

Datos de Identificación del Servicio

Nombre Servicio:	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO – SERVIU
Ministerio:	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
Nombre contacto:	Rodolfo Cuevas Pinto
Cargo:	Jefe Departamento Gestión de Personas.
Correo electrónico:	rcuevasp@minvu.cl
Fono:	229011560 / 229011000

1. Nombre de la Iniciativa:

MANUAL DE INDUCCIÓN
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

2. Objetivo:

“Toda persona que ingresa al MINVU o los funcionarios que asuman un nuevo cargo en un organismo distinto, dentro de éste, independiente de su calidad jurídica, régimen contractual, nivel jerárquico, experiencia en el sector público o años de experiencia laboral, tendrán acceso a una inducción general al Sector Vivienda y Urbanismo, de responsabilidad del área de Administración de cada organismo, y una específica al puesto de trabajo, de responsabilidad de la jefatura directa” 1

La importancia de la programación de las prácticas destinadas a la inserción y orientación de las personas que ingresan a esta Institución, está dada por la necesidad de establecer un procedimiento estandarizado, que permita apoyar el inicio de la trayectoria laboral, motivar, reducir la incertidumbre e involucrar rápidamente a las personas en la cultura y objetivos del Sector Vivienda y Urbanismo. Dichas acciones resultan una ventaja para la Institución ya que se asocian a la reducción del tiempo de adaptación y con ello se optimiza el rendimiento y compromiso del nuevo personal en un plazo breve.



MANUAL DE INDUCCIÓN

Diciembre 2015

Este documento fue preparado por la Sección Selección e Ingreso del Departamento Gestión de Personas, para personas que se incorporan a trabajar o se cambian de dependencia en el Sector Vivienda y Urbanismo.

Contenido

1.	INTRODUCCION.....	4
2.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN	5
2.1	OBJETIVO GENERAL	5
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3.	ALCANCE.....	6
4.	PROGRAMA DE INDUCCIÓN	6
4.1	ETAPA I: INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO.....	8
4.1.1	<i>Socialización Inicial</i>	8
4.1.2	<i>Entrenamiento</i>	10
4.1.3	<i>Evaluación</i>	11
4.1.4	<i>Material de Apoyo</i>	11
4.2	ETAPA II: TALLER DE INDUCCIÓN PRESENCIAL.....	12
4.2.1	<i>Orientar, Alinear y Fidelizar</i>	13
4.2.2	<i>Evaluación</i>	16
4.2.3	<i>Recursos y Materiales de Apoyo</i>	16
5.	ACTORES	19
6.	INDICADORES.....	19
7.	ANEXOS.....	20
8.	REFERENCIAS	20
9.	CONTROL DE REGISTROS.....	20
10.	NOMENCLATURA	21
11.	ÚLTIMAS MODIFICACIONES.....	22
12.	FORMATOS DE ANEXOS.....	23

MANUAL DE INDUCCIÓN

1. INTRODUCCION

Considerando los señalamientos del Instructivo Presidencial N°001, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, de fecha 26.01.2015; las orientaciones para la elaboración de un procedimiento sobre la materia, emitidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil; y la Política de Gestión de Personas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, la cual establece en uno de los lineamientos vinculados a la fase de Ingreso y Provisión de Cargos, que “Toda persona que ingresa al MINVU o los funcionarios que asuman un nuevo cargo en un organismo distinto, dentro de éste, independiente de su calidad jurídica, régimen contractual, nivel jerárquico, experiencia en el sector público o años de experiencia laboral, tendrán acceso a una inducción general al Sector Vivienda y Urbanismo, de responsabilidad del área de Administración de cada organismo, y una específica al puesto de trabajo, de responsabilidad de la jefatura directa”¹, se presenta a continuación el Programa de Inducción que se aplicará a las personas que se incorporan a trabajar o se cambian de dependencia, en el Sector Vivienda y Urbanismo, cualquiera sea su calidad jurídica: Planta, Contrata u Honorarios, haciéndolo extensivo también a y Estudiantes en Práctica.

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias de género es una de las preocupaciones de nuestra Institución.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español “o/a” para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

¹ Política de Gestión de Personas para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo aprobada por Resolución Exenta N° 9505 de 26 de diciembre de 2013.



A nivel conceptual, la inducción es el proceso de inserción y orientación del nuevo personal en la organización, y particularmente en su ambiente de trabajo.

La importancia de la programación de las prácticas destinadas a la inserción y orientación de las personas que ingresan a esta Institución, está dada por la necesidad de establecer un procedimiento estandarizado, que permita apoyar el inicio de la trayectoria laboral, motivar, reducir la incertidumbre e involucrar rápidamente a las personas en la cultura y objetivos del Sector Vivienda y Urbanismo. Dichas acciones resultan una ventaja para la Institución ya que se asocian a la reducción del tiempo de adaptación y con ello se optimiza el rendimiento y compromiso del nuevo personal en un plazo breve.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

2.1 Objetivo General

Reducir el tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la organización, facilitando la integración, satisfacción laboral y productividad de las personas que ingresan al Sector Vivienda y Urbanismo.

