



CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** **'24** Servicio Civil



Presentación

Tengo el agrado de presentar la Cuenta Pública Participativa de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que expone la gestión y logros alcanzados durante 2023 -año en que nuestra institución cumplió 20 años- y los desafíos para este 2024.

Este mecanismo de rendición de cuentas nos permite aumentar los niveles de transparencia en la gestión, además de fortalecer los procesos participativos, buscando involucrar a las personas en el desarrollo y evaluación de las políticas públicas. Ese es el propósito que ha marcado en los últimos dos años a nuestra institución: acercarnos a la ciudadanía con el objetivo de recuperar la confianza que tienen en el Estado y sus personas.

El año pasado buscamos llegar a nuevas y nuevos postulantes al empleo público y logramos aumentar el número de postulaciones, promoviendo procesos de selección más competitivos y diversos, que nos permitan elevar la profesionalización del Estado. Casi dos tercios de los ingresos al sector público hoy se realizan a través de concursos abiertos a la ciudadanía y esperamos que la cifra siga creciendo.

Asimismo, seguimos trabajando en cerrar las brechas de género en la Alta Dirección Pública y logramos un histórico 41% de nombramientos de mujeres. En el esfuerzo por terminar con todo tipo de discriminación en el Estado, capacitamos a más de 33 mil funcionarias y funcionarios públicos y consolidamos la red +Mujeres, impulsada en 2019.

Buscando contribuir a un mejor Estado, nos sumamos a la Estrategia Nacional de Integridad Pública y aumentamos el número de personas capacitadas en temas como integridad, inclusión, prevención de la violencia y gestión de personas, entre otras materias.

Nuestro trabajo ha buscado consolidar la ruta emprendida por las diversas administraciones que han liderado el servicio estos 20 años y por ello nos alegró saber que en 2023 Chile mejoró su evaluación en el Índice de Desarrollo de Servicio Civil que elabora el Banco Interamericano de Desarrollo, consolidándose como país líder de América Latina.

Junto al Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Civil, conformado por organizaciones representativas de la diversidad del país, invitamos a todas las personas a participar en esta Cuenta Pública, conocer nuestro trabajo y formular sus consultas, opiniones y sugerencias al correo cuentapublica@serviciocivil.cl. Nos comprometemos a dar respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Felipe Melo Rivara

Director Nacional del Servicio Civil y presidente del Consejo de Alta Dirección Pública.

Propósito

El Servicio Civil trabaja para recuperar la confianza ciudadana en el Estado y sus personas, buscando aumentar la participación de mujeres y otros grupos subrepresentados; mejorando la calidad, participación, transparencia y satisfacción de la ciudadanía en nuestros servicios; y colaborando en las transformaciones institucionales que permitan fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado.

Más participación, más mujeres y mejor Estado para Chile.

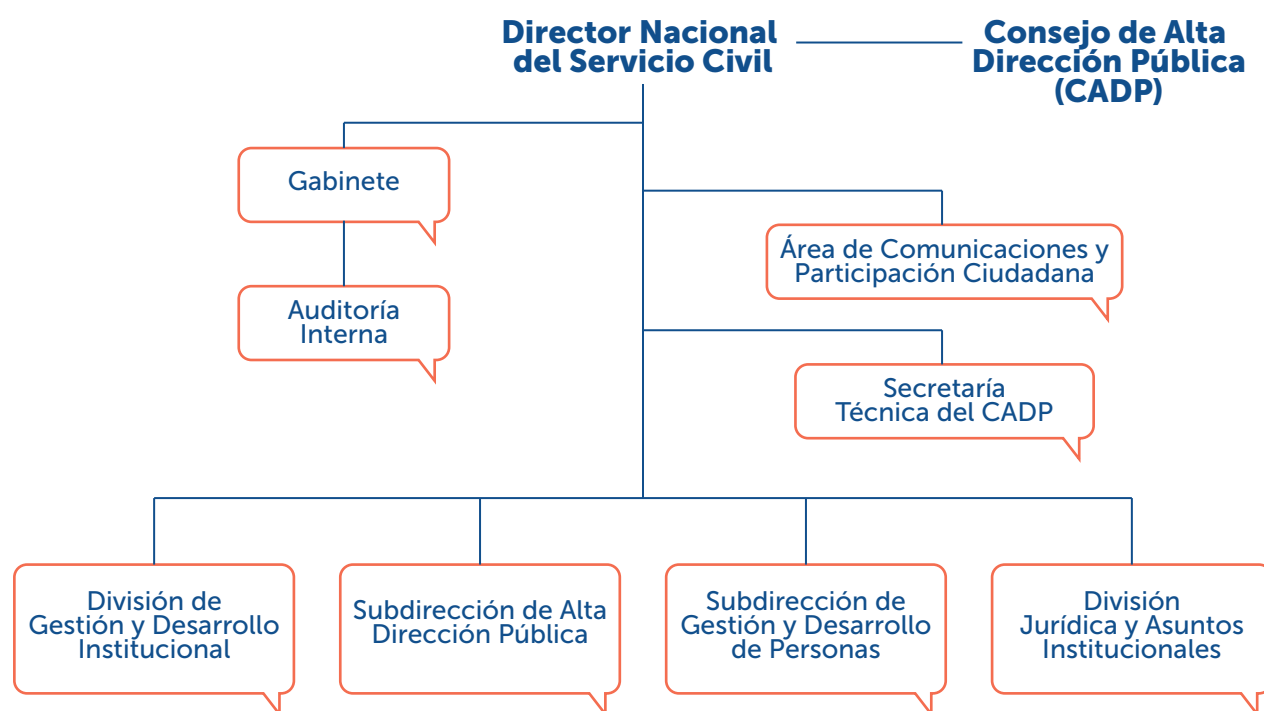
Misión

Nuestra misión es fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado a través de la implementación de políticas de gestión y desarrollo de funcionarias/os y directivas/os idóneos, motivados, empáticos, diversos, íntegros e innovadores.

Objetivos Estratégicos

-  Promover la excelencia y diversidad en la gestión y desarrollo de personas en el Estado, aumentando la participación de mujeres y otros grupos subrepresentados de la población.
-  Mejorar la calidad, participación, transparencia y satisfacción en los servicios que ofrece nuestra institución a la ciudadanía.
-  Colaborar en las transformaciones institucionales para fomentar la excelencia, motivación, empatía, integridad, innovación y descentralización en la entrega de servicios a la ciudadanía.

Organigrama institucional Dirección Nacional del Servicio Civil



PRESUPUESTO 2023

M\$ 15.880.222 presupuesto total
99,46% ejecución presupuestaria

DOTACIÓN 2023

148 personas
65,3% mujeres y 34,7% hombres

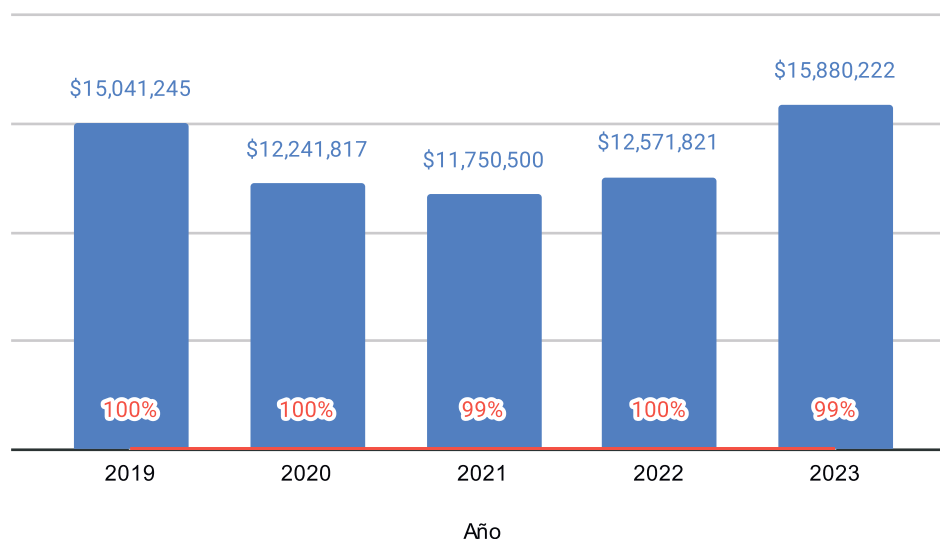
Ejecución Presupuestaria

En 2023, la Dirección Nacional del Servicio Civil tuvo un presupuesto total de M\$ 15.880.222, y alcanzó en el periodo un 99,46% de ejecución presupuestaria.

Aunque el presupuesto se ha incrementado en los últimos años, es similar al registrado en el segundo año de la administración anterior, explicado por el alto número de convocatorias de Alta Dirección Pública y el retorno de las gestiones presenciales que se realizaban pre pandemia.

Al 31 de diciembre de 2023, integran el Servicio Civil 148 personas: 65,3% de ellas mujeres, y 34,7% hombres.

Gráfico 1: Evolución ejecución presupuestaria



Fuente: Servicio Civil, 2024.



Propósito:
Recuperar la confianza ciudadana en las instituciones del Estado y sus personas.

OBJETIVOS



+ mujeres



+ postulantes



mejor Estado

41% de los nombramientos por Alta Dirección Pública de 2023 fueron de mujeres, el récord histórico en los 20 años del sistema.

500 mujeres de 110 servicios públicos de todo el país ya conforman la red +Mujeres: liderazgo en el sector público. El programa de mentoría que se inició en 2019, tuvo en 2023 un total de 102 graduadas.

33.228 funcionarias y funcionarios públicos se capacitaron en los cursos de Prevenir, nuevo programa de formación para reducir las brechas de género y prevenir todo tipo de discriminación en el Estado. El programa se inició en junio de 2023 en conjunto con el Ministerio de la Mujer y Equidad de género y de manera inédita formó a personas que trabajan en la Administración Central del Estado, servicios regionales, municipalidades, carabineros y universidades y escuelas públicas.

35% aumentaron las postulaciones a los portales de empleo público del Servicio Civil, totalizando 1,7 millones en 2023.

200 jóvenes ya son parte de Semillero, nuevo programa de atracción del talento joven, que facilita el ingreso al Estado de las y los practicantes mejor evaluados del país.

91% de quienes hicieron su práctica profesional en el Estado recomienda la institución donde realizó su primer acercamiento laboral.

16 mil personas participaron en la consulta ciudadana 2023 que busca recoger la experiencia de las y los usuarios sobre sus procesos de postulación al empleo público.

62% fue el porcentaje de satisfacción usuaria 2023, el que subió 14 puntos en relación a 2022.

1er lugar de América Latina en Índice de Desarrollo de Servicio Civil que elabora el BID.

5.315 cargos suma el Sistema ADP al 2023, siete veces más que en 2004. Se realizaron 484 nombramientos y 205 egresos de directivos/as.

64,3% de los ingresos a Contrata y/o Código del Trabajo se hicieron por concursos públicos, la cifra más alta desde que se inició la medición (2018).

58 mil funcionarios/as públicos se capacitaron en CAMPUS en 2023.

323 instituciones ya tienen códigos de ética para impulsar la estrategia de integridad del Estado.

222 personas participaron de los programas de mentoría del Servicio Civil.

1.236 consultorías a servicios públicos en gestión de personas, 35% más que en 2022.



I. LOGROS 2023

Logros 2023

En el marco de la Planificación Estratégica del Servicio Civil 2022-2026, se definieron 3 objetivos estratégicos que buscan contribuir a recuperar la confianza ciudadana en las instituciones del Estado y sus personas. En base a ellos, a continuación, se presentan los principales logros del periodo:

Objetivo 1: “Más mujeres”: Promover la excelencia y diversidad en la gestión y desarrollo de personas en el Estado, aumentando la participación de mujeres y otros grupos subrepresentados de la población.

Récord histórico de Mujeres nombradas por Alta Dirección Pública. En sus 20 años el Sistema de Alta Dirección Pública ha contribuido de manera importante a la profesionalización del empleo público, especialmente en sus cargos directivos, pero mantenía una importante brecha de género. Históricamente, apenas el 23% de las postulaciones a estos cargos eran de mujeres y cerca del 70% de los nombramientos recaía en hombres. Una brecha que se extiende al sector privado. De acuerdo al Quinto Reporte de Indicadores de Género en las Empresas en Chile 2023, elaborado por la fundación ChileMujeres, junto a la OIT y los ministerios de Hacienda y Economía, Fomento y Turismo, 23% de las gerencias de primera línea están en manos de mujeres, y apenas el 15,9% de los cargos de directorios.

Para enfrentar la brecha de género en el Estado, el Servicio Civil junto al Consejo de Alta Dirección Pública impulsaron un plan de acción para motivar y promover la participación de mujeres en el sistema. Dicho plan comenzó en 2022 y considera campañas focalizadas, un cambio en la difusión de los concursos públicos, con rostros de Altas Directivas, la realización de seminarios, talleres, el fortalecimiento del programa de mentoría +Mujeres (destinado a profesionales que trabajan en el sector público), alianzas con organizaciones de la sociedad civil y una nueva licitación de empresas consultoras que promueve que las empresas que realizan el servicio de búsqueda logren reclutar mujeres que puedan llegar a las nóminas finales. Todas estas acciones han sido dirigidas a la ciudadanía en general, con un foco especial en mujeres profesionales que desean asumir cargos de liderazgo.

A partir de este trabajo, en 2023 se nombraron 182 mujeres, lo que representa el 41% del total de nombramientos, el peak histórico en los 20 años del sistema.

