



# **DIÁLOGO CIUDADANO**

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

**Región del Bío-bío**

**Fecha 14 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

- Lincoyán 339, Concepción
- 14 de junio, 9:30 a 13:30 horas.

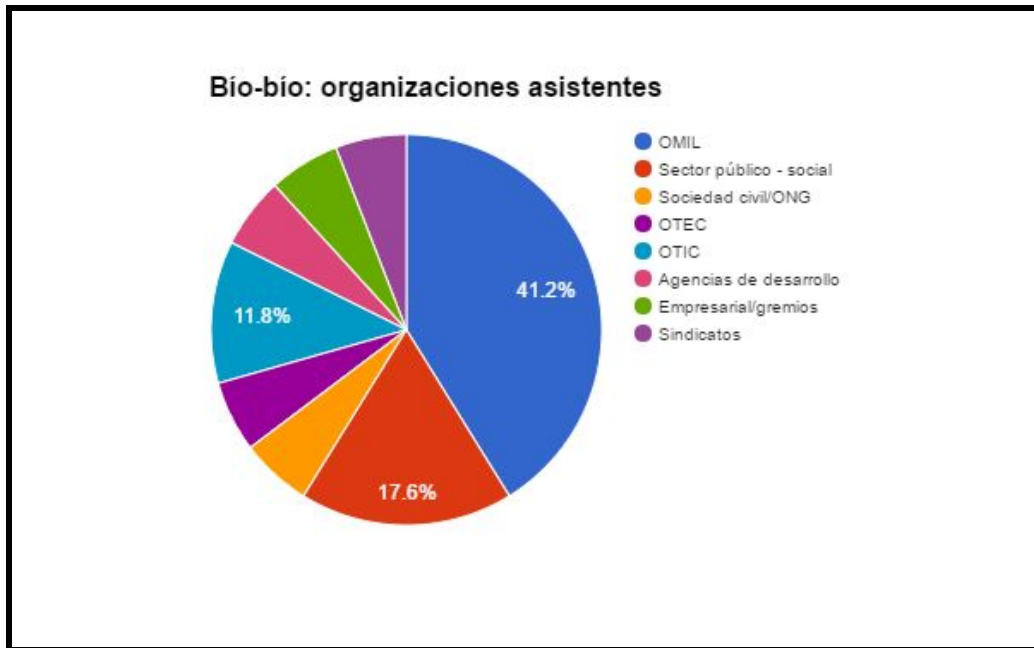
## Autoridades que invitan

Seremi del Trabajo y Previsión Social, Victoria Fariña Concha  
Director Regional de SENCE, Daniel Jana Torres



## Asistentes

Asistieron 20 personas de 17 organizaciones, además de 8 personas de los equipos de SENCE y SEREMI del trabajo. En total, 28 personas y 19 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 Hibridalab,
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 inclusión y diversificación de los actores del sistema de participación en capacitación

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
biobio	como	Evaluación continua mediante grupos de trabajo	13	12%
biobio	quienes	Personas en situación de discapacidad (PsD)	13	12%
biobio	quienes	OMIL	11	10%
biobio	que	Pertinencia	10	9%
biobio	quienes	Representantes de los trabajadores	9	8%
biobio	como	Diálogos y participación ciudadana	8	7%
biobio	quienes	Aliados estratégicos SENCE: OTEC y OTIC	8	7%

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



Mayor preocupación	Mayor reto
desigualdad del país	servir cada día más
empleabilidad de los jóvenes	capacitación laboral de jóvenes de la comuna
inestabilidad laboral	fortalecimiento a la familia
alta cesantía especialmente en jóvenes	encontrar trabajo para los jóvenes
Buen desempeño laboral e innovación permanente	Que personas entiendan el sentido de una política social
políticas públicas de empleabilidad no existen.	participar en la implementación del resultado del diálogo
la salud propia	estar saludable para ser un aporte social
Familia, desempeño laboral y empleo para Hualqui	Encontrar más empleo y capacitación para la comuna
desigualdad social	elecciones y felicidad de sus hijos
inclusión laboral de personas con discapacidad	que SENCE amplíe cobertura por edad y sexo
inclusión laboral de personas con discapacidad	incorporar el tema de la discapacidad en áreas donde no se trata
brecha de género en el mercado laboral	aumentar participación de las mujeres con trabajo decente
mantener calidad del servicio de capacitación y participación de los jóvenes	mantener estándares de capacitación
mis hijos	hacer una buena gestión gremial
momento del sector de baja producción	alinearse a los sectores públicos con la empresa
poco incentivo de las pequeñas empresas para ocupar la franquicia tributaria	acortar brecha de desigualdad de niveles sociales
las acciones que se llevan a cabo no abordan las necesidades de los usuarios ni empresas	lograr que se incorporen indicadores de impacto
Presentar busca servicios a asociación	Escuchar a hijos
Inserción laboral de capacitados	Aplicar métodos para lograr tratar buscar soluciones a inserción laboral
reencantar a las personas	finalizar doctorado
políticas públicas que respondan a reales necesidades de las personas	participar en forma activa en la implementación de las políticas de emprendimiento
personal y que Chile sea más justo	hacer las cosas bien todos los días
ser un aporte para la sociedad	la familia



