

# **Portal Integrado de Empleos Públicos en Chile**

**Juan Ignacio Bravo Alvarez**

## **I. Introducción**

El Servicio Civil de Chile tiene entre sus objetivos estratégicos el “Contribuir al diseño e implementación de la modernización del empleo público, a través del desarrollo de políticas y prácticas de gestión de personas en la Administración Civil del Estado.”

Para seguir avanzando en la modernización del empleo público, la institución levantó un diagnóstico acerca de sus plataformas de postulación, por ser estos canales directos de vinculación con la ciudadanía y se concluyó respecto de la necesidad de tener un Portal que integrara la oferta de empleo público, que permitiese dar a los ciudadanos garantías de mayor transparencia en los procesos de reclutamiento y selección, que sea de vanguardia respecto a la tecnología utilizada y le permita a los interesados estar conectado a las diversas redes sociales.

Resulta relevante destacar el proceso de diseño de la integración de las diferentes plataformas de empleo en un único portal, describiendo cómo se puso el foco en el usuario, teniendo siempre al centro del proceso la pregunta de cómo facilitar la postulación a los ciudadanos, incorporando herramientas que le otorguen transparencia a los procesos, como mensajes en su sitio personalizado y avisos al celular del avance de la postulación.

Otra dimensión interesante del proyecto es la integración con las redes sociales: LinkedIn, Facebook y Twitter, que permiten importar parte del curriculum y publicar la convocatoria en cualquiera de estas plataformas/redes y el buscador tipo google que facilita la búsqueda de cargos, mediante distintos filtros, con un diseño amigable multidispositivo, que permite acceder de un computador, tablet o teléfono.

La ponencia se focalizará en mostrar la experiencia del Servicio Civil respecto de la implementación de un Portal Integrado de Empleos Públicos, denominado “Portal Trabaja en el Estado”, que incluye la oferta más significativa de los empleos del Estado, considerando los cargos de altos directivos públicos, empleos de educación pública y toda la oferta que disponen los Servicios Públicos de nivel central.

## **II. Contexto respecto al Servicio Civil Chileno**

La Dirección Nacional del Servicio Civil, en adelante, Servicio Civil, es un servicio público descentralizado, creado por la Ley N° 19.882 del 23 de junio de 2003, dependiente del Ministerio de Hacienda. Su misión es “Fortalecer la función pública, a través de la implementación de políticas de gestión y desarrollo de personas y altos directivos públicos, para promover un mejor empleo público en el marco de la modernización del Estado, contando para ello con un equipo humano comprometido con un Estado al servicio de los ciudadanos”.

La Ley N° 19.882, que creó el Servicio Civil, establece un detalle de responsabilidades que abarcan desde el diseño y el apoyo a la implementación de las políticas de administración de

personal del sector público, que deben considerar variables que eviten todo tipo de discriminación; hasta la administración de registros de cargos, de consultores y de información individual y funcionaria; pasando por el desarrollo de una cultura participativa con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos.

### **La nueva Ley 20.955 que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil.**

En el transcurso de estos años, se construyó un consenso generalizado a nivel nacional e internacional en orden a que el Sistema de Alta Dirección Pública es un hito en la modernización del Estado chileno que exige ser perfeccionado para capitalizar su valor, proyectarlo en el tiempo, y resguardar su aporte a la transparencia y legitimidad de la administración pública, ya que implementa un estándar de idoneidad, con reglas claras e iguales para todos respecto de los altos directivos que dirigen las instituciones del sector público.

Asimismo, se constató que el rol del Servicio Civil en temas de gestión y desarrollo de personas debía ser fortalecido para generar cambios reales en la administración de los recursos humanos del Estado, mejorando el desempeño de los funcionarios públicos y la calidad de los servicios que se entregan a la ciudadanía.

Sin embargo, y pese a estos consensos, hubo una serie de intentos fallidos de proyectos de ley que se presentaron al Congreso durante los últimos 10 años, los cuales no llegaron a puerto.

El proyecto de Ley incorporó las propuestas que el Consejo de Alta Dirección Pública había entregado en las iniciativas legislativas anteriores; las medidas del Programa de Gobierno; y la recomendación del Consejo Asesor Presidencial contra Conflictos de Interés, Tráfico de Influencias y Corrupción presidido por Eduardo Engel, el cual consignó el perfeccionamiento del SADP dentro de las iniciativas legales de la Agenda para la Transparencia en la Política y los Negocios.

La Ley N° 20.955 que Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil fue promulgada y publicada en el Diario Oficial en octubre de 2016.

El nuevo marco legal refuerza la misión del Servicio Civil de promover un empleo público de calidad, asegurando condiciones dignas a quienes ejercen funciones en el Estado, sean estos directivos o funcionarios públicos, pero también incentivando la instalación de buenas prácticas en la gestión y desarrollo de personas en las instituciones públicas. Este es un paso fundamental en la modernización y perfeccionamiento del Estado chileno, ya que permite potenciar y consolidar una función pública que responda a las crecientes demandas ciudadanas, a través de una gestión eficiente, eficaz, transparente e innovadora.

Gracias a esta reforma, el Servicio Civil adquiere formalmente un rol rector en temas de gestión y desarrollo de personas que trabajan en el Estado, ya que se le otorgan atribuciones legales que le permiten normar, instruir, monitorear y sancionar (a través de Contraloría General de la República). A su vez, la norma le otorga respaldo político a su

mandato, ya que estas disposiciones serán visadas por un Comité Triministerial establecido en la ley para estos efectos.

Asimismo, adquiere responsabilidad en temas de ética y probidad pública, la cual comienza con la dictación de Códigos de Ética para todos los servicios públicos del nivel central, esfuerzo que derivará en la implementación de Sistemas de Integridad al interior del Estado. Respecto al Sistema de Alta Dirección Pública, la ley resuelve dificultades políticas y procedimentales que fueron por años flanco de crítica: la eliminación de la figura de los cargos transitorios y provisionales; el esfuerzo por transparentar la relación entre mérito y confianza; como también, distinciones en las condiciones de desempeño de primer y segundo nivel jerárquico, entre otras medidas, las cuales buscan dar nuevas garantías respecto a la autonomía y objetividad de los procesos de reclutamiento y selección desarrollados por Servicio Civil y conducidos por el Consejo de Alta Dirección Pública.

