

Acta tercera sesión de Consejo de la Sociedad Civil, COSOC, Servicio Civil
(15 diciembre 2023)

Santiago, siendo las 10 horas del viernes 15 de diciembre de 2023, en el Salón del Consejo de Alta Dirección Pública de la Dirección Nacional del Servicio Civil, se realiza en modalidad híbrida la tercera sesión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Institución.

Participan presencialmente las siguientes personas, representantes de la sociedad civil, conforme la Norma de Participación Ciudadana de esta institución: María Paz Hermosilla, directora de GobLab de la Universidad Adolfo Ibáñez; Ingrid Rojas, gerenta de Pacto de Productividad; José Pérez Debelli, presidente de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF). También, asiste en modalidad remota María José Díaz, gerenta general de Fundación Chile Mujeres. En representación del Servicio Civil están presentes el Director Nacional, Felipe Melo Rivara; el Jefe de la División de Gestión y Desarrollo Institucional (DGDI), Julio Parra; el asesor de Gabinete, Eduardo Acuña; el encargado de Sistemas, Patricio Maripani; el Jefe del Área de Atención Usuaría e Innovación, Carlos de la Calle, la abogada de esa área, Claudia Fuenzalida; Macarena Toro, jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, y Elizabeth Orellana, encargada de actas del COSOC.

Se excusa de participar el presidente y director de la Fundación Observatorio del Gasto Fiscal, Álvaro Ramírez Alujas. Juan Camilo, presidente nacional de la Confederación Nacional de Funcionarios Municipales de Chile, no responde a la citación y tampoco contactos telefónicos.

La encargada de participación ciudadana, Elizabeth Orellana, agradece la presencia de las y los consejeros presentes y anuncia la tabla de temas de la sesión: Reporte sobre avances de Consulta Ciudadana 2023; una presentación Área de Experiencia Usuaría e Innovación; y el levantamiento comentarios para modificaciones de ley 20.500 sobre Participación Ciudadana, solicitada desde la División de Organizaciones Sociales.

En este contexto, explica que la consulta ciudadana del Servicio Civil ha recibido 15.763 respuestas, lo que significa ya un aumento de 150% respecto de 2022. Sus resultados estarán disponibles durante el primer trimestre de 2024.

Hace uso de la palabra el Director Nacional del Servicio Civil, Felipe Melo, quien agradece la participación de las y los consejeros en este espacio, en el que espera poder participar más frecuentemente. Invita a las y los presentes a perfeccionar el COSOC, y analizar cómo hacer que éste dialogue con otras instancias del Servicio Civil.

A continuación, interviene el Jefe DGDI, Julio Parra, quien relata la contingencia vivida por el Servicio Civil tras la caída masiva de servicios del proveedor GTD, desde el 23 de octubre y 21 de noviembre pasados, indicando que la institución estuvo asesorada desde el primer momento por el Equipo de Respuesta Ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) Junto a Patricio Maripani, exponen sobre los sistemas afectados por esta falla; el diagnóstico realizado, el equipo de crisis constituido para enfrentar la emergencia y las estrategias elaboradas para ello. Por mencionar algunos, se comentan las medidas tecnológicas, operativas y jurídicas adoptadas, así como las acciones para brindar atención a las personas usuarias de las plataformas de postulación

Servicio Civil

de Alta Dirección Pública y Prácticas para Chile. Asimismo, se establece la construcción de backup tecnológico de las plataformas y sitios comprometidos en la falla de GTD; la mejora de los sistemas de gestión interno y de ambos portales de postulación. (ver ppt)

Servicio Civil

Tras presentar en detalle las acciones adoptadas, la consejera María Paz Hermosilla consulta por el incidente GTD de febrero de 2023 y la de octubre/noviembre de este mismo año, y las medidas que el Servicio Civil adoptó en el intertanto. Por su parte, el consejero José Pérez añade que el Estado debe reflexionar profundamente respecto del ataque a GTD, y avanzar para dotar de mayores recursos a las áreas de Tecnologías de la Información (TI), que ven sus presupuestos mermados respecto de otras necesidades institucionales.