2.2 Objetivos Específicos

- Acelerar la socialización con la Institución.
- Propiciar un ambiente de trabajo adecuado tanto para el equipo de trabajo actual como para la persona que se integra.
- Mejorar los procesos de comunicación.
- Brindar información general sobre la institución al nuevo personal.



3. ALCANCE

El presente Programa de Inducción se aplicará a todas las personas que se incorporan a trabajar o se cambien de dependencia, en el Sector Vivienda y Urbanismo, ya sea personal de Planta, Contrata, Honorarios, haciéndolo extensivo también a Estudiantes en Práctica.

4. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

A continuación y a modo de resumen se presenta el Programa de Inducción, el cual consta de dos grandes etapas y cada una de ellas a su vez tiene sub-etapas, acciones, responsables y tiempo de aplicación:

ETAPA	SUB ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	APLICACIÓN
I INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	SOCIALIZACIÓN	• Recepción	• Jefatura directa y/o quien ésta designe	Primer Día
		• Presentación al equipo de trabajo	• Jefatura directa y/o quien ésta designe	
		• Conocimiento del lugar de trabajo	• Jefatura directa y/o quien ésta designe	
		• Entrega de materiales y equipamiento de escritorio	• Secretaria de la Unidad de desempeño	
		• Actividad de Bienvenida	• Jefatura directa y/o quien ésta designe	
	ENTRENAMIENTO	• Reunión con Jefatura	• Jefatura directa	Primera Semana
		• Entrega y firma de Perfil de Cargo	• Jefatura directa	
		• Asesoría puesto de trabajo	• Jefatura directa o quien ésta designe	
	EVALUACIÓN	• Encuesta de evaluación	• Nivel Central: Sección Selección e ingreso.	Segunda Semana
			• Seremi/ Serviu: Unidades de Administración.	



MANUAL DE INDUCCIÓN



ETAPA	SUB ETAPA	ACCIONES	RESPONSABLE	APLICACIÓN
II TALLER DE INDUCCIÓN PRESENCIAL	ORIENTACIÓN, ALINEACIÓN Y FIDELIZACIÓN	MODULO I: Bienvenida Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Autoridad Ministerial / Jefatura División Administrativa. SEREMI / SERVIU. Se sugiere contar con la presencia de la Jefatura de Administración y del Director / SEREMI, según corresponda. 	Última semana del mes
		MODULO II: Perspectiva Histórica del Ministerio de Vivienda y Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Central: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, DDU SEREMI/ SERVIU: Definir en la región temática y responsable 	
		MODULO III: Estructura Orgánica MINVU – SEREMI – SERVIU	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Central: Departamento de Estudios y Desarrollo, DIVAD SEREMI/ SERVIU: Definir en la región temática y responsable. 	
		MODULO IV: Definiciones Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Central: Departamento de Planificación y Control de Gestión, DIFIN SEREMI/ SERVIU: Definir en la región temática y responsable. 	
		MODULO IV: Deberes y Derechos del personal	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Central: Departamento de Gestión de Personas / Sección de Personal – Sección de Honorarios, DIVAD. SEREMI/ SERVIU: Definir en la región temática y responsable. 	
		EVALUACIÓN	Encuesta de Evaluación	



El programa de inducción antes señalado tendrá carácter de obligatorio, por tanto, las respectivas jefaturas deberán propiciar la oportuna aplicación de la inducción en el puesto de trabajo y la asistencia de los nuevos ingresados a cada una de las etapas y talleres preparados para ello.

A fin de dar inicio al Proceso de Inducción según lo planificado, las jefaturas de las áreas de Personal y/o de Honorarios y de Administración en regiones, deberán comunicar al equipo encargado de la citada actividad, con una anticipación de al menos 5 días hábiles, la fecha de ingreso de las personas. Recibida esa información, los pasos a seguir serán los siguientes:

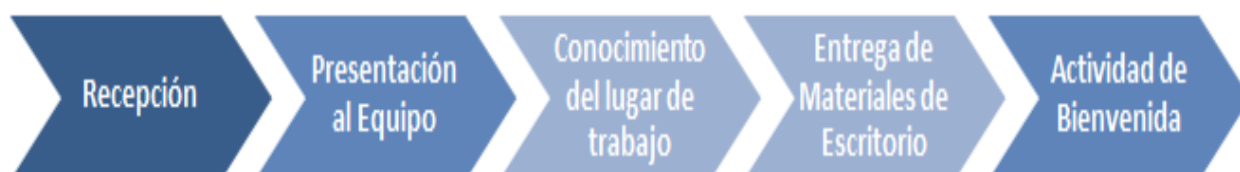
4.1 ETAPA I: INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

Consiste en dar la bienvenida y acogida al nuevo integrante, así como también, entregar los conocimientos básicos sobre cómo se realiza el trabajo, la aplicación de procedimientos establecidos y normativas existentes para su ejecución. A través de esta etapa, se espera facilitar el proceso de socialización a las costumbres, valores, reglas, entre otros, de la Unidad en que se desempeñará el nuevo integrante.



