

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2019**

Programa/Institución: Subsidio al Empleo Joven (SEJ)
Ministerio: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
Servicio: SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO
Año: 2018
Calificación: Parcialmente cumplido
 Favor, revisar lo siguiente: 1. Si requieren cancelar algún compromiso, éste debe ser solicitado vía oficio. 2. Sobre evaluación impacto, dado que se reporta anticipadamente y Dipres tiene comentarios al respecto, éste queda a la espera de acciones recomendadas. 3. Se solicita reportar acciones para el periodo de evaluación. Se reportaron acciones a futuro y se tienen comentarios sobre éstas.

Observación:

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
1. Eficacia: No es posible concluir que: aquellos beneficiarios nuevos que no habían cotizado el año anterior, lo hicieron debido al subsidio; o que aquellos beneficiarios que aumentaron el número de cotizaciones pagadas respecto al año anterior o que pagaron al menos una cotización en cada uno de los siguientes dos años, lo hicieron a causa del subsidio; o que los concedidos que no recibieron pagos se debió al no cumplimiento de algún requisito distinto al pago de cotizaciones o que la baja participación de trabajadores independientes en el programa se debe a que aún no se implementa la obligatoriedad de pago de cotizaciones para independientes. Si es posible concluir que el subsidio pagado al trabajador y al empleador podría estar actuando como un premio a la formalidad. Se sugiere indagar tanto	<p>COMPROMISO 1: Realizar un estudio de impacto que permita determinar los efectos causales del programa, así como un la elaboración de un documento producido por el programa con los ajustes a realizar en base a los resultados del estudio de impacto.</p> <p>A) Informe de diseño, desarrollo y resultados del estudio de impacto que aborde las recomendaciones señaladas</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Se adjunta el estudio de impacto que evalúa los efectos causales del programa donde se presenta que tanto SEJ como BTM evidencian resultados positivos en cuanto a la mejora, tanto en la probabilidad de cotización mes a mes como en cuanto a la renta bruta mensual.</p> <p>En términos del rediseño que el programa realizará, no se encuentra considerado dado los positivos resultados de la evaluación de impacto.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica parcialmente cumplido, pues si bien es evidente la realización de una evaluación de impacto no experimental mediante matching y DIF-DIF, el documento deja dudas respecto a (1) la teoría de cambio de los programas, planteando la pregunta: ¿Qué se esperaría teóricamente que pasaría con los beneficiarios del programa en relación a su contrafactual en diferentes momentos del tiempo? (2) los resultados obtenidos y sus magnitudes en relación a lo que uno anticiparía sería la teoría de cambio. Por ejemplo, a priori uno esperaría que</p>

