



## PRIMERA CONVOCATORIA

**Título de la Experiencia:** Desarrollo de la primera Bolsa Electrónica de Trabajo gratuita y pública denominada Infoempleo.

**País:** Chile.

**Nombre Institución:** Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE.

**Área Temática – Sub Área:** Intermediación Laboral directa y en línea.

**Fecha Inicio Experiencia:** Año 1997.

### I.- Resumen

Infoempleo es una novedosa herramienta de información laboral que sirve para buscar y ofrecer empleo de una manera ágil y rápida. Consiste en una bolsa de trabajo que operando vía Internet, se convierte en un canal permanente de información sobre los aspectos relacionados con la búsqueda de trabajo, orientación laboral y oportunidades de capacitación ocupacional.

Infoempleo está en funcionamiento desde el año 1997 y procesa anualmente un total de 16.858.945 transacciones como consultas, modificaciones, ingresos de currículos, publicaciones de ofertas de empleo, entre otras.

InfoEmpleo es la primera versión de una política activa de intermediación laboral realizada por el SENCE<sup>1</sup>. Esto quiere decir que a nivel nacional, todos sus servicios en esta área son desarrollados en línea, con la asistencia de centros de acceso y el apoyo a nivel local de las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL).

Entre los principales resultados de la operación del Sistema 2005 se tienen los siguientes:

- 151.537 currículum publicados por parte de usuarios.
- Más de 20.000 ofertas de empleo realizadas por empresas.
- 12 solicitudes de links a otras bolsas de empleo de empresas particulares<sup>2</sup>.
- 132.667 usuarios registrados y 29.133 registros ingresados anualmente.

El programa “Infoempleo” fue seleccionada por la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD) perteneciente a la OEA (Organización de Estados

---

<sup>1</sup> Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

<sup>2</sup> Actualmente muchas empresas solicitan permanentemente incorporar en nuestro portal link de sus paginas. Ante los cual el equipo de Sence revisa las solicitudes, paginas y antecedentes y toma la decisión de incorporar o no el link en nuestro portal, en función del potencial aporte de este link para los usuarios de nuestra página.

Americanos) y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) para integrar un grupo de mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina.

## **II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica**

El objetivo general que busca el programa Infoempleo es facilitar el proceso de búsqueda de empleo, a través de servicios de publicación de ofertas de empleo, generación de matching<sup>3</sup> entre ofertas y demandas de trabajo y proporcionar información que permita orientar la gestión de la Unidad de Intermediación laboral.

Entre los objetivos específicos de programa se tienen los siguientes:

- Proporcionar un sistema nacional y gratuito de registro de currículos.
- Proporcionar un sistema nacional y gratuito de registros de ofertas de empleo.
- Proporcionar un sitio de noticias relativas a temas de empleo.
- Generar un observatorio del mercado del trabajo a nivel nacional.

---

<sup>3</sup> Por matching se entiende el cruce o pareo entre variables, que para este caso sería el cruce entre oferta y demanda de empleo.

### **III.- Contexto de la Experiencia**

InfoEmpleo surgió como iniciativa el año 1997 bajo el nombre InfoJoven, como una herramienta de apoyo para la búsqueda empleo, enfocada hacia jóvenes<sup>4</sup>. El año 1998 cambió de nombre a InfoEmpleo y debido al éxito obtenido en el primer año de operación y se amplió su público objetivo a todas aquellas personas que quisieran ingresar sus datos para encontrar empleo. Actualmente, InfoEmpleo está dirigido a la población desempleada y a los jóvenes que aspiran a conseguir un puesto de trabajo.

El entorno en que se inició la práctica está enmarcado en la generación de un nuevo escenario en el mercado laboral tras la globalización de los mercados, el desarrollo tecnológico y los cambios en la organización de la producción. Este escenario se caracteriza – principalmente - por una alta movilidad laboral, el aumento de la velocidad de obsolescencia de habilidades, el incremento del trabajo independiente y el surgimiento de nuevas formas de contratación.

