

## 1 MEJORAS AL BUSCADOR DE CURSOS – ELIGE MEJOR

### 1.1 Contexto

Esta iniciativa busca implementar mejoras al buscador Elige Mejor, lanzado el año 2019 dentro de las iniciativas del “Nuevo SENCE” y que buscaba por primera vez, entregar a los usuarios la información y evaluación de los cursos disponibles, permitiendo comparar y elegir la capacitación deseada.

Con el paso del tiempo se pudo ir identificando una serie de espacios de mejora que eran necesarios de abordar, en pos de optimizar el proceso de postulación de los usuarios.

En atención a la estructuración de programas y modalidades de capacitación que se gestionan en SENCE, el buscador de cursos “Elige Mejor” fue desarrollado secuencialmente en dos ámbitos de gestión:

1. **Buscador de cursos gratuitos**, con foco en personas que necesitan información para postular a programas sociales de capacitación.
2. **Buscador de cursos para Empresas**, con foco en la entrega de información de cursos con código de franquicia tributaria para que las Empresas contraten cursos que calcen con estándares requeridos de satisfacción en función de la evaluación previa realizada por otros usuarios al mismo curso y OTEC, además de datos básicos como costos de inscripción y horas de capacitación, entre otros.

Cada uno de estos ámbitos de gestión ha tenido sus propios objetivos y evolución del desarrollo de los proyectos de mejora.

#### 1.1.1 Contexto 1

En lo que respecta al **buscador de cursos gratuitos** para orientar la postulación a programas sociales, entre los meses de junio y agosto de 2021, el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, desarrolló una mesa de trabajo en conjunto a representantes de distintos departamentos y unidades del Servicio (Departamento de Capacitación a Personas DCAP, Unidad de Canales y Atención a Personas, Unidad de Comunicaciones y Gabinete), en el marco del “Estudio de apoyo a SENCE para la entrega de servicios para la empleabilidad inducida por sus usuarios”.

Una de las aristas de este estudio, fue revisar el proceso de postulación de un usuario: desde la búsqueda de información sobre capacitación gratuita en SENCE, hasta el comienzo del curso seleccionado. Se identificaron una serie de dificultades asociadas al buscador de cursos “Elige Mejor”, que no lograban facilitar la búsqueda de información y la posterior inscripción de los usuarios.

Paralelamente, en relación al **buscador de cursos para Empresas**, se fueron analizando junto al Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas mejoras al buscador de cursos para Empresas, portal que si bien arroja un resultado similar en cuanto a la evaluación que los mismos usuarios tienen de los cursos, no tiene una interfaz de postulación por cuanto el objetivo final es la entrega de información sobre cursos para que las Empresa realicen una contratación informada de cursos a las distintas OTEC.

### 1.1.2 Contexto 2

Durante los meses de octubre y noviembre del 2021, se desarrolló una mesa de trabajo liderada por el Director Nacional del Servicio, y compuesta por el Departamento de Capacitación a Personas, Subdirección Nacional, Unidad de Tecnologías de la Información y la Unidad de Comunicaciones, que tuvo como finalidad abordar las mejoras al portal de búsqueda de cursos, en base a los requerimientos propuestos por el DCAP. La revisión conjunta de la mesa de trabajo definió la factibilidad y pertinencia de cada mejora propuesta, consolidando un documento de “Solicitud Control de Cambio” con el detalle de cada acción a desarrollar.

### 1.1.3 Contexto 3

Las dificultades asociadas al buscador de cursos de capacitación gratuitos para orientar la postulación a programas sociales repercuten directamente en el cumplimiento de la ejecución de los cursos de Programas Sociales, dado que pueden generar que los usuarios no completen satisfactoriamente su proceso de inscripción, al no poder contar con información oportuna que facilite dicha acción, existiendo así cupos disponibles que no llegan a ser utilizados en los diversos programas del DCAP. Según lo indicado en el Informe de Control de Gestión de Noviembre 2021, desde el 27 de agosto 2021 existen 14 cursos pendientes de inicio con un mínimo de matriculados.

## 1.2 Descripción Iniciativa y Objetivo General

Esta iniciativa busca implementar un nuevo **buscador de cursos de capacitación**, que incorpore nuevas funcionalidades y una interfaz renovada. Dentro de las principales modificaciones solicitadas se encuentra lo siguiente:

- Cambiar nombre del buscador de Elige Mejor a “Descubre Cursos”.
- Cambiar buscador de cursos por códigos o nombre de los cursos por las siguientes variables: Situación laboral, Tipo de capacitación, Área de capacitación.
- Agregar opción de búsqueda por palabras claves, que apliquen sobre la siguiente información: Nombre del curso, Nombre ejecutor, Código del curso, Comuna, Región.
- Cambiar opción de filtros de búsqueda, agregando nuevas opciones.
- Agregar información del número de cursos que cumplen con los filtros seleccionados.
- Filtro de Programa, que permita visualizar aquellos con cursos habilitados para postulación.
- Agregar secciones de filtros “Búsqueda por región y comuna”.
- Tener un banco de imágenes para los cursos, asociadas por área de capacitación.
- Inicio, nombre e imagen del ejecutor.