<p>con los mismos beneficiarios como con la base de datos del seguro de cesantía la trayectoria laboral, considerando el tiempo de relación laboral mantenido con el actual empleador, como las entradas y salidas al mercado formal. El no conocer los contrafactuales y las razones de por qué no se cotiza, dado que en este caso en particular la decisión es de dos agentes, empresa y trabajador, es un problema de mayor complejidad.</p> <p>2. Eficacia: Una vez resuelta la pregunta respecto al escenario contrafactual (situación sin subsidio) de los beneficiarios y de las causas de la informalidad, se podría recomendar medidas que mejoren la eficacia del programa.</p> <p>3. Eficiencia: En el caso que se concluya que las causas de la baja tasa de formalidad de jóvenes, no es solo un problema de costos sino también de valoración de beneficios del sistema de protección social, se debiera considerar un monto de subsidio mayor para aquellos que demuestren que la situación inicial, previa a la participación en el programa, era de informalidad.</p>		<p>personas trabajando que reciben un bono, al dejar de recibirlo bajarían sus ingresos en relación al contrafactual y no al revés, (3) la interpretación de algunos resultados. Queda la pregunta: ¿Qué resultado debería ser bueno y cual no? La existencia de estas dudas implica que potencialmente los resultados y sus interpretaciones podrían guiar erróneamente a los tomadores de decisión de políticas públicas. Por lo tanto, para poder dejar como cumplido el compromiso, se recomienda, por ejemplo que SENCE defina un comité de 2 o 3 académicos expertos en econometría que puedan revisar el informe y a quienes se les pueda presentar los resultados de evaluación para que estos puedan emitir comentarios que permitan mejorar el informe para que este sea robusto y confiable como insumo para la toma de decisiones de política pública. Cabe mencionar, que dado que el compromiso está para ser cumplido a finales del 2020, se dejará como parcialmente cumplido, de modo que se resuelvan estas dudas.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de evaluación de impacto</p>
<p>1. Eficacia: No es posible concluir que: aquellos beneficiarios nuevos que no habían cotizado el año anterior, lo hicieron debido al subsidio; o que aquellos beneficiarios que aumentaron el número de cotizaciones pagadas respecto al año anterior o que pagaron al menos una cotización en cada uno de los siguientes dos años, lo hicieron a causa del subsidio; o que</p>	<p>COMPROMISO 2: Realizar un estudio de impacto que permita determinar los efectos causales del programa, así como un la elaboración de un documento producido por el programa con los ajustes a realizar en base a los resultados del estudio de impacto.</p> <p>B) Informe de avance del estudio de impacto que aborde las</p>	<p>Se adjunta el estudio de impacto que evalúa los efectos causales del programa donde se presenta que tanto SEJ como BTM evidencian resultados positivos en cuanto a la mejora, tanto en la probabilidad de cotización mes a mes como en cuanto a la renta bruta mensual. En términos del rediseño que el programa realizará, no se encuentra considerado dado los positivos resultados de la evaluación de impacto.</p>

<p>los concedidos que no recibieron pagos se debió al no cumplimiento de algún requisito distinto al pago de cotizaciones o que la baja participación de trabajadores independientes en el programa se debe a que aún no se implementa la obligatoriedad de pago de cotizaciones para independientes. Si es posible concluir que el subsidio pagado al trabajador y al empleador podría estar actuando como un premio a la formalidad. Se sugiere indagar tanto con los mismos beneficiarios como con la base de datos del seguro de cesantía la trayectoria laboral, considerando el tiempo de relación laboral mantenido con el actual empleador, como las entradas y salidas al mercado formal. El no conocer los contrafactuales y las razones de por qué no se cotiza, dado que en este caso en particular la decisión es de dos agentes, empresa y trabajador, es un problema de mayor complejidad.</p> <p>2. Eficacia: Una vez resuelta la pregunta respecto al escenario contrafactual (situación sin subsidio) de los beneficiarios y de las causas de la informalidad, se podría recomendar medidas que mejoren la eficacia del programa.</p> <p>3. Eficiencia: En el caso que se concluya que las causas de la baja tasa de formalidad de jóvenes, no es solo un problema de costos sino también de valoración de beneficios del sistema de protección social, se debiera considerar un monto de subsidio mayor para aquellos que demuestren que la situación inicial,</p>	<p>recomendaciones señaladas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2020</p>	<p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de evaluación de impacto</p>
---	--	--

<p>previa a la participación en el programa, era de informalidad.</p>		
<p>1. Eficacia: No es posible concluir que: aquellos beneficiarios nuevos que no habían cotizado el año anterior, lo hicieron debido al subsidio; o que aquellos beneficiarios que aumentaron el número de cotizaciones pagadas respecto al año anterior o que pagaron al menos una cotización en cada uno de los siguientes dos años, lo hicieron a causa del subsidio; o que los concedidos que no recibieron pagos se debió al no cumplimiento de algún requisito distinto al pago de cotizaciones o que la baja participación de trabajadores independientes en el programa se debe a que aún no se implementa la obligatoriedad de pago de cotizaciones para independientes. Si es posible concluir que el subsidio pagado al trabajador y al empleador podría estar actuando como un premio a la formalidad. Se sugiere indagar tanto con los mismos beneficiarios como con la base de datos del seguro de cesantía la trayectoria laboral, considerando el tiempo de relación laboral mantenido con el actual empleador, como las entradas y salidas al mercado formal. El no conocer los contrafactuales y las razones de por qué no se cotiza, dado que en este caso en particular la decisión es de dos agentes, empresa y trabajador, es un problema de mayor complejidad.</p> <p>2. Eficacia: Una vez resuelta la pregunta respecto al escenario contrafactual (situación sin subsidio)</p>	<p>COMPROMISO 3: Realizar un estudio de impacto que permita determinar los efectos causales del programa, así como un la elaboración de un documento producido por el programa con los ajustes a realizar en base a los resultados del estudio de impacto.</p> <p>C) Informe de los ajustes realizados al programa a raíz de los resultados de dicho estudio:</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>Se adjunta el estudio de impacto que evalúa los efectos causales del programa donde se presenta que tanto SEJ como BTM evidencian resultados positivos en cuanto a la mejora, tanto en la probabilidad de cotización mes a mes como en cuanto a la renta bruta mensual. En términos del rediseño que el programa realizará, no se encuentra considerado dado los positivos resultados de la evaluación de impacto.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de evaluación de impacto</p>

