



# **DIÁLOGO CIUDADANO**

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

**Región de Aysén**

**Fecha 15 de julio 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 delimite 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

- Riquelme #465, Coyhaique
- 15 de julio, 09:30 a 13:30 horas.

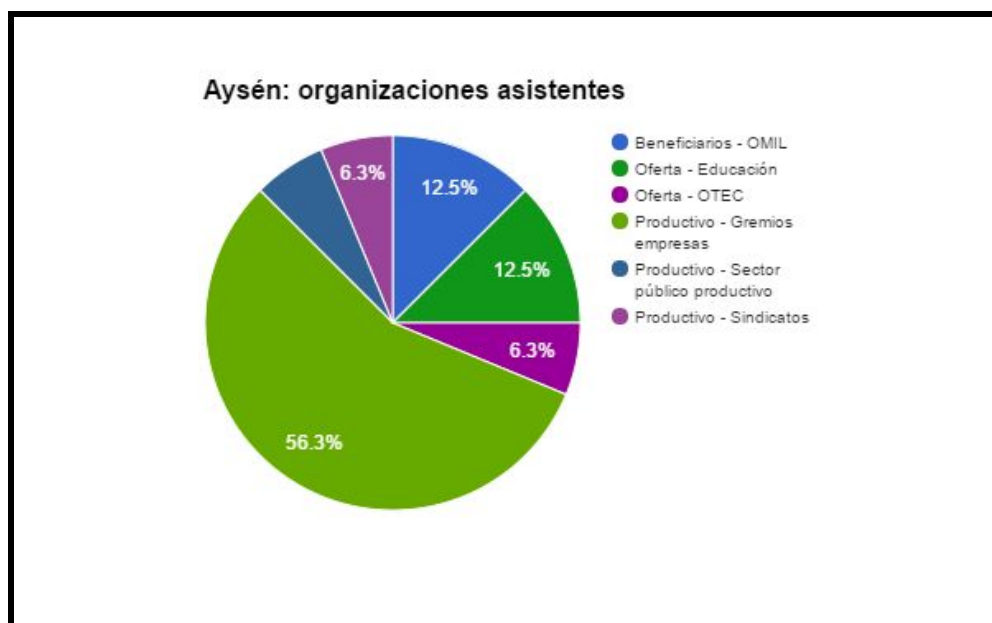
## Autoridades que invitan

Seremi del Trabajo y Previsión Social, Ingrid Valderas Almonacid  
Director Regional de SENCE, César Gómez Berrocal



## Asistentes

Asistieron 17 personas de 16 organizaciones, además de 7 personas de los equipos de SENCE y SEREMI del trabajo. En total, 24 personas y 18 instituciones participaron del diálogo.



## Descripción de la actividad

La Fundación Sercal, a través del laboratorio de prácticas de innovación Hibridalab, 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. [Redacted]
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 Hibridalab

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 que se le haga seguimiento a las capacitaciones y que la participación tenga carácter resolutivo.

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
aysen	que	Seguimiento de las capacitaciones	12	11%
aysen	como	Vinculante Resolutiva	8	7%
aysen	como	Tiempos similares de públicos y privados para resolver	7	6%
aysen	que	Descentralizar	5	5%
aysen	quienes	Servicios públicos varios	5	5%
aysen	quienes	Paridad de Género	5	5%
aysen	quienes	Actores técnicos estables	5	5%



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

Lo que mas preocupa	Mayor Reto
La pobreza	Ser profesor desde el aula
Educación, continuidad, Articiulación en la Educación	Aportar desde el ámbito (Contexto)
Capacitación adecuada a la región	Entregar una buena capacitación regional.
Desempleo Falta de inversión	No depender de la Inversión Pública
Como llegar a acuerdos y buen puerto que considere todos los aspectos regionales	Que se consideren las necesidades del sector
Detectar necesidad de la empresa	Como aportar a la empresa
Clima Laboral	Crece como empresa
Falta información trabajo para mujeres	Gestionar, capacitación empleo
Herramientas de capacitación lleguen a todos	Que el PER logre objetivos propuestos
Falta capital humano en sector turismo	Desarrollo del turismo Regional en Capacitación
Que las conclusiones del taller se plasmen en políticas nacionales	Ser un aporte constructivo
Representatividad de los actores	Ser un aporte para esta actividad
Capacitación sea efectiva	Que la capacitación pueda llegar a toda la región
Equidad	Aportar a la igualdad y en políticas públicas.
Intermediación Laboral	Disminuir desigualdad
Familia Pertinencia	Aporte real a la comunidad, agente articulador.
La baja asistencia de invitados, participación	Aprender, innovación social.
Capacitación atingente y se logre inserción laboral.	Lograr el mayor número de personas capacitadas que encuentren una fuente laboral
Que la capacitación no sea efectiva	Apoyar cambio de mentalidad que hace que las mujeres no avancen laboralmente a pesar de la capacidad
Nexo de la actividad con el desarrollo de la mujer a nivel regional	Ser un aporte en la actividad