Esta cifra ubica a la Alta Dirección Pública chilena en el promedio de los países de la OCDE y supera de manera importante a lo que ocurre en el sector privado. De acuerdo al informe

Government at a Glance 2023, el porcentaje de mujeres en cargos de Alta Dirección Pública de la OCDE también llegó al 41%, ubicando a Chile sobre países como Reino Unido, Irlanda, Italia, Francia y Alemania, entre otros.

500 profesionales son parte de la red +Mujeres, Liderazgo en el Sector Público. En 2023, 102 mujeres fueron parte de este programa de mentoría para funcionarias públicas que se creó en 2019. Cabe destacar que un tercio de las participantes declaró que han ocupado nuevos puestos de trabajo o funciones con mayor responsabilidad luego de participar de +Mujeres.

33.228 funcionarias y funcionarios públicos se capacitaron en Prevenir, cerrando brechas de género. Este inédito plan de formación impulsado por el Servicio Civil es parte del Fondo Igualdad del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en el marco del Plan Chile Para Todas. A través de la plataforma CAMPUS una malla de formación asincrónica, especializada y progresiva, de 7 cursos que buscan entregar herramientas que permitan prevenir y erradicar todo tipo de discriminación en los entornos laborales y en la atención que se brinda a la ciudadanía.

Objetivo 2: “Más postulantes”: Mejorar la calidad, participación, transparencia y satisfacción en los servicios que ofrece nuestra institución a la ciudadanía.

Más postulaciones. En 2023, se registraron 1.744.122 postulaciones a los portales de postulación al empleo público -Alta Dirección Pública, Empleos Públicos, Prácticas para Chile y Directores para Chile-. La cifra es 35% mayor que la de 2022. Cabe destacar que en 2023 el portal de empleos públicos superó el millón de personas registradas y tuvo más de 25 millones de visitas en el año, 95% más que en 2022.

Más participación. Durante 2023, en conjunto con el Consejo de la Sociedad Civil del servicio, se realizó una consulta ciudadana que recogió la opinión de más de 16 mil personas, con el objetivo de conocer la experiencia de las personas en los procesos de reclutamiento y selección en el Estado, difundidos a través de las plataformas de postulación del Servicio Civil. Dicha consulta es la más masiva en la historia del Servicio Civil y sus resultados ya son parte de los insumos para los proyectos que buscan mejorar los portales de postulación y la experiencia usuaria de la ciudadanía.

Semillero, nuevo programa de atracción al talento joven. En 2023, el Servicio Civil inició el piloto del programa Semillero, en el cual las y los mejores estudiantes en práctica de los servicios públicos son parte de este selecto grupo, que es acompañado y orientado en la

búsqueda de su primera experiencia laboral en el sector público. Más de 200 jóvenes son parte de Semillero que ya inició contrataciones en servicios como Superintendencia de Seguridad Social, Gendarmería de Chile y la Agencia de Calidad de la Educación.

Mejora de portales de postulación al empleo público. Con el objetivo de mejorar la experiencia de quienes postulan a través de los 4 portales que administra el Servicio Civil, en 2023 se lograron avances en transparencia y usabilidad. A partir del segundo semestre de ese año se habilitó un sistema de correos masivos que informan a las y los postulantes el resultado de las convocatorias del portal Empleos Públicos, indicando qué personas fueron seleccionadas. Adicionalmente, se habilitaron mejoras para el inicio y permanencia en las sesiones de postulación, se unificaron preguntas sobre discapacidad en tres portales, y se implementaron nuevos estándares de accesibilidad universal para facilitar la postulación de personas con discapacidad visual.

Objetivo 3: “Mejor Estado”: Colaborar en las transformaciones institucionales para fomentar la excelencia, motivación, empatía, integridad, innovación y descentralización en la entrega de servicios a la ciudadanía.

Chile lidera el ranking de servicios civiles de América Latina. De acuerdo al último Índice de Desarrollo de Servicio Civil que elabora el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el país avanzó 6 puntos en su evaluación, consolidándose nuevamente en el primer lugar de la región tal como en 2013.

Avances del Consejo de Alta Dirección Pública. Durante 2023, el Consejo de Alta Dirección Pública celebró 129 sesiones, en el curso de las cuales adoptó 622 acuerdos -el 95% de ellos de carácter unánime-, y llevó a cabo más de mil entrevistas, al cabo de las cuales conformó 92 nóminas.

Mayor profesionalización y transparencia en ingresos al Estado. El Servicio Civil -en su rol rector de la gestión del empleo público- realizó una nueva evaluación de cumplimiento de normas de aplicación general. En 2023 se evaluó el cumplimiento del año 2022, que arrojó que 64,3% de los ingresos a Contrata y/o Código del Trabajo se hizo a través de procesos de Reclutamiento y Selección abiertos a la ciudadanía, la cifra más alta desde que se inició esta medición (2018).

Más de 58 mil funcionarias y funcionarios públicos se capacitaron en los cursos que ofrece la plataforma CAMPUS del Servicio Civil para formar a las y los funcionarios públicos, más de cuatro veces lo alcanzado en 2022 (13 mil). Esta cifra considera la malla completa de

cursos del programa Prevenir, así como las mallas relativas a cursos de integridad, gestión de personas, liderazgo y otras.

Fortalecimiento de agenda de integridad. Como parte de la Estrategia Nacional de Integridad Pública presentada por el Presidente Gabriel Boric a fines de 2023, el Servicio Civil participa directamente en la orientación y apoyo para que todas las instituciones públicas desarrollen códigos de ética. A la fecha, 323 entidades ya cuentan con este instrumento concluido, mientras que casi 5 mil funcionarias y funcionarios se han capacitado en los cursos de integridad de la plataforma CAMPUS. También forma parte de esta estrategia el fortalecimiento de los sistemas de integridad a nivel Central del Estado, que busca posicionar una estructura activa, con roles claros y formales dentro de la organización; y la incorporación del compromiso formal de integridad por parte de altas y altos directivos públicos.

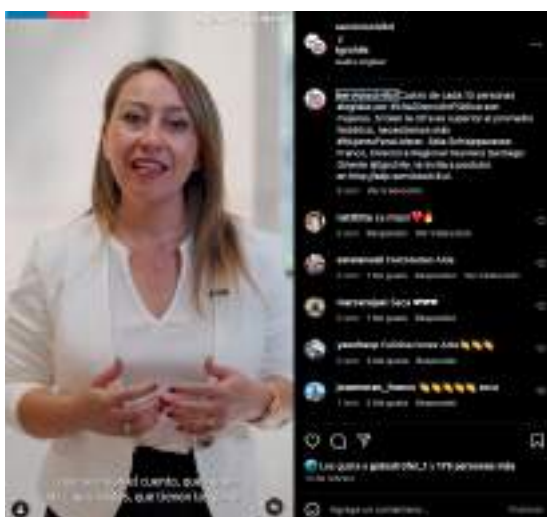
222 profesionales del sector público han sido acompañados en los programas de mentorías del Servicio Civil: +Mujeres, Mentoría Digital y La Brújula.

II. MÁS MUJERES, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Más Mujeres, diversidad e inclusión

Una de las prioridades del Servicio Civil es cerrar las brechas de género que persisten en el Estado, ya que si bien las mujeres representan un 62% de la dotación total de la Administración Central, históricamente han sido menos de un tercio de los cargos directivos seleccionados a través del Sistema de Alta Dirección Pública (SADP).

El año 2022 el Servicio Civil inició una agenda de trabajo que permitió aumentar las postulaciones y los nombramientos de mujeres en el sistema. Esa agenda continuó en 2023 con las siguientes actividades:



Campaña “Mujeres para Liderar”. Tal como en 2022, en 2023 se lanzó la segunda versión de la campaña que comparte testimonios de altas directivas públicas que invitan a participar a la ciudadanía de los procesos de postulación al sistema ADP. La campaña contó con la participación de la Vicepresidenta de Junji, Daniela Triviño, la Directora de Arquitectura del MOP, Loreto Wahr, la Directora Regional Tesorera Santiago Oriente, Alda Schiappacasse, y la Superintendente de Electricidad y Combustibles, Marta Cabezas. Se difundió a través de las redes sociales del Servicio Civil y tuvo un total de 1.202.756 visualizaciones, en línea con lo logrado en la campaña de 2022.

Este trabajo se suma a las publicaciones de convocatorias para cargos del Sistema de Alta Dirección Pública con rostro de directivas reales, las cuales se difunden a través de diarios

de circulación nacional y regional, además de canales digitales. El año pasado, estas convocatorias alcanzaron un total de 4,5 millones de visualizaciones.



Talleres, encuentros y conversatorios para cerrar brechas. Con el objetivo de reducir barreras y sesgos de género en la postulación, selección y nombramiento de mujeres en el Sistema de Alta Dirección Pública, en 2023 se realizaron 4 encuentros y conversatorios -en las regiones de Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Los Ríos-, que contaron con la participación de más de 100 directoras de establecimientos educacionales electas a través del Sistema ADP, dirigidas a conocer su experiencia en la etapa de postulación, en el ejercicio del rol y abordar los desafíos del liderazgo en el sector público. Adicionalmente, se realizaron 3 talleres sobre sesgos de género en procesos de reclutamiento y selección de personas, en los que participaron 76 representantes de ministerios y servicios públicos, 145 profesionales de las empresas consultoras y asesorías externas, y 2 versiones del taller “Potenciando el liderazgo de mujeres en la Dirección Pública”, dictado por un equipo de ONU Mujeres, que contó con la participación de 36 Altas Directivas Públicas.

Innovación en licitación de empresas consultoras. Luego de la aprobación por parte del Consejo de Alta Dirección Pública y la correspondiente toma de razón de Contraloría, en enero de 2023 se publicó la “Licitación pública de servicios de reclutamiento, evaluación y búsqueda especializada para el Sistema de Alta Dirección Pública”, que da continuidad a la alianza público privada que es base del Sistema de ADP, en la cual empresas de evaluación, reclutamiento y búsqueda especializada son parte de los procesos para proveer los cargos de altas y altos directivos públicos. Entre las innovaciones de dicha licitación, se encuentra

la consideración de criterios de diversidad en el servicio de reclutamiento, reflejados en el pago de un incentivo a las empresas de reclutamiento que logran encontrar a mujeres que llegan hasta la nómina que se remite a la autoridad.



🌟 **500 profesionales son parte de la red +Mujeres, Liderazgo en el sector público.** Esta red es un programa de retención de talento, cuyo propósito es que las funcionarias públicas fortalezcan su desarrollo profesional. Mediante estrategias de formación, acompañamiento, mentorías (role model) y gestión de redes (networking), se busca potenciar su visibilidad laboral, su liderazgo y empoderamiento, para promover su participación en cargos de responsabilidad y directivos, así como también, en el Sistema ADP. Tras sus cinco versiones, la red hoy está conformada por 500 mujeres profesionales de 21 ministerios y 110 servicios públicos: de ellas, 101 han sido mentoras y 399 guiadas¹. Del total de guiadas, 59% son de la Región Metropolitana y 41% de las regiones del país desde Arica y Parinacota hasta Magallanes. En la versión de 2023, 102 mujeres participaron del programa. Cabe destacar que en una consulta realizada a la red, 33% de las integrantes declaró que han ocupado nuevos puestos de trabajo o funciones con mayor responsabilidad luego de participar de +Mujeres, 64% dice estar preparada para nuevos desafíos y 93% indica que ha adquirido más herramientas personales y/o profesionales. La versión 2024 del programa se iniciará a fines del primer semestre.

🌟 **Norma de Igualdad de Género.** Durante 2023 se redactó una propuesta de nueva Norma de Aplicación General, en un proceso que consideró la consulta del Servicio Civil a asesoras ministeriales de género; jefas de programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad

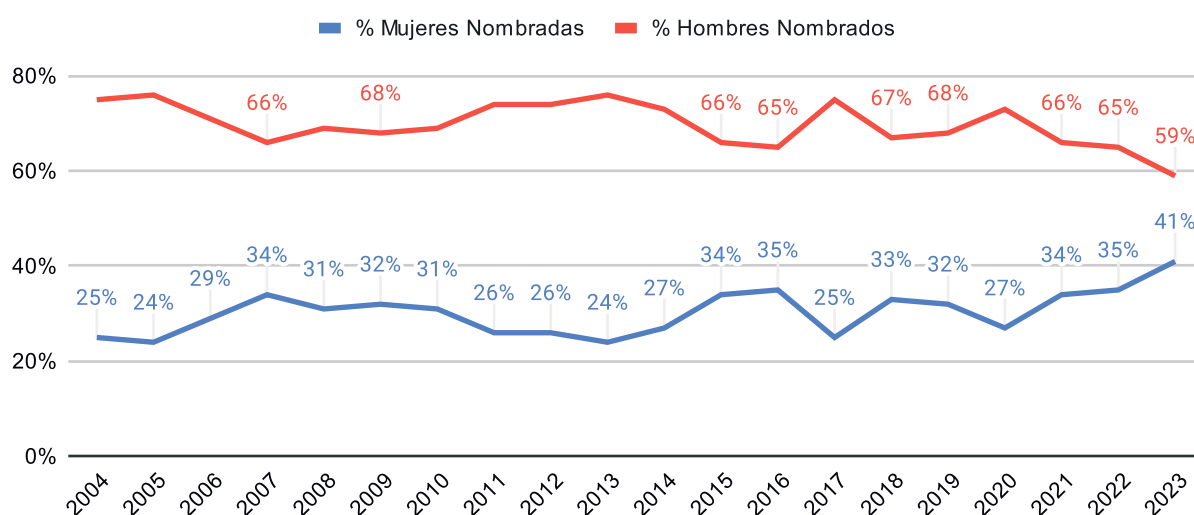
¹ Mujeres de las cuales 50 han sido guiadas y posteriormente mentoras.

de Género; jefaturas de gestión de personas de 21 servicios públicos y dirigentes de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF). Además contó con la revisión y aprobación de las ministras de la Mujer y la Equidad de Género, Antonia Orellana, Trabajo y Previsión Social, Jeanette Jara, y los ministros de Hacienda, Mario Marcel y Secretaría General de la Presidencia, Álvaro Elizalde. En marzo de 2024 fue enviada a Contraloría General de la República para su toma de razón. La norma se sumará a las 11 ya dictadas por el Servicio Civil y tiene como objetivo promover en los servicios públicos buenas prácticas laborales que posibiliten cambios que aseguren un enfoque de derechos, para la optimización de la gestión y desarrollo de personas en estas instituciones.