Producto de las facultades otorgadas por la reforma, el Servicio Civil tendrá la oportunidad de desarrollar nuevos proyectos como: el acompañamiento y formación en Relaciones Laborales para Directivos y Asociaciones de Funcionarios; la instalación de un Sistema de Formación para el Liderazgo Público que desarrolle una Política de Formación en el Estado; la modernización del proceso de Capacitación en la Administración Pública, que refuerce criterios de impacto y retorno de la inversión; la promoción de la innovación y excelencia en el Estado; y la construcción e implementación de un Modelo de Acompañamiento y Desarrollo para el Alto Directivo Público que contribuya a la gestión de un cuerpo directivo competente y transversal para liderar los servicios públicos y agregarles valor público.

Sin embargo, la ley en sí misma y su correcta implementación no generarán cambios inmediatos, es el compromiso de las autoridades el que permitirá hacer efectiva la legitimidad de una norma que busca la profesionalización de la función pública y el respeto a la calidad, el mérito y la transparencia en los procesos de selección de ADPs y en la gestión del Estado.

El desafío es consolidar un **empleo público de calidad**, que congrege a las mejores personas, y que garantice condiciones laborales dignas que promuevan servicios de excelencia para todos los chilenos y chilenas, recuperando la legitimidad y la credibilidad en el Estado y las personas que lo componen. Lograr este objetivo depende de acciones concretas de todos quienes trabajan en el Estado, por el Estado, para el Estado y en pro del mismo.

## **Áreas de Trabajo**

Las acciones del Servicio Civil se canalizan a través de dos (2) Subdirecciones:

La Subdirección de Alta Dirección Pública del Servicio Civil es la encargada de desarrollar e implementar acciones para el adecuado funcionamiento del SADP. Asimismo, esta subdirección – por mandato legal- promueve el desarrollo y acompañamiento de los altos directivos y presta apoyo administrativo y técnico al Consejo de Alta Dirección Pública para que este pueda dar cumplimiento de sus funciones.

La Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas tiene por propósito fortalecer la gestión y capacidades de los servicios públicos, a través de normas, políticas y prácticas de desarrollo de personas, orientadas a contar con un empleo público de calidad y al servicio de la ciudadanía. Para ello, realizamos acciones orientadas a la dictación de normas, de acompañamiento y de gestión de información y proyectos.

El Consejo de Alta Dirección Pública, organismo autónomo integrado por cinco (5) Consejeros y que es presidido por el Director Nacional del Servicio Civil, es el encargado de garantizar el debido cumplimiento de los procesos de selección para la provisión de los cargos de la mayor relevancia en la estructura del Estado y que tienen como misión implementar las políticas públicas definidas por el gobierno.

Para este propósito se desarrollan concursos públicos, transparentes, no discriminatorios y con niveles de confidencialidad de la información que permitan seleccionar directivos de excelencia e idóneos, privilegiando el mérito y las competencias por sobre otras consideraciones.

El Sistema de Alta Dirección Pública (ADP) comenzó su operación el año 2004 con 417 cargos y en los últimos años –producto de su reconocimiento y validación- ha ido paulatinamente expandiendo sus fronteras y ámbitos de acción no sólo a nuevos servicios públicos del gobierno central sino a otros organismos e instituciones del Estado, como el Poder Judicial y municipios, que utilizan el Sistema ADP como mecanismo de selección directiva en base al mérito.

A febrero de 2017, los cargos que se eligen a través de la ADP llegan a 1.491 (tanto adscritos y no adscritos), lo que implica un aumento de más de 350% en el número de cargos con que se inició su implementación.

De los 1.491 cargos que se seleccionan a través de la ADP, 1.114 corresponden a cargos adscritos pertenecientes a 125 servicios públicos del gobierno central. Mientras que otros 376 cargos no adscritos pertenecen a 256 organismos públicos que seleccionan algunos de sus cargos directivos a través de la ADP.

De los 1.114 cargos adscritos, un total de 119 son de I Nivel Jerárquico, en que la autoridad que nombra es el Presidente de la República, se trata fundamentalmente de jefes de servicios y son cargos de confianza. Otros 955 cargos son de II Nivel Jerárquico, en que la autoridad que nombra es el jefe de servicio y también son cargos de confianza.

### **III. Descripción de los Diferentes Portales**

Anterior al proyecto de integración de los portales, existían cuatro plataformas de postulación distintas, las cuales se detallan a continuación:

**Sistema de Postulación en Línea ADP (Plataforma ADP):** Este sitio contiene las convocatorias del Sistema de Alta Dirección Pública, según lo establecido en la Ley N°19.882 y Ley N° 20.955.

Los requisitos para ejercer un cargo de Alta Dirección Pública son: estar en posesión de un título de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años, sin perjuicio de otros requisitos que pueda exigir la ley para cargos determinados.

En este Portal pueden postular a concursos del Sistema de Alta Dirección Pública. Estos son cargos de primer y segundo nivel jerárquico de más de 100 servicios públicos.

A partir del año 2014 a junio del 2017 se han publicado en este portal 1.269 concursos y se han recibido 131.738 postulaciones.

**Sistema de Postulación Empleos Públicos:** Este Portal reúne la oferta laboral de ministerios y servicios públicos, considerando los siguientes tipos de convocatorias: Ingreso a la Planta Funcionaria, Jefe de Departamento y niveles jerárquicos equivalentes, cargos a Contrata y procesos de selección para cubrir vacantes en calidad de honorarios, reemplazos y aquellos sujetos a las normas del Código del Trabajo, o de otros estatutos especiales. Cada institución es responsable de los procesos y de las consultas técnicas que tengan los/las postulantes.

A partir del año 2014 a junio del 2017 se han publicado en este portal 4.786 concursos y se han recibido 607.733 postulaciones.

**Sistema de Postulación Directores para Chile:** Este Portal difunde los concursos para directores de Escuelas y Liceos Municipales y de jefes DAEM con menos de 1.200 alumnos. Cada municipio que utiliza el portal es responsable de los concursos, sus bases y de las consultas de los postulantes.

**Sistema de Postulación Prácticas Chile:** Este Portal reúne la oferta laboral de ministerios y servicios públicos, considerando los siguientes tipos de convocatorias: Ingreso a la Planta Funcionaria, Jefe de Departamento y niveles jerárquicos equivalentes, cargos a Contrata y procesos de selección para cubrir vacantes en calidad de honorarios, reemplazos y aquellos sujetos a las normas del Código del Trabajo, o de otros estatutos especiales. Cada institución es responsable de los procesos y de las consultas técnicas que tengan los/las postulantes.

