

## **Servicio Civil**

Santiago, siendo las 11 horas del viernes 12 de diciembre de 2025, a través de la plataforma Meet de Google, se realiza la séptima sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) del Servicio Civil.

Participan las siguientes personas, representantes de la sociedad civil, conforme la Norma de Participación Ciudadana de esta institución: María José Díaz, gerenta general de Fundación Chile Mujeres; María Paz Hermosilla, directora de GobLab de la Universidad Adolfo Ibáñez; Manuel Henríquez, presidente de Fundación Observatorio del Gasto Fiscal; José Pérez Debelli, presidente de la Agrupación de Empleados Fiscales, ANEF; Antonio Riquelme, director Nacional de la Confederación Nacional de Funcionarios Municipales de Chile, e Ingrid Rojas Fuenzalida, gerente Pacto Inclusión (anteriormente Pacto de Productividad). En representación del Servicio Civil están presentes Macarena Toro, jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana; Carlos de la Calle, jefe Área de Experiencia Usuaría e Innovación, y Elizabeth Orellana, encargada de actas del COSOC.

La tabla de la sesión considera la presentación sobre el diagnóstico 2025 y el Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 2026-2028 del Servicio Civil; los resultados del Índice de Innovación 2025; las conclusiones de la Consulta Ciudadana de este año, además de la temática sobre la Consulta Ciudadana 2026.

Al iniciar la sesión y ante la totalidad de las y los consejeros presentes, Macarena Toro planteó la idea de extender la conformación de este primer COSOC hasta mayo de 2026. Esta propuesta se fundamenta en replicar el espíritu de la Ley 20.955 que regula el Sistema de Alta Dirección Pública — en el sentido de limitar ciertas medidas o decisiones en el periodo anterior a un cambio de administración - y de este modo, permitir que las nuevas autoridades de la Dirección Nacional del Servicio Civil se interioricen plenamente de los objetivos de esta instancia institucional y su funcionamiento como mecanismo de participación ciudadana, antes de convocar a un proceso de elección de nuevas organizaciones y representantes, y permitir su adecuada instalación.

En atención a las razones indicadas, las y los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil acogieron positivamente la propuesta y ratificaron de manera unánime extender su participación en la instancia hasta la fecha señalada.

La consejera María Paz Hermosilla pide la palabra para aconsejar al Servicio Civil que el proceso de elección del nuevo COSOC considere amplios plazos, que permita el mapeo de las organizaciones de la sociedad civil, la elaboración y confirmación de bases de datos y la necesaria difusión del proceso. Sugiere revisar los procesos eleccionarios del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y del Consejo para la Transparencia (CPLT).

El jefe del Área de Experiencia Usuaría e Innovación comienza su exposición con el diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, indicando las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios del Servicio Civil en éste ámbito. Para esta evaluación se consideró la Medición de Satisfacción Usuaría del año 2024 así como el catastro de registros administrativos relacionados con la interacción

## **Servicio Civil**

institución/ciudadanía: Las Oirs, solicitudes de acceso a información pública, además de las postulaciones en los 4 portales que administra este servicio: Alta Dirección Pública, Empleos Públicos, Prácticas Chile y Directoras/es para Chile.

Luego, detalla el Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para los próximos tres años (2026/2027/2028), aprobado el 30 de octubre pasado por la Red de Expertos. Este plan, abarca 4 objetivos específicos con sus respectivas bajadas de acciones y presupuesto asociado (ver detalle en ppt).

1. Mejorar la experiencia digital de las personas usuarias en los portales de postulación, mediante la simplificación y personalización de los procesos y plataformas, a partir del diseño de un modelo de atención centrado en las personas y el uso de información estandarizada;
2. Mejorar la calidad del servicio a través de la anticipación de necesidades de personas usuarias, diseñando mejoras en los servicios, generando evidencia válida para mejoras futuras a través del fortalecimiento de la capacidad de análisis y gestión de datos de atención ciudadana, utilizando clasificaciones temáticas y registros estandarizados.
3. Fortalecer la comprensión y autonomía de las personas usuarias y publicadoras en los procesos de postulación y publicación en los portales de empleo, mediante acciones de educación, comunicación clara y apoyo digital.
4. Mejorar las capacidades institucionales en experiencia usuaria e innovación, mediante procesos de formación y aprendizaje que fortalezcan la empatía, la transparencia y el enfoque centrado en las personas, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios entregados y a consolidar la confianza ciudadana en la institución.