A partir de las acciones mencionadas, durante 2023 las postulaciones de mujeres a los cargos ADP llegaron al 28% -en lo que va de 2024 subieron a 30%- **y los nombramientos de directivas llegaron a 182, lo que representa el 41% del total y se convierte en el peak histórico en los 20 años del sistema de Alta Dirección Pública.**

En 2023 también hubo se mantuvo la tendencia al alza en el porcentaje de nóminas en que hay al menos una mujer, el que llegó al 68%, siendo también la proporción más alta desde la creación del sistema.

Gráfico 2: Nombramientos ADP I y II Nivel Jerárquico, por sexo



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Adicionalmente, en 2023 se mantuvo en 38% la postulación de mujeres en los cargos de directoras de escuelas públicas, y 142 profesionales fueron nombradas para estos cargos (50% del total). En tanto, las postulaciones de mujeres en los portales de Empleos Públicos y Prácticas para Chile de 53% y 59%, respectivamente.

En paralelo, el Servicio Civil ha potenciado el trabajo en capacitación de funcionarias y funcionarios y el desarrollo de espacios de colaboración para erradicar todo tipo de discriminación y fomentar la inclusión en el Estado. Para ello, en 2023, destacaron las siguientes acciones:



 **Prevenir, Plan Nacional de Formación en Equidad de Género y Diversidad.** Con el objetivo de dotar a las y los funcionarios públicos de mayores herramientas para enfrentar los casos de discriminación, maltrato y acoso que se generan en el Estado, en junio de 2023 el Servicio Civil lanzó Prevenir, cerrando brechas de género. Este plan de capacitación, financiado con el fondo Igualdad del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, de manera inédita abarcó en forma gratuita a funcionarias y funcionarios que se desempeñan en la Administración Central del Estado, servicios públicos subnacionales, municipalidades, fuerzas del orden y seguridad, escuelas públicas y universidades. A través de la plataforma CAMPUS se dispuso una malla de formación asincrónica, especializada y progresiva de 7 cursos: Conceptos básicos de género; Políticas públicas con enfoque de género; Mujeres y participación laboral; Prevención de la violencia; Denuncia, investigación y sanción de la violencia; Hacia una gestión inclusiva de la diversidad, y Liderazgo con perspectiva de género para directivas y directivos públicos.

En los 6 meses que el programa se desarrolló en 2023, se inscribieron más de 46 mil personas y 33.228 completaron los cursos para ser garantes de la equidad de género y agentes de cambio, para proteger y promover las mejores prácticas en sus entornos laborales. De las personas capacitadas, 23 mil son mujeres y 10 mil hombres. La mayoría vive en la RM (39%), y el 61% restante es de regiones como Biobío (12%), Valparaíso (10%) y La Araucanía (6%). El programa abarcó personas que trabajan en 985 servicios públicos en todo el país y muchos de esos servicios capacitaron a gran parte de su dotación, como fue el caso de la Defensoría Nacional del Contribuyente, Agencia de la Calidad de la Educación, Consejo Nacional de Educación, ChileCompra, Indespa, Municipalidad de Rauco, Servicio Agrícola Ganadero, Subsecretaría de Agricultura, Subsecretaría de la Niñez y la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

En 2024 el programa continuará, gracias a una nueva adjudicación del fondo Igualdad del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género por un total de \$200 millones.

Igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.

Para promover el buen trato y propiciar mejores ambientes laborales dentro del Estado, en 2023 el Servicio Civil entregó el cuarto informe de implementación del Instructivo Presidencial de 2018 que promueve la igualdad de oportunidades, prevención y sanción de las conductas de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual (MALS) en ministerios y servicios de la Administración del Estado.

El Servicio Civil continuó un proceso de revisión de los Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, para entregar a las instituciones públicas retroalimentación a partir de las brechas detectadas en esas materias. Asimismo, indica los elementos que deben estar presentes en dicho procedimiento considerando el principio de igualdad de género.

El último reporte dio cuenta del cumplimiento del año 2022, e indicó que un 92,3% de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual de los servicios públicos han alcanzado los contenidos mínimos solicitados en el instructivo, mientras que el 5,3% está en proceso de integrar estos requerimientos y un 2,4% ha decidido mantener sus procedimientos sin integrar todo lo solicitado en el instructivo presidencial.

El instructivo presidencial exige además a los servicios públicos reportar al Servicio Civil el número de denuncias recibidas en cada año y el número de personas que participaron en acciones de capacitación y formación, solicitando información a 281 instituciones públicas de la Administración Central del Estado.

Resultados denuncias MALS. En el año 2023, las 285 instituciones públicas que reportaron información recibieron, a través de los procedimientos internos, un total de 3.466 denuncias formales de maltrato, acoso laboral y sexual. De estas, 1.558 corresponden a acoso laboral, 1.633 a maltrato laboral, 275 a acoso sexual. De ellas, 22% fue desestimada, 14% sobreesido o sin sanción y 2,8% tuvo sanción. Sin embargo, el 61% de las denuncias seguía en estudio al cierre de este reporte.

El 76% de las denuncias fueron realizadas por mujeres. En el caso de acoso sexual, el porcentaje de denuncias realizado por mujeres fue 91% del total.

Convenio 190 de la OIT y Ley Karin. A principios de 2023, el Estado de Chile ratificó el Convenio 190 de la OIT, primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. En el marco de su rol rector, el Servicio Civil convocó a una mesa de trabajo intersectorial, para avanzar en la elaboración del "Manual de Prevención de la Violencia Laboral de Género" para el sector público, aporte significativo en la implementación de este Convenio. Este espacio reúne representantes del Servicio Civil; Ministerio del Trabajo; Superintendencia de Seguridad Social (Suseso); Instituto de Seguridad Laboral (ISL); Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género; Contraloría General de la República (CGR); Asociación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF); la Organización Internacional del Trabajo, OIT Oficina Cono Sur, con el acompañamiento de un equipo de la Facultad de Economía y Negocios de la U. Alberto Hurtado.

El Manual de Prevención de la Violencia Laboral de Género, también responderá a los desafíos que representa la recientemente promulgada Ley Karin (Ley 21.643), al establecer que las relaciones laborales deberán fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género.

Mayor inclusión laboral de personas con discapacidad. Con el objeto de generar conciencia sobre la inclusión en los ambientes laborales y mejorar el acceso y el desarrollo de las personas con discapacidad en la Alta Dirección Pública, durante 2023 se introdujeron mejoras a la accesibilidad de los portales de ingreso al sector público; se adoptó la norma WCAG 2.1² con niveles de cumplimiento dirigidos a mejorar las condiciones de visualización de las pantallas. Además, se homologaron las preguntas sobre discapacidad para recoger de mejor forma establecido en la ley, que abordan la selección preferente, para garantizar la igualdad de condiciones y no discriminación por esta causa. Adicionalmente, el Consejo de Alta Dirección Pública aprobó protocolos para la aplicación de selección preferente de personas con discapacidad en procesos del Sistema ADP, en cumplimiento de la Ley 21.015 que incentiva la inclusión laboral de personas con discapacidad.

² Sigla en inglés para Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web.

Por otra parte, el Servicio Civil junto a SENADIS y Pacto de Productividad conformaron la Mesa por la Inclusión Laboral, que agrupa a diversos servicios públicos y está destinada a compartir e incorporar las mejores prácticas de inclusión en el Estado chileno. En 2023, la mesa estuvo conformada por el Servicio de Salud Metropolitano Oriente, el Instituto de Salud Pública, el Servicio Nacional del Consumidor, el Instituto de Previsión Social, el Registro Civil, la Superintendencia de Seguridad Social, el Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda y la Junta Nacional de Jardines Infantiles.



Nombre social en postulación al empleo público. Para eliminar las barreras de ingreso al Estado de las personas que pertenecen a grupos LGTBQ+, en 2022 el Servicio Civil incorporó la posibilidad de postular en las plataformas Empleos Públicos y Prácticas para Chile con el nombre social y se permitió a las personas registrarse utilizando más opciones a las binarias. En 2023, 5.755 personas registraron su nombre social en estos portales y 2.596 utilizaron alguna de las alternativas no binarias para registrar su identidad de género.



III. MEJOR ESTADO

Sistema de Alta Dirección Pública

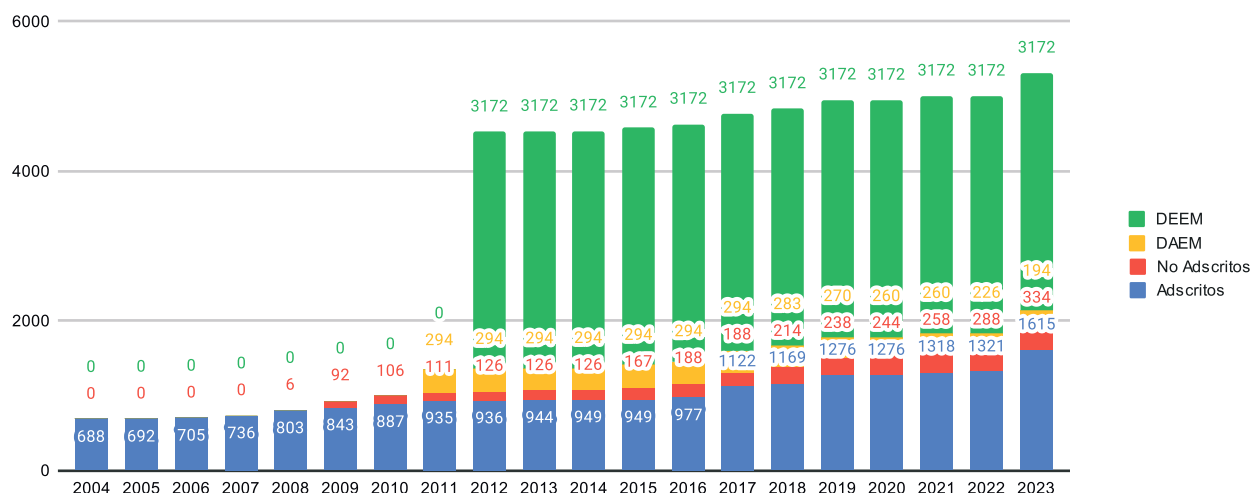
El Sistema de Alta Dirección Pública (SADP) dota a las instituciones del Estado de directivas y directivos con probada capacidad de gestión y liderazgo para ejecutar eficaz y eficientemente políticas públicas definidas por la autoridad, a través de concursos públicos y transparentes. Desde su implementación, en 2004, cada vez son más los cargos que se han nombrado a través de esta vía, tanto a nivel central como en las distintas regiones del país.

Al 31 de diciembre de 2023, forman parte del Sistema 206 servicios públicos y 1.615 cargos adscritos, 128 de primer nivel jerárquico (jefaturas de servicio, direcciones de Serviu y Servicios de Salud, entre otros) y 1.487 de segundo (jefaturas regionales, divisiones técnicas y otros). Al universo anterior se suman 334 cargos no adscritos (248 de primer nivel y 88 de segundo nivel) en 268 organismos públicos. Cabe recordar que los cargos no adscritos son aquellos que el legislador ha ordenado proveer conforme con los procedimientos del sistema o con la participación de su institucionalidad, pero que no forman parte del mismo.

Además, de acuerdo a lo dispuesto por la ley 20.501, de Calidad y Equidad de la Educación, se incluyeron 3.172 cargos de Directores/as de Establecimientos Educacionales Públicos y 194 cargos de Jefes/as de Departamento de Administración de Educación Municipal -DAEM-, de los cuales 145 corresponden a comunas con 1.200 o más estudiantes matriculados/as y 49 a comunas con menos de 1.200 matriculados/as.

En consecuencia, al concluir 2023, al Sistema de Alta Dirección Pública se han incorporado –en distintas modalidades– un total de 5.315 cargos en 503 instituciones públicas.

Gráfico 3: Evolución de cargos incorporados Sistema ADP, I y II nivel



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Consejo de Alta Dirección Pública

El Consejo de Alta Dirección Pública (CADP) es un cuerpo colegiado, de carácter autónomo, garante del buen funcionamiento de la Alta Dirección Pública. Junto con el Servicio Civil, integra la institucionalidad del Sistema.

Tiene cinco integrantes: el Director Nacional del Servicio Civil, y cuatro consejeras y un consejero de reconocido prestigio por su experiencia y conocimientos en administración de personal y/o políticas públicas. Su designación la efectúa el Presidente de la República, con acuerdo de los 4/7 del Senado en ejercicio. Son nombrados por períodos de seis años; por pares alternados cada tres años y tienen carácter inamovible.

Integran el CADP: Felipe Melo Rivara, Director Nacional del Servicio Civil y presidente; Cristina Orellana (2019-2025), Eduardo Riquelme (2019-2025), Bettina Horst (2022-2028) y María Pía Martín (2022-2028).