Ante este escenario, la mayoría de los trabajadores(as) chilenos(as) no tienen las competencias ni habilidades de base para desenvolverse adecuadamente en el mercado del trabajo actual. El promedio de escolaridad de la fuerza de trabajo es de 8,8 años y el 70% de la población mayor de 15 años no ha completado sus estudios básicos y medios<sup>5</sup>. Si bien sólo un 4,6% de la población declara no saber leer ni escribir, más del 50% tiene el nivel más bajo - a nivel internacional - de comprensión de lectura, de textos impresos y de cálculos aritméticos básicos. En este sentido, Chile se encuentra lejos de los estándares de los países desarrollados respecto de las competencias básicas de comprensión de lectura y operaciones matemáticas simples.

Entre los desafíos del SENCE y del gobierno chileno se encuentran entonces, el mantener la cobertura actual y mejorar la pertinencia de la capacitación, orientar el uso de la capacitación para disminuir las brechas en competencias básicas de empleabilidad y complementar el reconocimiento del aprendizaje a través de la experiencia laboral, y mejorar la eficiencia del proceso de intermediación laboral y articularlo con la oferta de capacitación para aquellas personas que tienen dificultades para insertarse laboralmente, entre otros.

#### **Contexto Institucional**

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) (<http://www.sence.cl>) es un organismo técnico del Estado descentralizado, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo. Su misión es través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente.

---

<sup>4</sup> Esta propuesta no tenía rango de edad, lo que se proponía era ayudar a todos los jóvenes que así lo necesitaran.

<sup>5</sup> Infoempleo no tiene una cobertura definida, funciona de manera gratuita a nivel nacional y no tienen restricciones ni por edad, sexo, oficio, etc. Por lo tanto, cualquier puede publicar su CV y cualquiera su vacante libremente y sin ningún tipo de restricción.

En este contexto, el Programa de Intermediación Laboral del SENCE –que coordina el portal Infoempleo es la unidad encargada de desarrollar programas e implementar proyectos que promuevan mecanismos de intermediación y contribuyan a obtener un adecuado nivel de empleo y movilidad laboral de los trabajadores. Asimismo, busca fortalecer la vinculación institucional con las demás entidades del sistema de intermediación laboral, como las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL); Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), empresas, entre otros, y dar respuestas rápidas, eficaces y eficientes a las demandas de empleo y de mano de obra.

Su objetivo general es promover líneas programáticas destinadas a desarrollar la intermediación laboral y, por esa vía, coadyuvar al quehacer esencial del Servicio, que tiene como objetivo promover el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleo, mejorar la productividad de los trabajadores y las empresas, así como la calidad de los procesos y productos.

Sus principales líneas de trabajo son:

**Programa SENCE - Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL):** Las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral son una de las entidades estatales que gestionan en el ámbito comunal la búsqueda activa de empleo, la orientación vocacional y la derivación a programas de capacitación estatales para personas cesantes o trabajadores activos que buscan cambiar de empleo. El único requisito para su utilización es ser mayor de edad o contar con el permiso correspondiente para trabajar. En todos los casos se solicita la cédula de Identidad y un vitae y los servicios son gratuitos.

**InfoEmpleo:** Bolsa Electrónica de Empleo de acceso gratuito para sus usuarios, creada como herramienta de intermediación laboral, dirigida trabajadores desempleados o que quieren cambiar de empleo y empleadores que requieren recursos humanos para llenar sus puestos de trabajo.

**Seguro Obligatorio de Cesantía:** La Ley 19.728 que crea el Seguro de Cesantía, establece en el artículo 28, que "las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral OMIL, deberán cumplir el rol de intermediar a los beneficiarios del Seguro con cargo al Fondo Solidario, para apoyar su búsqueda activa de empleo, asignar cursos de capacitación y certificar su derecho al pago del beneficio".

**Certificación de Competencias de Laborales:** Persigue como objetivo esencial reconocer formalmente los conocimientos y habilidades que los trabajadores han desarrollado a lo largo de su vida laboral. Al mismo tiempo, dispone de capacitación orientada al desarrollo de competencias para mejorar su empleabilidad, calidad de vida y oportunidades de crecimiento, en un entorno económico cambiante y crecientemente globalizado.

**Sistema de Información del Mercado Laboral:** El Sistema de Información del Mercado Laboral está inserto en el Programa Chile Califica, como un Subcomponente dentro de una línea de trabajo acerca de Instrumentos para facilitar la educación y capacitación permanente.

