

## **Servicio Civil**

### **Acta segunda sesión de Consejo de la Sociedad Civil, COSOC, Servicio Civil**

**(25 agosto 2023)**

Santiago, siendo las 11 horas del viernes 25 de agosto de 2023, en el Salón del Consejo de Alta Dirección Pública de la Dirección Nacional del Servicio Civil, se realiza en modalidad híbrida la segunda sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Institución.

Participan las siguientes personas, representantes de la sociedad civil, conforme la Norma de Participación Ciudadana de esta institución, Álvaro Ramírez Alujas, presidente Fundación Observatorio Fiscal; María José Díaz, gerenta general de Fundación Chile Mujeres; ambos de manera presencial. También asisten en modalidad remota María Paz Hermosilla Cornejo, directora de GobLab de la Universidad Adolfo Ibáñez, e Ingrid Rojas Fuenzalida, gerenta de Pacto de Productividad. En representación del Servicio Civil están presentes Macarena Toro, jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana; Claudia Fuenzalida, abogada del Área de Experiencia Usuario e Innovación, y Elizabeth Orellana, encargada de actas del COSOC.

Se excusan de participar el presidente de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), José Pérez Debelli, y Juan Camilo, presidente nacional de la Confederación Nacional de Funcionarios Municipales de Chile. Ambos indican de manera previa su ausencia por motivos laborales.

La jefa de Participación Ciudadana inicia la sesión comentando que en el marco de sus primeros 20 años, el Servicio Civil las y los consejeros de Alta Dirección Pública realizarán una visita regional de Magallanes, y la institución se encuentra organizando un seminario internacional, programado para el 19 de octubre de 2023. Este contará con la participación de expertos internacionales del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del experto Francisco Longo y presentación del Ministro de Hacienda, Mario Marcel.

Macarena Toro realiza una presentación sobre el avance durante 2023 de los proyectos estratégicos del Servicio Civil, de acuerdo a los objetivos institucionales del período 2022-2026. Destaca, entre otros, el aumento de la participación femenina en cargos de alta dirección pública (a la fecha, el 41% de los cargos ha recaído en una mujer, explicado por nombramientos para cargos de II Nivel (43%)); los 15 millones de visitas a los portales de postulación del Servicio, un 70% más que lo registrado al mismo período de 2022; además del cumplimiento de las normas de aplicación general por parte de los servicios públicos, que supera el 75%.

Respecto del plan de trabajo para atraer más postulantes, la consejera María Paz Hermosilla consulta si éste considera la incorporación de una alerta de empleo de acuerdo a las preferencias de las y los usuarios y su perfil de postulación.

Macarena Toro informa que está planificada la difusión de una campaña a través de redes sociales con testimonios de personas que han ingresado al Estado a través de concursos de empleos públicos y que se activó hace un par de meses un mailing quincenal para más de 4.000 contactos con las convocatorias publicadas en los portales Empleos Públicos, Alta Dirección Pública,

Directores para Chile y Prácticas Chile.

## **Servicio Civil**

La consejera Herмосilla pregunta también, si el Servicio Civil inició las conversaciones para incorporar en el presupuesto 2024 mejoras a las plataformas de postulación, especialmente empleos públicos. Indica que es fundamental incorporar mayores criterios de transparencia para que los cambios ocurran. Solicita conocer la cantidad de concursos que se publican por menos de 5 días en este portal (estadística). Asimismo, ofrece su disponibilidad como integrante del COSOC, para iniciar conversaciones con parlamentarias y parlamentarios de modo de avanzar en los cambios que las plataformas requieren; también para generar columnas de opinión y/o cartas al director que aborden la temática.

La jefa de Comunicaciones del SC confirma que en el proceso presupuestario se solicitaron recursos para las plataformas de postulación, y que habrá un gran avance sin presupuesto adicional en los próximos días. Ello, pues desde la semana del 28 de agosto se habilitará en el portal empleos públicos la notificación sobre los resultados de las convocatorias. Esto significa que quienes postulen podrán conocer si los concursos tuvieron una persona seleccionada, fueron declarados desiertos o bien anulados por el servicio que los convocó.