4.1.1 Socialización Inicial

Esta sub-etapa, permite que el nuevo integrante sea conocido por su entorno más cercano y empiece a compartir con las personas que forman parte de la organización, particularmente con las personas que integran el equipo de trabajo donde se inserta.



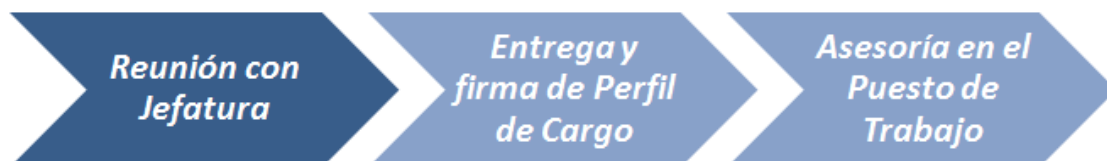
Acciones Asociadas

- **Recepción:** El primer día de labores, el nuevo integrante deberá presentarse en el Departamento o Sección en el que se desempeñará, donde le esperará su futura jefatura directa o quien ésta designe, quien se hará responsable de darle la bienvenida a la Institución.
- **Presentación al Equipo:** La Jefatura directa o quien ésta designe, realizará la presentación del nuevo integrante a todo el personal, pasando por cada uno de los puestos de trabajo, donde se darán a conocer, a modo general, las funciones que se realizan y las posibles relaciones que se establecerán con él.
- **Conocimiento del lugar de trabajo:** Esta acción consistirá en mostrarle al nuevo integrante, el lugar físico donde desempeñará sus labores, indicándole cuál será su escritorio, teléfono, cómo crear la clave de ingreso al computador que se le ha asignado, entre otros. Así también, en esta instancia se darán a conocer las dependencias de uso más comunes, tales como: baños, casino, y otras instalaciones o Unidades que pueden ser de contacto recurrente para la persona ingresada.
- **Entrega de Materiales de Escritorio:** Se hará entrega al nuevo integrante de los materiales de escritorio necesarios para sus funciones. Esta tarea regularmente queda a cargo de la secretaria de la Unidad en cuestión.
- **Actividad de Bienvenida:** Esta actividad, sugerida durante la primera semana de ingreso, deberá organizarse al interior de la Unidad a la que llega el nuevo integrante, y busca generar acercamiento interpersonal más informal que facilite el conocimiento y relaciones entre nuevos compañeros. En esta actividad deberían participar todo el personal de la Unidad junto a la jefatura directa (se sugiere un desayuno o almuerzo de bienvenida, entre otros).



4.1.2 Entrenamiento

A través de esta sub-etapa se busca facilitar el aprendizaje inicial del nuevo integrante en las funciones propias del cargo, y cómo ellas se vinculan con las tareas de su equipo y con la misión y objetivos institucionales.



Acciones Asociadas

- **Reunión con Jefatura:** Se coordinará la realización de una reunión con la jefatura directa para establecer expectativas, respecto del desempeño del nuevo integrante y su nuevo puesto de trabajo. Se contextualizarán funciones y responsabilidades del cargo.
- **Entrega y firma de Perfil de Cargo:** En la reunión con la jefatura, se entregará al nuevo integrante su perfil de cargo para clarificar sus funciones, dependencia, niveles de desempeño, entre otros. Ambos deberán firmar el documento, el que se mantendrá guardado en la carpeta de personal.

En el caso del Nivel Central se deberá enviar dicho documento a la Sección Personal o Sección de Honorarios de acuerdo a la calidad contractual de la persona ingresada. Tratándose de las SEREMI, los perfiles del personal de planta, contrata y algunas contrataciones a honorarios también se deberán enviar a la Sección de Personal o de Honorarios del Nivel Central, según corresponda, exceptuándose la SEREMI de la Región Metropolitana, quien mantiene sus propias carpetas funcionarias. Los SERVIU mantienen sus propias carpetas de personal, salvo algunas excepciones en las contrataciones de honorarios, por lo cual, los perfiles debidamente firmados deben ser mantenidos en la Región.



- **Asesoría en el Puesto de Trabajo:** A fin de prestar apoyo al nuevo integrante, se propiciará que un compañero de trabajo o tutor designado, oriente y refuerce los contenidos y funciones del cargo en forma directa en el puesto de trabajo, durante el primer mes de ingreso. Dicha labor se desarrollará por una persona designada por la jefatura, cuando ésta no pueda hacerse cargo.