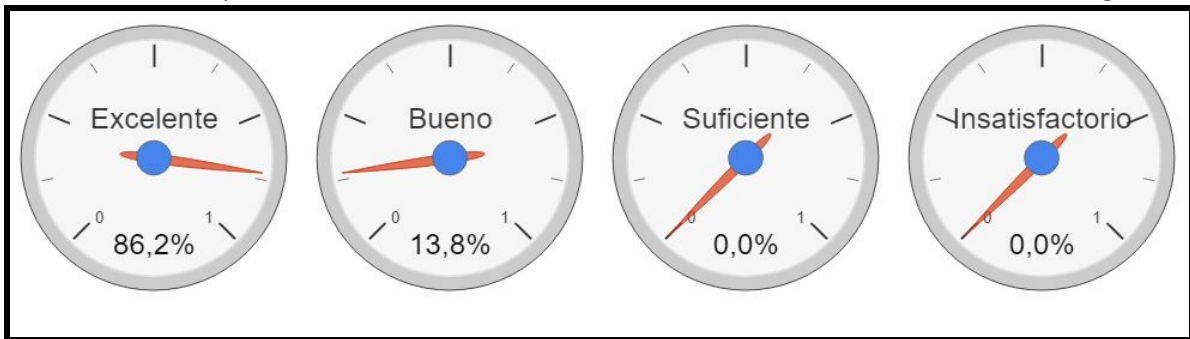


Estabilidad Laboral	Educación Laboral
Acceso a capacitación de calidad pertinente	Entregar una buena capacitación al usuario

Nube de palabras regaladas por los asistentes una vez terminado el diálogo:



A continuación se presentan los resultados de evaluación de las encuestas al final del diálogo.





## Anexos

### Invitación

INVITACIÓN

*Ingrid Rossana Valderas Almonacid*, Seremi del Trabajo y Previsión Social y *César Gómez Berrocal*, 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

Viernes 15 de julio  
9:30 a 13:30 hrs.  
Salón Augusto Grosse  
SEREMI MORAYSEN  
Riquelme #465,  
Coyhaique

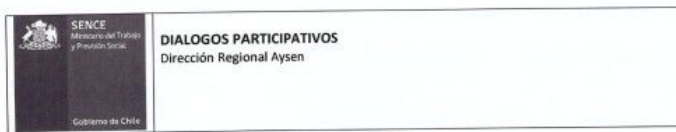





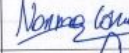






## Programa

- 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



PARTICIPANTES DIALOGO PARTICIPATIVO, COYHAIQUE 15 DE JULIO DE 2016

Nombre	Institución/Organización	Teléfono	Correo electrónico	Firma
Josue Suarez Jacinto	SERNAMEG	672233810	jsuarez@sernam.cl	
Norma Luciano Kucay	PRODEMU	67214611	norma.luciano@prodeму.cl	
CRISTIAN ROMERO G.	SENCE	6722910	cromero@senec.cl	
Evelyn Medina	SENCE	672252910	emolina@senec.cl	
Macarena Pérez López	Universidad Austral Campus Patagonia	78889658	macarena.perez@uach.cl	
Raul Vasquez Seguel	SANTIA FE	92537564	rsantiafe@bta.cl	
Beatriz Hunee A.	Senec	672252910	beatriz.hunee@senec.cl	
Manuel Martínez	Confederación PER PESO	77660051	perpeso@perpeso.cl	





**SENCE**  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile



**DIALOGOS PARTICIPATIVOS**  
Dirección Regional Aysen

**PARTICIPANTES DIALOGO PARTICIPATIVO, COYHAIQUE 15 DE JULIO DE 2016**

Nombre	Institución/Organización	Teléfono	Correo electrónico	Firma
Alejandro Cepeda C.	CCHC	975794803	atafuentes@gmail.com	
Miguel Ángel	Untrab	99103573	miguelangel@untrab.cl	
EXCELENCE MESA B.	IP Los Lagos	9690682	exese@ip.lapn.cl	
Enilio Villalobos Alarcón	SENCE	252910	evillalobos@sence.cl	
Ema Puma Puma	Senam	2233810	elegue@senam.gob.cl	
VICTOR ACELERO RIVERA	CAMARA TURISMO COYHAIQUE	998867982		
PAULA ROEMPLER	PER TURISTICO	72145104	proempler@yahoo.com.mx	
SINDY GARCIA	INDUCAR	998954933	INDUCAR1@yahoes	





**SENCE**  
Ministerio del Trabajo  
y Previsión Social

Gobierno de Chile

**DIALOGOS PARTICIPATIVOS**  
Dirección Regional Aysen

**PARTICIPANTES DIALOGO PARTICIPATIVO, COYHAIQUE 15 DE JULIO DE 2016**

Nombre	Institución/Organización	Teléfono	Correo electrónico	Firma
Claudio Saldívar	Constructora Vail Vernal Maquinaria y Equipos Vernal	67-2583118 951973378	CSALBivia@vernal.cl	
Monica Hirschfeld	SENCE	66783943	m.hirschfeld@senace.cl	
Ruben Leal	sindicato Frio Sur	82489186	rleal@friosur.cl	
PAULO RODRIGUEZ GONZALEZ	PAWNE HARVEST	976680753	PAWNEHARVEST.COM PAULIA.RODRIGUEZ@	
Maribel Manilla Borquez	Salmon Chile A.G.	76675989	mmancilla@salmonchile.cl	
Ama Clara Concha	Aushokis Star	98231166	aconcha@ushokis-star.com	
CEÉSAR GÓMEZ	SENACE	452382863	CGOMEZ@senace.cl	
Analís Gerardo F	Sen Ce	75516012	alvarez@senace.cl	ABF