En 2023, el Consejo celebró 129 sesiones, en las cuales adoptó 622 acuerdos, el 95% de ellos de carácter unánime. Efectuó 1.003 entrevistas, 130% más que el año anterior, y conformó 92 nóminas. Cabe destacar que para lograr este resultado, las y los consejeros superaron el tope de sesiones mensuales, asistiendo ad honorem a las sesiones y entrevistas adicionales³.

Agenda regional. En el marco de los 20 años del sistema de Alta Dirección Pública (ADP) -cumplidos en 2023-, y por primera vez en su historia, el Consejo de Alta Dirección Pública, visitó la ciudad de Punta Arenas para sostener un encuentro con autoridades locales y directivos públicos de la Región de Magallanes. En septiembre, sostuvo reuniones con una veintena de directores/as regionales y jefaturas de diversos servicios públicos de la Región de Tarapacá, actividad que tuvo su símil en diciembre, en la Región de O'Higgins. En total, los encuentros sumaron más de 60 directivos/as públicos/as. Con el objetivo de seguir generando estas instancias de diálogo y terreno, en 2024 el Consejo continuará encuentros regionales en otras regiones del país.

Diálogos sobre ADP. Entre marzo y junio de 2023, se realizaron ocho encuentros, los que convocaron a ex integrantes del Consejo de Alta Dirección Pública (presidentas/es y consejeras/os); académicas/os y expertas/os en gestión pública; expertos extranjeros y representantes de organismos internacionales; stakeholders y altas/os directivas/os públicas/os; expertos/as en gestión regional y local; expertas/os en educación y en salud pública. En estos diálogos se analizó la expansión del Sistema de Alta Dirección Pública a gobiernos regionales y locales, y el balance y proyección del Sistema en el ámbito de la salud y de la educación. Así, las diversas miradas pudieron enriquecer la visión sobre los desafíos pendientes y las posibles propuestas de perfeccionamiento necesarias de impulsar para proyectar la Alta Dirección Pública hacia el futuro.



³ De acuerdo a lo establecido en la Ley 19.882, la dieta establecida por cada sesión es de 15 UF, con un máximo de 120 UF por mes calendario.

Chile avanza en índice de servicios civiles de América Latina. En el Seminario Internacional “20 años de Alta Dirección Pública en Chile, avances y desafíos” se abordó la proyección del Sistema de Alta Dirección Pública a partir de la perspectiva que ofrecen dos décadas de funcionamiento, a lo largo de las cuales se han alcanzado logros y aprendizajes relevantes y que hoy enfrenta desafíos emergentes.

Contó con la participación Mariano Lafuente, especialista líder en Modernización del Estado del BID; Simon Claydon, director de salarios, políticas y pensiones de la función pública en la Oficina del Gabinete del Reino Unido; y exdirector general adjunto de la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas de Madrid. Más de 500 personas participaron de manera presencial y virtual en la instancia en la que el representante del BID informó que **Chile aumentó de 67 a 73 puntos su evaluación en el Índice de Desarrollo de Servicio Civil que elabora el Banco Interamericano de Desarrollo, posicionándose nuevamente en el primer lugar en América Latina.**

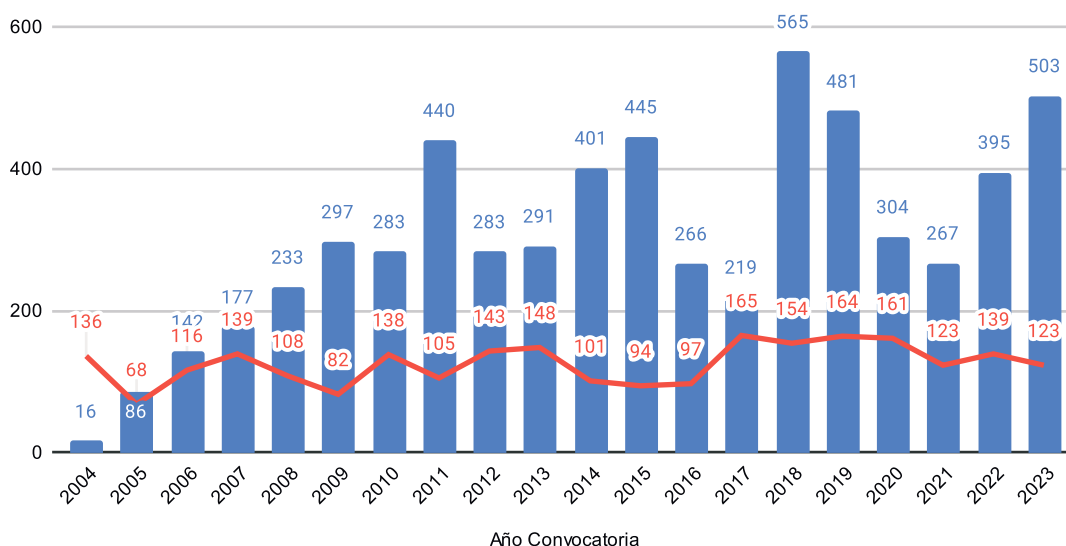


Convocatorias de Alta Dirección Pública

Durante 2023 se publicaron 503 concursos, 72 de ellos destinados a proveer cargos de I nivel jerárquico y 431 cargos de II nivel, tanto adscritos como no adscritos, registrándose 484 nombramientos. Más de 14.300 personas realizaron un total 60.590 postulaciones, de las cuales 15,1% correspondió a cargos de I nivel jerárquico y 84,9% a cargos de II nivel.

El promedio general de postulaciones por concursos adscritos fue de 123, siendo los cargos de nivel jerárquico dependientes del Ministerio de Educación, seguidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los que tuvieron mayor interés. En el segundo nivel jerárquico, las postulaciones las congregaron los ministerios de Educación y Salud.

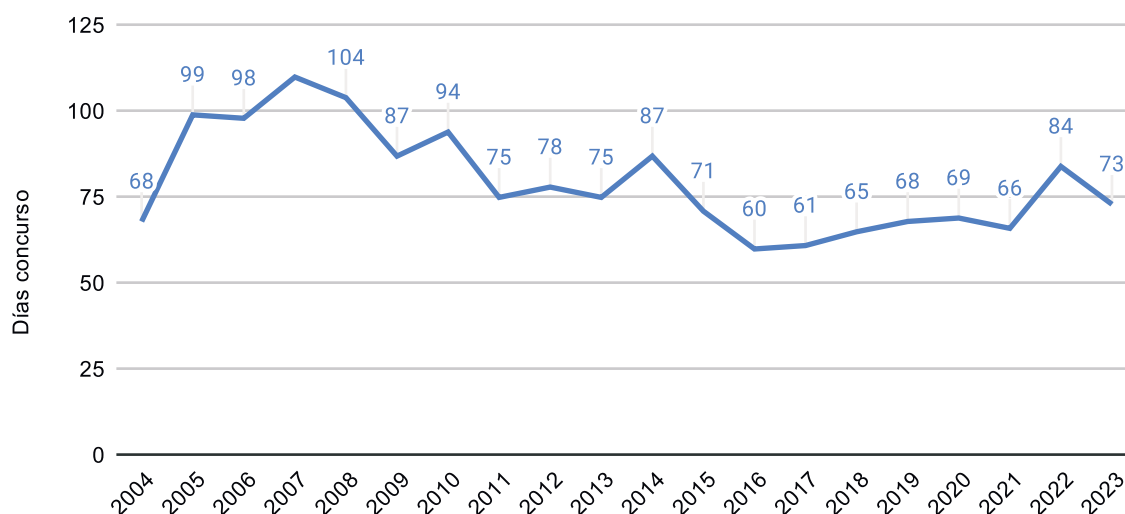
Gráfico 4: Convocatorias anuales cargos adscritos al Sistema ADP I y II nivel / postulaciones promedio



Fuente: Servicio Civil, 2024.

La duración de los procesos para proveer los cargos adscritos -de I y II nivel- se redujo, pasando de 84 a 73 días corridos, considerando el tiempo desde la publicación de la convocatoria y el envío de la nómina a la autoridad facultada para el nombramiento.

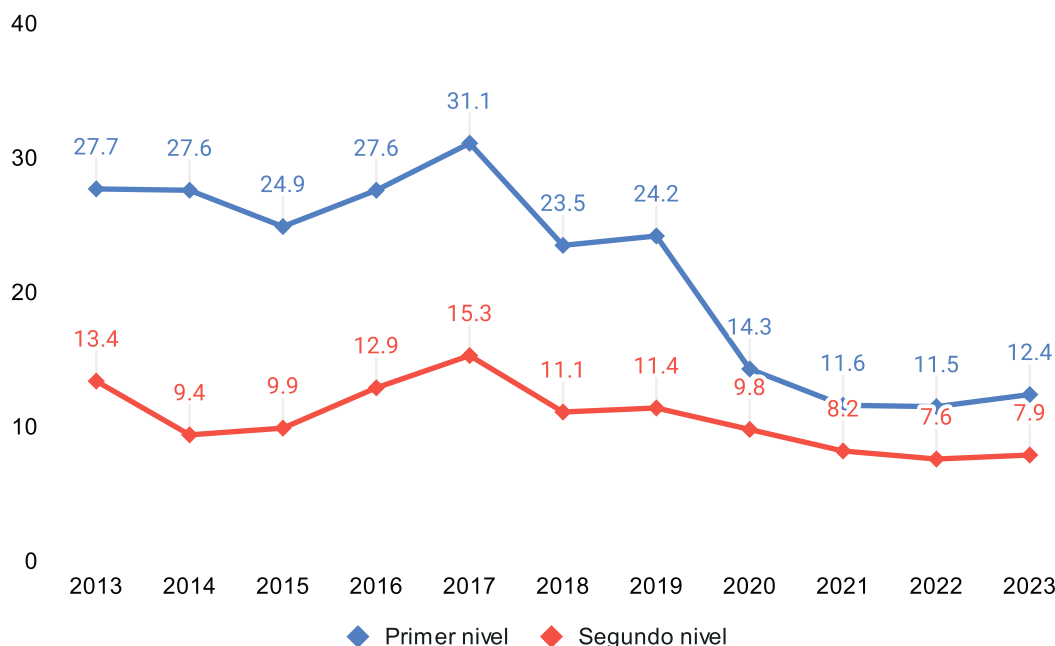
Gráfico 5: Duración de concursos para cargos adscritos ADP I y II nivel jerárquico (días)



Fuente: Servicio Civil, 2024.

En tanto, en 2023 el costo promedio de los concursos subió \$500 mil como consecuencia de un crecimiento de 4% en los procesos que contaron con los servicios de búsqueda especializada. Pese a ello, al observar la tendencia del sistema en la última década, se observa una estabilización en los costos desde 2020, llegando a \$12,4 millones el costo promedio de un concurso de I nivel y a \$7,9 millones el proceso para proveer un cargo de II nivel.

Gráfico 6: Evolución del costo promedio de concursos de cargos de I y II nivel jerárquico, en MM\$ (Valores actualizados al 31 de diciembre de 2023).

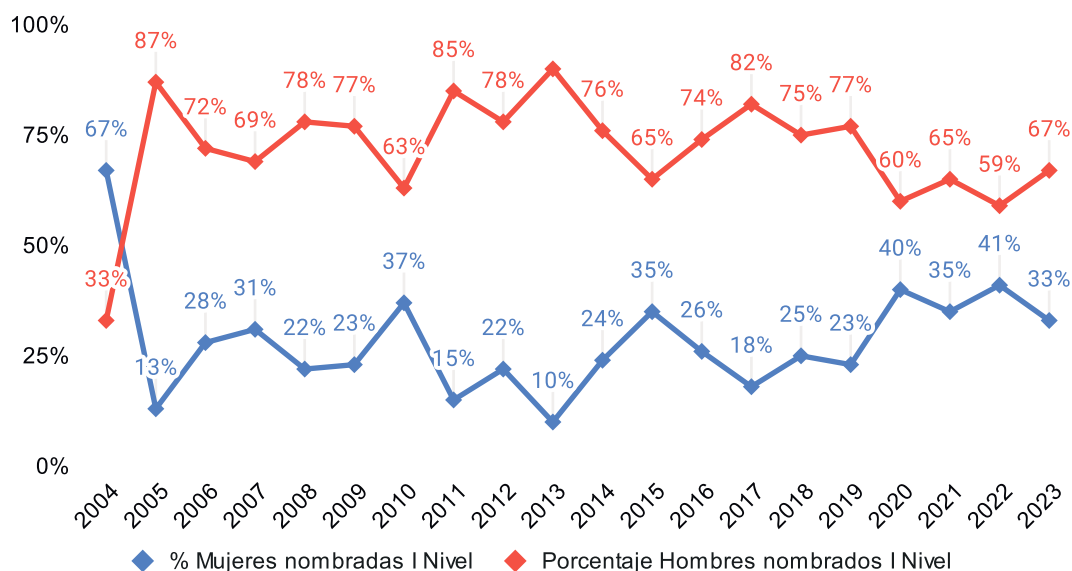


Fuente: Servicio Civil, 2024.

Del total de concursos finalizados el año pasado, 18,1% fue declarado desierto: 12,1% por la autoridad y 5,9% por el Consejo o el Comité de Selección. En tanto, se produjeron 484 nombramientos en cargos adscritos y no adscritos. De esta forma, al 31 de diciembre del 2023, 40,9% de los cargos adscritos del sistema ADP contaba con un directivo o directiva titular, cifra similar a los segundos años de las últimas administraciones.

