Emprendedores y PYMES	4	3%
arica	como	Dislogos con seguimiento, objetivos concretos	3	3%
arica	que	Mayor Difusión de la capacitación	3	3%



arica	que	Capacitación vinculada al mundo del empleo	3	3%
arica	quienes	Gemios de pequeños empresarios	3	3%
arica	quienes	Sindicatos	3	3%
arica	como	Focus Group y reuniones semestrales	2	2%
arica	como	Dialogos participativos didacticos aplicables al desarrollo de la región	2	2%
arica	como	Mesas de debate con trabajo continuo	2	2%
arica	que	Empleo y equidad de genero	2	2%
arica	que	Restricciones para capacitarse	2	2%
arica	que	Cesantia desempleo regional	2	2%
arica	que	Capacitación v/s Desarrollo Productivo	2	2%
arica	quienes	Autoridades	2	2%
arica	quienes	Población Rural	2	2%
arica	como	Dialogos ludicos con retroalimentación	1	1%
arica	como	Monitores de capacitación por segmento	1	1%
arica	que	Reserción Socila	1	1%
arica	que	Grupos Prioritarios (Discapacitados, Tercera Edad, Jóvenes)	1	1%
arica	que	Sencibilidad sobre la importancia de la capacitación	1	1%
arica	quienes	Juntas de Vecinos	1	1%
arica	quienes	Municipalidades	1	1%
arica	quienes	Grupos religiosos	1	1%
arica	quienes	Dirigentes de poblaciones indigenas	1	1%



## Preguntas y respuestas no votadas

Respuesta	Región	Pregunta
dialogos ludicos con retroalimentacion	Arica	como
dialogos participativos didacticos aplicables al desarrollo de la region	Arica	como
dislogos con seguimiento, objetivos concretos	Arica	como
focus group y reuniones semestrales	Arica	como
foros virtuales y encuentros motivacionales	Arica	como
mesas de debate con trabajo continuo	Arica	como
monitores de capacitacion por segmento	Arica	como
calidad de la capacitacion	Arica	que
calidad de las otec	Arica	que
capacitacion v/s desarrollo productivo	Arica	que
capacitacion vinculada al mundo del empleo	Arica	que
cesantia desempleo regional	Arica	que
cursos acordes a las necesidades de la region	Arica	que
empleo y equidad de genero	Arica	que
grupos prioritarios (discapacitados, tercera edad, jovenes)	Arica	que
mayor difusion de la capacitacion	Arica	que
resercion socila	Arica	que
restricciones para capacitarse	Arica	que
sencibilidad sobre la importancia de la capacitacion	Arica	que
adultos mayores	Arica	quienes



autoridades	Arica	quienes
dirigentes de poblaciones indigenas	Arica	quienes
dirigentes estudiantiles	Arica	quienes
emprendedores y pymes	Arica	quienes
gemios de pequeños empresarios	Arica	quienes
grupos religiosos	Arica	quienes
jefes de servicio y regionales	Arica	quienes
juntas de vecinos	Arica	quienes
municipalidades	Arica	quienes
organizaciones educacionales con sus representantes	Arica	quienes
poblacion rural	Arica	quienes
sindicatos	Arica	quienes



## Presentación de contextualización

Codiseñar e Innovar para Dialogar  
INNOVACIÓN CIUDADANA CON



hibrido LAB Laboratorio de Políticas de Innovación y Experimentación



¿De qué vamos a dialogar?  
Contexto de la jornada

El mercado del trabajo y las políticas activas de empleo

En el mercado (del trabajo, en este caso) existen fallas que generan, entre otras cosas, **desempleo** y **desigualdad**.

El Estado tiene la posibilidad y el deber de intervenir a través de la implementación de **políticas**



Las ley política: y una del go nacional, político, la base 2, del go nacional, político.  
N.B.: Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

El mercado del trabajo y las políticas activas de empleo

**Política pasiva:** se orientan a paliar los efectos negativos del desempleo, mediante la protección social vía subsidios, prestaciones, ayudas sociales, etc. Su fin es sustituir los ingresos dejados de percibir.

**Política activa:** su foco es aumentar el empleo a través de incentivos a la contratación o a la formación de mano de obra. Su fin es aumentar la empleabilidad y disminuir la desocupación.

**EL SENCE ES EL ENCARGADO DE LLEVAR A CABO LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO**

¿Por qué se requiere incentivos para capacitar?

- Las empresas no capturan el total del beneficio de la capacitación general.
- Los trabajadores de los grupos de menores salarios y las microempresas no contratan capacitación.
- Por la depreciación del capital humano de los desempleados, mientras más largo sea el periodo de desocupación.
- Para proveer una “señalización” de capacidades a los trabajadores más vulnerables.

