

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA N°258
DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DEL SEGURO DE CESANTÍA.

En Santiago de Chile, con fecha 5 de julio de 2024, siendo las 11:00 horas, tuvo lugar con carácter de Ordinaria, la Sesión N°258 de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.

La Sesión fue presidida por don Hugo Cifuentes Lillo, y contó con la asistencia de su Vicepresidente, don Pablo Bobic Concha, de su Secretario don David Acuña Millahueique y de los integrantes, doña Andrea Marchant Marchant, don Guillermo Ramón Salinas Vargas, don Javier Irrarrázaval Lazcano, y doña María José Zaldívar Larraín.

Asimismo, estuvo presente como invitado don Sergio Herrera, Jefe Departamento BNE de la Subsecretaría del Trabajo, don Nicolás Ratto, Jefe Departamento de Intermediación y Prospección Laboral, doña Ximena Rivillo, Directora Ejecutiva de ChileValora, y don Rodrigo Valdivia, Jefe del Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Exposición de don Sergio Herrera y don Nicolás Ratto

El Presidente dio la bienvenida a los invitados y agradeció la presencia a la presente reunión.

El expositor señaló que la presentación preparada se referirá principalmente a la Licitación del Servicio de Administración de la BNE (2025-2029), la cual se encuentra en un borrador ya definitivo y solamente faltaría ajustar algunos detalles para ser enviado a firma a los ministerios correspondientes y al Presidente de la República.

Por otro lado, don Sergio indicó que existen dos desarrollos en los que se encuentran trabajando. Uno de ellos ya ha pasado a producción, consistente en una API cuya función es recibir ofertas laborales dentro de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), a pesar de que su origen es un portal de empleo externo, pero permitirá que, en caso de postulación, quede registrado dentro de la BNE. De esta manera, posteriormente podrán emitir el respectivo certificado para el cumplimiento de la ley de inclusión.

El otro desarrollo consiste en un trabajo en conjunto que se está realizando con la Dirección del Trabajo (DT), el cual debería estar listo para finales del mes, cuyo objetivo es permitir que se suscriban contratos de trabajos en el portal de la BNE. Así, una vez finalizado el proceso de selección y los empleadores escojan al candidato, el sistema les permitirá subir un contrato de trabajo o usar un formato editable, de manera tal que las partes puedan firmar con la Clave Única.

Asimismo, el expositor destacó que desde octubre del año anterior se ha solicitado a los empleadores la clave tributaria otorgada por el SII para habilitarlos a publicar una oferta laboral en la BNE, lo cual ha reducido considerablemente los intentos de estafa dentro de la señalada plataforma. Antes de agregar este requisito, había en promedio 15 y 20 denuncias mensuales de situaciones irregulares.

El expositor volvió al tema de la Licitación de la BNE, señalando que ésta es un sistema informático público que presta el servicio gratuito de intermediación laboral y de certificación de la búsqueda efectiva de empleo para acceder a las prestaciones por cesantía financiadas por el Fondo de Cesantía Solidario (FCS). Agregó que la BNE es el instrumento ofrecido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social para la búsqueda y el ofrecimiento de vacantes de empleo a las y los trabajadoras y empresas chilenas, respectivamente. La BNE es parte del Sistema Nacional de Intermediación Laboral (SNIL), junto con SENCE y las OMIL, sistema creado por el Decreto 26 de 2019.

A continuación, don Sergio expuso algunas cifras relacionadas con la BNE:

Personas inscritas: 4.588.576

Empleadores inscritos: 98.066

Ofertas publicadas: 453.817

Vacantes publicadas: 2.750.270

Postulaciones: 10.184.091

Respecto a los nuevos usuarios de 2023, estos ascienden a 477.548, de los cuales 144.642 reciben prestación por cesantía financiado por el FCS, los que deben inscribirse obligatoriamente, en un plazo de 96 horas, desde que solicitan dicha prestación. Con relación a ello, don Hugo consultó si la inscripción era automática, a lo cual el expositor indicó que es una preinscripción, esto es, se carga al sistema de la BNE de manera automática los datos (demográficos) de las personas que solicitaron prestación por cesantía financiado por el FCS, a través de comunicación con AFC, sin embargo las personas de todas formas deben entrar a la BNE por su cuenta para actualizar su currículum, de manera tal que tengan los datos completos para poder postular a ofertas laborales.

En ese sentido, don Sergio aclaró que los 144.642 mencionados anteriormente, se refiere a personas cuyos datos se cargaron de manera automática en la BNE. Ahora bien, el expositor indicó que es posible recopilar el dato específico de cuántos de ellos ingresaron efectivamente a la BNE a actualizar su currículum, dato que le enviará a la Comisión en los próximos días.