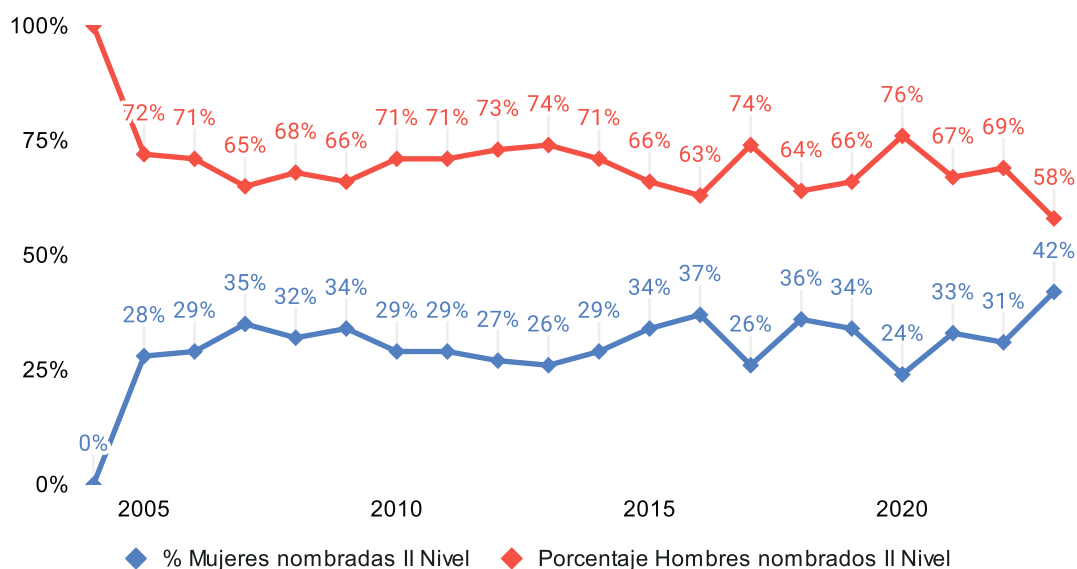
Respecto de los nombramientos, tal como se mencionó en el capítulo anterior, el año 2023 se llegó al peak histórico de 41% de nombramientos para mujeres, mientras que el 59% de los nombramientos fueron hombres. Esta situación se explica principalmente por los nombramientos de II nivel jerárquico, que en el 42% de los casos seleccionaron a una mujer, mientras que en I nivel jerárquico, ellas fueron nombradas en 33% de los procesos.

Gráfico 7: Nombramientos por año en cargos de I nivel desagregado por sexo.



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Gráfico 8: Nombramientos por año en cargos de II nivel desagregado por sexo.

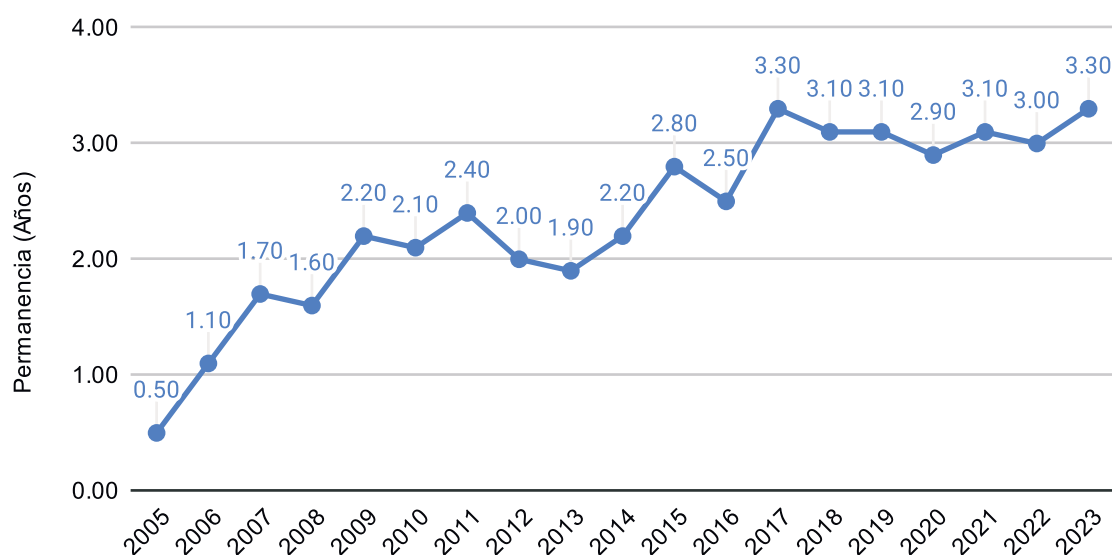


Fuente: Servicio Civil, 2024.

Permanencia, desarrollo, acompañamiento y egreso de Altas y Altos Directivos Públicos

En 2023, el tiempo promedio de permanencia de las y los altos directivos públicos llegó a 3,3 años, aumentando respecto de 2022 y retomando los niveles de 2016.

Gráfico 9: Permanencia en los cargos ADP en niveles I y II adscritos



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Para acompañar la gestión de las y los directivos nombrados, se suscriben convenios de desempeño, instrumento fundamental que les orienta en el cumplimiento de los desafíos que les exige su cargo y establece objetivos estratégicos sobre los que serán evaluadas y evaluados anualmente. En 2023 el índice de cumplimiento de Convenios de Desempeño alcanzó al 98,2% promedio, de I y II nivel, manteniendo el promedio de los últimos años.

Y con el objetivo de potenciar la gestión de estas directivas y directivos, el Servicio Civil realiza acciones de acompañamiento y desarrollo. Para esto, durante 2023 realizó dos reuniones de inducción para 8 ADP de I nivel, y 4 jornadas de inducción, en las que participaron 138 directivas y directivos de II nivel, 63% de los cuales ejerce su cargo en regiones.



En julio, 70 altas y altos directivos públicos de todas las regiones del país se reunieron en un encuentro realizado en La Moneda, que contó con la participación del Ministro de Hacienda, Mario Marcel, y la Ministra de la Secretaría General de Gobierno, Camila Vallejo, donde se profundizaron las prioridades gubernamentales entregadas por el Presidente Gabriel Boric en su Cuenta Pública 2023.

Adicionalmente, el Servicio Civil realizó distintas actividades de formación para estas jefaturas en temáticas como liderazgo, visión y comunicación estratégica, innovación, gestión y desarrollo de personas.

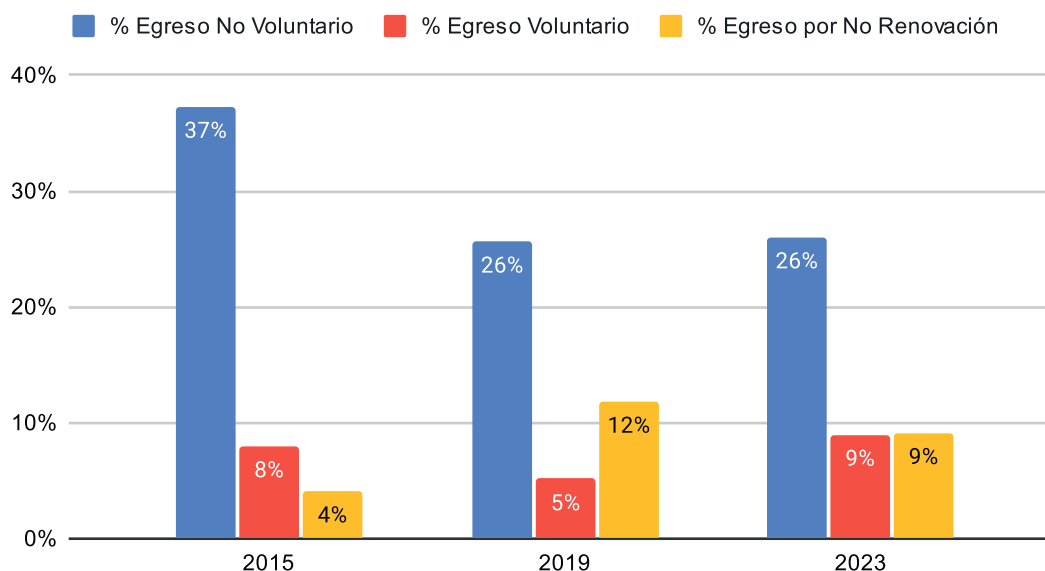
Durante 2023 se realizó también la segunda versión del programa de mentoría “La Brújula: mentorías de ADPs para ADPs”, dirigido a directivas y directivos recientemente nombrados, sin experiencia previa en cargos de Alta Dirección Pública o sin trayectoria en el sector público. Su objetivo es potenciar la capacidad de gestión, a través de una relación de aprendizaje y asesoría a cargo de otras y otros directivos de mayor experiencia, que han ejercido previamente roles de similar responsabilidad. En la versión 2023 participaron 26 mentoras y mentores -15 mujeres y 11 hombres- y 32 personas guiadas -12 de ellos mujeres y 20 hombres-, lo que dio lugar a la conformación de 16 duplas.

En 2023, 12 directivas y directivos públicos cumplieron 3 periodos de nombramiento, el tiempo máximo contemplado en la ley.

En tanto, respecto de los egresos de altas y altos directivos públicos, en 2023 se registraron 205 egresos -11 de primer nivel jerárquico y 194 de segundo-, de los cuales 54 fueron de carácter voluntario; 106 no voluntario y 39 corresponden a quienes no fueron renovados en sus cargos luego de cumplir uno o dos períodos tras su nombramiento. En 5 casos los respectivos ministerios y servicios no habían informado los motivos de los egresos al cierre del presente informe.

Al analizar específicamente los egresos no voluntarios ocurridos al segundo año del actual gobierno, corresponden al 26% del total de los vigentes al inicio del periodo. Al comparar esta cifra con el mismo período de las administraciones anteriores, se constata una reducción desde el año 2015 en adelante, siendo 2023 igual al 2019 (ver gráfico). Al desagregar la información, se observa que en el I nivel jerárquico esta situación se dio en el 53% de los cargos, cifra igual y superior a los periodos anteriores (53% en 2015 y 45% en 2019), mientras que en los cargos de II nivel, los egresos no voluntarios se dieron sólo en el 23% de los cargos, cifra que está por debajo del 35% de 2015 e igual al 23% de 2019.

Gráfico 10: Egresos ADP por periodos, al segundo año de gobierno, I y II nivel.



Fuente: Servicio Civil, 2024.



ADP Educación

El Sistema de Alta Dirección Pública participa en la selección de 3.172 directoras y directores de Establecimientos Educacionales (DEEM) y 194 jefas y jefes de Departamentos de Administración de Educación Municipal (DAEM), de los cuales 146 corresponden a comunas con 1.200 o más estudiantes matriculados y 48 a comunas con menos de 1.200 estudiantes matriculados. Se suman los I y II niveles de los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y de otros servicios del ámbito educativo, como la Agencia de Calidad de la Educación, el Consejo Nacional de Educación, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, la Junta Nacional de Jardines Infantiles y la Superintendencia de Educación. 2019), mientras que en los cargos de II nivel, los egresos no voluntarios se dieron sólo en el 23% de los cargos, cifra que está por debajo del 35% de 2015 e igual al 23% de 2019.

Durante 2023 la Dirección de Educación Pública y la Dirección Nacional del Servicio Civil desarrollaron una agenda conjunta, destinada a fortalecer las orientaciones dirigidas a los SLEP en materia de selección, inducción, acompañamiento y evaluación de directores y directoras de Establecimientos Educacionales Públicos. Asimismo, se buscó planificar, programar e instalar las capacidades necesarias para dotar a cada SLEP de las directivas y directivos de I y II nivel jerárquico idóneos para contribuir al desarrollo de los servicios y así, a contribuir en una mejor calidad de la educación.

A diciembre de 2023, se encuentran nombradas 6 directoras/es ejecutivos/as de los 10 SLEP que entraban en funcionamiento en el año: Santa Rosa, Santa Corina, Andalien Costa, Valdivia, Los Libertadores y El Pino. Los procesos de selección para proveer los cargos superiores de los SLEP de Elqui, Marga Marga, Costa Central y Tamarugal fueron declarados desiertos por la autoridad. En el caso de los cargos de segundo nivel, desde el 2021 a la fecha se han provisto 47 cargos, siendo nombrados 8 en 2021, 18 en 2022 y 21 en 2023. Adicionalmente, 22 comunas habían ejercido la facultad que la ley 21.040 otorga a los alcaldes que cuentan con un Jefe DAEM seleccionado por Alta Dirección Pública, de prorrogar el nombramiento de quien se encuentra en ejercicio de dicho cargo hasta la fecha del traspaso.

Respecto a los procesos de selección de directoras y directores de Establecimientos Educativos traspasados a los 11 SLEP que formaron parte de la primera fase de instalación, durante 2023 se realizaron 112 convocatorias, de las cuales 46 terminaron con nombramiento, 5 fueron declaradas desiertas y 61 aún se encuentran en proceso de selección. En paralelo, para aquellos territorios donde aún no se implementan los Servicios Locales de Educación, el año pasado se registraron los nombramientos de 9 jefaturas DAEM en comunas con más de 1.200 estudiantes y 1 en comunas con matrícula inferior a esa cifra. Y, para dotar a las escuelas públicas de directoras y directores idóneos a través del sistema de ADP, se realizaron 434 nombramientos. **Así, a la fecha hay 2.139 directoras y directores de escuelas y liceos nombrados, quienes representan al 71% de matrícula de dependencia pública.** El 51,7% son mujeres y 48,3 % hombres.

Gestión y Desarrollo de Personas

Para contribuir de manera efectiva al logro de los desafíos del Estado, el Servicio Civil promueve buenas prácticas y acciones para el desarrollo y desempeño de funcionarias y funcionarios públicos. La Ley N°20.955 de 2016, lo faculta para facultad de impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados.