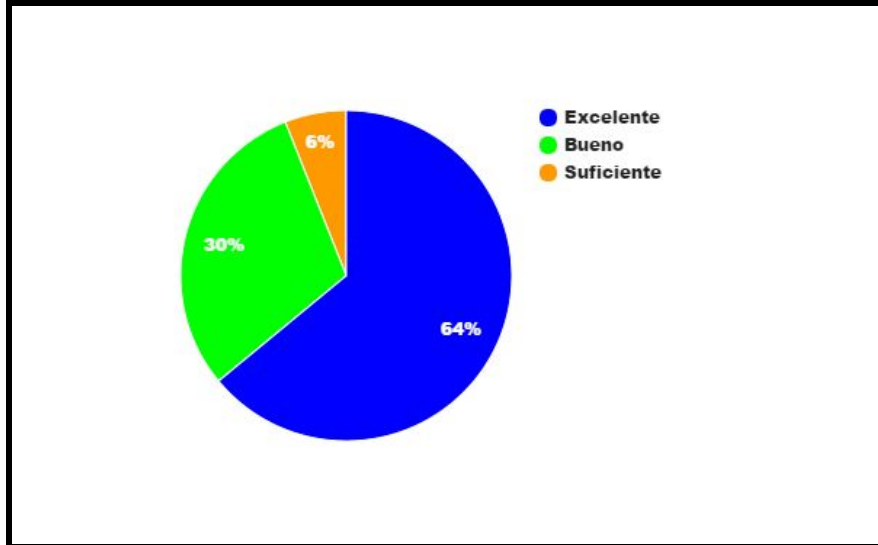
desarrollo profesional, la realidad social, la desigualdad y falta de oportunidades de algunos territorios	ser agente de cambio, aportar a la sociedad desde tu desarrollo profesional
que se capacite y no se pueda acceder a un empleo estable	acortar brechas de desigualdad economica
la poca conciencia que tiene el empresario de poder mejorar a traves de todas las posibilidades que tienen las politicas publicas	tener un sistema de intermediacion laboral con mayor conectividad
lograr resultados sobre el futuro de la capacitacion e intermediacion laboral	que los actores del dialogo sigan comunicados
Generar desde el estado trabajo decente en comunas mas vulnerables	cumplir tareas a cabalidad

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


*Victoria Concha*, Seremi del Trabajo y Previsión Social y *Daniel Jana*, 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 *HíbridoLAB*, 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 evaluativa 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 o por generar respuesta a desafíos cada vez más complejos y frente a ciudadanía cada vez más empoderadas.  
C. BASON. LEADING PUBLIC SECTOR INNOVATION: CO-CREATING FOR A BETTER SOCIETY. BRISTOL, UK. THE POLICY PRESS, 2020.



CO-DISEÑAR E INNOVAR PARA DIALOGAR

**martes 14 de junio**  
**9:30 a 13:30 hrs**  
**Lincoyán 339, piso 8**  
**Concepción**



**SENCE**  
+ Oportunidades  
+ Capaz  
+ Empleo



## 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

**REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES  
PRIMER DIALOGO CO-CREACION  
MARTES 14 DE JUNIO**

Nombre	Nombre Institución	Telefono	Email
1) Pamela Porro U.	Municipalidad de Chiguayante	9-2977972	del@chiguayante.cl
4) Juan GARDNER Z.	FOSIS	2445038	HGARDNER@FOSIS.Gob.cl
2) Jona VIDAL R.	FNCOCL S.A.	41.2712838	gvidal@fnco.cl
3) Ricardo HERNANDEZ	INCADE A.G.	998851834	RHERNANDEZ@INCADE.GOB.CL
2) Alejandra BILBAO	ASIMET	97884092	alejandra.bilbao@Asimet.cl
3) ELENA RÍO VALLEJO	ASINET	83612517	ELENA.RIO@ASINET.CL
4) RODRIGO MENEZES	ASINET	41-250241	DRMENEZ@ASINET.CONCEPCION.CL
3) SONIA BASSO M.	OMIL HUALPEN	41 2668154	SBASSO@HUALPEN.OMIL.CL
4) JIM VIZIBERONQUEZ	OMIL HUALPEN	41 2668154	Jim.viziberonquez@hualpen.omid.cl
1) RENE CIARRUCCI	REG. CONTINUA @ JONGA CL	2652368	RENE.CIARRUCCI@JONGA.CL
2) ELOY SILVA IROSTEGUI	CUT-PIU UNED - CONCEP.		eloy.silva@cut.gov.cl





REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES  
PRIMER DIALOGO CO-CREACION  
MARTES 14 DE JUNIO

Nombre	Nombre Institución	Telefono	Email
4 ✓ P. S. Contr. R.	Onic Penco	81173441	Pierantre@gmail.com
2 Sergio Villar P.	OTUC - CONCEPCION	997035620	S.VILLAR2@CONCEPCION.CL
4 FRANCISCA CONTRERAS E	Onic sofofo	97828472	fcontreras@onicsofofo.cl
1 Ximena Recabal	SERNAM	2251235	xrecabal@sernam.gob.cl
2 Yovani Tapia	OMI HUELVO	2101174	yovaniapia@omi.cl
3 Susana Zurita D.	Depto. Disc. Concep.	2212401	Szurita@concepcion.cl
4 Roberto Sandoval L.	Acadec	<del>2</del> 61475562	RSANDOVAL@GMAIL.COM
MARCELA NUÑEZ GONZALEZ	Oni HUELVO	412504033	onih@huelvo.cl

REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES  
PRIMER DIALOGO CO-CREACION  
MARTES 14 DE JUNIO

Nombre	Nombre Institución	Telefono	Email
3 ✓ RANIVISITA AMARILLA	Corporación Regional de Huelvo	91378300	RANIVISITA@SERVIDORLABORAL.CL



## Fotos

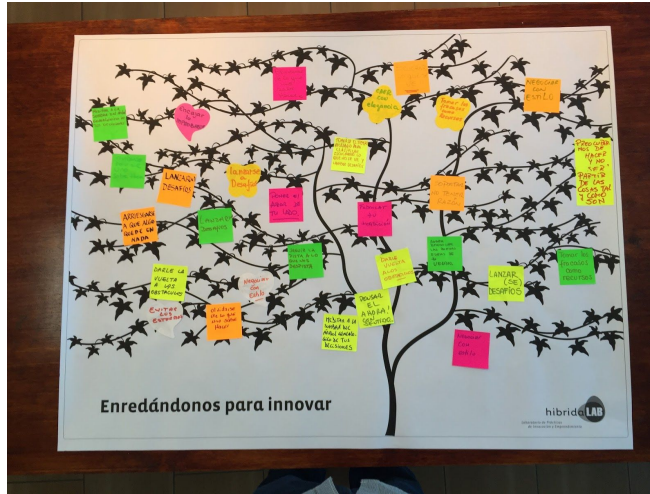
### *Autoridades*



### *Juego de innovación “Encajando lo Improbable”*



*Árbol de la innovación*



*Taller de preguntas Qué, Cómo, Quiénes*



## Votación



## Preguntas y respuestas votadas

Región	Pregunta	Tema	Votos	% Regional
biobio	como	Evaluación continua mediante grupos de trabajo	13	12%
biobio	quienes	Personas en situación de discapacidad (PsD)	13	12%
biobio	quienes	OMIL	11	10%
biobio	que	Pertinencia	10	9%
biobio	quienes	Representantes de los trabajadores	9	8%
biobio	como	Diálogos y participación ciudadana	8	7%



biobio	quienes	Aliados estratégicos SENCE: OTEC y OTIC	8	7%
biobio	que	Políticas públicas	7	6%
biobio	que	Oferta y detecciones necesidades de capacitación	7	6%
biobio	quienes	Empresarios/gremios	7	6%
biobio	como	Uso de tecnología	6	6%
biobio	que	Perfil usuario	6	6%
biobio	quienes	Pueblos Originarios	3	3%
biobio	quienes	Presidente cámara de comercio de cada comuna	1	1%





## 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, política, la base 2, del go nacional, política  
R.F. - 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**

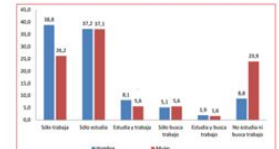
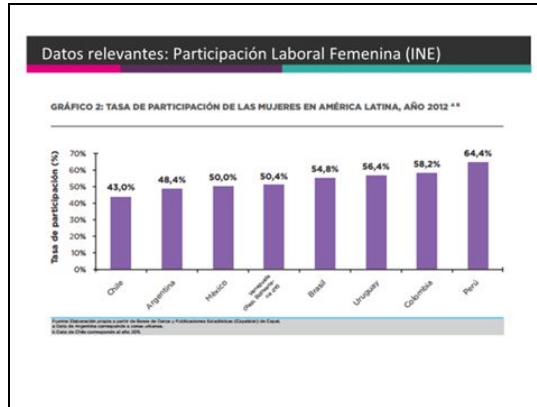
**Tendencias**

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

El grupo de jóvenes que no estudia ni trabaja en Chile, conocido como Nini, muestra una tendencia al alza. La cifra puede parecerse a las siguientes: las encuestas más recientes del INE y el 64,2% de las 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.**

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?

---