Patricio Maripani responde que el Servicio Civil adoptó acciones orientadas a dar seguridad al funcionamiento de sus propios sistemas y plataformas, y que la caída masiva de servicios por el ciberataque a GTD afectó también a otras instituciones públicas y privadas, como la Secretaría General de la Presidencia, Firma Digital, Fonasa y Banco Security. Afirma que la solución al respecto viene más desde una política pública que permita mayor competencia entre distintos proveedores, y no como está actualmente establecida la compra de servicios tecnológicos para el Estado.

Julio Parra añade que el lunes 12 de diciembre se aprobó la Marco sobre Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Información (Boletín Nº14.847-06), iniciativa que crea la Agencia Nacional de Ciberseguridad, institución que abordará la protección, promoción y respeto del derecho a la seguridad informática, y coordinar y supervisar la acción de los organismos de la Administración del Estado en materia de ciberseguridad. Comenta que esta normativa debiese tener en consideración las experiencias de los ataques registrados a ChileCompra y al proveedor de servicios GTD. Comenta que respecto de ciberseguridad la pregunta ya no es si las instituciones van a ser o no atacadas, sino que cuándo ello ocurrirá. Detalla que el Servicio Civil está en etapa de entrevistas para el concurso de encargado de infraestructura de TI, donde tanto el conocimiento y experiencia en ciberseguridad son aspectos fundamentales. Puntualiza que durante el año 2024 el Servicio avanzará en la elaboración e implementación de nuevas políticas internas de ciberseguridad.

Al respecto, el Director Felipe Melo comenta que la caída de GTD representa la interrupción más grave de servicios registrada por la institución en sus 20 años de existencia, afectando a uno de los portales más estratégicos del Servicio, la plataforma de postulación de Alta Dirección Pública. Este episodio evidenció también la escasa formación para enfrentar una contingencia de esta magnitud, aunque reconoció que la recuperación de las plataformas tuvo dos elementos que actuaron como ventajas: retornar a la normalidad gracias a un orden de prelación dada por La Moneda; y disponer de una mínima holgura presupuestaria para generar un backup de las plataformas y sistemas.

Detalló que la falla masiva afectó la continuidad de servicio para Alta Dirección Pública, ya que la gestión de las convocatorias y sus respectivos procesos está alojada en la misma plataforma. “Se trató de una situación traumática que nos permitirá generar un aprendizaje institucional y posicionar la ciberseguridad como un asunto de primer nivel estratégico. En ello, las áreas de soporte fueron vitales para la recuperación de los sistemas y plataformas”, relevó, mientras añadió que será fundamental avanzar en una estrategia de Estado para la ciberseguridad.

Servicio Civil

Hace uso de la palabra Carlos de la Calle, quien presenta ante las y los integrantes del COSOC el funcionamiento de las plataformas de postulación del Servicio Civil a la fecha. Por ejemplo, comenta que durante 2023 el portal Empleos Públicos ha registrado más de 19 millones de visitas, mientras que las plataformas ADP han tenido 1 millón de visitas; directoras/es para Chile 278 mil visitas y Prácticas Chile, 348 mil visitas.

Luego detalla las acciones realizadas en el período 2022-2023 del proyecto Mejoras de Portales, en los ámbitos de usabilidad, inclusión y género. Entre ellas, se cuentan el inicio de sesión con clave única, declaraciones juradas electrónicas, y aumento de capacidad de archivos adjuntos (usabilidad); también la unificación de preguntas sobre discapacidad en los portales empleos públicos; alta dirección pública y directoras/es para Chile, conforme la implementación de la ley 21.015 que incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Además, la redacción neutral de género en todos los portales de postulación.

Al respecto, la consejera Ingrid Rojas indica que testear las plataformas de postulación con personas usuarias con discapacidad es fundamental. Se debe preguntar siempre a las personas si necesita ajustes razonables para un puesto de trabajo.

El Director del Servicio Civil comenta que democratizar el acceso a los concursos implica una serie de desafíos que la institución se ha planteado, en el marco de su planificación estratégica. Por su parte, la jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, Macarena Toro, indica que desde 2022 se realiza una segmentación de avisos que ha aumentado la visualización de los mismos en redes sociales, incrementando la cantidad de nuevos postulantes, en alrededor de un 40%. La consejera María Paz Hermosilla afirma que le parece pertinente la segmentación del avisaje de los concursos, sin embargo, indica que es necesario revisar apropiadamente los eventuales sesgos de género que pudiera existir. Ello podría incidir que la visualización de convocatorias con mayor renta y responsabilidad se enfoque sólo en hombres, por ejemplo. La Jefa de Comunicaciones indica que el Servicio Civil ha intencionado especialmente la publicación en segmentos de mujeres, para así promover su mayor postulación a cargos de alta dirección pública. Adicionalmente, comenta que hay campañas focalizadas para incrementar la presencia femenina en cargos de mayor responsabilidad en el Estado.

