



# Manual de instrucciones de uso **Buzón Ciudadano**

Atención Ciudadana  
Sub Dirección Nacional

## Índice

1.	INICIAR SESIÓN EN EL PORTAL BUZÓN CIUDADANO .....	2
1.1	Ingreso al Buzón Ciudadano.....	2
1.2	Inicio de sesión con Clave Única y Clave Tributaria .....	2
1.3	Ingreso con Clave Sence.....	3
2.	GENERAR CLAVE SENCE (CS).....	4
2.1	Generar Clave Sence, opción “Migrante” .....	4
2.2	Notificación que envía el sistema CS: .....	8
2.3	Recuperación de Clave Sence (CS):.....	8
3	COMPLETAR Y ENVIAR SOLICITUD.....	9
3.1	Ingreso al formulario .....	9
3.2	Llenado de formulario por consulta propia. ....	9
3.3	Completar formulario .....	10
3.4	Notificaciones de recibo o ingreso de solicitudes. ....	14
3.5	Adjuntar Poder Simple y Cédula de Identidad: .....	16
4	ESTADO DE SOLICITUDES.....	17
5	NOTIFICACIONES DE RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO.....	21

## 1. INICIAR SESIÓN EN EL PORTAL BUZÓN CIUDADANO

### 1.1 Ingreso al Buzón Ciudadano

Para acceder al Buzón Ciudadano debe ingresar al siguiente enlace <http://buzonciudadano.sence.cl>, una vez allí, el sistema le dará la bienvenida y le indicará las pautas y/o procedimiento para ingresar su solicitud:



Para continuar, debe presionar el botón "Ingrese Aquí", luego aparecerá el acceso al Buzón Ciudadano.

### 1.2 Inicio de sesión con Clave Única y Clave Tributaria

Para iniciar sesión en el Buzón Ciudadano se requiere contar con:

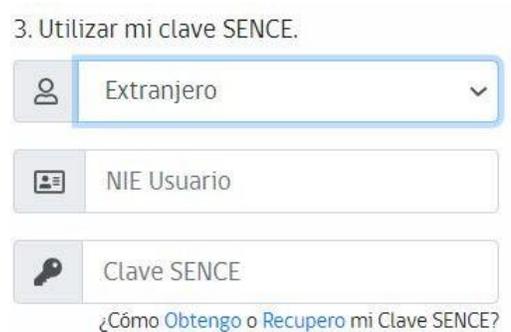
1. Clave Única (Personas naturales)
2. Clave Tributaria (Empresas y OTEC)



### 1.3 Ingreso con Clave Sence

En caso de utilizar la opción 3, Clave Sence, sólo es recomendable para personas con NIE (Número de Identidad de Extranjero) deberá realizar los siguientes pasos:

#### 1. Ingreso de Personas Extranjeras con **NIE** y Clave Sence



3. Utilizar mi clave SENCE.

Extranjero

NIE Usuario

Clave SENCE

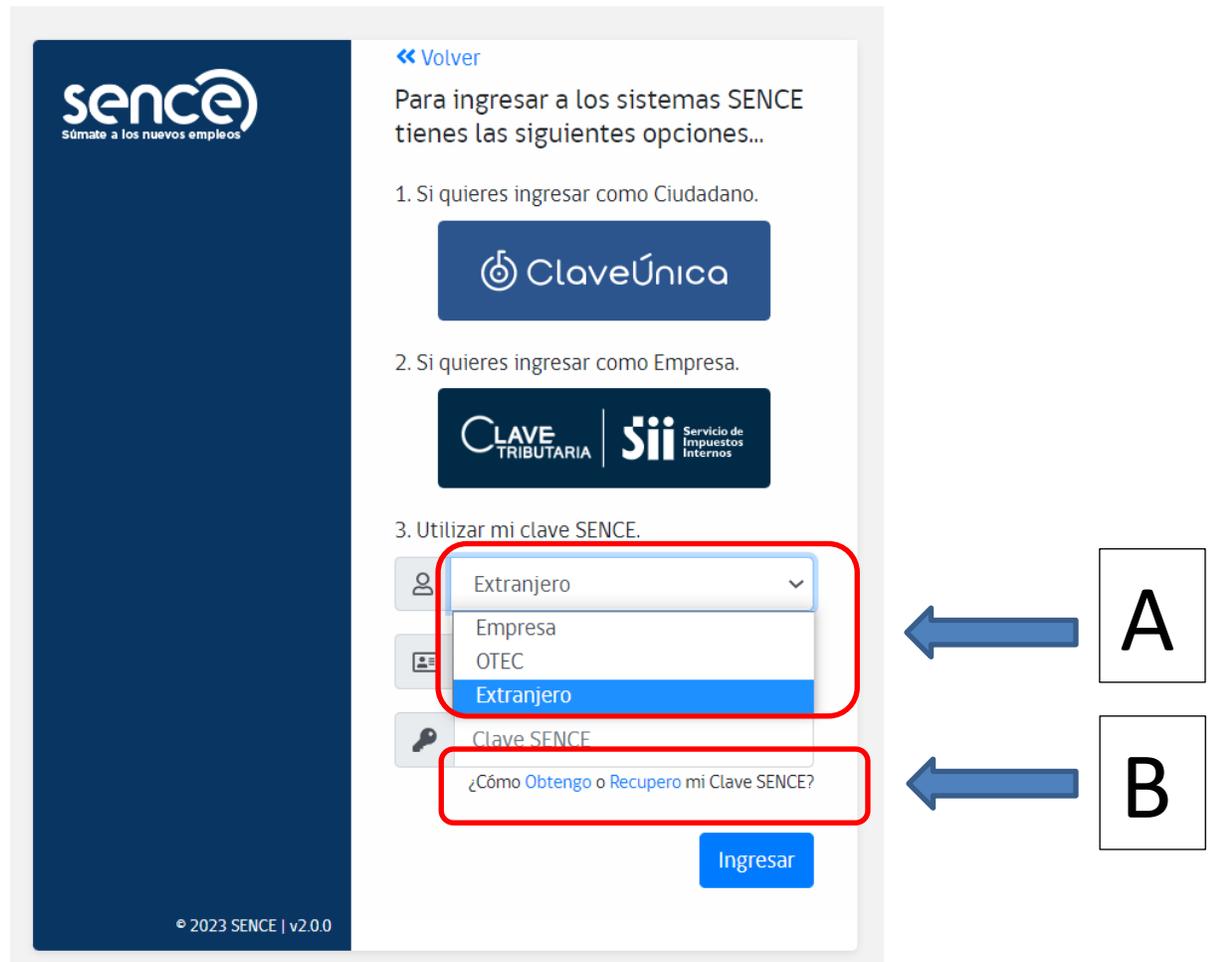
[¿Cómo Obtengo o Recupero mi Clave SENCE?](#)