A partir del año 2014 a junio del 2017 se han publicado en este portal 3.697 concursos y se han recibido 18.991 postulaciones.

#### **IV. Usuarios Portales**

Los principales usuarios de los Portales son:

- Ciudadanos: Son quienes tienen interés en la información general de los concursos en términos de cantidad e historial de cada uno.

- Postulantes: Son quienes tienen interés en participar en los concursos y que requieren información particular sobre los resultados.
- Consultores Servicio Civil: Son los responsables internos del desarrollo de los concursos y uno de los usuarios principales del sistema.
- Consultoras Externas de Búsqueda y de Evaluación: Son usuarios externos al Servicio Civil que se encargan de ingresar en el sistema la información sobre los resultados de la evaluación de los postulantes.
- Encargados de Gestión de Personas en Servicios: Son usuarios externos al servicio Civil que se encargan de subir los cargos a publicar y sus resultados en el Portal de Empleos Públicos.
- Municipios: Son usuarios externos al Servicio Civil que se encargan de subir los cargos a publicar y sus resultados en el Portal de Directores para Chile.

## **V. Problemática para Integración Portales**

Durante al año 2014, el Servicio Civil inicia el diseño del Portal Integrado de Empleos denominado proyecto “Portal Trabaja en el Estado”, cuyo objetivo es integrar toda la oferta de empleos del Estado en un solo sitio web, de manera de poder facilitar y transparentar ésta a la ciudadanía, integrando la misma tecnología y generando eficiencias en su administración y mantención.

Los elementos del diagnóstico que justificaron el desarrollo del proyecto fueron los siguientes:

- Distintos portales para distintos tipos de ofertas laborales del Estado, dificultando la postulación de los usuarios, quienes deben ingresar a sitios distintos, con distintos formatos, distintas claves y curriculums diferentes.
- La existencia de diferentes portales, encarece los costos de mantención y desarrollo de cuatro portales por el uso de distintos con distintas tecnologías y arquitecturas.
- La existencia de distintos portales dificulta la postulación a la ciudadanía. En un estudio realizado por una consultora de usabilidad de sitios web, se indicó que la existencia de un portal único potenciaría la transparencia y eficiencia en el uso del Portal por parte de la ciudadanía en su uso, tal como fue diagnosticado por un estudio de usabilidad de sitios web. El mismo estudio indicó que los portales están muy por debajo de los estándares internacionales, al ser comparado con sitios web de Servicios Civiles de Inglaterra, Nueva Zelanda y Estados Unidos, entre otros.
- No se reconoce al Servicio Civil, como centralizador de la oferta laboral del Estado.
- A diciembre del año 2014, el 27% de los postulantes de Alta Dirección Pública también ha postulado a ofertas en el Portal de Empleos Públicos, mientras que el 11,2% de los postulantes del Portal de Empleos Públicos ha postulado a algún cargo de ADP.

## VI. Estudio de Usabilidad

Dado que en muchos casos los sistemas anteriores carecían de un diseño atractivo y amigable para los usuarios se contrató a una empresa especialista en usabilidad y diseño de sistemas, denominada Medible, para que diseñara un Portal que facilite las tareas a los usuarios. Este estudio se realizó en forma anterior a la licitación de implementación de los Portales, quienes realizaron un diagnóstico del Sistema que se reemplazaría y lo compararon con sitios web de Servicios Civiles de Inglaterra, Nueva Zelanda y Estados Unidos, entre otros, con objeto de ver las fortalezas y debilidades para hacer una propuesta de diseño.

El diagnóstico consistió en contrastar las interfaces con una serie de preguntas significativas, respecto de los aspectos cruciales para el cumplimiento esencial de la experiencia de usuario.

Las preguntas fueron transformadas en 59 variables de evaluación, alineadas con los principios de usabilidad de Jakob Nielsen y los principios del diseño de interacción de Bruce Tognazzini.

A su vez, se hicieron entrevistas con stakeholders relevantes levantando información con un guión semi-estructurado con preguntas abiertas, guiadas por un entrevistador en sesiones individuales de 50 minutos por grupos.

De este diagnóstico se concluyó que el nuevo Portal debería cumplir con las siguientes características:

- **Usable**
  - “Ante todo tiene que ser de fácil uso”
  - “El sistema anterior era muy antiguo, se quedó en el pasado y debemos actualizarlo a las nuevas conductas de los usuarios”
- **Confiable**
  - “Los procesos deben ser transparentes y rápidamente visibles para los usuarios”
  - “Debemos acompañar a los postulantes en el camino y no dejarlos solos”
- **Eficiente**
  - “Tenemos que facilitar la carga de antecedentes curriculares”
  - “El sistema anterior era tedioso, por tanto nuestro norte es tener más postulaciones y menos reclamos”

Además se compararon los Portales de Alta Dirección Pública y el de Empleos Públicos con otros portales de empleo tanto de carácter público como privado. Estos son los siguientes:

- Civil Service Resourcing, UK
- US Jobs, EEUU



- LinkedIn, EEUU
- ZipeJobs, EEUU

Cada referente fue analizado utilizando el Modelo de Madurez de Experiencia de Usuario de la empresa Medible. Este modelo incluye 30 variables esenciales para la experiencia de usuario, aplicables a través de múltiples industrias y con una visión omnicanal. Cada variable fue calificada en una escala ascendente de 0 a 4.

Las variables utilizadas están categorizadas en 4 atributos deseables para la experiencia de usuario:

- Funcionalidad
- Confiabilidad
- Usabilidad
- Productividad
- Placer (o satisfacción emocional).

Así mismo el modelo divide los resultados en 4 dimensiones de trabajo:

- Arquitectura de Información
- Contenidos
- Diseño de interface
- Integración de Canales

Se evaluaron la Plataforma de Postulación ADP y el Portal de Empleos Públicos, ya que tienen con mayor cantidad de postulaciones y concursos publicados.

La evaluación de la plataforma de postulación ADP alcanzó al 13% de cumplimiento general y la plataforma de Empleos Públicos al 33%. Este resultado refleja una brecha de 56% del portal ADP y una brecha de 36% para el de Empleos Públicos en comparación con el promedio de 69% alcanzado por los 4 referentes analizados.

Estos resultados colocaron a las plataformas de postulación analizadas últimos en el benchmark.