Doña María José tomó la palabra y consultó al expositor cada cuánto tiempo se debe actualizar los datos mostrados, en ese sentido, agregó que si el número de personas inscritas en la BNE señaladas, no han realizado ningún cambio en sus datos, no han adquirido ninguna nueva competencia para incorporar a su currículum, no han adquirido ninguna nueva competencia, etc. ¿Se consideran esas personas como activos y serían elegibles para que la BNE realice cruce de sus datos con ofertas laborales? Al respecto, don Sergio indicó que solamente se considera personas activas en la BNE a aquellas que han ingresado por su cuenta a actualizar el currículum, se hayan acercado a una oficina

de la OMIL o hayan ingresado a la página de la BNE en los últimos 2 años. Lo anterior, agregó, es una definición interna.

Luego, doña María José señaló que sería conveniente que esa información sea entregada para las personas que se encuentran inscritas, dado que es muy probable que ellos no sepan que deben actualizar su información para que sean considerados personas activas en la BNE, muy probablemente ellos piensan que están siendo elegibles y no lo son, lo cual debería ser la información clara que se le debería entregar a las personas.

El expositor indicó estar de acuerdo con la integrante de la Comisión, sin embargo, existe algunos datos faltantes que dependen de las empresas que publican ofertas laborales en la BNE y de las propias personas postulantes, para que una función así se desarrolle eficazmente en la BNE. Por ejemplo, señaló, los empleadores no cierran el proceso de postulación en la plataforma una vez que ya encontró el candidato adecuado para el puesto laboral publicado, por lo que ese proceso queda abierto para efecto de los registros, asimismo las personas inscritas no marcan la casilla que señala que están en búsqueda de empleo.

Adicionalmente, don Sergio señaló que el *match* que realiza la plataforma de la BNE entre oferta laboral y postulante no funciona de manera correcta. En ese sentido, la nueva licitación buscará que se lleve a cabo de manera eficaz, pues el ingreso de información al currículum se realice de manera distinta, de manera tal que el emparejamiento entre los interesados no solo se base en las ocupaciones, sino que también a través de habilidades. Con ello, será necesario que efectivamente se incentive a las personas a actualizar su información en la BNE.

Don Nicolás agregó que es posible identificar que una persona inscrita se encuentra activa cuando está postulando a las ofertas laborales que existen en la BNE. Indicó que es un indicador concreto respecto al carácter de activo de la persona y que está interesada en postular a algún trabajo. Así, es posible acopiar de ese comportamiento datos sobre la cantidad postulaciones realizadas y cómo ha sido el nivel de éxito a esas postulaciones.

Sumado a lo anterior, don Sergio señaló que se envía semanalmente correos electrónicos a las personas que están percibiendo una prestación por cesantía financiada con el FCS, que deben mantenerse activamente buscando un empleo. Así, aquellos no lo han hecho, también se les informa lo que deben hacer, como ingresar a la plataforma de la BNE y actualizar su currículum.

Tomó también la palabra don Pablo, quien señaló que también estima que es importante que los datos sean lo más limpios y actualizados posibles, porque la misma observación del total de personas inscritas en la BNE y que no están activas, también genera dudas los 98 mil empleadores inscritos. Indicó que las empresas aparecen y así también lamentablemente desaparecen, cierran. Por lo que es importante tener el dato real de las cifras para realizar un análisis adecuado.

Luego, don Sergio indicó que se ha trabajado en la limpieza de datos de la BNE, sin embargo, siguen apareciendo ciertas dificultades. En ese sentido, expresó que existe un convenio con el Registro Civil, pero que no se fue dando de bajo de los registros de la BNE las personas fallecidas. Así también señaló que el tema de inclusión era auto declarativo, las personas declaraban que tenían una discapacidad, pero ahora existe la conexión con los registros respectivos y esa información les aparecerá automáticamente a las personas y ellos ahora deciden si ese dato se hace visible o no.

A continuación, don Nicolás indicó que uno de los desafíos históricos que ha tenido la BNE ha sido la analítica de datos, que es saber precisamente tener conocimiento respecto de las cifras que se tienen y usar la plataforma como un mecanismo para caracterizar el mercado laboral. La nueva licitación de la administración de la BNE va en esa línea, se espera que uno de los tantos subproductos que se incluya sea un *dashboard* en tiempo real con análisis de la información que permita monitorear los datos que se van generando.