¿Qué mejoramos con la intermediación laboral?

- El desempleo friccional, porque se disminuye el tiempo con la vacante abierta.
- Generar incentivos para la preferencia de grupos vulnerables.
- Disminuir el margen de error en las contrataciones a las empresas.
- Se toma conocimiento directo de las necesidades del sector productivo en las calificaciones de las personas, mejora la pertinencia de la formación laboral

Datos relevantes: Jóvenes que no estudian ni trabajan.

**LA TERCERA**

**Tendencias**

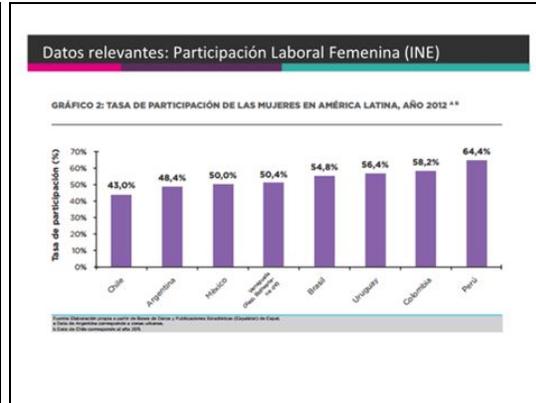
**Mujeres jóvenes lideran fenómeno de los Ninis en Chile**

El grupo de jóvenes que no estudia ni trabaja en Chile, conocido como Nini, muestra un alza. La mujer puede pertenecer a los segmentos más vulnerables del país y el 64,2% son mujeres, según advierte en reciente estudio publicado por el SENCE Municipal.

**Jóvenes "NINI" superan el medio millón en todo Chile**

**POBLACION ENTRE 15 Y 29 AÑOS SEGUN ACTIVIDAD Y SEXO, 2011.**

Actividad	Mujeres (%)	Hombres (%)
Sin estudio y sin trabajo	38,4	28,7
Estudio y trabajo	61,6	71,3



Foco



**Director Nacional:**

"El SENCE debe ser un dispositivo de la estrategia de desarrollo regional"



¿Quiénes están invitadas e invitados?

**Tripartismo** es el término que se utiliza para referirse a un cierto tipo de organización y procedimientos de concertación entre tres sectores: los gobiernos, las organizaciones de empleadores, y los sindicatos.

- El "tripartismo" está en **obsolescencia**, puesto que existe el trabajo independiente, al igual que abundantes y diversas MIPYMES.
- La movilidad del trabajo cambió el panorama.
- De ahí que sea importante ampliar el **diálogo** a la sociedad civil en su conjunto.
- **Tod@s l@s incumbentes** están **invitad@s**.

Y... ¿a qué estamos invitad@s?

- **Conversar**
- **Co crear**
- **Co diseñar**
- **Jugar junt@s:**
  - A imaginarnos futuros haciendo conexiones improbables
  - A poner en común nuestras expectativas
  - A proponer un nuevo modo de relación social



Diseñando la participación para el SENCE

Los servicios públicos evolucionan hacia la **co-creación**, en donde las nuevas ideas son diseñadas **con las personas** y no **“para”** ellas.

- PRESENTACIONES CRUZADAS
- En cada mesa por duplas, una persona entrevista a la otra y luego la presenta al grupo
  - Luego las papeletas se pegan en la lámina **“QUIENES ESTAMOS DIALOGANDO”**

- PRESENTACIONES CRUZADAS
- En cada mesa por duplas, una persona entrevista a la otra y luego la presenta al grupo
  - Luego las papeletas se pegan en la lámina **“QUIENES ESTAMOS DIALOGANDO”**

- Diseñando la participación para el SENCE
- Lluvia de ideas en cada mesa respondiendo 3 preguntas:
    - 1º QUÉ**
    - 2º CÓMO**
    - 3º QUIÉNES**
  - Tod@s aportan y explican sus ideas
  - Se forman 3 grupos por cada pregunta que agrupan por afinidad todas las tarjetas de las mesas y las ponen en el puzzle.
  - Votamos las ideas **sobre “las que más quiero que el SENCE escuche”**

Cómo nos vamos

**Regálanos una palabra**

Por favor respondan la encuesta de satisfacción

¿La sala es adecuada para la actividad?

😊 ☺ 😐 ☹

¿La metodología resultó útil para obtener los resultados?

😊 ☺ 😐 ☹

¿Los facilitadores colaboraron adecuadamente en el proceso?

😊 ☺ 😐 ☹

¿Algún comentario adicional?

---