Las siglas **NIE** significa “Número de Identificación del Extranjero”. Este número es para uso de los ciudadanos y ciudadanas de origen extranjero, el cual es entregado a través del correo electrónico al momento de registrarse en el sistema con Clave SENCE (CS). **Es importante mencionar que, una vez que tenga el RUT chileno, deberá acceder utilizando la Clave Única.**

En caso de no tener Clave Sence (CS), avanzar al punto (2) para efectuar el registro.

## 2. GENERAR CLAVE SENCE (CS)

1. Para generar o recuperar la Clave Sence (CS), deberá seguir los siguientes pasos, solo en caso de ser una persona extranjera que aún no cuente con RUN.
2. Posteriormente, deberá dar clic en “**Obtengo**” (Imagen sección B).



### 2.1 Generar Clave Sence, opción “Migrante”

A continuación, será redirigido/a, y deberá ingresar datos personales solicitados por el sistema (recuerde que los datos que contienen asterisco (\*) son de carácter obligatorio):

## REGISTRAR MIGRANTE

**Información de Registro**

Número de documento de Identificación \*  Tipo de Documento \* Seleccione... ▼

Documento de Identificación \*  Ninguno archivo selec.  
Tamaño máximo permitido: 1 MB  
Formato de archivo permitidos .jpg|.png|.pdf

Nombres \*

Apellido Paterno \*

Apellido Materno

Sexo \* Seleccione... ▼

Fecha de Nacimiento \*  Formato: 01-12-1992

Estado Civil \* Seleccione... ▼

Cantidad de Hijos \*

País de Origen \* Seleccione... ▼

**Datos de Contacto**

Dirección Particular \*

N° de Dirección Particular \*

Block

N° de Departamento

Región \*

Comuna \*

Email \*

Teléfono Particular

Teléfono Trabajo

Celular +56 9  (8 Carácteres)  Sin Celular

**Clave Sence**

Clave CS \*  

Repetir Clave CS \*

Pregunta Secreta \*

Respuesta Secreta \*

Para finalizar el proceso debe llenar el campo con las letras que se muestran en la imagen y a continuación pulsar en "Crear Cuenta".

**Validación de seguridad anti-Robots**

Queremos asegurarnos de que es una persona real quien está utilizando este sistema. Por favor, ingrese en el cuadro de texto las letras que muestra la siguiente imagen:

Captcha \*



Refrescar  
Ingresar

(\*) Campos obligatorios.

Crear Cuenta   **Volver**

A continuación, el sistema mostrará un mensaje con la creación de la cuenta del ciudadano (a), a través de una ventana emergente (pop up), indicando que se enviará el Número de Identificación Extranjero (NIE) y la Clave Sence a su correo electrónico:



## 2.2 Notificación que envía el sistema CS:

Una vez creada la Clave Sence, se enviará un correo electrónico con la notificación de la creación, a su vez, contendrá Número de Identificación Extranjero (NIE) y Clave Sence:



## 2.3 Recuperación de Clave Sence (CS):

Para los casos de recuperación de clave, deberá seguir los siguientes pasos, solo en caso de ser una persona extranjera que aún no cuente con RUN:

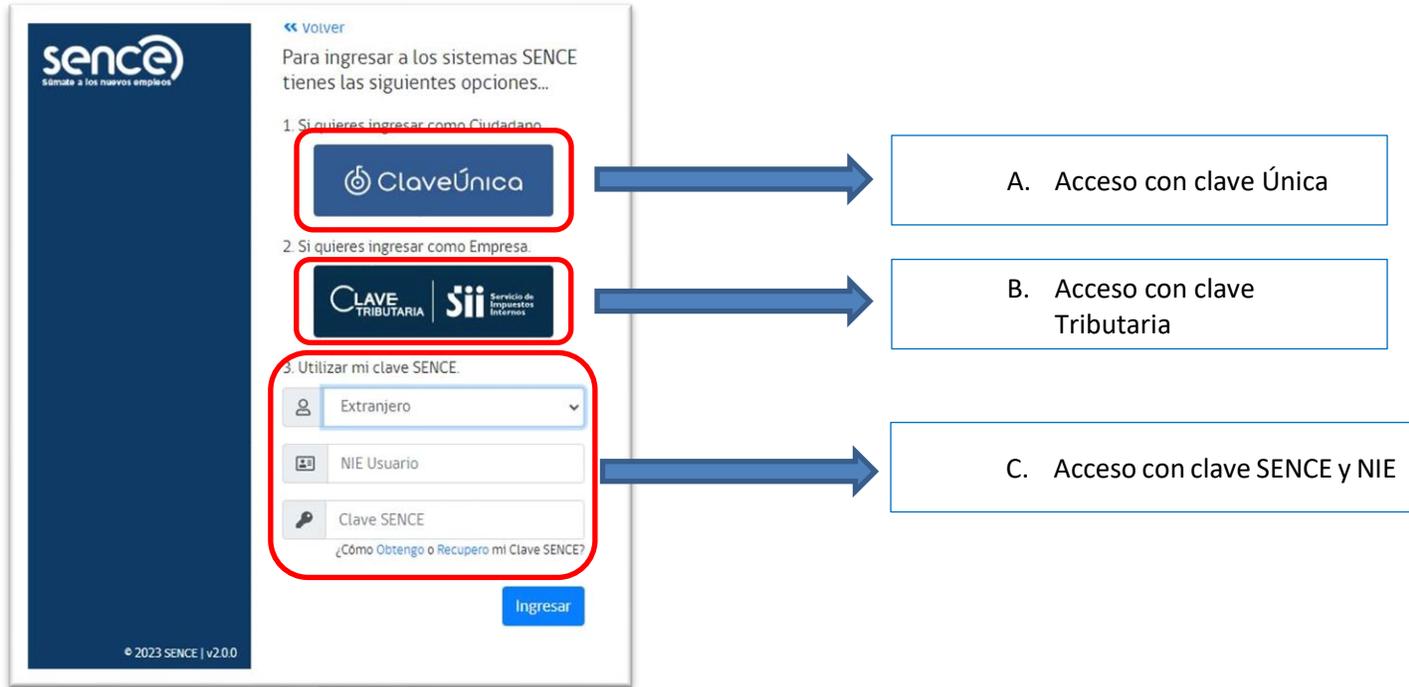
- 2.3.1 Seleccionar la opción “Recupero” en sección B ([Clic aquí para visualizar](#))
- 2.3.2 Luego, será redireccionado al portal de Clave Sence (CS), donde deberá ingresar los datos solicitados por el sistema.



### 3 COMPLETAR Y ENVIAR SOLICITUD

#### 3.1 Ingreso al formulario

Una vez obtenida la clave podrá hacer ingreso a la plataforma. Este acceso dependerá de la clave seleccionada para ingresar.



- A. Clave Única: El acceso con Clave Única es para hacer ingreso como personas ciudadanas.
- B. Clave Tributaria: El acceso con Clave Única es para hacer ingreso como Empresa y OTEC.
- C. Clave Sence: El acceso con Clave Sence será utilizado por aquellas personas que son extranjeras y que aún no cuenten con RUN.

#### 3.2 Llenado de formulario por consulta propia.

El primer paso para completar el formulario es seleccionar si la pregunta es personal o por un tercero.

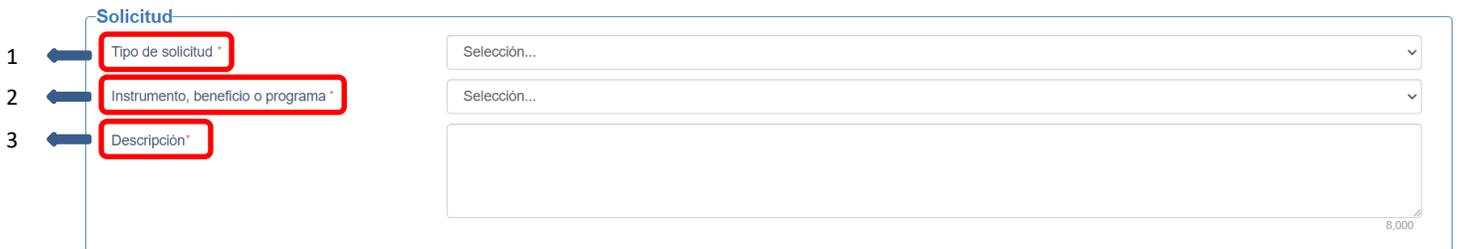
**Protección de datos de terceros**

Consulta por otra persona ?  Sí  No

### 3.3 Completar formulario

A continuación, para ingresar una consulta, el sistema mostrará el siguiente formulario que debe llenar:

- 1.3.1 Tipo de Solicitud: Pregunta, felicitación, reclamo o sugerencia.
- 1.3.2 Instrumento, Beneficio o Programa: IFE Laboral Apoya, Subsidio Protege Apoya, Bono al Trabajo de la Mujer (BTM), Subsidio al Empleo Joven (SEJ), entre otros.
- 1.3.3 Seleccionar la Materia: Tipología de trámite que desea realizar.
- 1.3.4 Adjuntar documentos.
- 1.3.5 Descripción: Redactar de forma libre su requerimiento.

