



SENCE
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

Atención Ciudadana

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Compromisos Ciudadanos

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sence, potencia las condiciones de empleabilidad de las chilenas y chilenos por medio de programas que subsidian o financian la capacitación de trabajadores/as y de quienes estén cesantes o buscando trabajo por primera vez, a fin de mejorar el acceso al mundo laboral, y con él, las condiciones de vida, productividad y competitividad del país.

Además, Sence garantiza los siguientes derechos ciudadanos, para servir a sus beneficiarios/as de manera oportuna, efectiva y con calidad en sus Centros de Atención Ciudadana.

I. Toda persona y empresa que acceda a nuestros servicios y productos tiene derecho a:

- 1) Recibir de parte de los funcionarios/as de Sence una atención amable, respetuosa, oportuna y eficiente, que responda a sus necesidades de información y/u orientación.
- 2) No ser objeto de ningún tipo de discriminación arbitraria.
- 3) Que su tiempo de espera para atención en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de cada Dirección Regional, no sea superior a 15 minutos.
- 4) La gratuidad de los servicios ofrecidos, excepto el pago de acreditación de actividades de capacitación impartidas por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC).
- 5) Ser informado/a en los Centros de Atención Ciudadana de Sence en forma clara y comprensible sobre los requisitos, plazos, procedimientos, antecedentes y documentos que deben acompañar su solicitud o requerimiento específico.
- 6) Formular preguntas, efectuar reclamos o sugerencias y manifestar felicitaciones a través de:
 - Teléfono de Información Ciudadana Gratuito: **800 80 10 30**.
 - Centro de Documentación Virtual (CEDOC), disponible en www.sence.cl
 - Buzón Ciudadano, Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) Virtual en el sitio www.sence.cl y Presencial en todas las Direcciones Regionales de la institución.
 - **Nuestros Centros de Atención Ciudadana están insertos en el proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001:2008.**
- 7) Solicitar información pública(*) y ser informado sobre ella a través de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias Presencial y Virtual, en cada Dirección Regional y el Centro de Documentación Virtual.

(*) Estructura orgánica de la institución, sus funciones, competencias y responsabilidades, marco normativo, personal contratado, compras y adquisiciones, entre otros, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Información disponible en www.sence.cl, sección Gobierno Transparente, actualizada al menos, una vez al mes.



SENCE
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

Atención Ciudadana

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

8) Que sus preguntas, felicitaciones y sugerencias sean respondidas en un plazo máximo de 2 días hábiles, y sus reclamos, dentro de 10 días hábiles.

Las solicitudes relacionadas con información pública del Servicio, se responderán en un plazo máximo de 20 días hábiles (y en casos calificados, extendibles por 10 días hábiles más), conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

9) Conocer la identidad del funcionario/a que lo atiende.

10) Postular a los programas de subsidios y otros beneficios Sence para el mejoramiento de su empleabilidad.

11) Resguardo de la confidencialidad de los reclamos en todos los programas administrados por Sence.

12) Conocer los resultados obtenidos en cualquier postulación, solicitud de información o reclamo presentado a Sence en los Centro de Atención Ciudadana del Servicio.

13) Presentar reclamos contra cualquier funcionario/a que vulnere sus derechos de usuario/a en los Centro de Atención Ciudadana del Sence.

II. Toda persona o empresa que acceda a nuestros servicios y productos tiene el deber de:

1) Dar un trato amable y respetuoso a los funcionarios/as de Sence cada vez que concurra a la institución.

2) Respetar y cumplir los procedimientos establecidos por Sence para acceder a cada beneficio. Información disponible en www.sence.cl.

Para mejorar la calidad de atención, Sence realiza una vez al año la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana, disponible en www.sence.cl, banner Atención Ciudadana.

En caso de no obtener una respuesta satisfactoria, podrá dirigirse al encargado/a del Centro de Atención Ciudadana Regional de Sence, quien realizará las gestiones para atender su reclamo y entregarle a la brevedad una respuesta fundada a la situación que le afecta.

Si dicha gestión no es suficiente, podrá recurrir al Encargado/a Nacional, quien tomará las acciones necesarias para solucionar su problema y responderá su misiva entregando las disculpas de la institución que representa, según sea el caso.

Los nombres de los/as encargados/as respectivos/as están disponibles en www.sence.cl.

* Si usted considera que alguno de sus derechos ha sido vulnerado, podrá manifestar su disconformidad a través de cualquiera de los medios antes señalados.

Francisco Lavaredo Larrondo

Director Nacional
Santiago, octubre 11