Sin perjuicio de lo anterior, el expositor ofreció compartir el Convenio de Desempeño de la BNE, el cual consiste en llevar a cabo el análisis de la situación del mercado laboral a partir de los datos generados en la BNE de manera trimestral. Es un análisis coyuntural de la situación del mercado laboral.

Don Sergio continuó su exposición sobre la nueva licitación de administración de la BNE, señalando que desde su creación el servicio de administración ha sido provisto por dos empresas: Trabajando.com (2009 a 2016), Altia S.A. e Inovabiz SpA (2016-2024).

El último contrato de administración fue suscrito con fecha 25 de abril de 2016, por un periodo de 4 años, prorrogable por igual tiempo. El valor fue de \$2.210.056.047. Contemplaba la construcción de la nueva BNE:

1. Intermediación laboral.
2. Certificación de la búsqueda efectiva de empleo (FCS).
3. Mantener bases de datos compuestas por trabajadores y empleadores registrados.

La renovación del contrato con el administrador actual fue en 2020, por 4 años y por un monto de \$2.210.056.047. Por modificación posteriores se incorporaron nuevas funcionalidades y aumentó de presupuesto. En total fue \$7.475.236.836 (ajustado por IPC).

Con relación al funcionamiento operativo de la BNE, el expositor se refirió a la creación de perfil básico y acceso automático vía solicitud del seguro de Cesantía (FCS), destacó que la plataforma permite acceder a los usuarios con el uso de la Clave Única y los empleadores con la Clave Tributaria. Adicionalmente señaló la existencia de una mesa de ayuda operativa y técnica, la interoperabilidades con los servicios de empleo del Estado, en particular SENCE y ChielValora. Finalmente, mencionó la capacidad de certificar a los empleadores que no cumplen con la cuota del 1% en la Ley de Inclusión Laboral puedan acceder a medidas subsidiarias y la realización de 20 ferias de empleo SENCE en 14 regiones del país durante 2023.

Con relación a las nuevas características para la nueva licitación de la BNE, el expositor señaló que se contemplan:

- Traspaso de la BNE desde la infraestructura a servicios en la nube, con todas las funciones actuales. Don Sergio destaca esta característica como relevante, pues hoy en día el servidor de la BNE no da abasto en días de alta demanda, por lo que estar en una nube ayudaría aumentar considerablemente la capacidad.
- Panel de control para permitir la “observabilidad” del servicio, permitiendo en todo momento tener visibilidad de los principales indicadores de funcionamiento. Con ello se permitirá realizar una revisión de cumplimiento del contrato. Destacó que para el siguiente contrato se considerarán más de 60 multas, por lo que el panel permitirá cursarlas en los momentos oportunos e incentivará un cambio de conducta del administrador.
- Accesibilidad Universal (WCAG), tanto desde diferentes dispositivos como para todas las personas sin importar su discapacidad.
- Módulo de oferta de Mercado de Servicios Ocasionales, este actuará como una vitrina para trabajadores independientes (cuidadores, gasfiter, electricistas, etc.) mientras que los usuarios podrán contratarlos, evaluarlos y dejar comentarios sobre su desempeño. Al respecto, don Javier señaló si existirá algún sistema de control respecto a la emisión de boleta de honorarios relacionados con estos servicios, pues ellos en general se caracterizan por ser informales. El expositor señaló que es algo que considerarán incorporar para la versión definitiva de las bases de licitación. Don Nicolás reafirmó lo anterior, agregando que la BNE debe estar estructurada bajo estándares de trabajo decente y promover la formalidad, se debe evitar que sea un espacio en el cual se crean mercados informales, en ese sentido, indicó que una idea para ello es que cada vez que uno de los trabajadores mencionados realice una labor obtenida a través de la BNE, deberán registrar su respectiva boleta de honorarios para que se le permita continuar usando la plataforma. En esa misma línea, doña María José agregó que sería importante establecer un incentivo para que las boletas sean emitidas, o un beneficio que construya la costumbre de emisión de boletas.
- APP móvil BNE.
- Automatización e integración de inteligencia artificial (IA) a procesos manuales o de revisión.
- Programa de capacitaciones con una plataforma, actividades presenciales, anuales y videos.
- Encuesta de satisfacción relacionado con un plan de mejoramiento continuo. Lo cual incluye a la Comisión, que deberá ser encuestada trimestralmente sobre el uso de la BNE.

En términos generales, don Sergio indicó que en la nueva licitación se están haciendo cargo de todos los problemas que han identificado en el año anterior y sumando algunos elementos levantados por la Comisión.