Este Sistema, contempla generar información sobre mercado del trabajo; oferta de formación técnica y de capacitación laboral y ofrecer servicios de intermediación laboral y consejería vocacional y laboral para ayudar a las personas en el desarrollo de su carrera laboral, búsqueda de empleo y toma de decisiones sobre opciones de formación, capacitación y certificación.

El objetivo de la Unidad de Intermediación Laboral con la ejecución de esta línea de trabajo, es involucrar en un sistema de información a todos los actores relevantes del mercado laboral como aquellos oferentes de empleo, oferentes de capacitación y organismos de intermediación laboral, entre otros, con el fin de proporcionar a sus usuarios el acceso a una información ordenada, coherente, eficiente y relevante, que facilite la planificación y toma de decisiones acerca de su formación profesional y su relevancia en el mercado laboral.

El sistema es funcional, abierto y gratuito para todos aquellos usuarios que deseen ingresar sus datos y se ha ido adaptando a las necesidades de sus usuarios.

En línea, InfoEmpleo ofrece los siguientes servicios:

#### **Publicación de vacantes de empleo disponibles:**

El ingreso de vacantes disponibles se realiza a través de una cuenta de administración. Con este sistema el empleador obtiene un identificador de usuario y una contraseña con los cuales se autoriza su ingreso al sitio. Una vez ingresados y verificados los datos del empleador, éste puede operar con todos los servicios.

Una vez que los empleadores obtienen su cuenta de administración están en capacidad de realizar las siguientes operaciones<sup>6</sup>:

- Publicar vacantes de trabajo.
- Reactivar vacantes, mantener y consultar una base de datos con todas las vacantes que ha ingresado en el sistema.
- Mantener un recordatorio de las búsquedas que se han realizado.

---

<sup>6</sup> Tanto los empleadores como las personas se pueden informar de la existencia de Infoempleo, a través de las siguientes modalidades: ingresando al Portal de Sence y vía e-mail en las direcciones de [ilaboral@sence.cl](mailto:ilaboral@sence.cl) y/o en el e-mail [omil@sence.cl](mailto:omil@sence.cl).

- Mantener un sistema de mensajes internos de InfoEmpleo que le permite operar en forma anónima; en términos prácticos: las personas que encuentran sus vacantes y deseen comunicarse con el empleador no conocerán su identidad y sólo podrán enviarle mensajes internos de InfoEmpleo. El empleador, a su vez, en cualquier momento puede contactarse con los oferentes (trabajadores) y revelarles su identidad o la de su empresa.

### **Ingreso de currículos para la búsqueda laboral:**

Las personas que buscan empleo pueden registrarse para crear su cuenta de usuario y administrar su *currículum vitae* para ingresar datos personales, antecedentes académicos y antecedentes laborales que le permitirán postular a las vacantes de puestos de trabajo publicadas en el sitio. Esta cuenta es administrada por el usuario a través de un nombre y contraseña.

Una vez que el usuario posee una cuenta de administración está en capacidad de:

- Utilizar el sistema de mensajes y de búsquedas automáticas de vacantes disponibles.
- Ingresar antecedentes anónimos y utilizar el nuevo Sistema Interno de Mensajes para recibir las vacantes disponibles desde las empresas. El anonimato está dado por la posibilidad de NO ingresar datos que permiten identificar a una persona: nombre, número personal de identidad, teléfono, correo electrónico.
- Cada búsqueda que se realice puede ser almacenada para futuras referencias.

Dentro del sitio, la administración de vacantes disponibles y currículos es completamente gratuita para los dos tipos de usuario y cuenta con soporte técnico vía correo electrónico y teléfono.

Con el objeto de facilitar el ingreso de ofertas laborales y demandas al sistema, la publicación es muy rápida. Al ingresar información, ésta es revisada por el administrador del sistema y queda publicada media jornada después de ingresada al sistema por el empleador. El SENCE monitorea permanentemente los ingresos y se reserva el derecho de eliminar cualquier información que estime no corresponda a un uso adecuado del sistema y que perjudique el cumplimiento de los objetivos de la bolsa de trabajo.