El gráfico N°1 muestra la comparación de resultados según evaluación global de los Portales.

El análisis comparado de la Plataforma ADP presentó las siguientes conclusiones:

- Funcionalidades básicas utilizando interfaces rígidas, con flujos que no siguen las buenas prácticas de usabilidad.
- Utiliza lenguaje técnico junto a contenido no preparado para la web, con largos bloques de texto e imágenes no legibles.
- Su navegación no es consistente, ofreciendo distintas zonas para resolver tareas sin jerarquías claras ni facilitadores.

El nivel de madurez de la Plataforma ADP se muestra en el gráfico N° 2.

El análisis comparado del Portal de Empleos Públicos presentó las siguientes conclusiones:

- Presenta una página de inicio estructurada por categorías de publicaciones.
- Aunque estos accesos orientan de inmediato al candidato, funcionan de forma excluyente lo que impide combinarlos siguiendo la mecánica de filtros más común para la búsqueda de postulaciones.
- Su registro es complejo y requiere la validación de una gran cantidad de datos los que a su vez son validados de forma estricta por el sistema, generando frenos durante el alta de nuevos usuarios.
- Se rescata que se hace cargo de las necesidades de atención al cliente con contenido y acceso a números de contacto.

El nivel de madurez de la Plataforma de Empleos Públicos se muestra en el gráfico N°3.

El Portal mejor evaluado fue el de LinkedIn, el cual presentó las siguientes conclusiones:

- LinkedIn crea una experiencia personalizada que habla directo con el usuario para ayudarlo a construir algo más que un curriculum.
- Para lograrlo genera premios continuamente, a través de mensajes, grados o niveles de completación o visualizaciones por terceros de la red profesional.
- En definitiva mantiene al usuario interesado y trabajando en la plataforma para mejorar más que sus posibilidades de empleo: es sobre como es percibido por otros.

El nivel de madurez de LinkedIn se muestra en el gráfico N°4.

Como resultado del diagnóstico realizado se consideraron los siguientes conceptos en el diseño del nuevo Portal:

- **Educación:** Fue necesario dejar muy en claro que es, cómo funciona y que beneficios tiene el Portal a cada usuario que lo visita por primera vez.
- **Transparencia:** El proceso fue abierto en sus detalles, entregando información alineada con los modelos mentales de los usuarios y su lenguaje natural, desde el diseño de información de cada publicación hasta el proceso de notificación y seguimiento.
- **Eficiencia:** Parte integral de los flujos y funcionalidades fueron la integración de herramientas que permitieron importar datos existentes desde otras plataformas (como LinkedIn) y generen notificaciones proactivas según parámetros personalizados.

A pesar que en el estudio se incluyeron sólo dos portales, las conclusiones y la propuesta de diseño se realizó para los cuatro portales a integrarse, denominado Portal Trabaja en el Estado.

## **VII. Características Portal Trabaja en el Estado**

El proyecto considera dos componentes, el Sistema de Postulación en Línea y el Sistema de Gestión del Proceso de Reclutamiento y Selección, los cuales deben operar de forma integrada. En esta ponencia se profundiza principalmente en el Sistema de Postulación y no en el Sistema de Gestión. El Sistema de Gestión, está estructurado como un workflow donde todas las actividades del proceso de reclutamiento y selección, desde la planificación hasta el nombramiento se realiza en este Sistema (en figura N°5 se muestran las diferentes etapas del proceso). Es relevante este Sistema, ya que está integrado con el Portal de Postulación alimentándolo de la siguiente información:

- Datos de concursos (en convocatoria/ en evaluación/en nómina/cerrado).
- Perfiles de cargo.
- Historial del concurso.
- Comunicación de resultados de evaluación de candidatos.

El Sistema de Postulación en Línea posee un sitio de postulación que contiene un área de trabajo para la ciudadanía en general, orientada a entregar información de concursos a los ciudadanos y el registro como usuario del sistema; y un área de trabajo de usuarios registrados que permita administrar la información curricular, postular a los concursos en convocatoria, revisar el estado de avance de los concursos y recibir las comunicaciones de sus resultados, para lo cual el usuario recibe una notificación a su correo electrónico indicándole que tiene un nuevo mensaje.

El registro de postulantes en el sitio es simple y eficiente. El sitio permite la incorporación de guías interactivas y considera un esquema de preguntas frecuentes centralizado y que puede ser actualizado por el administrador funcional. Asimismo, permite la búsqueda de concursos, tanto por texto libre, como por categorías e incorpora elementos que aportan al posicionamiento en buscadores (SEO, títulos de página, textos en imágenes, permalinks). Es importante indicar que la base de construcción del diseño del sitio de postulación actualmente se realizó con el estudio de usabilidad y rediseño del Sistema de Postulación, que se detalló anteriormente.

La estructura de funcionamiento de los Portales se muestra en la figura N°6.

El diseño del home del Portal Integrado se muestra en la figura N°7.

### **Funcionalidades del Área de Trabajo para la Ciudadanía**

El sistema cumple con las siguientes funcionalidades:

- Presenta información general de los concursos en postulación, en evaluación, en nómina y finalizados.

- Presenta los “perfiles de cargo” (formato PDF o texto o HTML).
- Despliega el historial de hitos y avance de cada concurso.
- Permite la programación de publicación y cierre de concursos en convocatoria de acuerdo a una fecha y hora indicada desde Sistema de Gestión del Proceso de Reclutamiento y Selección.
- Cuenta con un buscador por categorías y texto libre para acceder a la información correspondiente a los concursos.
- Permite el registro de usuarios y entregar de una clave de acceso al sitio.

## **Funcionalidades del Área de Trabajo del Usuario Registrado**

El sistema cumple con las siguientes funcionalidades:

- Administra información de contacto:
  - Correos electrónicos, indica a cual desea recibir las notificaciones del sistema.
  - Teléfonos, móvil y fijo.
  - Solicita actualización de información de contacto, según parámetros que establece el administrador.
- Recupera clave a través del envío de correo electrónico al postulante.
- Crea y administra información curricular, ya sea mediante formulario de postulación y curriculum libre adjunto.
- Permite subir archivos tipo PDF, Word.
- Permite la postulación a los concursos, en esta instancia el sistema guarda una versión de la información curricular registrada y la asocia a una postulación en particular, por tanto, se cuenta con versiones de curriculum vitae, que no pueden ser modificados por el postulante.
- El candidato siempre tiene disponible la última versión de curriculum vitae para utilizarlo en futuras postulaciones.
- Revisa el estado de avance de los concursos y recibe las comunicaciones de sus resultados. Vía correo electrónico se informa que tiene una nueva comunicación.
- Controla el acceso a las funcionalidades del sistema a través de usuario y contraseña, que permita configurar expiración automática de clave, la cual debe almacenarse encriptada.
- Presenta mantenedor “Banco de Perfiles de Cargo” de los concursos. Cada vez que se publica un nuevo concurso en el Sistema de Postulación en Línea este queda disponible en este reporte. Se agrupa por ministerio y está disponible sin autenticación.
- Buscador permite encontrar información relacionada a su área de trabajo.
- El formulario de currículum del postulante permite pegar texto desde diferentes fuentes.