- Modificar la forma de mostrar información del curso seleccionado, entregando mayor información de cada curso bajo un nuevo diseño de interfaz (nombre, población objetivo, tipo de capacitación, nombre programa, comuna, región, número de horas fase lectiva, fecha de inicio).
- Agregar mayores detalles del curso (objetivo y descripción del curso, requisitos, días de clase y horario, módulos del curso).
- Rediseñar sección de información del ejecutor, que permita al usuario contactarlo directamente a través de sitio web, dirección física, teléfonos y redes sociales.
- Al final de la información del curso, agregar carrusel de sección “Otros cursos que te pueden interesar”, en base a las características del curso seleccionado, filtros y criterios seleccionados por el usuario.
- Agregar sección al final del listado de cursos, que entregue sugerencias de cursos. En el caso de usuarios que ingresaron con Clave Única, se deberán mostrar cursos asociados a capacitaciones realizadas anteriormente o a aquellos en que esté en proceso de postulación.
- Permitir al ejecutor edición de datos de cursos habilitados a postulación.

El objetivo general de la presente iniciativa es mejorar la experiencia de los usuarios al momento de acceder a la oferta de capacitación del Servicio, tanto en el ámbito de los programas sociales como en el ámbito de los cursos contratados por Empresas, mejorando sustantivamente el acceso a la información de cursos y a la evaluación que los usuarios hacen de estos.

### 1.3 Objetivos Específicos

1.3.1 **Objetivo específico 1:** Facilitar el acceso a la información y al proceso mismo de postulación a las personas que desean acceder a las oportunidades de capacitación gratuita que ofrece SENCE a la ciudadanía a través de sus programas sociales.

1.3.2 **Objetivo específico 2:** Facilitar el acceso a la información de cursos con código de franquicia tributaria para que las Empresas contraten cursos que calcen con estándares requeridos de satisfacción en función de la evaluación previa realizada por otros usuarios al mismo curso y OTEC, además de datos básicos como costos de inscripción y horas de capacitación, entre otros.

### 1.4 Grupo Objetivo

En lo que respecta al **buscador de cursos gratuitos** para orientar la postulación a programas sociales, el foco principal de la iniciativa corresponde a beneficiarios de Programas Sociales de SENCE, quienes podrán buscar y conocer la oferta de capacitación a la cual postular con mayor facilidad, junto con tener mayor información disponible al momento de tomar decisiones respecto a su postulación a un curso en particular.

En relación al buscador de cursos para Empresas, el foco principal de usuarios está concentrado en Empresas que, a través del uso de la franquicia tributaria de capacitación, desean contratar cursos codificados entre los OTEC del registro nacional de franquicia tributaria. Con todo, el sistema está pensado para que los mismos trabajadores puedan acceder a información que luego puedan gestionar a través de las Empresas de las cuales forman parte.

## 1.5 Presupuesto

Por definir.

## 1.6 Estado de Implementación

En lo que respecta al **buscador de cursos gratuitos** para orientar la postulación a programas sociales, a finales de noviembre de 2021 se consolidan todas las mejoras acordadas en el documento “Solicitud de Control de Cambio” para el buscador Elige Mejor. Al respecto la Unidad de Tecnologías estará a cargo del seguimiento e implementación de las mejoras solicitadas.

En relación al **buscador de cursos para Empresas**, la interfaz para empresas está en completa operación. Actualmente se está trabajando en una nueva aplicación complementaria que permita a SENCE acceder más masivamente a los participantes de cursos de capacitación de franquicia tributaria para lograr una mejor evaluación de su experiencia y a la vez incentivar su potencial “fiscalizador”.

## 1.7 Resultados a la fecha

No aplica.

A la fecha, se cuenta con un primer levantamiento de mejoras al buscador de cursos, el cual está siendo revisado por la Unidad de TI y el Departamento de Capacitación a personas, con el objetivo de introducir ajustes adicionales que se pudieran requerir.

Avanzado lo anterior, deberá zanjarse un requerimiento definitivo, el cual deberá ser validado por las partes y establecer los costos y planificación para su desarrollo.

## 1.8 Planificación y desafíos 2022 :

Dentro de la planificación preliminar para 2022, se encuentran las siguientes etapas:

- a. Conocer factibilidad y desarrollo de mejoras por parte de proveedor contratado por la Unidad de TI SENCE.
- b. Diseño de banco de imágenes para áreas de capacitación, a cargo de la Unidad de Comunicaciones SENCE.
- c. Período de pruebas en ambiente QA por parte de la Unidad de Negocio (DCAP) y ajustes necesarios.
- d. Puesta en producción del nuevo buscador de cursos.
- e. Finalizar el diseño e implementación de una nueva aplicación complementaria que permita a SENCE acceder más masivamente a los participantes de cursos de



capacitación de franquicia tributaria para lograr una mejor evaluación de su experiencia y a la vez incentivar su potencial “fiscalizador”.