El jefe de Atención Usaria e Innovación comenta también los resultados registrados por el Servicio Civil en la Medición de Satisfacción (MESU), es una encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Los resultados se usan para definir planes de acción específicos en las instituciones públicas, que apunten a la simplificación de los trámites, la mejora de los canales de atención, la reducción de tiempos de tramitación, la entrega de mejor información y, general, a un mejor funcionamiento del Estado en su conjunto. El Servicio Civil mide los trámites asociados a las postulaciones de Alta Dirección Pública; Empleos Públicos; Directoras/es para Chile; Prácticas Chile, y las solicitudes presentadas a través de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (oirs) virtual. Desde el inicio de su participación en esta evaluación, el año 2021, el Servicio Civil ha registrado un aumento de la satisfacción de las personas con los trámites digitales ya indicados, desde el 41% a 62%. Así, el 62% de las personas evaluó con nota 6 o 7 las transacciones online mencionados. (ver ppt).

Servicio Civil

En su presentación, Carlos de la Calle explica los alcances institucionales del Indicador del Programa de Mejoramiento de la Gestión Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, contempladas para el cumplimiento del PMG del mismo nombre. Este indicador crea un nuevo sistema de calidad de servicios y experiencia usuaria en sus interacciones con el Estado. Durante 2023 contempló medir la satisfacción de las personas usuarias de distintos trámites institucionales, se analizaron los registros relevantes sobre la atención ciudadana, se creó un comité de calidad y se diagnosticaron las brechas de calidad que presenten los servicios.

El objetivo final es la implementación de planes de acción y compromisos derivados de las mediciones en satisfacción, incluyendo registros administrativos y gestión de reclamos, que en el caso del Servicio Civil son los reclamos OIRS y las reclamaciones asociadas a las convocatorias de Alta Dirección Pública. Los resultados del diagnóstico, como la definición de política de calidad de servicio, junto a la implementación del plan deben ser difundidos a funcionarias y funcionarios de los y a la ciudadanía, a través de los Consejos de Sociedad Civil (Cosoc) de cada institución.

En los próximos días, desde el Servicio Civil se enviará a cada consejera y consejero del COSOC, la información sobre el diagnóstico de este PMG con el detalle de cada una de las acciones desarrolladas durante este año y la medición de satisfacción asociada para cada ítem.

Para finalizar con su presentación, el Jefe de Experiencia Usuaria e Innovación presenta las acciones contempladas para el año 2024 del proyecto estratégico Mejora de Portales, en los ámbitos de usabilidad, accesibilidad y género. En el primer apartado, destaca la optimización buscadores de convocatorias; el avance en la implementación de ley de transformación digital (integración de documentos de otros órganos del Estado); y la generación de un currículum único para las cuatro plataformas postulación. Respecto de accesibilidad, se releva la optimización inclusiva de portales de postulación con economía conductual, de manera de utilizar la gran cantidad de data que disponibilizan todas las plataformas. Asimismo, sobre género, una de las acciones relevantes a realizar durante 2024, es el uso de Inteligencia Artificial (IA) IA para análisis eficiente y equitativo de currículums en selección de Alta Dirección Pública.

Para la consejera María Paz Hermosilla se trata de temas muy importantes, pero le preocupa la automatización curricular, ya que sostiene que en general, la experiencia indica que hay sesgos en ella. Ofrece contactar al investigador de la Universidad de Cardiff de Reino Unido, experto en sesgos en la automatización de las etapas de reclutamiento laboral, para tratar este tema. Comenta que es necesario aplicar pequeños filtros y permanentemente revisar con chequeos aleatorios eventuales sesgos. Adicionalmente, a su juicio, se trata de cómo resolver un gran problema, vincula con cómo conciliar la incorporación de más postulantes con los tiempos que demora y capacidad la revisión de los servicios públicos de revisar los cv de las personas candidatas a los procesos de selección, de manera de elegir a mayor cantidad de personas idóneas y diversas. La consejera Ingrid Rojas añade que es fundamental avanzar en testeos frecuentes, que permitan analizar la marcha del proyecto.