- Permite que empresas de búsqueda especializadas y autorizadas por el Servicio Civil, puedan postular a candidatos por esta vía.

## **Requisitos Técnicos del Sistema de Postulación**

Independientemente del diseño propuesto por la empresa de usabilidad, el sistema de postulación cumple con los siguientes requisitos relacionados al diseño gráfico:

- Permite su accesibilidad desde una amplia variedad de navegadores web, que incluyan al menos a Chrome, Firefox, Internet Explorer y Safari, en sus últimas tres (3) últimas versiones.
- El sitio considera lo solicitado en el Decreto Supremo N° 83 (2004) sobre Seguridad y Confidencialidad, Decreto Supremo N° 93 (2006) sobre Mensajes electrónicos masivos no solicitados y el Decreto Supremo N° 14 (2014) sobre documentos electrónicos, firma electrónica y certificación de dicha firma del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- El sitio dispone de una versión adaptada a dispositivos móviles. A su vez está proyectado que el año 2018 se tenga una aplicación móvil para smartphones.
- Cumple con estándares de accesibilidad para personas con discapacidades visuales.
- Integración con redes sociales para compartir las ofertas de empleos (Twitter y Facebook).
- Integración con LinkedIn para recuperar información curricular de postulantes.
- Permite el seguimiento por medio de Google Analytics.

## **Integración**

A continuación se detallan algunos procesos de integración que considera la plataforma:

- Con el Servicio de Registro Civil e Identificación (Registro Civil): Para aceptar el registro de un candidato en el Sistema de Postulación, se valida la información contra el webservice del Registro Civil. Lo mismo se realiza cuando una consultora de búsqueda ingrese un postulante no registrado en el sistema.
- Plataforma de procesos integrado, que es una solución modular que actualmente contiene los siguientes sistemas:
  - Ciclo de vida ADP: Es un sistema que gestiona información de los Altos Directivos Públicos relativo a su nombramiento, inducción, actividades de formación, renovaciones, evaluaciones y desvinculación. Está conectado con Sistema de Gestión para comenzar la elaboración del convenio de desempeño del ADP a partir de la publicación del concurso. A su vez, este sistema es el inicio de un nuevo concurso al registrarse la desvinculación de un alto directivo público.

- Contratación de consultoras (OTA): Es un sistema para la gestión de la contratación de empresas que prestan los servicios de evaluación y búsqueda.
- Módulo de gestión de consultoras externas: Es un mantenedor en el que actualmente se registra a los consultores externos especializados en selección y reclutamiento de personas. Además, este se encuentra integrado con la gestión de contratación de las empresas.
- Gestión de viáticos y reembolsos: Sistema para el registro y seguimiento de la documentación asociada a los cometidos funcionarios y reembolsos.
- Sistema de Gestión Documental (SGD): Se encarga de la gestión de documentos, vía webservice, de actos administrativos tales como: resoluciones, certificados, oficios salientes, entre otros.
- Plataforma de Inteligencia de Negocio (BI): La solución provee de mecanismos para extraer toda la información del Sistema de Gestión y del Sistema de Postulación. Esta incluirá información del uso de la plataforma, así como de los procesos que se desarrollen. Actualmente, se encuentra implementado en el Servicio Civil la plataforma BI a través del QlikView.

Se desea que el sistema sea capaz de integrarse en el futuro a mecanismos externos de autenticación de los usuarios registrados (por ejemplo vía LDAP) y que también se integre a otros servicios externos, tales como:

- Con Sistema SIAPER-TRA Sistema de la Contraloría General de la República (CGR): esta repartición de gobierno proveerá información referente a resoluciones y sumarios administrativos de los postulantes.
- Con el webservice del Ministerio de Relaciones Exteriores: que entrega información de estudios en el extranjero.
- Con el webservice de la Universidad de Chile: que entrega información de los títulos otorgados y/o convalidados por esta institución.

### **Beneficios Portal Integrado Trabaja en el Estado**

La solución propuesta fue replantear todos los portales e integrarlos en uno solo, manteniendo la identidad de ellos. Para esto se están desarrollando distintos módulos dentro de la misma plataforma, además de agrupar en un solo sitio web la oferta de empleos públicos ofrecida a través del Servicio Civil. La solución también contempla la unificación de las bases de datos, de manera de tener maestros corporativos, y así facilitar la gestión de información, manteniendo las singularidades de cada tipo de oferta.

- **Oferta Integrada de Empleos:** El centralizar en un Portal la oferta de empleos permite facilitar la administración de los Portales reduciendo costos de mantención y facilitando el manejo de información de las bases de datos.

- **Demanda de Empleos:** Para el postulante es mucho más fácil la búsqueda de empleos ya que el Sistema tiene un buscador tipo google que le permite acceder fácilmente al empleo buscado.
- **Mejora en la experiencia de usuario:** Para el postulante le facilita poder acceder en un solo sitio con una única contraseña, con un solo curriculum vitae y poder visualizar en un solo lugar el historial de sus postulaciones y avances a éstas. Además le permite visualizar y postular en multidispositivos.
- **Integración con Redes Sociales:** Para los postulantes nuevos les facilita la postulación el poder importar información de su curriculum desde LinkedIn y también es una buena forma de difusión el permitir publicar ofertas a través de LinkedIn, Facebook o Twitter.
- **Posicionamiento Servicio Civil:** Al servicio le permite asociar de mejor forma la imagen del Servicio con el concepto de empleo público, ya que se diluía al tener diferentes portales y la ciudadanía no asociaba a cada Portal con el Servicio Civil.
- **Transparencia de los Concursos:** Dado que un objetivo relevante del Servicio Civil es asegurar la transparencia de los procesos, este sistema ayuda a mostrar de forma más directa y amigable el estado de avance de cada postulación a cada postulante, así como en avance general de un concurso a cualquier ciudadano que quiera conocerlo.