## **IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito**

La práctica forma parte de un proceso de modernización del SENCE. Como parte de este proceso, para cumplir con el objetivo de entregar mayor información, velar por la transparencia del sistema, y facilitar el acceso de la pequeña y mediana empresa, el SENCE se ha orientado preferentemente a sus usuarios.

Una de las estrategias implementadas es la facilitación de los trámites a través de la implantación de sistemas informáticos y de auto-atención. Se ha desarrollado una serie de sistemas informáticos que permiten que distintos tipos de usuarios elijan el sistema que les resulte más cómodo de acuerdo con sus recursos tecnológicos, su ubicación geográfica y el volumen de acciones que realiza.

El portal y los servicios ofrecidos por Infoempleo son coordinados por dos unidades organizacionales del SENCE. Así, la Unidad de Intermediación Laboral, es quien define las políticas, diseños y procesos, además monitorea el sistema. La operación y actualización de la plataforma informática es responsabilidad del Área de Procesos y Sistemas.

Sistemáticamente, las etapas del desarrollo de la experiencia desde el 1997 a la fecha son:

- Formación de una mesa de trabajo con miembros de la Unidad de Intermediación Laboral y de la Unidad de Informática, que definió los requerimientos de la bolsa electrónica de empleo y realizó el seguimiento del diseño, desarrollo y entrega del sistema.
- Definición de los requerimientos de una bolsa electrónica de empleo de carácter nacional para la contratación de una consultaría para el diseño y desarrollo del sistema.
- Contratación por medio de una licitación privada el diseño y desarrollo de la Bolsa Electrónica de empleo.
- Contratación mediante licitación privada la actualización de la Bolsa Electrónica de empleo.
- Realización del seguimiento del desarrollo de la bolsa de empleo para que cumpla con los requerimientos definidos.
- Recepción de la bolsa electrónica de empleo y capacitación del administrador del sistema.
- Promoción y marketing respecto del uso de la bolsa electrónica de empleo.

### **Aspectos Tecnológicos de funcionamiento del portal Infoempleo.**

InfoEmpleo está programado de manera tradicional CGI (Common Gateway Interface) en inglés (Pasarela de Interfaz Común), como un conjunto de Scripts de Perl. Estos Scripts se ejecutan con el módulo de Apache Mod\_perl. El sistema se ejecuta Sobre sistema operativo Linux, y utiliza la base de datos Oracle. El servidor de base de datos y el servidor Web están conectados usando TCP/IP. Los programas acceden a la base de Datos usando DBI con plataforma de base de datos Oracle 9.i.

El sistema esta programado usando los tradicionales Scripts de Perl con Extensión.pl. Estos Scripts son ejecutados por el módulo de ejecución de Scripts Perl de Mod\_perl: Apache: Registry. Estos módulos de ejecución, permiten aprovechar la precompilación, las ganancias de performance y mantención de estado que genera el tener un intérprete de Perl incluido en el servidor Web, entre otras cosas.

El servidor de base de datos y el servidor Web están conectados usando TCP/IP. Los programas acceden a la base de datos usando DBI.

El Servidor tiene habilitadas dos de sus tres Tarjetas de Red. Una de ellas está conectada directamente a Internet, y tiene una dirección de IP Pública: La otra tarjeta esta conectada a la red interna de SENCE.

Esta máquina además de ejecutar Infoempleo, da el servicio de DNS (sistemas de nombres de dominio) público como servidor primario para todos los dominios inscritos por SENCE.

El servidor Web Apache ejecuta en modalidad de Hosts Virtuales por Nombre, y aloja varios sitios Web además de Infoempleo.

Como el Servidor está conectado directamente a Internet, tiene activo el Firewall de Linux Kernel 2.4: IPTables, el script de Firewall. Las reglas de IPTables son generadas dinámicamente por el generador de reglas gShield al subir o bajar el servicio de Firewall. Como es lo usual la instalación de gShield. Adicionalmente la máquina tiene activo el "tcpwrapper" de Wietse Vienema. Lo que quiere decir que los servicios de red pueden ser asegurados. Usando los archivos que involucran este proceso.