<p>de los beneficiarios y de las causas de la informalidad, se podría recomendar medidas que mejoren la eficacia del programa.</p> <p>3. Eficiencia: En el caso que se concluya que las causas de la baja tasa de formalidad de jóvenes, no es solo un problema de costos sino también de valoración de beneficios del sistema de protección social, se debiera considerar un monto de subsidio mayor para aquellos que demuestren que la situación inicial, previa a la participación en el programa, era de informalidad.</p>		
<p>4. Eficiencia: Además, para incentivar un cambio de comportamiento a largo plazo y de esta forma se perciban los beneficios de participar en el sistema de protección social, se sugiere exigir más de un pago de cotización consecutivo en un año para ser considerado beneficiario y recibir subsidio</p> <p>5. Eficiencia: En cuanto a la eficiencia, se plantea establecer un monto mínimo que cubra al menos los gastos administrativos de realizarlo, manteniendo la fórmula de pago pero partiendo de un mínimo que cubra los costos administrativos de generar el pago. Por ejemplo, en el año 2017 el costo de realizar un pago fue de 1.990 pesos por beneficiario, por lo que el comité recomienda que se fije un monto mínimo de 2.000 por concepto de subsidio. Sin embargo, el panel reconoce que el establecimiento de un monto mínimo de pago requeriría la modificación de la ley del SEJ.</p> <p>6. Eficiencia: Se propone establecer el</p>	<p>COMPROMISO 4: Informe de resultados del análisis de las recomendaciones asociadas e Informe de los ajustes realizados al programa a raíz de los resultados de dicho análisis.</p> <p>A) Informe de resultados del análisis de las recomendaciones asociadas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Se desarrolló, por medio de mesas de trabajo intersectoriales, un análisis de las recomendaciones planteadas por el EPG, dando como resultado un Informe de análisis de rediseño. En este se detallan aquellos aspectos que serán rediseñados en la ejecución de los subsidios año 2020.</p> <p><u>Observación:</u> Sin observaciones.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2019)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de rediseño</p>

<p>subsidio como un pago anual, de manera de disminuir los costos administrativos asociados al efectuar los pagos mensuales y la reliquidación, y como consecuencia eliminar los montos adeudados por motivo de reintegro. De este modo se mejorará la eficiencia del programa, en cuanto los montos serán mayores a los gastos incurridos para generarlos. Sin embargo, el panel reconoce que la eliminación de la modalidad de pago mensual es conflictiva desde una perspectiva política y social, y que el establecimiento de un monto mínimo de pago requeriría la modificación de la ley del SEJ. Sin embargo, el panel reconoce que la eliminación de la modalidad de pago mensual es conflictiva desde una perspectiva política y social.</p> <p>7. Diseño: Debido a que el pago mensual del subsidio ha producido mala evaluación por parte de los beneficiarios (principalmente al proceso de reliquidación), es ineficiente en el sentido que el gasto administrativo de cobrarlo podría superar al pago mensual (por lo menos en el 4% de los pagos mensuales) y el reintegro no es factible políticamente viable, se sugiere eliminar la posibilidad de los pagos previsionales mensuales, dejando un único pago anual del subsidio, por cual el componente 1 no debiera subdividirse según tipo de beneficiario (dependiente o independiente) a que todos tendrían el mismo proceso de producción.</p>		
4. Eficiencia: Además, para incentivar	COMPROMISO 5: Informe de	Se desarrolló, por medio de mesas de trabajo