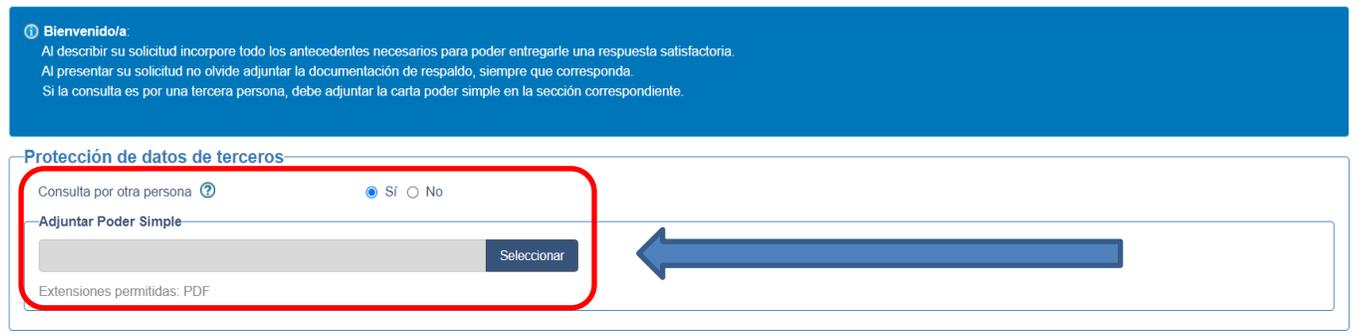


The screenshot shows a form titled "Solicitud" with three main input areas:

- Tipo de solicitud \***: A dropdown menu with "Selección..." and a downward arrow.
- Instrumento, beneficio o programa \***: A dropdown menu with "Selección..." and a downward arrow.
- Descripción \***: A large text area with a "8,000" character limit indicator at the bottom right.

En el caso de que la consulta sea por otra persona, deberá seleccionar la opción "SI", para que se habilite la opción de adjuntar **Poder Simple y Cédula de Identidad** que ha firmado la persona.

#### Formulario de Solicitud de Atención



The screenshot shows the "Formulario de Solicitud de Atención" with a blue header containing a welcome message and instructions. Below this, the "Protección de datos de terceros" section is highlighted with a red box. It includes:

- A radio button selection for "Consulta por otra persona" with options "Sí" (selected) and "No".
- A section for "Adjuntar Poder Simple" with a file upload area and a "Seleccionar" button.
- A note: "Extensiones permitidas: PDF".

A large blue arrow points from the "Seleccionar" button towards the left, indicating the next step in the process.

El formato de los documentos podría ser en PDF, Word y Excel.  
Según el tipo de solicitud, el formulario de atención pedirá archivos. Si estos son de carácter obligatorio estarán marcados con un asterisco (\*).

**Documentos**

ⓘ En esta sección, no olvide indicar el contenido del archivo.

Indique el contenido del archivo

Selección de archivo

Extensiones Permitidas: PDF (máximo: 15MB), Word (máximo: 20MB)

#	Nombre Documento	Descripción	Fecha Carga	Acciones
---	------------------	-------------	-------------	----------

---

**Validación**

Ingrese los caracteres que aparecen en la imagen \*



Documentos solicitados por los diferentes programas:

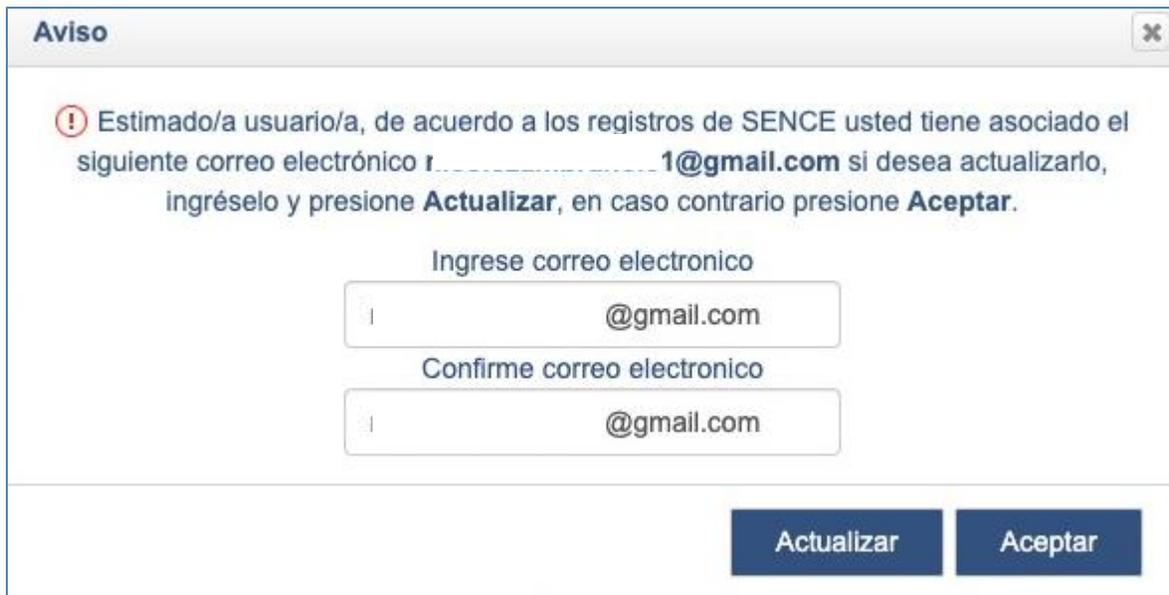
Subsidio	Documentación	Anual Mensual
Bono al Trabajo de la Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de cotizaciones de pensión emitido por la AFP, que incluya la remuneración imponible de cada mes del año, expresada en pesos. En caso de no contar con este último dato, adjuntar el certificado de remuneraciones emitido por la AFP.</li> <li>- Certificado que indique el pago de cotizaciones de cada mes del año, emitido por FONASA o ISAPRE.</li> <li>- En caso de licencia médica, presentar documento que acredite el pago del subsidio por incapacidad laboral, correspondiente al año por el que se apela.</li> </ul> <p>Este documento es emitido por la entidad pagadora (Compin, Caja de Compensación o Isapre), y debe presentar el detalle de los meses pagados. El documento se puede llamar de distinta forma, según cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Listado maestro pago de subsidio Fonasa</li> <li>o Listado de licencias médicas</li> <li>o Certificado de Subsidio por Incapacidad Laboral de licencias</li> </ul>	Anual y Mensual



<p>Subsidio al Empleo Joven</p>	<p>médicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de cotizaciones de pensión emitido por la AFP, que incluya la remuneración imponible de cada mes del año, expresada en pesos. En caso de no contar con este último dato, adjuntar el certificado de remuneraciones emitido por la AFP.</li> <li>- Certificado que indique el pago de cotizaciones de cada mes del año, emitido por FONASA o ISAPRE.</li> <li>- En caso de licencia médica, presentar documento que acredite el pago del subsidio por incapacidad laboral, correspondiente al año por el que se apela.</li> </ul> <p>Este documento es emitido por la entidad pagadora (Compin o Caja de Compensación), y debe presentar el detalle de los meses pagados. El documento se puede llamar de distinta forma, según cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Listado maestro pago de subsidio Fonasa</li> <li>o Listado de licencias médicas</li> <li>o Certificado de Subsidio por Incapacidad Laboral de licencias médicas</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Licencia de enseñanza media (SOLO SEJ)</b></li> <li>- <b>No es validado el documento de fines laborales.</b></li> </ul>	<p>Anual y Mensual</p>
<p>IFE Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de cotizaciones de pensión emitido por la AFP, que incluya la remuneración imponible de cada mes del año, expresada en pesos. En caso de no contar con este último dato, adjuntar el certificado de remuneraciones emitido por la AFP.</li> <li>- Certificado que indique el pago de cotizaciones de cada mes del año, emitido por FONASA o ISAPRE.</li> <li>- En caso de licencia médica,</li> </ul>	

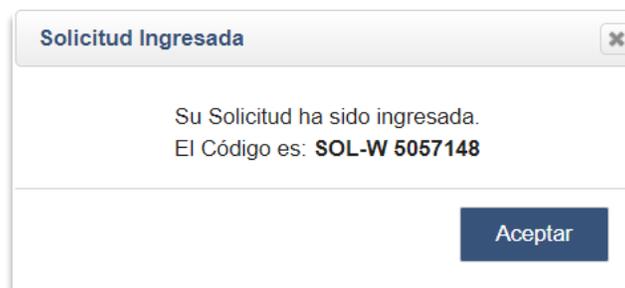
	<p>presentar documento que acredite el pago del subsidio por incapacidad laboral, correspondiente al año por el que se apela.</p> <p>Este documento es emitido por la entidad pagadora (Compin, Caja de Compensación o Isapre), y debe presentar el detalle de los meses pagados. El documento se puede llamar de distinta forma, según cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Listado maestro pago de subsidio Fonasa</li> <li>o Listado de licencias médicas</li> <li>o Certificado de Subsidio por Incapacidad Laboral de licencias médicas</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE</b> Si es una persona pensionada, el certificado de calidad de pensionado/a o certificado de exención de cotizaciones.</p>	
<p>Línea Protege Apoya</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificado de cotizaciones AFP</li> <li>-Certificado de cotizaciones de Salud</li> <li>-Operación Renta (Trabajar de forma independiente)</li> </ul>	

Al enviar el formulario, la página le pedirá que confirme su dirección de correo electrónico. Si utiliza la misma dirección de correo electrónico que registró anteriormente, presione "**Aceptar**". De lo contrario, registre el nuevo correo y presione "**Actualizar**".



Para finalizar el formulario, deberá ingresar los caracteres que arrojará el sistema en letras mayúsculas (sistema de validación).