### **Factores críticos de éxito del portal Infoempleo.**

En este ámbito, destacan aspectos institucionales que facilitaron la introducción de la Bolsa de Empleo tales como:

- Asesoría técnica recibida de profesionales de Canadá acerca de implementar un portal de empleo dado que una iniciativa de este tipo esta asociada directamente con el propósito de SENCE, como servicio nacional de capacitación y empleo.
- Alto interés y apoyo de la Dirección del SENCE.
- Liderazgo de la dirección de la Unidad de Intermediación Laboral en implementar un sistema con estas características.

### **V.- Medios Utilizados**

La explotación del sistema requiere un administrador del sitio, que trabaja en promedio 5 horas diarias, y la dedicación parcial de personal de la Unidad de Intermediación Laboral para el monitoreo de su funcionamiento. Requiere, además, de dos horas semanales y

dedicaciones discontinuas de horas en procesos de rediseño o redefiniciones de políticas y procesos.

Recursos Humanos: Unidad de Intermediación Laboral compuesta por una Jefa de Unidad, 5 profesionales y una secretaria. Unidad de sistemas, compuesta por un a funcionaria. Ninguno de de dedicación exclusiva a Infoempleo.

Recursos Físicos: Internet banda ancha y servidor.

Datos técnicos:

Lenguaje	Mod-Perl, HTML
Servidor	Linux, Red Hat 7.3
Servidor	Web Apache
Base de datos	Oracle 9i.

Recursos Financieros: 43 mil dólares es lo gastado a la fecha en las actualizaciones del sistema. Estos recursos fueron utilizados en dos momentos para financiar el diseño y aplicación, y posteriormente la actualización del portal. Ambos trabajos fueron producto de contratación de consultoras idóneas mediante licitaciones privadas a nivel nacional. Luego de esta intervención no se han invertido nuevos recursos.

## **VI.- Actores Involucrados**

- SENCE: Personal de la Unidad de Intermediación Laboral, que responde consultas del público, analiza la incorporación de otras bolsas como link a Infoempleo y gestiona la publicación de noticias. Y personal de Sistemas, quienes controlan el correcto funcionamiento del portal, actualizan el sistema y generan el ranking de trabajos más buscados.
- Personas: público a nivel nacional que gratuitamente publica sus currículos, revisa las ofertas y se informa de los nuevos requerimientos del mercado del trabajo.
- Empresas: empleadores a nivel nacional que gratuitamente publican sus ofertas, revisan los currículos publicados, seleccionan postulantes y se informan acerca del mercado del trabajo.

## VII.- Resultados Logrados

Resultados verificables a través de indicadores:

- Más de 100.000 visitas mensuales y entre 4.291 a 6.421 visitas diarias.
- 16.858.945 transacciones al año: consultas, modificaciones, ingresos de currículum, publicaciones de ofertas de empleo, entre otras.
- 151.537 currículum ingresados. 23.969 currículum ingresados solo el año 2005.
- 20.000 demandas de empleo al año que corresponden principalmente a Contadores Auditores, Psicólogos, Ingenieros de Ejecución en Computación e Informática, Ingenieros Comerciales y Secretarías.
- 38.421 ofertas ingresadas solo el año 2005.
- 2.473 están actualmente vigentes.
- 12 link de otras bolsas de empleo registrados en el portal.
- Ranking de los trabajos más buscados.

Desafíos:

- Sistematizar el impacto en colocaciones.
- Implementar un sistema de control efectivo de ofertas de empleo falsas.
- Mejoramiento de la plataforma web.
- Contar con mayor personal exclusivo para el funcionamiento del portal.

## VIII.- Premios y Reconocimientos

- En el año 2000 SENCE recibió por el Infoempleo una mención al “Premio Mejor Sitio Web de Gobierno”, en la categoría de ministerio, Subsecretaría y Portales Transversales a la Bolsa Electrónica de Gobierno.
- En Octubre del 2005 Infoempleo fue seleccionada por la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD) perteneciente a la OEA (Organización de Estados Americanos) y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) para integrar un grupo de mejores prácticas de gobierno electrónico en América Latina.

<p><b>Persona responsable de contacto que presenta la Práctica:</b> Paula Agurto Spencer. <b>Cargo:</b> Jefa de la Unidad de Intermediación Laboral de SENCE. <b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:pagurto@sence.cl">pagurto@sence.cl</a> – <a href="mailto:ilaboral@sence.cl">ilaboral@sence.cl</a></p>
--