Sobre este tema, el Director del Servicio Civil indica que se debe avanzar en la eficiencia en la revisión curricular y para ello se está explorando con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) líneas de trabajo en economía conductual. Ofrece, a las y los integrantes del COSOC, invitarlos a una sesión del Consejo de Alta Dirección Pública, para que conozcan el monitoreo que se realiza en los concursos de I nivel jerárquico (jefaturas de servicios públicos), de manera de ver cómo se

Servicio Civil

comporta el proceso de selección respecto de territorialidad de las y los candidatos seleccionados para avanzar en las distintas etapas de una determinada convocatoria, así como la distribución por género y si quienes continúan en las distintas fases poseen o no estudios de postgrado, por ejemplo. “Ello permite verificar qué ocurrió durante todo el proceso”, añade.

La consejera Hermosilla reitera su solicitud respecto de la activación de alertas en el portal de Empleos Públicos, de manera que las personas puedan indicar sus preferencias respecto de convocatorias conforme ubicación regional, área de la industria y tipo de cargo. Tiene la tesis de que esta suscripción de alertas puede aumentar la movilidad horizontal en el Estado, ya que la probabilidad de postular a otro cargo público es baja.

Por su parte, la consejera Rojas explica que el trabajo respecto de la mejora a las plataformas de postulación es un proceso iterativo e interactivo, donde las y los consejeros pueden ser puentes para generar testeos a cada desarrollo. Enfatiza en la necesidad de pilotear algunas de las iniciativas. También, solicita revisar más a fondo, los reclamos presentados en las mediciones de satisfacción, y especialmente respecto del PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.

El consejero José Pérez, reconoce el trabajo realizado por el equipo humano del Servicio Civil durante el año, y especialmente respecto de la contingencia por caída de servicios del proveedor GTD. Agradece también los esfuerzos desplegados en orden a la promoción del acceso al Estado, y comenta en varias intervenciones la importancia de fortalecer el quehacer institucional del Servicio Civil, especialmente cuando el Presidente Gabriel Boric en distintos actos públicos ha relevado la labor desempeñada por la Institución. Ofrece la disponibilidad de la ANEF para relevar ante los actores pertinentes, la necesidad de dotar de mayores presupuestarios al Servicio Civil.

El Director Nacional agradece las palabras de las y los consejeros, y los invita a ver en cuál de los proyectos de mejora de portales de postulación pueden participar desde el quehacer de sus organizaciones de pertenencia.

Al respecto, la consejera Hermosilla indica que la Universidad Adolfo Ibáñez lidera el proyecto Algoritmos Éticos, Responsables y Transparentes, alianza público privada orientada a promover la gestión ética de datos y el desarrollo e implementación responsables de algoritmos, sistemas de decisión automatizada e inteligencia artificial en el sector público como en el mundo privado. Ofrece al Servicio Civil participar en la fase 2 de este proyecto, para analizar las herramientas de evaluación algorítmica para el análisis eficiente y equitativo de los curriculum de selección.

La consejera Rojas, por su parte, comenta la disponibilidad de Pacto Productividad para generar puentes y nexos con la finalidad de testear con personas usuarias de las plataformas de postulación las mejoras en respecto de accesibilidad (inclusión).

La Jefa de Comunicaciones indica, que debido a la duración de esta sesión, el punto sobre el levantamiento comentarios para modificaciones de ley 20.500 sobre Participación Ciudadana, solicitada desde la División de Organizaciones Sociales, no será visto en esta oportunidad. Indica que se disponibilizará un archivo compartido para que cada integrante del COSOC pueda incorporar sus observaciones al respecto o enviarlas por correo, antes del viernes 29 de diciembre.

También, comenta que inició una nueva convocatoria para postular al Concurso de Innovación Pública Funcional, que reconoce a iniciativas innovadoras desarrolladas por funcionarias y

Servicio Civil

funcionarios públicos de la administración central del Estado, servicios con presencia regional y municipios, orientadas a mejorar la calidad de la atención a las personas.

Informa que durante el mismo viernes 15 se enviará la presentación de esta sesión, y la semana del 19 de diciembre se enviará el acta de este encuentro y la convocatoria al concurso Funciona!.

Siendo las 12:30 horas, finaliza la tercera sesión del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Civil.