<p>un cambio de comportamiento a largo plazo y de esta forma se perciban los beneficios de participar en el sistema de protección social, se sugiere exigir más de un pago de cotización consecutivo en un año para ser considerado beneficiario y recibir subsidio</p> <p>5. Eficiencia: En cuanto a la eficiencia, se plantea establecer un monto mínimo que cubra al menos los gastos administrativos de realizarlo, manteniendo la fórmula de pago pero partiendo de un mínimo que cubra los costos administrativos de generar el pago. Por ejemplo, en el año 2017 el costo de realizar un pago fue de 1.990 pesos por beneficiario, por lo que el comité recomienda que se fije un monto mínimo de 2.000 por concepto de subsidio. Sin embargo, el panel reconoce que el establecimiento de un monto mínimo de pago requeriría la modificación de la ley del SEJ.</p> <p>6. Eficiencia: Se propone establecer el subsidio como un pago anual, de manera de disminuir los costos administrativos asociados al efectuar los pagos mensuales y la reliquidación, y como consecuencia eliminar los montos adeudados por motivo de reintegro. De este modo se mejorará la eficiencia del programa, en cuanto los montos serán mayores a los gastos incurridos para generarlos. Sin embargo, el panel reconoce que la eliminación de la modalidad de pago mensual es conflictiva desde una perspectiva política y social, y que el establecimiento de un monto mínimo de pago requeriría la modificación de la ley del SEJ. Sin embargo, el panel</p>	<p>resultados del análisis de las recomendaciones asociadas e Informe de los ajustes realizados al programa a raíz de los resultados de dicho análisis.</p> <p>B) Informe de los ajustes realizados al programa a raíz de los resultados de dicho análisis.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2020</p>	<p>intersectoriales, un análisis de las recomendaciones planteadas por el EPG, dando como resultado un Informe de análisis de rediseño. En este se detallan aquellos aspectos que serán rediseñados en la ejecución de los subsidios año 2020.</p> <p><u>Observación:</u> Se solicita a junio del año 2020, informar sobre ajustes efectivamente realizados al programa a raíz de los resultados del análisis del compromiso 4.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de rediseño</p>
---	--	---

<p>reconoce que la eliminación de la modalidad de pago mensual es conflictiva desde una perspectiva política y social.</p> <p>7. Diseño: Debido a que el pago mensual del subsidio ha producido mala evaluación por parte de los beneficiarios (principalmente al proceso de reliquidación), es ineficiente en el sentido que el gasto administrativo de cobrarlo podría superar al pago mensual (por lo menos en el 4% de los pagos mensuales) y el reintegro no es factible políticamente viable, se sugiere eliminar la posibilidad de los pagos previsionales mensuales, dejando un único pago anual del subsidio, por cual el componente 1 no debiera subdividirse según tipo de beneficiario (dependiente o independiente) a que todos tendrían el mismo proceso de producción.</p>		
<p>8. Diseño: Dada la falta de información recién descrita, no es posible sugerir un rediseño del programa que asegure que sea eficaz como incentivo a la formalidad. Sin embargo, se sugiere realizar los siguientes cambios en la MML, mientras no se resuelva el problema de falta de información.</p> <p>9. Diseño: Cambio en el fin del programa ya que es inconsistente con el propósito. El fin del programa podría ser: Contribuir a mejorar la calidad del empleo y la desigualdad asociada al sector informal.</p> <p>10. Diseño: Modificar la definición de población objetivo ya que representa más bien la definición de la fórmula de</p>	<p>COMPROMISO 6: Presentar el programa a evaluación ex ante de MDS. De modo de: 1) Realizar cambios a la MML, 2) Modificar el fin del programa, 3) Redefinir la población objetivo, 4) Redefinir indicadores, 5) Establecer posible criterio de focalización regional y de género y 6) Posibles cambios en las modalidades de pago.</p> <p>A) Presentación a evaluación</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2020</p>	<p>De acuerdo a los establecido en el informe de rediseño y en el informe de evaluación de impacto, no resulta necesario, a la fecha, ingresar el programa a el proceso de evaluación ex ante.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p>