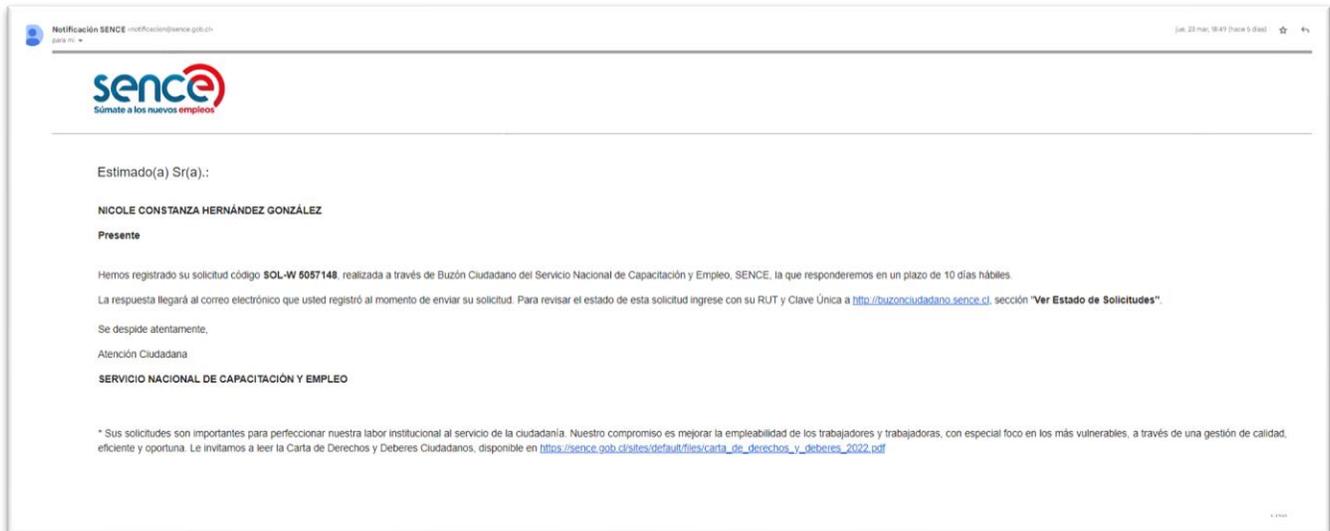
Al enviar el formulario, se visualiza el siguiente mensaje, el cual indica el número de registro de la solicitud creada:



Al presionar “**Aceptar**”, el sistema redireccionará a la página principal de SENCE.

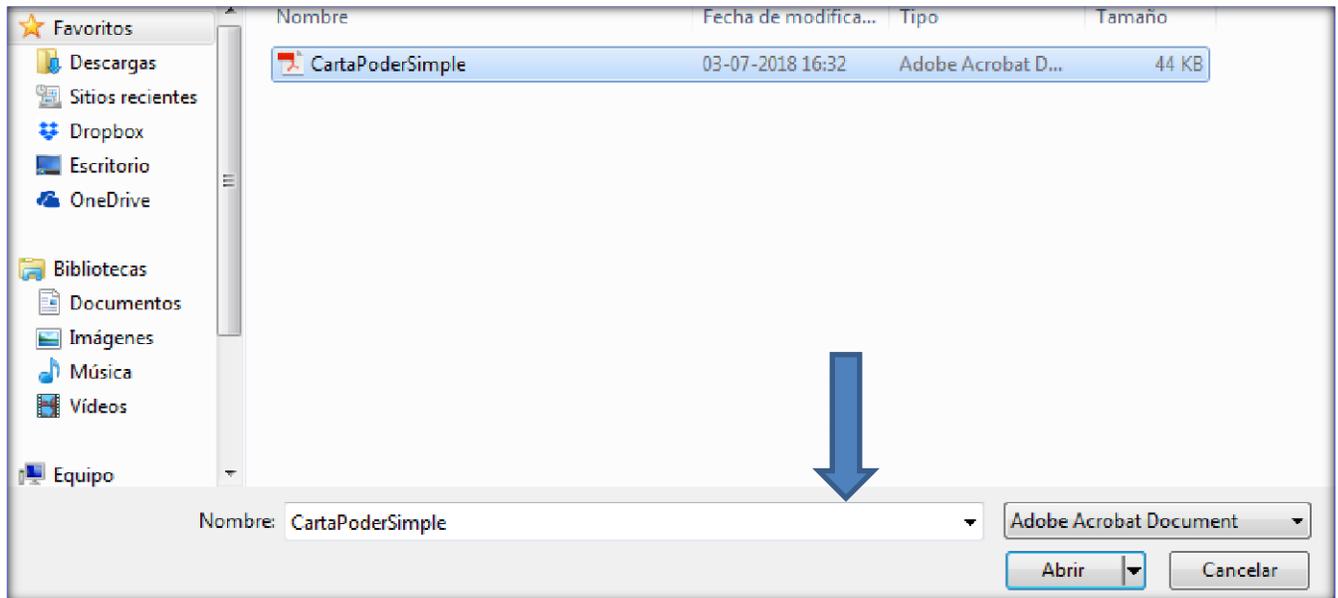
### 3.4 Notificaciones de recibo o ingreso de solicitudes.

Una vez registrada la solicitud, recibirá en su correo electrónico una notificación con el código de ingreso.