Claudia Fuenzalida, abogada del Área de Gestión Usuaría e Innovación del Servicio Civil, puntualiza que los plazos de difusión por categoría de concurso están acordes a los lineamientos técnicos de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas. Añade que el Área de Gestión Usuaría e Innovación se encuentra trabajando en la construcción de arquetipos de ciudadanos para levantar y simplificar la solicitud de documentación de los procesos de postulación.

Hace uso de la palabra la consejera Ingrid Rojas, quien indica que ha participado en distintas reuniones con equipos del Servicio Civil para mejorar la accesibilidad de los portales de postulación. Al respecto, consulta por el estado del proyecto vinculado a la plataforma de concursos de Alta Dirección Pública y también se manifiesta interesada en saber si los recursos del presupuesto 2024 consideran mejoras en accesibilidad para estos sistemas. Añade también estar disponible para la generación de columnas de opinión y cartas al director como una forma de visibilizar la temática en la opinión pública.

Macarena Toro indica que la siguiente sesión del Comité Consultivo, programada para el viernes 24 de noviembre, se realizará una presentación de los avances del proyecto de mejora de portales de postulación del Servicio Civil y el trabajo en las temáticas de Género, inclusión y diversidad. En este punto, añade que la institución se encuentra en proceso de licitación de su call center, que consideró en sus bases técnicas la disponibilidad del oferente de asistir a personas con discapacidad.

El consejero Álvaro Ramírez, indica que resulta clave dar visibilidad a la rendición de cuentas en los procesos de selección del Estado, al tiempo comparte la disposición planteada por las consejeras Herмосilla y Rojas. Consulta sobre cómo los cambios en los portales de postulación conversan con la ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, que modifica las bases de los procedimientos administrativos para avanzar en su digitalización, contribuyendo así a la entrega de servicios más cercanos, simples y oportunos a la ciudadanía. Comenta que es necesario ser creativos y pensar en otras fuentes de financiamiento más allá del presupuesto de la Nación, y al mismo tiempo, pensar en el uso de lenguaje claro y la oportunidad de las publicaciones de concursos. Asevera que muchas veces el lenguaje y tamaño de los avisos -por mencionar algunos-, disminuyen el incentivo para postular a cargos estatales. También, indica que el no saber sobre el

## **Servicio Civil**

resultado de los concursos de empleos públicos incide en los cuestionamientos al quehacer del Servicio Civil, por lo que sugiere presentar infografías que muestren los pasos de los distintos concursos para que la ciudadanía conozca los ámbitos de responsabilidad de las instituciones involucradas.

La jefa de Comunicaciones indica que el Servicio Civil no tiene capacidades fiscalizadoras ni sancionatorias respecto del no cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección de contrataciones o Código del Trabajo de los servicios públicos. Esto, ya que las y los jefes superiores de servicio pueden recurrir a razones fundadas para no aplicar el procedimiento indicado, y sólo deben informar mediante Oficio a la Dirección Nacional del Servicio Civil, adjuntando copia simple de la resolución fundada.

El consejero Ramírez añade entonces que ante la falta de fiscalización existente, es oportuno ver cómo visibilizar los datos, por ejemplo, del uso de excepciones o del cumplimiento de la norma. Lo anterior –considera- contribuye a dotar de más confianza los procesos y podría motivar a los servicios al cumplimiento normativo.

Macarena Toro indica que en el Encuentro de Gestión y Desarrollo de Personas 2023, que se realizará el 15 de noviembre próximo, se entregará un reconocimiento a aquellas instituciones que han cumplido al 100% con la norma mencionada anteriormente. Un ejemplo de ello, es el Servicio de Salud Maule.

Tras presentar el estado de avance de los proyectos estratégicos del Servicio Civil, la jefa de Comunicaciones plantea al COSOC opciones de Consulta Ciudadana para el año 2023: Dificultades/facilitadores de la postulación en portales ADP; Empleos Públicos, Directores para Chile y Prácticas Chile; y Datos abiertos: ¿Cómo mejorar la información pública del Servicio Civil?