Desde el 2017 se han dictado 11 Normas:

- i) Estructura y Estándares de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas
- ii) Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas
- iii) Cumplimiento de Estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección
- iv) Concursabilidad y Carrera Funcionaria
- v) Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción
- vi) Gestión de Prácticas Profesionales
- vii) Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral
- viii) Participación Funcionaria
- ix) Cumplimiento de Estándares en Formación y Capacitación de Funcionarios Públicos
- x) Rol de Jefaturas en Dirección de Equipos
- xi) Gestión del Desempeño Individual y Sistema de Calificaciones

Durante 2023 se realizó el octavo informe de verificación de cumplimiento normativo (respecto del año 2022) en 186 servicios públicos, revisando las normas de Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección; Ambientes laborales y Calidad de Vida Laboral, Participación Funcionaria y Cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarias y funcionarios públicos. En términos generales, se observó que los servicios públicos tienen un porcentaje promedio de cumplimiento de 70,6%, con los siguientes resultados:

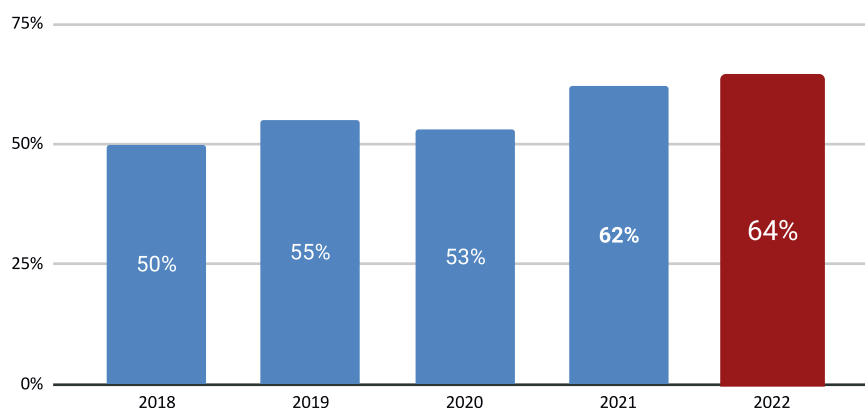
 **Norma de Participación Funcionaria.** El 82,3% de los servicios evaluados cumple con la ejecución de su plan de trabajo anual o plurianual o acciones realizadas con las y los funcionarios y/o representantes de las asociaciones funcionarias.

 **Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.** El 73,7% de las instituciones ejecuta las acciones del Plan Anual de Prevención y Seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, y, en al menos uno de los siguientes ámbitos: Ambientes Laborales (medición, planes de intervención) y Protocolo de Conciliación.

Norma de Cumplimiento de Estándares en Formación y Capacitación de Funcionarias y Funcionarios Públicos. El 83,9% de las organizaciones realizó un registro de las actividades de capacitación ejecutadas en la plataforma que administra el Servicio Civil y a lo menos 2 de los 3 siguientes hitos relevantes en el proceso de formación y capacitación: Plan Anual de Capacitación 2022, Cumplimiento de hitos de metodología de Transferencia y/o Informe Anual de Resultados.

Norma de Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección. El **64,3% de los ingresos a contrata y/o Código del Trabajo en los servicios públicos sujetos a la norma, se realizó a través de procesos de Reclutamiento y Selección públicos desarrollados a través del portal www.empleospublicos.cl del Servicio Civil.** Este porcentaje de cumplimiento representa un alza de casi 2 puntos porcentuales respecto del año anterior (62,4%) y es la cifra más alta desde que se inició la medición en 2018. Cabe señalar que, de aquellos ingresos que no se realizaron bajo procesos de reclutamiento y selección públicos, el 30,3% correspondió a una resolución que fundamenta la necesidad de esa contratación y 5,3% no presentó resolución alguna.

Gráfico 11: Evolución cumplimiento norma 3



Fuente: Servicio Civil, 2024.

El Servicio Civil anualmente monitorea el cumplimiento de las normas e informa a la Contraloría General de la República los incumplimientos detectados según lo establecido en la Ley N°19.882, que fue modificada por la Ley N°20.955. Adicionalmente, durante 2023 ha trabajado en procesos de elaboración y consulta para la dictación de dos nuevas normas: de Salud Mental -en etapa de validación por parte del Ministerio de Salud- y de Igualdad de Género, actualmente en revisión de Contraloría General de la República para su correspondiente toma de razón.



📍 Durante el año 2023, **se realizaron actividades de acompañamiento y asesoría para 13 municipios** de las regiones de Valparaíso, Ñuble y Metropolitana (Renca, Cerrillos, Ñuñoa, Quinta Normal, Las Condes, Pedro Aguirre Cerda, Coelemu, Maipú, San Antonio, Macul, Quilpué, Villa Alemana y La Pintana), en materias de política de gestión de personas, ingreso y capacitación en el Estado.

📍 En noviembre de 2023 se realizó el **XV Encuentro Anual de Jefaturas de Gestión de Personas en el Estado**, instancia que reunió a **más de 300 personas** y concordando con los 20 años del Servicio Civil, tuvo foco en los avances logrados en los últimos dos décadas en materia de gestión de personas así como en la necesidad de potenciar liderazgos éticos en las instituciones.



Capacitación, apoyo y asesorías a servicios públicos

Cada año el Servicio Civil impulsa una agenda de apoyo, formación y asesoría para los servicios públicos en materia de gestión de personas, la cual ha crecido con el tiempo y en 2022 se amplió a nuevos sectores del Estado:

- 📌 **Se realizaron 1.236 instancias de asesorías y acompañamiento** con los ministerios y sectores que conforman la Administración Central del Estado, lo que representa un 35% más que el año anterior. Estas consultorías buscan avanzar a mejores prácticas laborales y el cumplimiento de estándares normativos en materias de gestión estratégica de personas en el Estado.
- 📌 **740 jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas participaron en los 4 webinar** desarrollados en el marco del Plan de Acompañamiento, encuentros que abordaron la gestión de riesgos psicosociales en el Trabajo (CEAL-SM); Calidad de vida laboral y fortalecimiento de ambientes laborales; Orientaciones de salud mental y Política de remuneraciones y brechas salariales.

Relaciones Laborales

Participación en mesas de trabajo en el marco de la Mesa del Sector Público. El Servicio Civil fue parte del proceso de negociación de Gobierno y Asociaciones Funcionarias 2023, en que se establecieron una serie de compromisos en materias de salud mental, seguridad funcionaria, equidad de género, teletrabajo y reducción de la jornada a 40 horas, entre otros.

En Salud Mental, el trabajo implicó la coordinación intersectorial con las Subsecretarías de Redes y Salud Pública del Ministerio de Salud; la Superintendencia de Seguridad Social y el Instituto de Seguridad Laboral además de un proceso de consulta con asociaciones funcionarias como la CUT y ANEF, además de la participación de personas expertas en la materia. **A fines de 2023 se envió al Ministerio de Salud para su validación final, una propuesta de Norma de Aplicación General en Salud Mental.** Con su aprobación el Servicio Civil, estaría en condiciones de cumplir con lo comprometido para el año 2024, que dice relación con cerrar el año con la promulgación de la norma, previa validación del Comité de Ministros (Trabajo, SEGPRES y Hacienda) y de la Contraloría General de la República.

En Seguridad Funcionaria, el Servicio Civil apoyó a la Subsecretaría de Prevención del Delito en la elaboración de un documento técnico que orienta a las jefaturas de servicios en materia de prevención. Se realizó el primer levantamiento de información para dimensionar la realidad de los servicios en lo que respecta a agresiones físicas y psicológicas a sus personas funcionarias. El 68% de los 183 servicios consultados respondió este levantamiento, cuyos resultados fueron presentados a la Mesa del Sector Público en agosto pasado.

Adicionalmente, el Servicio Civil participó, entre otras, de la “Mesa de Contratas”, buena práctica implementada desde el año 2011, que corresponde a un espacio que revisa casos de funcionarios cuyas contratas no han sido renovadas.

Campus Servicio Civil

CAMPUS busca contribuir al fortalecimiento de conocimientos y habilidades de funcionarias y funcionarios para un mejor ejercicio de la función pública, a través de diversas alternativas de capacitación. En base a la oferta de mallas de formación, se busca aportar al mejor uso de los recursos públicos, aumentar la calidad de la capacitación y fortalecer una mirada transversal de Estado.

- 📌 **Desde su creación en 2019, más de 79 mil funcionarias y funcionarios de más de 600 organismos públicos del Estado de Chile han participado** en al menos una de las actividades de capacitación disponibles en campus.serviciocivil.cl, mejorando así la cobertura de la formación. Lo anterior se traduce en más de 129 mil cupos utilizados por funcionarias y funcionarios.
- 📌 En 2023 se realizaron compras coordinadas de tres programas de formación para 17 servicios públicos, en materias de Gestión Colaborativa de Equipos, Liderazgo Intermedio y Liderazgo Avanzado, en los que se formaron cerca de 185 personas.
- 📌 Paralelamente, se entregaron casi 87 mil cupos gratuitos de cursos asincrónicos para funcionarias y funcionarios en temáticas de Gestión de Personas, Ciencia de Datos, Transformación Digital, Integridad, Liderazgo, Género y Diversidad, entre otras. **Más de 42 mil personas se capacitaron en los cursos, casi cuatro veces lo alcanzado en 2022.**
- 📌 En materia de **inclusión**, en alianza con Pacto de Productividad, impartió un curso de inclusión laboral que ya cuenta con **849 funcionarias y funcionarios capacitados**.
- 📌 Para promover la equidad de género y prevenir todo tipo de discriminación en el Estado, Campus además se convirtió en la plataforma desde la cual se imparte **Prevenir**, plan de formación en equidad de género, que en 2023 se formaron **más de 33 mil funcionarias y funcionarios públicos de todo el país**.

Finalmente, el año pasado, el Servicio Civil se incorporó como socio al proyecto Algoritmos Éticos, colaboración público-privada liderada por la Universidad Adolfo Ibáñez con financiamiento de BID Lab -el laboratorio de innovación del Grupo BID- que permitirá a funcionarias y funcionarios públicos acceder a cursos asincrónicos y actividades prácticas disponibles en CAMPUS para conocer y aprender a utilizar dos productos clave para el uso responsable de inteligencia artificial en el Estado: la guía Formulación ética de proyectos de ciencias de datos y las Bases Tipo para la adquisición de proyectos de ciencia de datos e IA.



Mentoría Digital

Tal como el programa +Mujeres, para potenciar el liderazgo en el sector público, y La Brújula, para acompañar y asesorar a altas y altos directivos públicos, en 2019 nació Mentoría Digital. Este programa apunta a disminuir la brecha digital existente en el Estado, promover el diálogo intergeneracional y avanzar en la transformación digital, a través de un mentoring inverso donde funcionarias y funcionarios públicos menores de 35 años guían a sus pares de mayor edad en estas temáticas.

Desde 2019 se han desarrollado 7 versiones del programa, en las que han participado 692 funcionarias y funcionarios de 160 entidades públicas de la Administración Central del Estado y 15 municipalidades. En la versión 2023 participaron 60 personas: el promedio de edad de quienes ejercieron el rol de mentoría fue de 28 años, y de quienes la recibieron, 59 años. El 45% de las y los participantes pertenecía a regiones distintas de la Metropolitana.

Durante 2024 se realizará una nueva versión del programa con 60 participantes.

Fortalecimiento de la empatía funcionaria



En el contexto del objetivo estratégico del Servicio Civil Mejor Estado -cuya finalidad es colaborar en las transformaciones institucionales para fomentar la excelencia, innovación y descentralización en la entrega de servicios a la ciudadanía- surge en 2023 la iniciativa “Más empatía funcionaria y directiva”, que apunta a promover instituciones públicas centradas en la atención de las necesidades de las personas, con lo cual se aspira a aportar a la recuperación de la confianza en el Estado.

El año pasado se conformó un colectivo de 16 servicios públicos, que avanza para instalar una mirada ciudadana que convoque, ocupe y movilice al Estado en su conjunto, en orden a promover la confianza y satisfacción de la ciudadanía. Apoyado por el Laboratorio de Gobierno, el colectivo generó 5 iniciativas, tres de ámbito tecnológico y dos de ámbito comunicacional, presentadas a las jefaturas de servicio, la Secretaría de Modernización y el Labgob. El primer producto de esta iniciativa es un video que explica de manera simple y ágil la importancia de los servicios que entrega el Estado y que será empleado como recurso pedagógico para el curso de Educación Ciudadana de III y IV medio.

Este colectivo sumó 8 servicios este 2024, trabajando para avanzar en iniciativas que vinculan la gestión de personas en el Estado con la atención usuaria, aportando así a la confianza y legitimidad del Estado con la ciudadanía.

Reconocimientos a la Gestión Pública



Funciona!

El Concurso Nacional de Innovación Pública, coordinado desde 2014 por el Servicio Civil en colaboración con el Laboratorio de Gobierno, reconoce iniciativas innovadoras implementadas por funcionarios/os públicos, que buscan mejorar la atención a la ciudadanía y elevar la eficiencia de los servicios públicos.

Premio Anual por Excelencia Institucional

El Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) es un reconocimiento que entrega el Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil, a las tres instituciones del Estado que se destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios prestados y por sus políticas en gestión de personas.