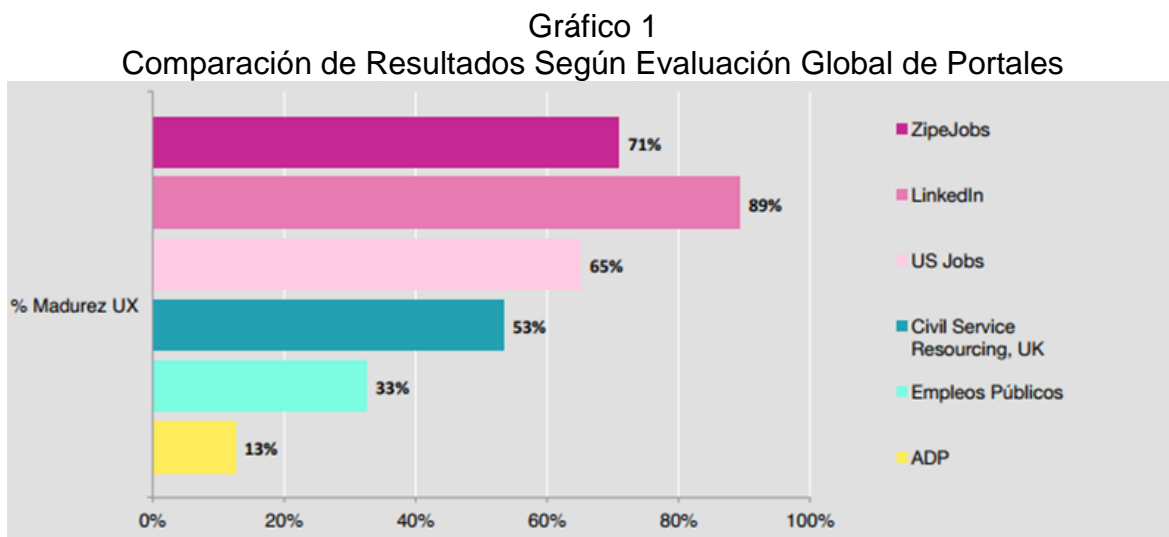
## VIII. Bibliografía

- Medible, 2014. “Consultoría. Rediseño de Experiencia de Usuario Portales de Empleo”.
- Web Dirección Nacional Servicio Civil, 2017, <http://www.serviciocivil.cl>
- Bases Técnicas Licitación Pública Sistema de Gestión de Concursos, 2014.

## IX. Reseña Biográfica

**Juan Ignacio Bravo Álvarez** ([jbravo@serviciocivil.cl](mailto:jbravo@serviciocivil.cl)) es jefe de División de Gestión y Desarrollo Institucional de la Dirección Nacional del Servicio Civil, a cargo de las siguientes áreas: tecnologías de información, planificación y control de gestión, gestión de información, gestión de personas, administración y finanzas. En su trayectoria laboral ha estado vinculado a diversos proyectos en el ámbito de la Modernización del Estado Chileno, incluyendo la implementación de aproximadamente 30 nuevos sistemas de información. Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado Control de Gestión Financiera en Universidad de Chile y Certificación de Competencias de Liderazgo Efectivo en Lead Institute. Amplia experiencia liderando equipos en distintos servicios públicos y empresas públicas del Estado chileno como Servicio Civil, MIDEPLAN, Metro de Santiago y Fundación Chile.

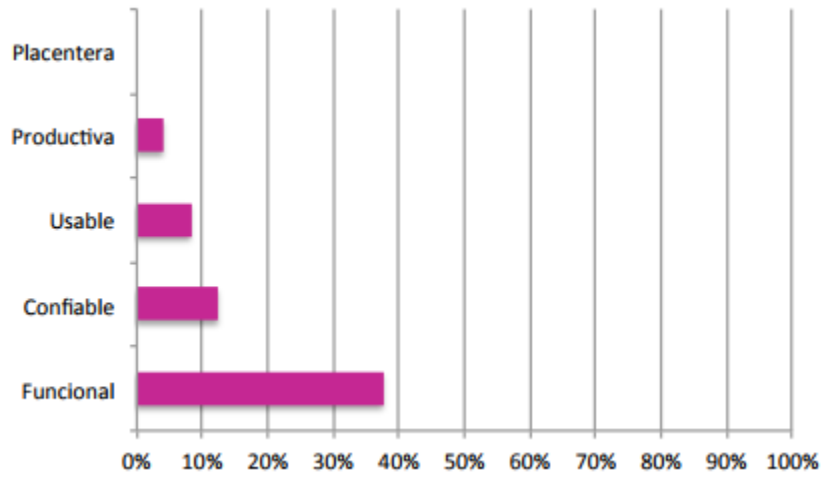
## X. Cuadros, Tablas y Gráficos



Fuente: Medible, 2014. “Consultoría. Rediseño de Experiencia de Usuario Portales de Empleo”.