El Presidente consultó sobre el término del contrato de administración actual, a lo cual el expositor indicó que debió finalizado el 12 de mayo pasado, sin embargo se realizó una modificación del contrato para extender su vigencia hasta diciembre del presente año. Así, la idea es que el nuevo

administrador pueda estar designado los primeros días del próximo noviembre para que asuma sus responsabilidades y funciones como administrador a partir de enero de 2025.

Luego, el Presidente también consultó sobre la posibilidad real del uso de la Clave Única por parte de los usuarios de la BNE, considerando que el administrador es una entidad privada. Al respecto, don Sergio indicó que no existirá problema, pues el convenio del uso de la señalada clave no será directamente con el privado, sino que es con la Subsecretaría del Trabajo que delegará en el administrador de la BNE.

Don Sergio continuó su presentación señalando que el sistema de intermediación deberá ser proactivo. Todo el ecosistema debe estar soportado por una plataforma amigable, ajustada a cada necesidad de los distintos tipos de usuarios (buscadores de empleo, empresas, e intermediadores), generar reportería y ser flexible a los diferentes cambios tecnológicos, normativos y del mercado.

Asimismo, destacó que la idea es que la BNE pueda capturar información relevante y útil de los currículums que suban los usuarios, sin importar su formato. Así también le sugerirá habilidades según el perfil del usuario, pudiendo la persona incorporarlos o descartándolos. De esta manera la información se ordenará de tal manera que el sistema logrará realizar *match*. En ese sentido, el expositor señaló que la idea es que las taxonomías sean revisadas constantemente.

Por otro lado, señaló que los algoritmos, al ser auditados, podrán otorgarle priorización de grupos de personas que tengan problemas crónicos de inserción laboral, como por ejemplo, personas con discapacidad, mujeres, jóvenes, mayores de 55 años y personas privadas de libertad. Por tanto, al existir 2 personas con un mismo perfil, se le otorgará un porcentaje mayor de coincidencia a quienes formen parte de los grupos prioritarios previamente establecidos.

Luego, indicó que el sistema será capaz de entregar información sobre los cambios que van existiendo en el mercado laboral, de manera tal que se tome decisiones para ajustar los programas del SENCE. Así, la plataforma será capaz de señalar que los empleadores no están encontrando personas con determinado conocimiento, lo que conllevará a crear cursos o capacitaciones en esa línea. También podría darse el caso que se está ofreciendo o buscando determinado perfil que no está certificado, ChileValora podrá gestionar una certificación con respecto a ese perfil. Todo lo anterior, servirá para nutrir la estrategia de prospección laboral.

Don Pablo tomó la palabra y señaló que, a su parecer, más que el crecimiento a la prospección laboral, se debería considerar una alimentación de la estrategia nacional de capacitación, pues con la prospección se busca anticipar, lo que se va a requerir en el futuro, sin embargo, la BNE reflejará lo que se está requiriendo en el presente. De esta manera se logra el *match* que se busca, pero además se logra el resultado de la empleabilidad.

Don Sergio y don Nicolás agradecieron la observación de don Pablo, señalando que se tomará en cuenta. Ahora bien, también destacaron que lo anterior es una mejora relevante y una innovación

potente de la BNE, la que ofrecerá vacantes de empleo y en caso de que no existan vacantes, ofrecerá cursos de formación ofrecidos por SENCE, certificaciones de ChileValora y probablemente hacia el futuro otros elementos que ayuden a la empleabilidad al usuario.

Con relación a la prospección, don Nicolás indicó que ello además se nutre con encuestas como la encuesta nacional de demanda laboral, la cual tiene mucha representatividad, que permite conocer los perfiles ocupacionales más demandados, las vacantes con dificultades de ser llenadas y otros temas relacionados con el capital humano en la empresa. La desventaja de la encuesta es que toma mucho tiempo en levantar la información. La BNE podrá ahorrar eventuales costos respecto a levantamiento de información y permitirá un constante monitoreo de la demanda laboral. De esta manera esta información servirá para la toma de decisiones a los servicios de empleo y a la ciudadanía en general.

A continuación, el expositor se refirió al *Job Matching*. Para la nueva licitación la BNE deberá vincular oferta y demanda laboral, tomando en cuenta la experiencia laboral y formativa de las personas buscadoras de empleo, y las funciones y requerimientos de los cargos o vacantes publicados por las empresas. Asimismo, la BNE deberá ser capaz de extraer y procesar información esencial del currículum, utilizando para ello tecnologías de punta en procesamiento de datos y aprendizaje automático. Se considera además contar con una herramienta de *matching* basado en inteligencia artificial para sugerir las vinculaciones que sean más pertinentes. El sistema deberá determinar el porcentaje de calce del postulante. Todo lo anterior deberá ser ajustado vía parámetros del sistema, que pueden ser modificados y auditados por la Subsecretaría del Trabajo.