<p>estimación, subestimando la población objetivo al restringirla a los jóvenes vulnerables que han presentado al menos una cotización en el último año, ya que jóvenes vulnerables que no han cotizado también forman parte de la población en la que se focaliza el programa.</p> <p>11. Diseño: Respecto a la definición de indicadores, el panel sugiere las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el Porcentaje de beneficiarios efectivos que tienen al menos una cotización en los años t+1 y t+2, desagregarlo según edad del beneficiario y considerar más que un pago de cotizaciones en los años siguientes - Agregar el indicador crecimiento de duplas, el cual se encuentra definido y medido en el Cuadro de Mando Integral (CMI). <p>12. Cobertura, focalización: Establecer un criterio de focalización regional. Aun cuando el Programa opera en función de la demanda, se podrían incluir estrategias que faciliten una cobertura regional acorde con las variaciones de la tasa de participación que tiene la población objetivo del Programa en las regiones. También es conveniente analizar la posibilidad de establecer metas de acceso por región, considerando aquellas en que habiendo baja tasa de participación el acceso al Programa es menor que el promedio nacional.</p> <p>13. Cobertura, focalización: Se recomienda incluir un criterio de focalización por género, que permita disminuir las diferencias del porcentaje de benef</p>		
---	--	--

<p>8. Diseño: Dada la falta de información recién descrita, no es posible sugerir un rediseño del programa que asegure que sea eficaz como incentivo a la formalidad. Sin embargo, se sugiere realizar los siguientes cambios en la MML, mientras no se resuelva el problema de falta de información.</p> <p>9. Diseño: Cambio en el fin del programa ya que es inconsistente con el propósito. El fin del programa podría ser: Contribuir a mejorar la calidad del empleo y la desigualdad asociada al sector informal.</p> <p>10. Diseño: Modificar la definición de población objetivo ya que representa más bien la definición de la fórmula de estimación, subestimando la población objetivo al restringirla a los jóvenes vulnerables que han presentado al menos una cotización en el último año, ya que jóvenes vulnerables que no han cotizado también forman parte de la población en la que se focaliza el programa.</p> <p>11. Diseño: Respecto a la definición de indicadores, el panel sugiere las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el Porcentaje de beneficiarios efectivos que tienen al menos una cotización en los años t+1 y t+2, desagregarlo según edad del beneficiario y considerar más que un pago de cotizaciones en los años siguientes - Agregar el indicador crecimiento de duplas, el cual se encuentra definido y medido en el Cuadro de Mando Integral (CMI). <p>12. Cobertura, focalización: Establecer</p>	<p>COMPROMISO 7: Presentar el programa a evaluación ex ante de MDS. De modo de: 1) Realizar cambios a la MML, 2) Modificar el fin del programa, 3) Redefinir la población objetivo, 4) Redefinir indicadores, 5) Establecer posible criterio de focalización regional y de género y 6) Posibles cambios en las modalidades de pago.</p> <p>B) Presentar resultados de evaluación ex ante antes MDS.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2020</p>	<p>De acuerdo a los establecido en el informe de rediseño y en el informe de evaluación de impacto, no resulta necesario, a la fecha, ingresar el programa a el proceso de evaluación ex ante.</p> <p><u>Observación:</u> Este tipo de cambios debe solicitarse por oficio. Corresponde a una cancelación de un compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p>
---	--	---