La consejera Herмосilla consulta si el Servicio Civil ha solicitado recursos para el trienio 2026-2027-2028 para el desarrollo de todas las actividades vinculadas a los objetivos específicos, recordando que respecto del Portal Empleos Públicos, siempre ha observado e insistido en funcionalidades que permitirían mayor usabilidad mejor experiencia usuaria. Al respecto, Carlos de la Calle indica que el Servicio Civil debe ajustar sus recursos de acuerdo a lo asignado en el presupuesto de La Nación, pero que son factibles otras opciones de financiamiento. A modo de ejemplo, comenta que desde octubre pasado, la Universidad de Chile ejecuta un estudio sobre el uso del portal Empleos Públicos, con recursos aportados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por su parte, Macarena Toro añade que durante 2025 se ejecutaron mejoras en esta plataforma, destinando fondos que la Secretaría de Modernización aportó para el desarrollo del programa CoLabora.

María Paz Herмосilla pregunta también sobre cómo abordará el Servicio Civil el tratamiento de los datos personales de las y los postulantes de las plataformas institucionales, considerando la entrada en vigencia en diciembre de 2026 de la Ley 21.719, que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la agencia de protección de datos personales. Indica que resulta vital establecer cómo se enfrentarán los cambios de esta normativa, especialmente respecto del perfilamiento de las y los usuarios y el impacto resultante de la recopilación de sus datos personales. Al respecto,

## **Servicio Civil**

indica que la Universidad Adolfo Ibáñez tiene 2 programas que abordan la temática: un curso sobre la ley de protección de datos personales en el sector público, y un curso práctico sobre el registro de actividades de tratamiento.

Debido a su participación en una reunión de la Mesa del Sector Público, el consejero José Pérez Debelli pide la palabra para plantear dos reflexiones que preocupan a la agrupación de empleados fiscales que preside. La primera de ellas, sobre la composición del Consejo de Alta Dirección Pública y el nombramiento de las dos personas faltantes para su completa integración; y la segunda, relativa a las conductas de quienes ejercen el rol de Profesionales Expertos en representación del Consejo ADP en concursos de alta dirección pública. Específicamente, se refiere al Profesional Experto Cristián Valenzuela, y sus opiniones vertidas a la prensa. “Recomendamos que dé un paso al costado. No nos parece que un profesional experto ofenda, ningunee y violente a quienes ejercen la función pública”, sostuvo al tiempo que ratificó la permanente voluntad de la ANEF para colaborar en el fortalecimiento del Servicio Civil, para avanzar hacia un Estado más cercano y moderno.

Al respecto, la jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana del Servicio Civil comentó que el director Nacional Pedro Guerra ha insistido ante Presidencia la necesidad de una pronta definición de quienes integrarán el consejo ADP, y que respecto del rol de Profesional Experto, el servicio civil ha cumplido la legislación vigente, analizando las evaluaciones de quienes cumplen en esta tarea. Ofrece, al mismo tiempo, enviar a las y los consejeros un informe acerca de este tema.

Para finalizar su exposición, Carlos de la Calle releva los resultados del Servicio Civil en el Índice de Innovación 2025, alcanzando 81,7 puntos de cumplimiento para alcanzar la categoría Institución Modelo, casi un punto más que lo registrado en 2024. Destaca el importante avance del Servicio Civil en este indicador, desde el inicio de la medición en el año 2021, cuando obtuvo 40 puntos.

El consejero Antonio Riquelme valora los resultados, y solicita el reporte que los acompaña, que serán dados a conocer oficialmente durante la semana del 15 de diciembre por Laboratorio de Gobierno (LabGov).

A continuación, Elizabeth Orellana presenta los resultados de la Consulta Ciudadana 2025, sobre la percepción, accesibilidad y experiencia usuaria en los procesos de reclutamiento y selección del empleo público. Aplicada entre enero y marzo de este año, recibió 2.237 respuestas, sobre las convocatorias de Alta Dirección Pública, Empleos Públicos, Prácticas para Chile y Directoras/es para Chile.