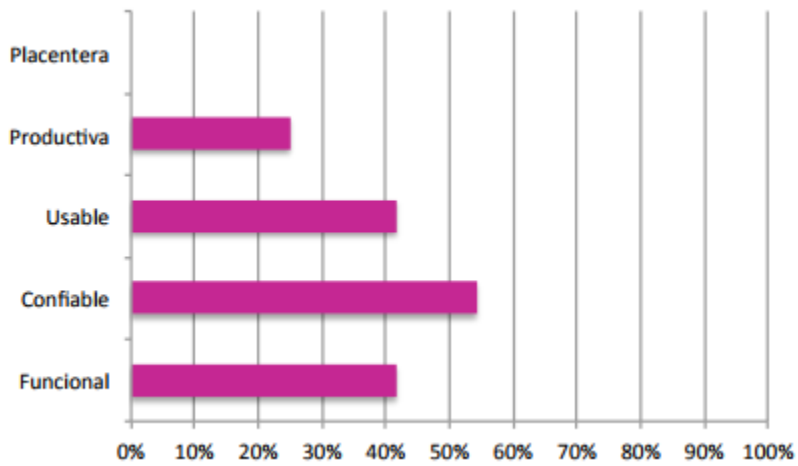


Gráfico 2  
Nivel de Madurez Plataforma ADP



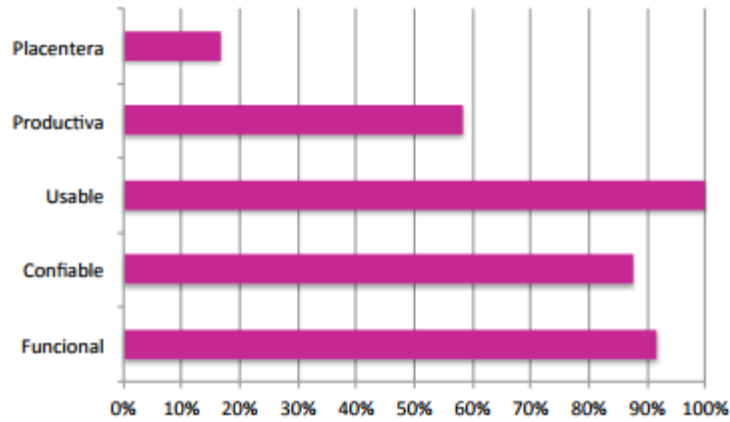
Fuente: Medible, 2014. "Consultoría. Rediseño de Experiencia de Usuario Portales de Empleo".

Gráfico 3  
Nivel de Madurez Portal de Empleos Públicos



Fuente: Medible, 2014. "Consultoría. Rediseño de Experiencia de Usuario Portales de Empleo".

Gráfico 4  
Nivel de Madurez LinkedIn



Fuente: Medible, 2014. “Consultoría. Rediseño de Experiencia de Usuario Portales de Empleo”.

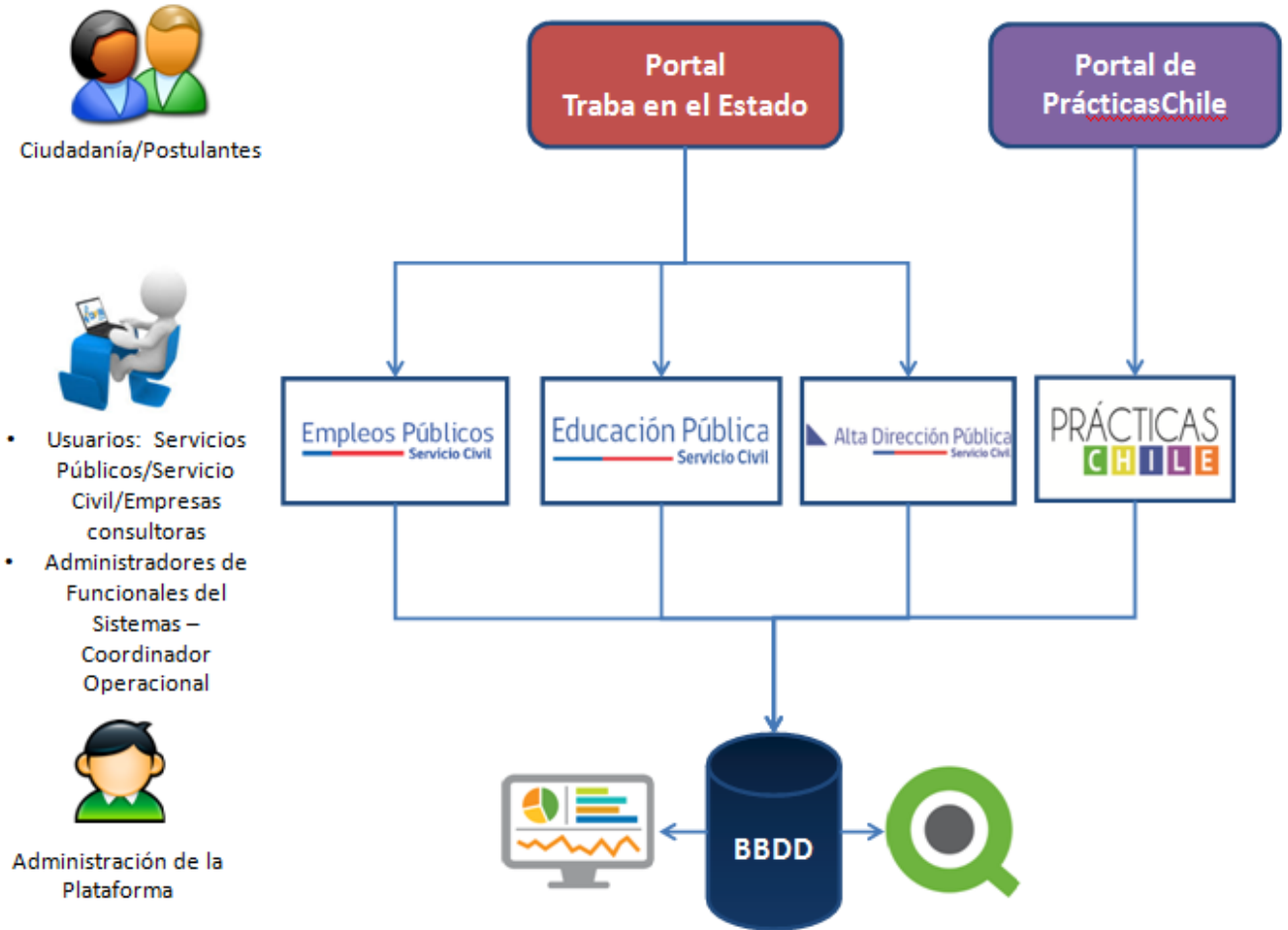
Figura 5  
Etapas Proceso de Reclutamiento y Selección

Inicio del proceso	Evaluación general	Entrevistas finales	Nombramiento
<p>Se realiza la <b>convocatoria pública</b> en medios de comunicación masivos, prensa escrita y el sitio <a href="http://www.serviciocivil.cl">www.serviciocivil.cl</a></p> <p>Se inicia el <b>reclutamiento</b> a través de nuestro portal y por medio de empresas especializadas en búsqueda y selección.</p> <p>Se lleva a cabo el <b>análisis de admisibilidad de la postulación</b> revisando el cumplimiento de requisitos legales de cada candidato.</p>	<p>Se compone de 3 fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Análisis curricular</a></li> <li>2. <a href="#">Evaluación directiva</a></li> <li>3. <a href="#">Evaluación sicolaboral y referencias laborales.</a></li> </ol>	<p>El Consejo de Alta Dirección Pública realiza las entrevistas en el caso de cargos de I nivel jerárquico</p> <p>Para II nivel jerárquico las entrevistas las realiza el Comité de Selección/Comisión Calificadora</p> <p><b>Resolución</b></p> <p>Con quienes aprobaron las <b>Entrevistas Finales</b> se conforma la nómina de candidatos elegibles o se realiza la declaración de desierto del concurso.</p>	<p>Finalmente se realiza el nombramiento por la autoridad facultada.</p> <p>Para I nivel, Presidente/a de la República</p> <p>Para II nivel, Jefe/a Superior del Servicio</p> <p>La autoridad puede declarar desierto el concurso, lo que da origen a un nuevo proceso.</p>