<p>un criterio de focalización regional. Aun cuando el Programa opera en función de la demanda, se podrían incluir estrategias que faciliten una cobertura regional acorde con las variaciones de la tasa de participación que tiene la población objetivo del Programa en las regiones. También es conveniente analizar la posibilidad de establecer metas de acceso por región, considerando aquellas en que habiendo baja tasa de participación el acceso al Programa es menor que el promedio nacional.</p> <p>13. Cobertura, focalización: Se recomienda incluir un criterio de focalización por género, que permita disminuir las diferencias del porcentaje de benef</p>		
<p>14. Calidad: Complementar la información que proporciona la encuesta de satisfacción de beneficiarios con un estudio complementario que permita considerar otras dimensiones de análisis, orientadas a conocer la satisfacción de los usuarios respecto del bono en los aspectos que puedan retroalimentar la política del subsidio al empleo del sector beneficiario. Entre los temas a analizar están la medición del cumplimiento de expectativas del subsidio con relación al monto del bono, en términos de como complementa sus ingresos, en que lo usa, así como explorar la disposición de recibir un solo pago anual, etc. Actualmente el programa incluye una pregunta relacionada con la importancia del subsidio en el presupuesto familiar, lo cual se</p>	<p>COMPROMISO 8: Informe de ajuste de encuesta de satisfacción al programa.</p> <p>A) Informe de ajuste de encuesta de satisfacción al programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2019</p>	<p>En base al compromiso adquirido, el equipo de programa, apoyado por la Unidad de Estudios del Servicio, trabajó en la encuesta de satisfacción, incorporando la pregunta de por qué decidió postular al subsidio, de manera de poder responder a "se podría identificar cuáles son los mayores incentivos para permanecer en el programa: el pago de cotizaciones, trabajar con contrato en una empresa, entre otros". Como medio de verificación se adjunta los resultados de la aplicación de esa encuesta, que se realizó entre el 13 de Marzo y el 02 de Abril, y el cuestionario modificado.</p> <p>Además, se incorporaron preguntas para indagar de mayor manera en la valoración negativa del proceso de apelación incorporando las preguntas "¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta del proceso de apelación?", "¿Cómo evalúa la atención recibida durante el proceso de apelación?".</p> <p>En cuanto al cumplimiento de expectativas respecto al monto del subsidio, se informa que esta</p>

<p>considera insuficiente. A partir del estudio sugerido estas preguntas se podría identificar cuáles son los mayores incentivos para permanecer en el programa: el pago de cotizaciones, trabajar con contrato en una empresa, entre otros.</p> <p>15. Calidad: Para mejorar la calidad del Programa se recomienda implementar un solo pago anual del subsidio, considerando que las valoraciones más negativas están en el proceso de apelación que se deriva de la reliquidación del pago mensual, tal como fue explicado en el informe.</p>		<p>información era levantada hasta el año 2014. Sin embargo, se tomó la decisión de eliminarla de las encuestas de satisfacción, debido a que la gran mayoría de los usuarios señalaban no estar conformes con el monto entregado, representando datos que entregaban poca información y generaba molestias en los usuarios del subsidio, por lo que el Servicio decidió no volver a incorporar esta información.</p> <p>En cuanto a la calidad del programa, esto se está abordando en el proceso de rediseño, a través de mesas de trabajo con MDSyF, MINTRAB y SENCE. En estas mesas de trabajo se evaluará la pertinencia del pago anual y de los pagos provisionales mensuales.</p> <p><u>Observación:</u> Respecto a la información entregada por el programa, se realizan los siguientes comentarios:1) Si bien, se valora el esfuerzo por levantar información sobre satisfacción usuaria, el compromiso buscaba hacerse cargo de la recomendación ?Complementar la información que proporciona la encuesta de satisfacción de beneficiarios con un estudio complementario que permita considerar otras dimensiones de análisis, orientadas a conocer la satisfacción de los usuarios respecto del bono en los aspectos que puedan retroalimentar la política del subsidio al empleo del sector beneficiario. Entre los temas a analizar están la medición del cumplimiento de expectativas del subsidio con relación al monto del bono, en términos de como complementa sus ingresos, en que lo usa, así como explorar la disposición de recibir un solo pago anual, etc. Actualmente el programa incluye una pregunta relacionada con la importancia del subsidio en el presupuesto familiar, lo cual se considera insuficiente. A partir del estudio sugerido estas preguntas se podría identificar cuáles son los mayores incentivos para permanecer en el programa: el pago de</p>
---	--	---