Se debe seleccionar el archivo de la carta poder con la cédula de identidad y hacer clic en **“Abrir”**, tal como lo muestra la imagen:



La carta poder y la Cédula de Identidad quedará adjunta a la solicitud:



Una vez adjuntado los documentos solicitados podrá continuar con el llenado del Formulario de Solicitud. (Ir al Punto [3.2.1](#))

#### 4 ESTADO DE SOLICITUDES

Dentro de Buzón Ciudadano, encontrará la opción de **“Ver Estado de Solicitudes”**, sección que permite revisar el estado de la solicitud, la respuesta y archivos adjuntos a esta, si corresponde. Es importante señalar que, esta sección mostrará el historial de solicitudes que usted haya realizado a través de cualquier canal de atención de SENCE (Centro de Llamados, OIRS Presencial, Buzón Ciudadano, entre otros canales).



Una vez cliqueada la opción, será redireccionado a la búsqueda de las solicitudes, tal como muestra la imagen a continuación:

Lista de Solicitudes

Los documentos adjuntados a la respuesta de la solicitud pueden ser descargados pulsando el archivo ubicado en la columna *Documentos Respuesta*.

Filtros

N° Solicitud \*

Código	Tipo Solicitud	Canal Ingreso	Fecha de Solicitud	Fecha Máxima Respuesta	Días Transcurridos	Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
SOL-W 5057148	felicitación	Web	23/03/2023	06/04/2023	0			🔍

Inicio Anterior 1 Siguiente Fin

La lista de solicitudes contiene las siguientes columnas y datos:

Nombre de columna	Función
<b>Código</b>	Corresponde a la nomenclatura con la que quedan registradas las solicitudes en el sistema. El código está compuesto por una letra que identifica al canal de ingreso (T, W y P, que corresponden a canales telefónico, web y presencial, respectivamente) y un número.
<b>Tipo de Solicitud</b>	Este campo sirve para clasificar la solicitud según la necesidad del cliente. La solicitud puede referirse a una <a href="#">sugerencia</a> , <a href="#">felicitación</a> , <a href="#">reclamo</a> o <a href="#">pregunta</a> .
<b>Canal de Ingreso</b>	Esta columna muestra la vía de ingreso de cada solicitud (Web presencial o telefónico)
<b>Fecha Solicitud</b>	Corresponde al día en que la persona envió o presentó la solicitud.
<b>Fecha Máxima Respuesta</b>	Se refiere al plazo máximo comprometido por SENCE para entregar una respuesta al(la) solicitante. El plazo máximo de respuesta establecido es de 10 días hábiles, los que se pueden extender a 20 días hábiles en caso de que la solicitud requiera de mayor análisis y/o gestión interna. En este caso, si al cumplir los 10 días hábiles y no obtuviese respuesta, el sistema enviará a su correo electrónico una notificación señalando el nuevo plazo de prórroga para otorgar una respuesta.
<b>Días Transcurridos</b>	Se refiere a los días hábiles que han transcurrido desde la fecha de ingreso de la solicitud.
<b>Fecha Respuesta</b>	Se refiere al día en que se respondió la solicitud
<b>Documentos Respuesta</b>	Este campo muestra un archivo PDF que se puede abrir e imprimir (para más información <a href="#">clic aquí</a> ).
<b>Acciones</b>	Este campo muestra los siguientes íconos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Lupa</a>, que permite visualizar el detalle de la solicitud.</li> <li>- <a href="#">Flecha</a>, que permite visualizar la respuesta enviada por Sence. (Para más información <a href="#">clic aquí</a>).</li> </ul>

Además, hay un campo que permite filtrar por código de solicitud, donde deberá digitar el código y presionar el botón “**Buscar**”.



Una vez iniciada la búsqueda, el resultado se reflejará de la siguiente manera:

Código	Tipo Solicitud	Canal Ingreso	Fecha de Solicitud	Fecha Máxima Respuesta	Días Transcurridos	Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
SOL-W 5099071	pregunta	Web	26/04/2023	11/05/2023	0	26/04/2023		 

En la lista de solicitudes, se muestran los siguientes campos y funcionalidades.

Para **abrir una solicitud** debe hacer clic sobre la lupa, en el cual podrá revisar el estado de la solicitud.

Cabe señalar que, cuando la solicitud este pendiente de respuesta solo figurará la lupa en columna de acciones, mientras que, la flecha de color naranja solo se visualizará cuando la solicitud está respondida.



Cuando se accede a la lupa, se debería visualizar de esta manera, con la siguiente la siguiente información:

Detalle Solicitud ✕

Imprimir

**Solicitud OIRS**

  
Súmate a los nuevos empleos

Estimado(a) Sr(a):  
[Redacted]

**Presente**

Hemos registrado su solicitud código **SOL-W 5[Redacted]** realizada a través de Buzón Ciudadano del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, la que responderemos en un plazo de 10 días hábiles.  
La respuesta llegará al correo electrónico que usted registró al momento de enviar su solicitud. Para revisar el estado de esta solicitud ingrese con su RUT y Clave Única a <http://buzonciudadano.sence.cl>, sección **"Ver Estado de Solicitudes"**.