A fin de facilitar la coordinación y ejecución de cada una de las acciones determinadas para la “**Inducción en el Puesto de Trabajo**” antes descritas, se sugiere que en el Nivel Central se nombre un “Encargado” por División, el cual será el nexo entre el Departamento de Gestión de Personas y la Unidad que está incorporando al nuevo empleado. En el caso de SEREMI y SERVIU esta función queda radicada en el Encargado de Personal.

4.1.3 Evaluación

- Evaluación “**Inducción en el Puesto de Trabajo**”
Una vez concluida la etapa de Inducción en el Puesto de trabajo, se aplicará una Encuesta de satisfacción, el cual busca conocer la opinión del recién ingresado e identificar posibles alternativas de mejora o reforzamiento. Los resultados obtenidos, servirán para alimentar el Informe Anual de Gestión sobre la materia.

4.1.4 Material de Apoyo

- Material de apoyo: “**Inducción en el Puesto de Trabajo**”
 - a) Encuesta de Satisfacción (Ver anexo N° 1).
 - b) Protocolo para Jefatura (Ver anexo N°2).
 - c) Lista de chequeo para jefaturas (Ver anexo N°3).
 - d) Perfil de Cargo de la persona que ingresa.



4.2 ETAPA II: TALLER DE INDUCCIÓN PRESENCIAL



Consiste en el desarrollo de una jornada grupal, que será impartida presencialmente en las instalaciones del Nivel Central, SEREMI o SERVIU, según corresponda y en la que se darán a conocer al nuevo personal los aspectos formales más relevantes, entre otros: objetivos estratégicos de la Institución, estructura orgánica, derechos, deberes y beneficios, y otras temáticas que deben ser de conocimiento de cualquier persona que se incorpora al Sector Vivienda y Urbanismo; además pretende su familiarización con la institución y su compromiso con ésta. En el caso de las SEREMI y SERVIU pueden ser incorporadas otras temáticas atingentes a su propia realidad.

En términos generales, los contenidos antes señalados podrán ser dados a conocer a través de cinco módulos que se expondrán a los nuevos integrantes por parte de un equipo de expertos en cada tema.

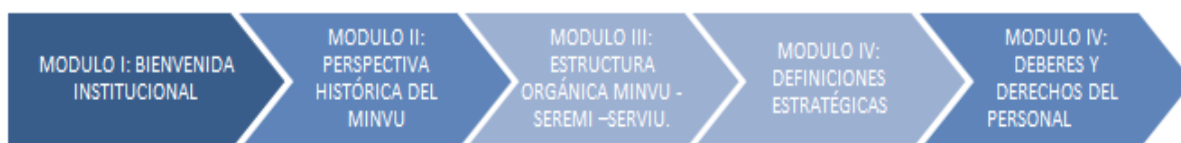
Esta actividad, deberá llevarse a cabo de preferencia durante la última semana de cada mes, exceptuando los meses de enero y febrero, por el período de vacaciones, y diciembre, por el término de año. El tiempo de duración estimado para el desarrollo del programa será de una mañana, aproximadamente de 9:30 a 13:00 horas.

En esta etapa se considerarán las sub-etapas de:



4.2.1 Orientar, Alinear y Fidelizar

A través de la orientación, alineación y fidelización, lo que se busca es apoyar al nuevo integrante para que conozca la institución, su orgánica y su contexto, así como también, interiorizar valores, normas, derechos y procedimientos logrando su adhesión a ésta. Se incluirán las siguientes acciones:



MODULO I: BIENVENIDA INSTITUCIONAL

Con esta acción se da inicio a la jornada, la que será presidida en el Nivel Central por la Jefatura de la División Administrativa, en conjunto con el Subsecretario de Vivienda y Urbanismo o quienes éstos designen, los que darán unas palabras de bienvenida a los participantes. En regiones se sugiere la presencia del Director o SEREMI, según corresponda, en conjunto con la jefatura de Administración.

En esta instancia se podrá presentar un video con el saludo del Ministro/a de Vivienda y Urbanismo y un video institucional, el cual contemplará los siguientes temas:

- a) Autoridades y Organigrama de la institución
- b) Visión general del MINVU.
- c) Breve reseña de la Institución y situación actual
- d) Terminología de uso frecuente
- e) Otros temas que se estimen relevantes de incluir

Ambos videos podrán ser solicitados a la Sección Selección e Ingreso del Depto. Gestión de Personas de la DIVAD.



MODULO II: PERSPECTIVA HISTÓRICA DEL MINVU

A través de este módulo, se darán a conocer los diferentes periodos de la historia del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, SEREMI o SERVIU, desde su creación, relevando los hitos más importantes.

MODULO III: ESTRUCTURA ORGÁNICA MINVU - SEREMI -SERVIU.