		<p>cotizaciones, trabajar con contrato en una empresa, entre otros?. Asimismo, la acción y consecuente, medio de verificación a entregar es un ?Informe de ajuste de encuesta de satisfacción al programa?. Dado este contexto, lo proporcionado por el programa se considera incompleto, toda vez que solo da cuenta que se realizaron cambios a la encuesta de satisfacción del programa, sin especificar cuáles son esos cambios.2) De manera específica, se comenta la necesidad de avanzar en datos representativos, no solo a nivel nacional sino que también regional. Situación que no se cumple para el caso de Magallanes y Aysén.3) Asimismo, se estima que aun cuando el programa no considerase levantar datos sobre el cumplimiento de expectativas, es importante buscar caminos alternativos para conseguir información, innovando en la manera de preguntar que se hacía el 20</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Cuestionario de satisfacción 2018</p> <p>Resultados encuesta de satisfacción 2018</p>
<p>14. Calidad: Complementar la información que proporciona la encuesta de satisfacción de beneficiarios con un estudio complementario que permita considerar otras dimensiones de análisis, orientadas a conocer la satisfacción de los usuarios respecto del bono en los aspectos que puedan retroalimentar la política del subsidio al empleo del sector beneficiario. Entre los temas a analizar están la medición del cumplimiento de expectativas del subsidio con relación al monto del bono, en términos de como complementa sus ingresos, en</p>	<p>COMPROMISO 9: Informe de ajuste de encuesta de satisfacción al programa.</p> <p>B) Informe de resultados de encuesta de satisfacción al programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>En base al compromiso adquirido, el equipo de programa, apoyado por la Unidad de Estudios del Servicio, trabajó en la encuesta de satisfacción, incorporando la pregunta de por qué decidió postular al subsidio, de manera de poder responder a "se podría identificar cuáles son los mayores incentivos para permanecer en el programa: el pago de cotizaciones, trabajar con contrato en una empresa, entre otros". Como medio de verificación se adjunta los resultados de la aplicación de esa encuesta, que se realizó entre el 13 de Marzo y el 02 de Abril, y el cuestionario modificado.</p> <p>Además, se incorporaron preguntas para indagar de mayor manera en la valoración negativa del proceso de apelación incorporando las preguntas "¿Cómo</p>

<p>que lo usa, así como explorar la disposición de recibir un solo pago anual, etc. Actualmente el programa incluye una pregunta relacionada con la importancia del subsidio en el presupuesto familiar, lo cual se considera insuficiente. A partir del estudio sugerido estas preguntas se podría identificar cuáles son los mayores incentivos para permanecer en el programa: el pago de cotizaciones, trabajar con contrato en una empresa, entre otros.</p> <p>15. Calidad: Para mejorar la calidad del Programa se recomienda implementar un solo pago anual del subsidio, considerando que las valoraciones más negativas están en el proceso de apelación que se deriva de la reliquidación del pago mensual, tal como fue explicado en el informe.</p>		<p>evalúa el tiempo de respuesta del proceso de apelación?", "¿Cómo evalúa la atención recibida durante el proceso de apelación?".</p> <p>En cuanto al cumplimiento de expectativas respecto al monto del subsidio, se informa que esta información era levantada hasta el año 2014. Sin embargo, se tomó la decisión de eliminarla de las encuestas de satisfacción, debido a que la gran mayoría de los usuarios señalaban no estar conformes con el monto entregado, representando datos que entregaban poca información y generaba molestias en los usuarios del subsidio, por lo que el Servicio decidió no volver a incorporar esta información.</p> <p>En cuanto a la calidad del programa, esto se está abordando en el proceso de rediseño, a través de mesas de trabajo con MDSyF, MINTRAB y SENCE. En estas mesas de trabajo se evaluará la pertinencia del pago anual y de los pagos provisionales mensuales.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2019)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Cuestionario de satisfacción 2018 Subsidios</p> <p>Resultados Encuesta de Satisfacción SEJ año 2018</p>
--	--	---