En la versión 2022 (premiada en 2023), postularon al concurso 81 iniciativas, 29 de ellas de servicios públicos; 13 de reparticiones con presencia regional y 20 de municipios. Tras una primera evaluación, un comité técnico, integrado por personas expertas en innovación, seleccionó las 18 iniciativas finalistas cuyos equipos expusieron ante el jurado compuesto por representantes del Servicio Civil, Laboratorio de Gobierno, y las subsecretarías de Hacienda, Segpres, Trabajo y Subdere. Sus notas, junto a una votación ciudadana que recibió más de 80 mil votos, definieron a los ganadores de las distintas categorías. Las iniciativas reconocidas fueron presentadas por la Subsecretaría de Evaluación Social, la Dirección de Presupuestos, el Hospital Metropolitano, la Municipalidad de Rengo, la Municipalidad de Maipú, la Municipalidad de Peñalolén, la Dirección Zonal Sur de Fonasa, la Defensoría Penal Pública de la Región de O'Higgins y el Servicio de Salud Talcahuano.

Desde 2014 hasta 2023, 625 servicios públicos y 102 municipios postularon 1.820 iniciativas a este premio, con la participación total de 6.888 funcionarias/os. De ellos, 49 equipos de trabajo han ganado, recibiendo pasantías, cursos de capacitación y en la última versión un programa de coaching.

En la versión 2023-2024, se recibieron 88 iniciativas de un total de 44 instituciones públicas.

Este galardón se traduce en la entrega de un incentivo económico a funcionarios/as de las tres instituciones ganadoras, equivalente al 5% mensual sobre los haberes que sirven de base de cálculo para la asignación de modernización.

El 2023, 32 instituciones, pertenecientes a 13 ministerios, se postularon al PAEI. De ellas, 11 pasaron a la etapa final, resultando ganadoras el Servicio de Impuestos Internos (SII), el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y el Fondo Nacional de Salud (FONASA).

Desde 2003, 25 servicios han obtenido el PAEI, beneficiando a un total de 102.174 funcionarias/os.

Este 2024, el Premio recibió postulaciones de 44 servicios públicos, la cifra más alta en la historia del PAEI.

Resultaron ganadores el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), Fondo Nacional de Salud (FONASA) y la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra).

Integridad Pública

En 2023, el Presidente Gabriel Boric lanzó la Estrategia Nacional de Integridad Pública, en la cual el Servicio Civil participa directamente en diversos aspectos. Respecto de ellos, se han logrado los siguientes avances:

323 instituciones públicas poseen códigos de ética públicos para el año 2023, de los cuales 53 de ellas corresponden a municipios. En paralelo, desde 2022, 47 municipios están desarrollando códigos de ética y la mayoría está en su etapa final.

172 instituciones de la Administración Central del Estado convocadas cuentan con estructuras completas de Integridad.

Más de 8 mil funcionarias y funcionarios públicos se inscribieron para la formación en Integridad en la plataforma CAMPUS Servicio Civil. De ellos, casi 5 mil ya han sido capacitados con el curso de integridad, que considera integridad cívica, códigos de ética y sistemas de integridad asociados. Del universo recién nombrado, 374 corresponden a directivas y directivos públicos.

Adicionalmente, en el marco de su agenda internacional, el año pasado el Servicio Civil participó en el XXVIII Congreso del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD, sobre Reforma del Estado y la Administración Pública, realizado en noviembre en La Habana, Cuba. En septiembre, asistió al IX Encuentro Iberoamericano de Escuelas e Institutos de Administración Pública sobre capacitación de los empleados del servicio civil: inducción, formación permanente y aplicación de técnicas virtuales, desarrollado en Brasil, y en el encuentro bianual de la red de expertos en selección de personal de la Unión Europea, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública de España (INAP) y la Oficina Europea de Selección de Personal (European Public Selection Office-EPSO). También en la reunión anual de Gestión y Empleo Público de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) efectuado en mayo en la ciudad de París, Francia; y en el encuentro "Buenas prácticas de gestión de personal en el sector público", organizado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD, y la Oficina Nacional del Servicio Civil de Uruguay.



IV. MÁS PARTICIPACIÓN

Con el propósito de recuperar la confianza ciudadana en el Estado y sus personas, el Servicio Civil ha avanzado en una agenda decidida para aumentar la participación de las personas respecto de sus procesos y entregar más información y difusión sobre los concursos público para los diversos cargos dentro del Estado, con el objetivo de atraer talento y sumar a las y los mejores para servir a Chile.

En ese contexto, administra cuatro portales que permiten avanzar hacia el acceso igualitario, transparente, no discriminatorio y rápido a la información sobre la oferta de empleo en el Estado:

 **Alta Dirección Pública**, enfocado en difundir y realizar las convocatorias de estos cargos directivos.

 **Empleos Públicos**, que informa y permite postular a convocatorias para concursos de ingreso a la planta, cargos a contrata, reemplazos, contratos por el Código del Trabajo y de jefaturas de Departamento, entre otros, para los distintos estamentos existentes en el Estado.

 **Directores para Chile**, que permite la postulación a todas las convocatorias de directoras y directores de Establecimientos Educativos nombrados con apoyo del Sistema de Alta Dirección Pública.

 **Prácticas Chile**, que permite a estudiantes de educación superior y educación media técnico profesional, postular a las prácticas que ofrece el Estado en todo el país.

Durante 2023, estos portales registraron más de 27 millones de visitas, 83% más que en 2022. Asimismo, se registró **un aumento de 35% en las postulaciones a las convocatorias de los diversos portales, las cuales se desagregan de la siguiente manera:**

1.623.444

Empleos Públicos
SERVICIO CIVIL

60.590

Alta Dirección Pública
SERVICIO CIVIL

32.781

Directores para Chile
SERVICIO CIVIL

27.307

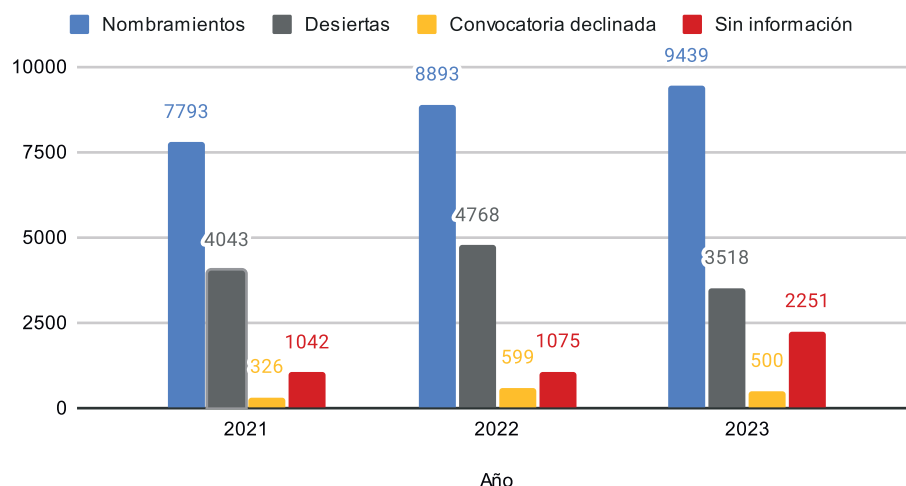
PRÁCTICAS
CHILE
SERVICIO CIVIL

El portal de Empleos Públicos en 2023 registró más de un millón 150 mil usuarias/os inscritos y ofreció 31.962 vacantes, recibiendo 1.623.444 de postulaciones, la cifra más alta desde su creación (2009).

Cabe destacar que las vacantes ofrecidas el año pasado a través de concursos públicos abiertos a toda la ciudadanía representan un crecimiento de más de 253% respecto de lo que ocurría hace una década (9.057 vacantes ofertadas en 2013). Esta alza tiene directa relación con la dictación y aumento en el cumplimiento de la norma de Reclutamiento y Selección en el sector público de 2017, momento desde el cual se observa un mayor crecimiento en las vacantes concursadas a través del portal www.empleospublicos.cl, permitiendo así profesionalizar y transparentar los procesos de postulación en el Estado.

Respecto del portal Empleos Públicos, en 2023 se observó un alza en los concursos que concluyeron con nombramientos (60%), una baja en aquellos declarados desiertos (22%) y aumento de los cuales la instituciones están pendientes de entrega de información (14%).

Gráfico 12: Resultados convocatorias portal Empleos Públicos



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Experiencia usuaria e innovación

Para desarrollar un modelo que permita poner al centro a las personas y mejorar su experiencia respecto de los servicios que entrega el Servicio Civil, mediante la identificación de las interacciones claves con los productos estratégicos de la institución, se creó en 2021 el Área de Experiencia Usuaria e Innovación. Esta área trabaja de manera transversal con todas las áreas del servicio y en 2023 impulsó una agenda de trabajo en la que destacan las siguientes acciones:

📌 **Avances en Medición de Satisfacción de Usuarios**, impulsada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, para caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibida por las y los usuarios de los servicios públicos de Chile. Según la medición 2023, que consideró 681 personas, y los cuatro portales de postulación, además del sistema de atención ciudadana, la satisfacción neta de la última experiencia de las y los usuarios con el Servicio Civil alcanzó un 62%, aumentando 14 puntos porcentuales en relación al año 2022 (48%). La evaluación general de la institución alcanzó un 60%, aumentando 9 puntos el total de evaluaciones positivas en comparación al año 2022.

En esta misma línea, desde el año pasado se han comenzado a realizar diversas entrevistas y evaluaciones a las y los postulantes a los distintos portales, con el objetivo de recoger sus impresiones de los procesos para seguir mejorando.

📌 **Mejora de portales**: Entre 2022 y 2023, se inició un proyecto estratégico enfocado a mejorar los portales de postulación que administra el servicio de cara a una mejor experiencia de la ciudadanía. Por ello, se realizaron diversas actualizaciones que permitieron mejorar la usabilidad de las plataformas dispuestas a la ciudadanía, como por ejemplo, la utilización de la clave única para inicio de sesión; pregunta única sobre discapacidad en las plataformas, que permite brindar apoyo en los procesos de selección; mejora en la visualización de la información en la plataforma de Directores para Chile, entre otras. Asimismo, durante 2023, el Servicio Civil se adjudicó un fondo de \$300 millones por parte de la Dirección de Presupuestos, que permitirá en dos años avanzar a agilizar los procesos de postulación en los portales, mejorar los buscadores de ofertas laborales, y aumentar la seguridad de la plataforma, entre otros aspectos. Esto último, recogiendo la experiencia de octubre del 2023, mes en que la empresa proveedora del servicio tecnológico de dos de los portales -Alta Dirección Pública y Prácticas para Chile- se vio afectada por un ciberataque que afectó la continuidad del servicio en las plataformas.

 **Mejora en Índice de Innovación Pública de Laboratorio de Gobierno (LabGob),** que busca contribuir a la construcción de un Estado que responda y se adapte a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Este índice evalúa 10 capacidades necesarias para desarrollar transformaciones más pertinentes, efectivas y eficientes en el contexto de una nueva Agenda de Modernización del Estado. El Servicio Civil alcanzó en la medición realizada el año 2023, una puntuación de 63,2 puntos, encontrándose sobre el promedio de su categoría "instituciones nuevas", que alcanzó los 37,3 puntos. Además, cabe destacar que la institución, avanza un nuevo estado de desarrollo integrando la clasificación de institución "Madura", logrando instalar nuevas capacidades en funcionarias y funcionarios del servicio.

 **Participación en 6to plan de Acción Estado Abierto 2023 - 2027.** El Servicio Civil participó de los talleres de co creación realizados por la Comisión de Integridad Pública y Transparencia, con apoyo de LabGob, para interactuar con funcionarias, funcionarios públicos y ciudadanía, respecto de sus necesidades y cómo abordar problemáticas que pudieran surgir de estos grupos de interés.

Luego de analizados los resultados, el Servicio Civil, desarrollará el compromiso N° 7: Formación de altas y altos directivos públicos en materias de Estado Abierto, que consiste en proporcionarles herramientas y conocimientos necesarios para incorporar las materias de Estado Abierto en su gestión, abordando los actuales y futuros desafíos en transparencia gubernamental, participación ciudadana, rendición de cuentas, gobierno digital e innovación, actividades que serán llevadas a cabo mientras dure el 6to plan de acción.



Atracción al Talento Joven

Para promover y atraer talento joven al Estado, el Servicio Civil gestiona desde 2014 el programa Prácticas Chile, que permite a estudiantes de educación superior y educación media técnico profesional realizar sus prácticas en ministerios y servicios públicos, poniendo al servicio del país sus conocimientos y habilidades.

El 2023 se publicaron 5.383 ofertas de práctica, 9,5% más que en 2022, siendo el 16% de ellas convocatorias para carreras técnicas. El programa terminó el año con 27.307 postulaciones y 4.242 alumnas y alumnos seleccionados. Las personas seleccionadas provinieron de 89 establecimientos de enseñanza media técnico profesional, 57 universidades, 35 institutos profesionales y 28 centros de formación técnica a lo largo de todo el país.

Una encuesta realizada en 2022 entre quienes hicieron su práctica profesional a través del Programa y en la que participaron más de 1.200 estudiantes, reveló que los diez mejores servicios públicos desarrollar su primera experiencia laboral eran:

- Superintendencia de Educación
- Servicio de Salud Maule
- Subsecretaría de Bienes Nacionales
- Fondo Nacional de Salud
- Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
- Servicio Nacional de Geología y Minería
- Superintendencia del Medio Ambiente
- Parque Metropolitano
- Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano

El sondeo mostró que el **91% de las y los estudiantes recomienda su lugar de práctica**, 91% recomienda a su tutor/a de práctica a futuros estudiantes, el 81% indica que el proceso de selección a la práctica fue rápido y poco burocrático, 82% dice que por medio de esta experiencia pudo cambiar favorablemente la opinión que tenía de la labor que desarrollan las/os funcionarios públicos y un 88% reconoce el impacto que tiene en la vida las personas el servicio público en el que desarrolló su práctica.