Por su parte, la consejera María Paz Hermosilla indica que la experiencia usuaria de portales de postulación tiene una audiencia más amplia, mientras que datos abiertos se circunscribe a un público de nicho y para saber datos respecto de este se podría recurrir a desayunos dirigidos con 5 a 10 personas.

La consejera Ingrid Rojas añade que en la experiencia usuaria resulta fundamental conocer quién es la persona usuaria, para lo que sugiere incorporar una metodología que permita extraer una muestra y complementar con propuestas concretas el proceso de postulación. Releva que es necesario tener feedback sobre la experiencia completa.

En este contexto, Macarena Toro indica que en la siguiente sesión, el jefe de Experiencia Usuaria e Innovación, podría realizar una presentación de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), que busca identificar oportunidades para mejorar la entrega de servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. El Servicio Civil ha participado en dos mediciones y se encuentra en curso el proceso 2023.

Respecto de la consulta ciudadana 2023, el consejero Álvaro Ramírez indica que los temas propuestos no son excluyentes, ya que considera a ambos las dos caras de una misma moneda. Ambos abordan el cómo mejorar el acceso a la información pública y la rendición de cuentas del Servicio Civil, y podrían permitir disminuir la asimetría de información y mejorar la disponibilidad de la misma, empleando para ello lenguaje claro. A modo de ejemplo, indica que es posible

## **Servicio Civil**

preguntar a la ciudadanía por aquellos elementos que pudieran mejorar la rendición de cuentas del portal empleos públicos. Sugiere, también, no reducir datos abiertos a sólo números.

Por su parte, la consejera María José Domínguez, indica que en la Consulta Ciudadana 2023 es clave analizar cómo hacer que los datos sean realmente ciudadanos, e incorporen la perspectiva de género, discapacidad e inclusión.

Macarena Toro comenta que es factible consultar si la persona declara o no tener alguna condición de discapacidad, a lo cual la consejera Ingrid Rojas acota que se tiene que cuidar la forma de preguntar para no generar un estigma en quienes responden.

La mesa concuerda que la Consulta Ciudadana debiese considerar los siguientes temas: Experiencia de postulación, experiencia de información y experiencia de rendición de cuentas de las plataformas de empleo del Servicio Civil.

La jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana informa que durante los próximos días se enviará el acta de esta sesión y se gestionarán las solicitudes planteadas en ella. Además de habilitar una carpeta drive con toda la documentación relativa al COSOC y las presentaciones efectuadas en sus encuentros. También, que se trabajará en una propuesta de consulta ciudadana de acuerdo a los lineamientos planteados por el COSOC, la que será enviada por correo a las y los consejeros a fines de septiembre.

Siendo las 13:00 horas, finaliza la sesión del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Civil.

### **COMPROMISOS**

- Respecto de la consulta sobre la solicitud realizada a la Dirección de Presupuesto para poder mejorar los portales de postulación que administra el Servicio Civil, se informa que en julio de este año se envió la propuesta de expansión presupuestaria para el proyecto “Mejora de experiencia usuaria en los Portales de empleo del Servicio Civil - Alta Dirección Pública, Empleos Públicos, Directores para Chile y Prácticas Chile”. Este proyecto contempla agilizar el proceso de postulación a los usuarios de los portales, reduciendo los tiempos de registro de información, mejorar la búsqueda de ofertas laborales en los portales, e incorporar un mecanismo de comunicación que permita la entrega de ofertas laborales a los usuarios de los portales, permitiendo enviar un abanico de ofertas de acuerdo a su perfil, región, u otro criterio, entre otras mejoras. Dicho proyecto considera dos etapas de implementación para avanzar en las mejoras técnicas para los 4 portales, la infraestructura y mejora de mantención asociada, está proyectado para completarse de manera total en 2 años y tiene un costo estimado de \$360 millones.
- Respecto de la consulta sobre la cantidad de concursos del portal de empleos públicos que están abiertos por 5 días o menos, esta se elevó a la Unidad de Inteligencia de Datos y al equipo a cargo del portal de empleos públicos para que puedan realizar el reporte respectivo.