Entre los principales hallazgos, la consulta revela una dualidad respecto de las percepciones de las plataformas de postulación Alta Dirección Pública y Empleos Públicos. Se destaca su fortaleza técnica (los portales son funcionales, masivos y técnicamente claros para la mayoría) y verifica una debilidad de confianza, que se traduce en una crisis de credibilidad respecto a la imparcialidad de la selección ("pitutos") y barreras estructurales (género, edad, experiencia) que generan frustración. Particularmente, del 8.8% de las personas encuestadas reportó recibir comentarios o preguntas

## **Servicio Civil**

discriminatorias durante la entrevista, la mayoría, mujeres en edad fértil.

En este contexto, Macarena Toro explica que si bien se ha avanzado notablemente respecto de la transparencia de estos procesos y pese a las jornadas de trabajo con contrapartes de las áreas de gestión y desarrollo de personas, aún hay instituciones donde equivocadamente se pregunta sobre el cuidado de las y los hijos, maternidad y edad de las mujeres.

En este punto, la consejera María Paz Hermosilla pregunta si se ha pensado hacer una campaña de difusión por redes sociales para sensibilizar a las instituciones públicas sobre lo que no se puede hacer durante los procesos de reclutamiento y selección, especialmente en la etapa de entrevistas a las y los candidatos. Macarena Toro comenta que se pueden explorar nuevas estrategias, más directas, como mailing específicos o guías para indicar cómo realizar adecuadamente el proceso de selección.

A continuación, la jefa de comunicaciones comenta la temática de la consulta ciudadana 2026, que estará centrada en la detección de necesidades de formación y capacitación de las y los funcionarios públicos, como una estrategia para recuperar la confianza de la ciudadanía, consultando tanto a funcionarios/as como a ciudadanos/as.

El objetivo es levantar un diagnóstico preciso sobre las temáticas que deben ser prioritarias en los próximos Planes Trienales de Capacitación. Los resultados serán insumo para orientar la planificación y la oferta académica de nuestro programa CAMPUS, asegurando que las y los funcionarios cuenten con las herramientas necesarias para responder eficazmente a las demandas ciudadanas. Estará focalizada en tres ejes estratégicos: Transformación digital; Estado inclusivo; e Integridad y Estado Abierto.

El consejero Manuel Henríquez valora la temática de la consulta, comentando que los procesos de detección de necesidades de capacitación no siempre atienden a los reales requerimientos de formación relevante para las y los funcionarios públicos. Sugiere, además que además de consultar a las y los funcionarios públicos y la ciudadanía, se incorpore a las jefaturas de las áreas de capacitación de los servicios públicos, para levantar las brechas respecto de la demanda, la oferta y las capacidades institucionales de estas reparticiones. Solicita, también la posibilidad de conocer el instrumento de medición antes de su aplicación, de manera que las y los consejeros puedan aportar sus opiniones para mejorar la consulta.

El consejero Riquelme agradece la presentación del Servicio Civil, y consulta si se ha evaluado extender los criterios de reclutamiento y selección al mundo municipal, que cuenta con un marco normativo distinto al de la Administración Central del Estado. Macarena Toro indica que sí es posible, pero que depende de la voluntad de cada municipio, ya que requiere la suscripción de un convenio de colaboración con el Servicio Civil, para avanzar en el acompañamiento en materias de gestión y desarrollo de personas. Cita como ejemplo, los convenios suscritos con Quinta Normal, Las Condes, Renca y Pedro Aguirre Cerda. Se refiere también, a la asesoría en la elaboración de Códigos de Ética Municipales, además del trabajo que el Servicio Civil realiza actualmente junto a la Central Única de Trabajadores (CUT) y otras reparticiones públicas, para la elaboración de un

## **Servicio Civil**

único código de ética para el Estado.

Al finalizar, la consejera María Paz Herмосilla solicita fijar las sesiones de COSOC con una duración de hora y media, además de agendarlas en los correos de cada una y uno de los consejeros.

Macarena Todo indica que así se realizará a futuro, añadiendo que durante la siguiente semana se enviará al COSOC la presentación de esta sesión, los resultados de la consulta ciudadana 2025 y el formulario de la consulta ciudadana 2026. Asimismo, se compartirá la preocupación sobre la integración del Consejo ADP y el ejercicio del rol de Profesional Experto, además de citar al COSOC para conocer a las nuevas autoridades del Servicio Civil, durante el primer trimestre del próximo año.

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