Se despide atentamente,  
Atención Ciudadana  
**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

\* Sus solicitudes son importantes para perfeccionar nuestra labor institucional al servicio de la ciudadanía. Nuestro compromiso es mejorar la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras, con especial foco en los más vulnerables, a través de una gestión de calidad, eficiente y oportuna. Le invitamos a leer la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, disponible en [https://sence.gob.cl/sites/default/files/carta\\_de\\_derechos\\_y\\_deberes\\_2022.pdf](https://sence.gob.cl/sites/default/files/carta_de_derechos_y_deberes_2022.pdf)

**Aceptar**

Por el contrario, cuando figure la flecha naranja, al acceder visualizará la respuesta de la solicitud:

Respuesta Solicitud ✕

Imprimir

**Respuesta Solicitud OIRS**

  
Súmate a los nuevos empleos

Estimado(a) Sr(a):  
[Redacted]

**Presente**

Hemos recibido su solicitud código **SOL-W [Redacted]**, ingresada a través de Buzón Ciudadano del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, con fecha **26-04-2023**, donde usted señala lo siguiente:  
**prueba**  
En respuesta a su solicitud, le informamos lo siguiente:  
**respuesta a prueba.**

Para conocer su opinión sobre la atención recibida, le invitamos a responder 4 preguntas **aquí**. Gracias por ayudarnos a mejorar nuestro servicio de atención.

Se despide atentamente,  
Atención Ciudadana  
**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**

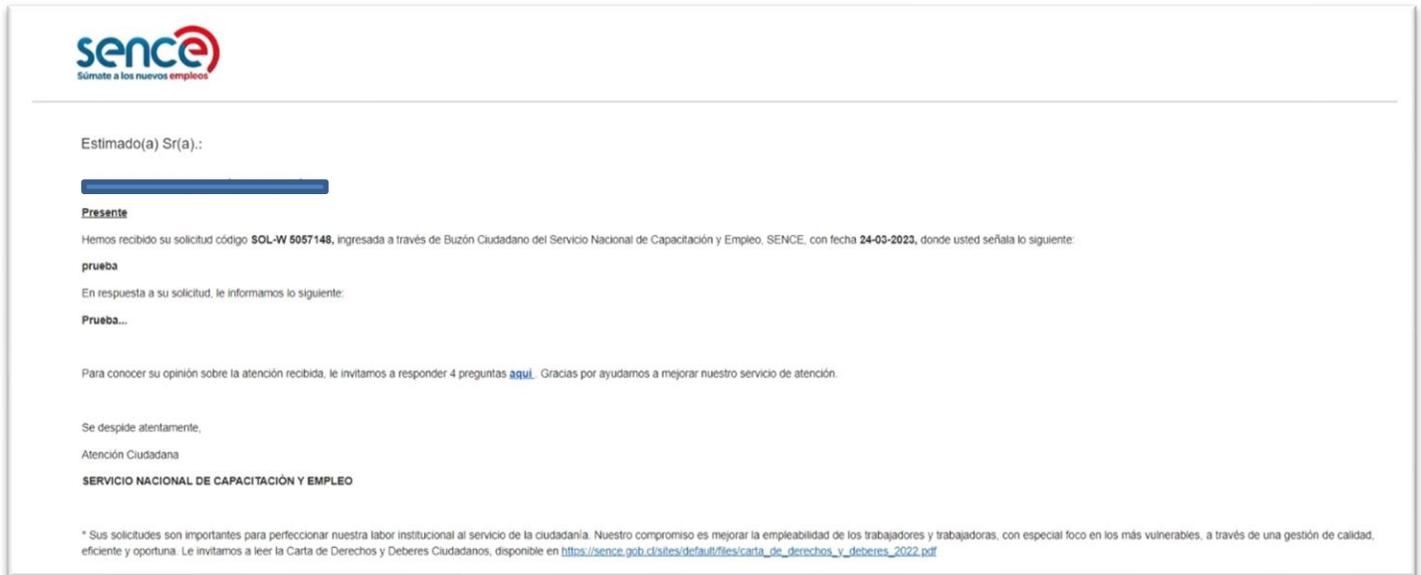
\* Sus solicitudes son importantes para perfeccionar nuestra labor institucional al servicio de la ciudadanía. Nuestro compromiso es mejorar la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras, con especial foco en los más vulnerables, a través de una gestión de calidad, eficiente y oportuna. Le invitamos a leer la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos, disponible en [https://sence.gob.cl/sites/default/files/carta\\_de\\_derechos\\_y\\_deberes\\_2022.pdf](https://sence.gob.cl/sites/default/files/carta_de_derechos_y_deberes_2022.pdf)

**Aceptar**

## 5 NOTIFICACIONES DE RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO

El sistema notificará a través del correo electrónico, la respuesta a su solicitud.

Al ser respondida la solicitud, el sistema enviará la siguiente notificación:



En caso de que la respuesta indique que posee documentos adjuntos, deberá acceder a [ESTADO DE SOLICITUDES](#), y luego buscar la solicitud que contiene el documento:

Fecha Respuesta	Documentos Respuesta	Acciones
26/04/2023		 

Una vez visualizada la solicitud, deberá pinchar sobre el ícono encasillado, para efectuar la descarga, y visualizar el archivo.