También expresó que las bases de licitación comprenden una Comisión Evaluadora de Licitación, la cual deberá evaluar las propuestas declaradas admisibles. La señalada comisión comprende:

- 2 funcionarios de la Subsecretaría del Trabajo.
- 1 funcionario de la Subsecretaría de Previsión Social.
- 1 funcionario de la Superintendencia de Pensiones.
- 1 representante de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía.
- 1 funcionario del SENCE.
- 1 funcionario del Ministerio de Hacienda.

Agregó que será posible realizar modificaciones y renovaciones al contrato con el administrador, previa autorización de la indicada comisión. La renovación se hará solamente por 4 años y el monto máximo será de 75% del valor del contrato original. Para la renovación, el administrador deberá presentar un informe que señale las razones por las cuales se debe renovar el contrato y sus propuestas del contenido de la renovación.

Luego, don Nicolás se refirió a las nuevas tendencias del mercado laboral, la que es parte del sistema de intermediación proactivo. Muchas categorizaciones van quedando fuera de las categorizaciones internacionales de ocupaciones, lo cual hoy en día dificulta dado que es auto declarativo o por la

creación de nuevas tendencias en ese ámbito que deja obsoleta determinadas categorías. Sin embargo, con la nueva licitación se buscará una metodología automática de clasificación.

Doña María José indicó que todo lo expuesto hasta el momento por los expositores tendrá sentido en la medida en que las cifras de usuarios inscritos estén claramente definidas y los puestos de trabajo que se necesitan. En efecto, las institucionalidades realizarán los cursos y certificaciones en la medida que los resultados de dicha necesidad se basen en cifras reales sobre los usuarios de la BNE, de manera que los recursos destinados a ello cumplan con su objetivo.

Posteriormente, los expositores se refirieron al cronograma de las siguientes actividades relacionadas con la nueva licitación de la BNE:

- Julio: Inicio del levantamiento de información de la auditoría de la nueva BNE, entregando un pauteo para el actual administrador.
- Julio: El actual administrado deberá entregar la información requerida en contrato, bases técnicas de licitación anterior, anexos, etc.
- Agosto: El actual administrador deberá entregar la totalidad de la documentación, código fuente, acceso a servidores, bases de datos y sistemas a la Subsecretaría para continuar la auditoría externa.
- Septiembre: Entrega de informe de auditoría.
- Octubre/Noviembre: El nuevo administrador deberá comenzar la implementación de un servidor de prueba en la nube, realizando el traspaso del sistema, pruebas de bases de datos, usuarios, etc.
- Diciembre: El actual administrador cesará sus actividades como administrador de la BNE, pasando a ser soporte y el nuevo administrador se hará cargo como administrador principal de la BNE.

Don Sergio agregó que el trabajo realizado con las bases de licitación, principalmente lo relacionado con temas informáticos técnicos, se llevó a cabo con el Dictuc. La señalada institución ha asesorado desde la primera licitación sobre administración de la BNE. El expositor indicó que desde la Subsecretaría han estado conforme con la labor del Dictuc

El Presidente agradeció la exposición de don Sergio y don Nicolás, así también solicitó copia de la presentación realizada para anexarla a la presente acta.

Otros temas

La Comisión dedicó unos minutos para acordar, informar y hacer presente los siguientes puntos:

- El Presidente señaló que sería relevante analizar por parte de la Comisión la pertinencia y si se encuentra dentro de sus atribuciones el participar en la comisión evaluadora señalada en la exposición y ser sujeto de encuesta. Sin perjuicio que el Presidente comentará este tema con el Superintendente de Pensiones.

- El Presidente recordó a la Comisión que la reunión con la Superintendencia de Pensiones será el 19 de julio, a las 9:00 horas.
- El Presidente señaló que conversará con don Juan Bravo para acordar un día y hora de reunión con la Comisión.

Siendo las 12:00 horas se puso término a la sesión.

Hugo Cifuentes Lillo
Presidente

Pablo Bobic Concha
Vicepresidente

David Acuña Millahueique
Secretario

Andrea Marchant Marchant

Guillermo Ramón Salinas Vargas

Javier Irrarrázaval Lazcano

María José Zaldívar Larraín