En este módulo se dará a conocer los órganos que integran la institución a través de una representación gráfica de la estructura del Sector Vivienda y Urbanismo, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia. Se profundizará en los objetivos, tanto de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, como de las Secretarías Regionales Ministeriales de V. y U., de los Servicios de Vivienda y Urbanización y del Parque Metropolitano de Santiago. Esta actividad contempla la exposición presencial de las siguientes temáticas:

- a) Organigrama del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- b) Normas orgánicas, Decreto Supremo N° 397 (V y U) de 1976, Decreto Supremo N°355 (V y U) de 1976, que aprueban los Reglamentos de las SEREMI y de los SERVIU, respectivamente y Resolución Exenta N°6630 (V y U) de 2009.
- c) Estructura Orgánica de las Divisiones de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- d) Estructura tipo de una SEREMI y de un SERVIU.

MODULO IV: DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

A través de este módulo se entregará información acerca de las definiciones estratégicas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, las cuales se enmarcan en los lineamientos y directrices gubernamentales y la propia focalización ministerial. Dichas definiciones son una herramienta que entrega información sobre los ejes orientadores



del quehacer de una organización y se obtienen a partir de un proceso de Planificación Estratégica o de un proceso más simple de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al quehacer actual.

Las temáticas a abordar serán las siguientes:

- a) Misión ministerial.
- b) Valores institucionales.
- c) Objetivos estratégicos.
- d) Productos estratégicos.
- e) Presupuesto sectorial.
- f) Otros objetivos relacionados, que se estimen de interés.

MODULO V: DEBERES Y DERECHOS DEL PERSONAL

A través de esta acción, se propicia la orientación al nuevo personal en relación a las normas, responsabilidades y deberes a los que debe adscribirse, como así también, a los beneficios y derechos a los cuales tendrá acceso al momento de ingresar al MINVU.

Esta actividad contempla la exposición presencial de las siguientes temáticas:

- a) Horario, asistencia y puntualidad.
- b) Remuneraciones (fechas de pago, convenios, incentivos).
- c) Sistema de Evaluación del Desempeño (Informes de Desempeño, Precalificaciones, Calificaciones, Apelaciones).
- d) Normas disciplinarias.
- e) Ley de Probidad Administrativa / Ley de Transparencia.
- f) Conceptos y diferencias entre las distintas calidades jurídicas en que se puede ejercer un cargo: Planta (titular, suplente o subrogante), Contrata asimilada a grado EUR, Honorario a Suma Alzada o Agente Público.
- g) Feriados, permisos administrativos y licencias médicas
- h) Capacitación
- i) Servicio Social
- j) Servicio de Bienestar
- k) Jardín Infantil/ Club de niños
- l) Asociación de funcionarios
- m) Prevención de Riesgos – Accidentes del trabajo
- n) Actividades deportivas, colonias de veraneo y Caja de Compensación.
- o) Otras.



Para su aplicación los módulos antes descritos se expondrán idealmente de manera grupal, por calidad jurídica, y se ejecutarán en un tiempo aproximado de 45 minutos cada uno.

4.2.2 Evaluación

Evaluación **"Taller de Inducción Presencial"**

Al finalizar el programa del "Taller de Inducción Presencial", deberá aplicarse una "Encuesta de Evaluación" que busca recoger la opinión de los nuevos integrantes, en relación a las actividades, organización y temáticas abordadas en dicho Taller (Ver anexo 4). Dicha información deberá ser recogida para generar indicadores de gestión, así como también, identificar posibles alternativas de mejora o reforzamiento.

4.2.3 Recursos y Materiales de Apoyo

Para una adecuada implementación del Taller de Inducción Presencial se deberá contar con los siguientes recursos y materiales:

Equipo de Trabajo

- a) A fin de desarrollar cada uno de los módulos contemplados para la Etapa del Taller de Inducción Presencial, se requerirá de la colaboración de funcionarios capacitados en las temáticas que se abordarán, a quienes se les solicitará el desarrollo de una presentación en Power Point y su posible participación o la de otra persona a quien él designe, en la actividad expositiva. Se sugiere que finalizado el ciclo de talleres presenciales del año, se solicite una anotación de mérito al equipo de expositores.
- b) El Departamento de Gestión de Personas en el Nivel Central o Unidades de Administración en regiones, deberán disponer de personal que permita coordinar y direccionar las actividades sugeridas, de manera permanente, a fin de ejecutar y coordinar adecuadamente el Programa de Inducción.