## Fotos

*Asistentes*



*Juego de innovación “Encajando lo Improbable”*



*Votación*



*Taller de preguntas Qué, Cómo, Quiénes*



## Preguntas y respuestas votadas

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
aysen	que	Seguimiento de las capacitaciones	12	11%
aysen	como	Vinculante Resolutiva	8	7%
aysen	como	Tiempos similares de públicos y privados para resolver	7	6%
aysen	que	Descentralizar	5	5%
aysen	quienes	Servicios públicos varios	5	5%
aysen	quienes	Paridad de Género	5	5%
aysen	quienes	Actores técnicos estables	5	5%
aysen	que	Inclusión de personas en situación de discapacidad	4	4%
aysen	como	Co Construcción deductiva	3	3%
aysen	que	Reconocer realidad regional para concretar ofertas 3	3	3%
aysen	que	Pertinencia de las capacitaciones	3	3%
aysen	como	Continuidad Estabilidad	2	2%
aysen	como	Autoconvocados	2	2%
aysen	que	Revisión y rediseño de programas	2	2%
aysen	que	Oficios no tradicionales para mujeres	2	2%
aysen	que	En que capacitar	2	2%
aysen	que	Competencias blandas	2	2%
aysen	que	Articular educación y trabajo	2	2%



aysen	quienes	Representantes de empresas innovadoras	2	2%
aysen	quienes	Uni, liceos, Cft, Otec	2	2%
aysen	quienes	Gremios por sector productivo	2	2%
aysen	quienes	Asociación de la industria del salmón	2	2%
aysen	quienes	Sindicatos de trabajadores	2	2%
aysen	como	Trabajo en Red	1	1%
aysen	como	Retroalimentación	1	1%
aysen	como	Por radios locales	1	1%
aysen	como	Pensando en las causas de fondo	1	1%
aysen	como	Grupos de trabajo por temática	1	1%
aysen	como	Escuchando	1	1%
aysen	como	Conversatorios con metodología	1	1%
aysen	como	Con el corazón con honestidad	1	1%
aysen	que	Talleres de innovación ens. Media	1	1%
aysen	que	Requisitos, cotizaciones solo 5	1	1%
aysen	que	Oficios innovadores, salida independiente	1	1%
aysen	que	Mecanismos de selección	1	1%
aysen	que	Marco de cualificaciones	1	1%
aysen	que	Levantar estudios de impacto	1	1%
aysen	que	Capacitación real	1	1%
aysen	que	Calidad de empleo	1	1%
aysen	que	Aseguramiento de la calidad de la capacitación	1	1%
aysen	quienes	Postulación voluntaria a la convocatoria	1	1%







aysen	quienes	Empresas Privadas (todas)	1	1%
aysen	quienes	Representados de alumnos capacitados	1	1%
aysen	quienes	ZOIT	1	1%
aysen	quienes	Gremios, sindicatos, NINIs	1	1%
aysen	quienes	OTEC, OTIC	1	1%
aysen	quienes	Univ. Aysén	1	1%



## Presentación de contextualización

Codiseñar e Innovar para Dialogar  
INNOVACIÓN CIUDADANA CON




hibride LAB



¿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 políticas y más del go nacional, político, la base 2, del go nacional, político*  
R.R. - 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**

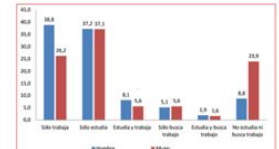
**Tendencias**

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

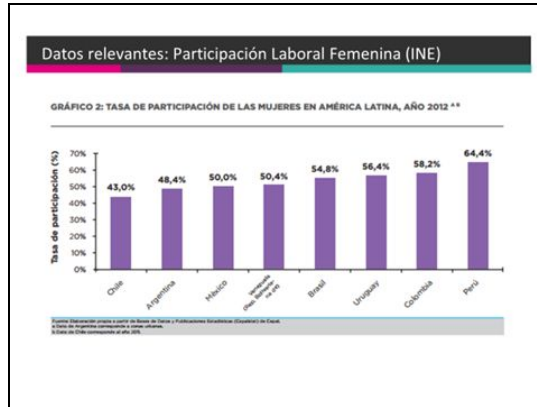
El grupo de jóvenes que no estudia ni trabaja en Chile, conocido como Nini, muestra un alza. La cifra puede parecerse a las siguientes: las economías más volátiles del país y el 64,2% más mujeres, según advierte en reciente estudio publicado por el Banco Mundial.

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

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



Actividad	Sexo	Porcentaje
Sin estudio	Hombres	38,4
	Mujeres	37,7
Sin estudio y sin trabajo	Hombres	8,1
	Mujeres	10,3



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?

---