Semillero

Más de 12.600 estudiantes de carreras técnicas y profesionales han realizado su práctica en servicios públicos en los últimos cuatro años. Algunos de ellos han continuado trabajando en el Estado, formando parte del “Semillero” de nuevos talentos que impulsa el Servicio Civil desde 2023. El programa surgió tras un plan piloto con 200 estudiantes de 46 servicios públicos que ingresaron a través del Programa Prácticas Chile. Las y los practicantes fueron evaluados por sus tutores y rankeados, con el propósito de identificar a quienes destacan por su sobresaliente desempeño, para así orientarlos y conectarlos en la búsqueda de una primera experiencia laboral en el sector público.

En este programa pueden participar todos los servicios públicos cuyos practicantes han ingresado a través de Prácticas Chile, y son evaluados por sus tutores de manera destacada. Las y los nuevos profesionales pueden ser contratados en el mismo servicio en el que realizaron su práctica, o bien, en otro servicio público. Algunos servicios públicos que ya han realizado contrataciones en el contexto del Semillero son: Superintendencia de Seguridad Social, Gendarmería de Chile y Agencia de Calidad de la Educación.

Más participación ciudadana

A partir de 2022, el Servicio Civil profundizó en el compromiso de aumentar la participación de la ciudadanía en su gestión, con el cabal cumplimiento de los cuatro mecanismos de Participación Ciudadana obligatorios contenidos en la Ley 20.500, potenciando además los canales para llegar a más personas a través de plataformas digitales.

Es así como en 2023 actualizó su norma de participación ciudadana conforme los nuevos lineamientos del Gobierno del Presidente Gabriel Boric, y convocó a su primer Consejo de la Sociedad Civil, instancia diversa, representativa y pluralista, integrada por representantes de organizaciones y asociaciones sin fines de lucro, vinculados con el quehacer institucional. Forman parte del COSOC del Servicio Civil consejeras y consejeros de la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF); la Confederación Nacional del Funcionarios Municipales de Chile (ASEMUCH); Pacto Productividad; Fundación Observatorio Fiscal; Fundación Chile Mujeres; GobLab, laboratorio de innovación pública de la Escuela de Gobierno UAI. El COSOC sesionó en mayo, agosto y diciembre de 2023, con relevante incidencia en la definición de la consulta ciudadana de la institución y en los proyectos de mejora de portales y experiencia usuaria.

Masiva Consulta Ciudadana 2023. Entre noviembre y diciembre de 2023, se realizó una nueva consulta ciudadana destinada a conocer la experiencia de las personas en los procesos de reclutamiento y selección en el Estado, difundidos a través de las plataformas de postulación del Servicio Civil para convocatorias de alta dirección pública, empleos públicos, directoras/es de establecimientos educacionales públicos y prácticas Chile. **De manera inédita, fue respondida por 16.121 personas, casi el triple de la consulta ciudadana anterior.** Sus principales hallazgos fueron:

47% de las personas encuestadas postuló por última vez al empleo público hace menos de 6 meses, mientras que 34% lo hizo en un plazo menor a un mes.

48% quienes respondieron se manifestaron satisfechos/as con la facilidad de postulación en las plataformas del Servicio Civil. La plataforma con mayor nivel de satisfacción fue Prácticas para Chile, seguida de Empleos Públicos, mientras que el sitio con menor valoración en este ítem fue Alta Dirección Pública.

47% de las y los consultados respondió estar conforme con la información solicitada en las plataformas para postular. Las plataformas con mayor nivel de satisfacción fueron Empleos Públicos y Alta Dirección Pública, la con menos, Prácticas Chile.

55% de las personas indicó no haber sido contactada en el marco del proceso de postulación; y 34% dijo no ser evaluada en el proceso al cual postuló. Asimismo, 27% indicó no haber sido notificada respecto de su avance en el proceso en el cual participó.

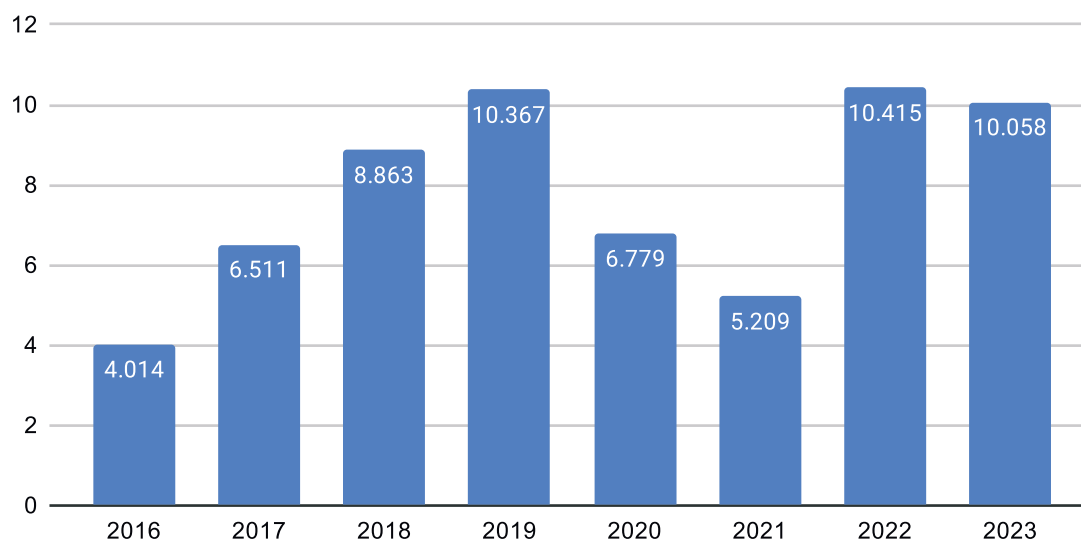
55% de las personas que participó en alguna convocatoria difundida en las plataformas del servicio civil se manifestó insatisfecha con la experiencia de reclutamiento y selección.

La información provista a través de este mecanismo de participación ciudadana se considera un insumo clave para el proyecto de mejora de portales y las acciones que desde el servicio se realizan para mejorar la experiencia de la ciudadanía en sus procesos de postulación al empleo público.

Cuenta Pública 2023: Fue publicada en la página institucional el en abril y mayo de 2023 y enviada más de 2 mil personas, la mayoría contrapartes de la institución: integrantes del Comité Consultivo; ministros/as de Estado; subsecretarios/as; jefes/as de gabinete; altos/as directivos públicos vigentes; jefes/as DAEM; directores/as de Establecimientos Educativos Municipales; profesionales expertos/as, y representantes del Consejo de Alta Dirección Pública. Además, fue difundida a través de las redes sociales del servicio.

Acceso a información relevante y oportunidad. Uno de los logros en Atención Ciudadana fue la reducción de los tiempos de respuesta de las solicitudes planteadas a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), llegando a un día hábil en promedio como tiempo de respuesta. Durante 2023 se respondieron más de 10 mil solicitudes.

Gráfico 10: Evolución de solicitudes al Sistema Integral de Atención Ciudadana



Fuente: Servicio Civil, 2024.

Comunicación digital. Para fortalecer la comunicación digital con las personas, el Servicio Civil potenció el uso de sus redes sociales superando los 100 mil seguidoras/es, 15% más que el año anterior, desagregados de la siguiente manera:



Asimismo, continuó el trabajo de la App Personas en Línea, que difunde información relevante y promueve la coordinación y colaboración de jefaturas y equipos de Gestión y Desarrollo de Personas de los servicios públicos. Al 31 de diciembre de 2023, la App contaba con 728 usuarias y usuarios, más de 1.400 publicaciones y 11 mil visitas. En tanto, la App Servicio Civil, destinada a las altas y altos directivos públicos mantiene 1.597 usuarias y usuarios activos para potenciar la comunicación en red y acceder a información especial para estas jefaturas.

Campañas de difusión masivas. Con el objetivo de aumentar la difusión sobre las convocatorias al empleo público, el Servicio Civil incorporó una nueva estrategia de avisaje a través de las redes sociales y desarrolló campañas enfocadas a convocar a mujeres a participar de los procesos de postulación a los cargos de Alta Dirección Pública, a personas de todo el país a postular a los cargos del portal Empleos Públicos, y a jóvenes para sumarse al sistema de Prácticas para Chile. Las tres campañas sumaron más de 12 millones de visualizaciones.

Desafíos del Servicio Civil

El Servicio Civil ha experimentado notables avances en diversas áreas, sin embargo, persisten desafíos importantes que requieren atención continua. Uno de ellos es introducir mejoras al empleo público, facilitando la movilidad y flexibilidad para adaptarnos a las demandas ciudadanas actuales. Regular adecuadamente el teletrabajo y fortalecer nuevas competencias para los funcionarios públicos son importantes aristas de aquello.

Además, avanzar en la implementación de las normas de aplicación general en materia de Igualdad de Género y Salud Mental es esencial para mejorar los entornos laborales y promover prácticas inclusivas y saludables.

A pesar de los esfuerzos, aún existen desafíos en la aplicación efectiva del conjunto de normas, lo que subraya la necesidad de generar instrumentos concretos para cerrar brechas de cumplimiento en la Administración Central del Estado y también entre esta y las otras instituciones públicas.

Consolidar los avances en materia de género en la Alta Dirección Pública es otro desafío pendiente. Seguiremos trabajando en ello para no retroceder, promoviendo culturas organizacionales que constituyan la mejor garantía de aquello.

En 2024 el Consejo de Alta Dirección Pública está impulsando una agenda para perfeccionar el Sistema ADP, la que aborda los desafíos clave identificados en la conmemoración de los 20 años. Se trata principalmente de nivelar la insuficiente capacidad operativa del sistema con su creciente demanda, y disminuir también por ello la rotación de directivos especialmente en segundo nivel jerárquico.

Además, es crucial continuar las acciones de atracción y retención del talento en el Estado, profesionalizando el empleo público a través de mayores niveles de ingresos por concursos abiertos para los diversos cargos que se requieren en el país. Y con el objetivo de fortalecer la motivación y eficiencia en el Estado, desarrollaremos junto a la Secretaría de Modernización el proyecto CoLabora.Gob, que busca facilitar la movilidad en el servicio público.

Finalmente, a nivel regional, la colaboración con los países de América Latina será esencial para compartir experiencias y fortalecer los servicios civiles en la región, promoviendo el intercambio de mejores prácticas y el apoyo mutuo en la búsqueda de la excelencia administrativa.

Comentarios COSOC

El viernes 19 de abril el Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Civil se reunió para conocer el borrador de la Cuenta Pública de la Gestión 2023 de la institución. Asistieron a la sesión las y los integrantes 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); María José Díaz, gerenta general de Fundación Chile Mujeres, y Manuel Henríquez, director ejecutivo de Fundación Observatorio del Gasto Fiscal.

El Director Felipe Melo presentó el borrador de la Cuenta Pública Gestión 2023 agradeciendo la participación, trabajo y compromiso de las y los representantes del COSOC del Servicio Civil, y los aportes que realizan en la tarea de comunicar de mejor manera el quehacer institucional en la sociedad, con la finalidad de contribuir a recuperar la confianza de la ciudadanía en el Estado y sus personas.

Tras revisar los logros y desafíos del período, respecto de los objetivos estratégicos institucionales Más Mujeres, Más postulantes y Mejor Estado, los consejeros realizaron en la misma sesión y luego a través de correo electrónico sus comentarios y sugerencias. La consejera María Paz Hermosilla solicitó información sobre el pago que perciben las y los consejeros de Alta Dirección Pública y comentó que puede generarse un desincentivo para quien desee incorporarse a cargos de responsabilidad en el Estado, que la duración promedio de las y los ADP sea de un poco más de 3 años. Sostuvo que una propuesta al respecto sería extender a 5 años la duración de los cargos –que actualmente duran 3 años con posibilidad de ser renovados–, especialmente en cargos de II nivel jerárquico. Ello, indicó, generaría un círculo virtuoso, ya que no calzaría con cambios de administración de Gobierno.

Por su parte, el consejero Manuel Henríquez solicitó conocer la tasa de concursos declarados desiertos o anulados en el Portal Empleos Públicos –ya incluidos en esta versión de la Cuenta Pública 2024–, ya que indicó que pudiera existir una línea de trabajo orientada a incorporar otros servicios públicos fuera de la Administración Central del Estado –como los organismos autónomos– para impulsar el uso de la plataforma en sus procesos.

Su idea es que la norma de reclutamiento y selección sea aplicable a organismos autónomos del Estado, como Contraloría General de la República, por ejemplo.

La consejera María José Díaz, se refirió al reporte de denuncias sobre maltrato, acoso laboral y sexual en las instituciones del Estado, indicando que la tasa de denuncias

presentada no es algo necesariamente negativo, sino que habla de la confianza de las personas para hacer denuncias en las instituciones a las cuales pertenecen. Adicionalmente, sugirió volver a revisar el documento para incorporar lenguaje inclusivo, cuando corresponda, y resumir la cuenta pública a través de infografías, similares a las que presentan los objetivos estratégicos institucionales. En esa línea, la consejera Ingrid Rojas propuso la elaboración de un resumen ejecutivo al inicio del documento de cuenta pública, que permita ver sintéticamente, los avances del servicio. El consejero José Pérez valoró la instancia y reforzó el interés de la ANEF por seguir fortaleciendo los puentes que permitan mejorar la gestión del Estado y también las condiciones laborales de sus trabajadoras y trabajadores.

Todos los comentarios de los consejeros fueron incorporados en la actual versión del documento que se dispone para la ciudadanía.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'24 **Servicio Civil**