Materiales de apoyo

- a) Saludo de Autoridades
- b) Video institucional
- c) Carpeta para los participantes con la siguiente documentación: Programa de la jornada, presentaciones en Power Point impresas según módulo, Política de seguridad de la información, Fotocopia glosario de remuneraciones, Cartilla Bienes Muebles, Trípticos varios (Servicio de Bienestar/ Jardín Infantil / Buenas Prácticas, etc.).
- d) CD, el cual contiene los siguientes documentos: Política Gestión de Personas, Estatuto Administrativo, Informativo de convenio Isapre, Política de seguridad de la información, Glosario de remuneraciones, Cartilla Bienes Muebles y PPT según módulo, etc.
- e) CD curso "Enfoque de Género"
- f) Encuesta de evaluación "Taller de Inducción"
- g) Si se dispone, entrega de obsequios institucionales y/o Caja de Compensación a la que esté asociada el Servicio.



5. ACTORES

ACTOR	DEPENDENCIA / DESCRIPCIÓN BREVE Y GENERAL DE LA RESPONSABILIDAD O FUNCIÓN QUE TIENE EL ACTOR DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.
Equipo Sección de Selección e Ingreso del Departamento Gestión de Personas. Encargado de Personal en SEREMI y SERVIU	Gestionar y coordinar todas las acciones necesarias para la correcta realización del Programa de Inducción tanto en el puesto de trabajo como el Taller de Inducción Presencial. La Sección Selección e Ingreso prestará apoyo técnico a los servicios regionales que lo requieran, para el correcto desarrollo del Programa. En el caso de las SEREMI y SERVIU coordinarán con la Sección Selección los apoyos que requieran. Desde dicha Sección se monitoreará el cumplimiento de los compromisos asociados a este programa en las SEREMI. Generar indicadores y reportes que se requieran sobre la materia.
Jefe Departamento Gestión de Personas Nivel Central y Jefe de Administración SEREMI y SERVIU	Supervisión del cumplimiento del Programa de Inducción en el MINVU. Participación en la apertura y/o cierre del Taller Presencial.
Jefatura directa del recién ingresado	Para la inducción en el "Puesto de Trabajo" la jefatura directa debe gestionar que esté todo dispuesto para la llegada del nuevo integrante, de acuerdo a lo propuesto en el manual de inducción y recibirlo el día de su ingreso. En el caso del "Taller de Inducción Presencial" debe apoyar y asegurar la participación del nuevo integrante cuando sea citado.
Personal Ingresado	Participar del Taller de Inducción cuando se le cite. Responder pautas de evaluación, ya sea de la Inducción del puesto de trabajo como del Taller de Inducción Presencial.
Relatores	Preparar material asociado al módulo de relatoría asignado, efectuar la relatoría cuando corresponda y en ella responder consultas sobre la materia formulada por los participantes.

6. INDICADORES

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA MEDICIÓN
Inducción Puesto de Trabajo:	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes} / \text{N}^\circ \text{ de personas ingresadas}) * 100$	Trimestral
Taller de Inducción Presencial:	$(\text{N}^\circ \text{ de participantes} / \text{N}^\circ \text{ de personas ingresadas}) * 100$	Por Taller de Inducción realizado.



7. ANEXOS

- Anexo N°1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Inducción en el Puesto de Trabajo)
- Anexo N°2 PROTOCOLO PARA JEFATURAS (Inducción en el Puesto de Trabajo)
- Anexo N°3 LISTA DE CHEQUEO PARA JEFATURAS (Inducción en el Puesto de Trabajo)
- Anexo N°4 ENCUESTA DE EVALUACIÓN (Taller de Inducción Presencial)

8. REFERENCIAS

- Orientaciones para el Diseño e Implementación de Programas de Inducción en los Servicios de la Administración Civil del Estado, documento publicado por la DNSC en agosto 2007.
- Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, febrero 2015.
- Política Gestión de Personas para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo aprobada por Resolución Exenta N° 9505 de 26 de diciembre de 2013.

9. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
PERFIL DE CARGO DE LA PERSONA QUE INGRESA.	Carpetas de cada funcionario: Departamento de Gestión de Personas / DIVAD a excepción del personal de planta y contrata de la SEREMI Metropolitana, cuyos registros son mantenidos en dicho organismo.	Bodega con llave ubicada en Sección Personal del Departamento de Gestión de Personas / DIVAD a excepción de la SEREMI Metropolitana, ubicada en la Sección Administración y Finanzas de dicha SEREMI.	Por nombre en carpeta de cada funcionario / Honorarios	Indefinido no aplica	Indefinido no aplica



NOMBRE DEL REGISTRO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
ANEXO N°1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Intranet	Sitio Sharepoint, recuperación, según procedimiento definidos por la DINFO	Intranet	Indefinido no aplica	Indefinido no aplica
ANEXO N°2 PROTOCOLO PARA JEFATURAS	Intranet	Sitio Sharepoint, recuperación, según procedimiento definidos por la DINFO	Intranet	Indefinido no aplica	Indefinido no aplica
ANEXO N°3 LISTA DE CHEQUEO PARA JEFATURAS	Intranet	Sitio Sharepoint, recuperación, según procedimiento definidos por la DINFO	Intranet	Indefinido no aplica	Indefinido no aplica
ANEXO N°4 ENCUESTA DE EVALUACIÓN	Intranet	Sitio Sharepoint, recuperación, según procedimiento definidos por la DINFO	Intranet	Indefinido no aplica	Indefinido no aplica