El proceso de Selección tiene una duración aproximada de 80 días

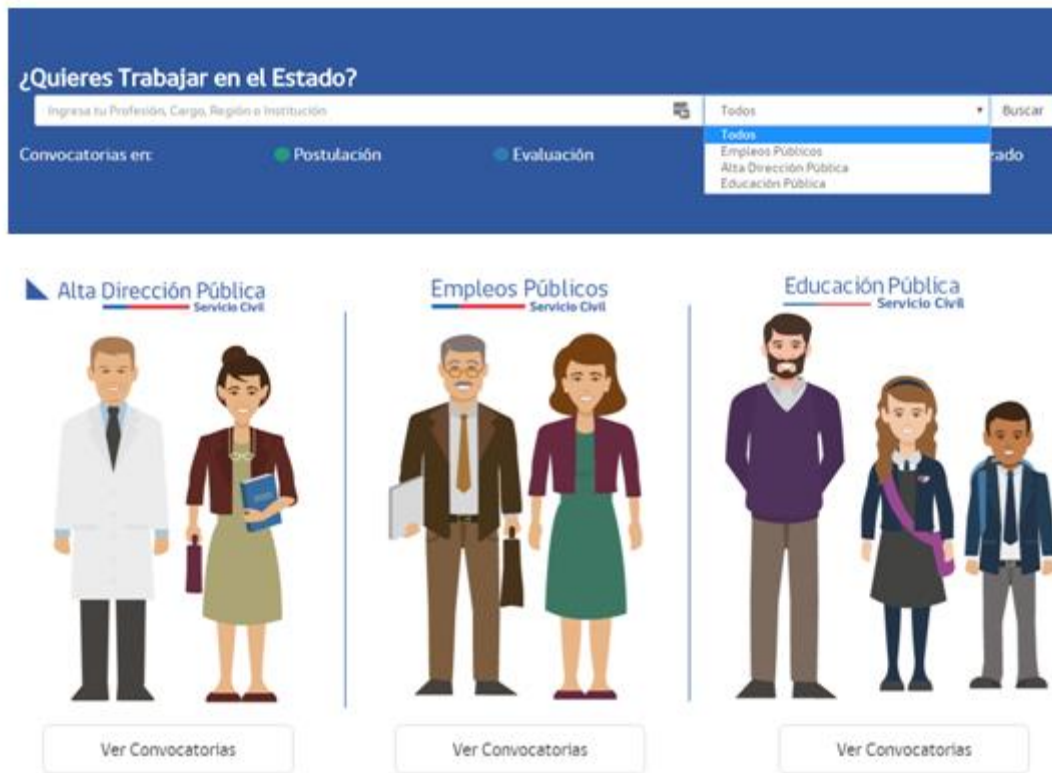
Fuente: Página Web, 2016.

Figura 6  
Estructura Plataforma Integrada de Empleos



Fuente: Elaboración Propia, 2016.

Figura 7  
Diseño Home Plataforma Integrada de Empleos



Fuente: Medible, 2016.

## XI. Resumen

La ponencia se focalizará en mostrar la experiencia del Servicio Civil respecto de la implementación de un Portal Integrado de Empleos Públicos, denominado “Portal Trabaja en el Estado”, que incluye la oferta más significativa de los empleos del Estado, considerando los cargos de altos directivos públicos, empleos de educación pública y toda la oferta que disponen los Servicios Públicos de nivel central.

Para seguir avanzando en la modernización del empleo público, la institución levantó un diagnóstico acerca de sus plataformas de postulación, por ser éstos canales directos de vinculación con la ciudadanía y se concluyó respecto de la necesidad de tener un Portal que integrara la oferta de empleo público, que permitiese dar a los ciudadanos garantías de mayor transparencia en los procesos de reclutamiento y selección, que sea de vanguardia respecto a la tecnología utilizada y le permita a los interesados estar conectado a las diversas redes sociales.

Resulta relevante destacar el proceso de diseño de integración de las diferentes plataformas de empleo en un único portal, diseño que fue realizado por una empresa experta en usabilidad, quien comparó el análisis de madurez de experiencia de usuario de diversos portales a nivel mundial y se hicieron entrevistas con stakeholders relevantes. De este diagnóstico se concluyó que el nuevo Portal debería cumplir con las características necesarias para educar, transparentar y ser eficiente.

La solución propuesta fue replantear todos los portales e integrarlos en uno solo, manteniendo la identidad de ellos. Para esto se fueron desarrollando distintos módulos dentro de la misma plataforma, además de agrupar en un solo sitio web la oferta de empleos públicos ofrecida a través del Servicio Civil. La solución también contempla la unificación de las bases de datos, de manera de tener maestros corporativos, y así reducir los costos de mantención y facilitar el manejo de información.

Para el postulante es mucho más fácil la búsqueda de empleos ya que el Sistema tiene un buscador tipo google que le permite acceder fácilmente al empleo buscado, además mejora la experiencia de usuario pudiendo en un solo sitio ingresar con una única contraseña, tener un solo curriculum vitae y visualizar en un solo lugar el historial y avance de sus postulaciones.

Al Servicio Civil le permite asociar de mejor forma la imagen del Servicio con el concepto de empleo público y cumplir con un objetivo relevante, que es asegurar la transparencia de los procesos. Este Sistema ayuda a mostrar de forma más directa y amigable el estado de avance de cada postulación a cada postulante, así como en avance general de un concurso a cualquier ciudadano que quiera conocerlo.

**Palabras clave:** Servicio Civil, Alta Dirección Pública, Portales de Empleo, empleo público, Trabaja en el Estado, cargos, concursos, postulantes, transparencia, confiabilidad, usabilidad, diseño amigable, redes sociales, servicios públicos.