10. NOMENCLATURA

SIGLA	DEFINICIÓN
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
SEREMI	Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanización
DIVAD	División Administrativa
DNSC	Dirección Nacional del Servicio Civil



11. ÚLTIMAS MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	PRINCIPALES PUNTOS MODIFICADOS
1	05/10/2009	Primera versión del Documento / Resol. Ex. N° 7016 del 05.10.2009
2	10/12/2015	Actualización de roles y responsabilidades, cruce con directrices emanadas desde la DNSC en el Marco del Plan Trienal de Buenas Prácticas Laborales

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<ul style="list-style-type: none"> Eliana Canelo Rojas / Encargada Sección Selección e Ingreso / Depto. Gestión de Personas. Claudia Venegas Troncoso / Analista Sección Selección e Ingreso / Departamento Gestión de Personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Hugo Solari Martini / Jefe División Administrativa. Rodolfo Cuevas Pinto / Depto. Gestión de Personas. 	Jaime Romero Álvarez / Subsecretario de Vivienda y Urbanismo



12. FORMATOS DE ANEXOS



Anexo N°1

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
"INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO"**

Nos interesa conocer su opinión respecto de la orientación recibida en su puesto de trabajo, desde su ingreso a la fecha. Agradeceremos a Ud. responder la siguiente encuesta, marcando con una X la alternativa que mejor refleja su parecer. Una vez contestada la encuesta devuélvala por correo electrónico a quien se la envió, en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

Nombre : _____

Unidad de Desempeño : _____

Fecha de Ingreso : _____

Fecha de Evaluación : _____

Calidad Jurídica : Planta Contrata Honorarios Alumno en Práctica

1. En mi primer día de trabajo fui recibido/a por:

Por mi jefatura	<input type="checkbox"/>	Por la persona designada por mi jefatura	<input type="checkbox"/>	Por otra persona	<input type="checkbox"/>	No sé	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	--	--------------------------	------------------	--------------------------	-------	--------------------------

2. Recibí información por parte de mi jefatura o encargado, respecto de mis funciones:

Completamente	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	Escasamente	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	----	--------------------------

3. Durante mi primer día de trabajo conocí a mis compañeros de Unidad.

A todos	<input type="checkbox"/>	A la mayoría	<input type="checkbox"/>	A algunos	<input type="checkbox"/>	A casi nadie	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------------	--------------------------



4. Al llegar a mi puesto de trabajo contaba con todas las herramientas necesarias para realizar mis labores (escritorio, computador, teléfono, etc.):

Todos	<input type="checkbox"/>	La mayoría	<input type="checkbox"/>	Algunos	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------	--------------------------

5. Durante los primeros días de trabajo logré conocer las instalaciones de uso básico de mi lugar de trabajo (baños, cocina, salas de reuniones, etc.)

Todos	<input type="checkbox"/>	La mayoría	<input type="checkbox"/>	Algunos	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------------	--------------------------	---------	--------------------------	-----------	--------------------------

6. La información suministrada en el proceso de inducción al puesto de trabajo fue clara y apropiada:

Completamente	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	Escasamente	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	----	--------------------------

7. La Unidad en la que me desempeño realizó durante la primera semana una actividad de bienvenida por mi llegada:

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

8. Me siento satisfecho respecto a la Inducción al "Puesto de Trabajo" recibida:

Completamente	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	Escasamente	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	----	--------------------------

9. Finalmente, respecto de la Inducción al "Puesto de Trabajo" recibida, qué alcances o sugerencias podría realizar para mejorar esta instancia:

"Agradecemos su colaboración"



Anexo N°2

PROTOCOLO PARA JEFATURAS "INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO"

La Inducción en el Puesto de Trabajo, hace referencia al proceso de acercamiento y adaptación, incluyendo aspectos relacionados con rutinas, ubicación física, manejo de elementos, así como la información específica de la dependencia, su misión y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales en el Servicio.

En atención a lo anterior y a fin de facilitar la adaptación del nuevo integrante de la Unidad, se sugiere considerar las siguientes indicaciones generales que son de responsabilidad de la jefatura directa o quién éste designe:

Indicación General:

- Anticipar la existencia de una estación de trabajo con computador y teléfono activados, además de los materiales de escritorio para el nuevo integrante.
- La jefatura inmediata o quien éste designe deberá recibir el primer día al nuevo integrante y luego presentarlo con sus compañeros de trabajo, como así también, con sus colegas de piso. Tener presente día y hora de llegada del nuevo integrante e informar previamente al equipo de trabajo sobre su ingreso.
- Se deberá explicar al nuevo integrante en qué consiste el trabajo y sus funciones. Para ello la jefatura o quien se designe, deberá contar con el perfil de cargo, el que ambos deberán firmar para que posteriormente sea remitido a la Sección Personal en el Nivel Central y a la Unidad de Administración en regiones. Se sugiere entregar una copia del perfil de cargo al nuevo integrante, para que lo lea con detalle.
- Así también, la jefatura inmediata o quien éste designe, deberá mostrarle los sitios físicos generales (Baños, cocina, salas de reuniones, etc.).
- Considerar la organización de una actividad de bienvenida (Desayuno, almuerzo, etc.).

A fin de realizar un acompañamiento durante las primeras semanas de trabajo, se deberá designar a un tutor que apoye el trabajo del nuevo integrante.



Anexo N°3.

**LISTA DE CHEQUEO PARA JEFATURAS
"INDUCCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO"**

Durante la inducción en el puesto de trabajo, es importante tener en cuenta la siguiente lista de chequeo, con el fin de no olvidar ningún aspecto en este proceso.

Nombre persona ingresada : _____

Cargo a desempeñar : _____

Jefatura Directa : _____

N°	Actividad	Ejecutada		Observaciones
		SI	NO	
1	Previamente, asegurar la existencia de estación de trabajo, computador, teléfono y materiales de escritorio para el nuevo integrante.			
2	Dejar agendada reunión para recibir al nuevo integrante			
3	Disponer de dos copias del perfil de cargo.			
4	Informar con antelación a la Unidad respecto de la llegada del nuevo integrante.			
5	Nombrar a una persona para que asesore y acompañe al nuevo integrante durante el primer periodo.			
6	Planificar actividad de bienvenida (desayuno, almuerzo, etc.): fecha, qué se va hacer, hora, lugar, etc.			
7	El día de la llegada del nuevo integrante presentarlo en la Unidad y otras áreas con las que tendrá que relacionarse para el desarrollo de su trabajo.			
8	Informar al nuevo integrante de manera global sobre cuáles son las funciones del resto del equipo de trabajo.			
9	Indicar el lugar exacto donde va a trabajar (puesto de trabajo) y otras dependencias de interés (Baño, cocina,			



Nº	Actividad	Ejecutada	Observaciones
	etc.).		
10	Informar al nuevo integrante respecto de sus funciones, presentar perfil de cargo y solicitar que sea firmado. Dicho perfil debe ser remitido a la Unidad de Personal respectiva. Una copia queda para el recién ingresado.		
11	Indicar el horario de trabajo (entrada, salida, almuerzo)		
12	Dar a conocer la cuenta de correo electrónico y explicar cuál debe ser el adecuado manejo.		
13	Explicar cómo funciona el sistema telefónico de la Institución (prefijo a llamada externa o anexos). Entregar anexos de mayor uso.		
14	Dar a conocer el procedimiento para solicitar los elementos de oficina cuando lo requiera.		
15	Explicar cuál es el conducto regular para tratar asuntos laborales y personales (Sistema SARH) o derivar a Sección Personal / DIVAD.		

"Agradecemos su colaboración"



Anexo N°4.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN

Nos interesa conocer su opinión sobre algunos aspectos de este evento. Por ello, agradeceremos a Ud. responder la siguiente encuesta, marcando con una X la alternativa que mejor refleja su parecer, con el fin de corregir eventuales errores y fortalecer nuestros aciertos.

"TALLER DE INDUCCIÓN PRESENCIAL"

Sexo : Femenino Masculino

Calidad Jurídica : Planta Contrata Honorarios Alumno en Práctica

Fecha de evaluación de :

El Taller me ayudó en mi inserción en el Ministerio:

Absolutamente	<input type="checkbox"/>	Medianamente	<input type="checkbox"/>	Escasamente	<input type="checkbox"/>	No sé	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------	--------------------------

El desarrollo de los temas expuestos fue:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------

Los temas considerados fueron:

Muy adecuados	<input type="checkbox"/>	Adecuados	<input type="checkbox"/>	Poco adecuados	<input type="checkbox"/>	No sé	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------------	--------------------------	-------	--------------------------



El apoyo de materiales, tal como las presentaciones, carpeta u otros, fue:

Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente	
-----------	--	-------	--	---------	--	------------	--

La organización del evento me pareció:

Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente	
-----------	--	-------	--	---------	--	------------	--

El lugar donde se realizó el taller así como las condiciones de iluminación, temperatura, etc., fueron:

Muy adecuados		Adecuados		Poco adecuados		No sé	
---------------	--	-----------	--	----------------	--	-------	--

Finalmente, qué alcances o sugerencias podría formular para mejorar este Taller:

"Agradecemos su colaboración"



