

Preguntas frecuentes en torno a las normas en materia de gestión y desarrollo de personas; Resolución Afecta N°1, de 11 de mayo de 2017, Dirección Nacional del Servicio Civil.

¿Qué son las preguntas frecuentes?

- Son un conjunto de preguntas y respuestas que tienen por propósito clarificar o precisar las dudas o consultas que los destinatarios de la norma pudieran manifestar en torno a las mismas y su implementación.
- Son recogidas en las diversas instancias de trabajo sostenidas en la etapa de consulta del proceso de formulación de la norma; en la presentación de las mismas en los encuentros sectoriales y, de la experiencia y análisis técnico de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, fundamentalmente en la implementación del Instructivo Presidencial.
- Se ordenan desde aquellas de carácter general a las específicas.
- Constituyen un formato común de respuesta institucional ante los Servicios Públicos.
- Son de interés y aplicación general a todos los Servicios Públicos.

➤ Preguntas Generales:

1.- ¿Qué es una norma de aplicación general?

Una norma de aplicación general es aquella disposición cuyo alcance es de carácter global y regula la totalidad de las situaciones que la realidad presenta sobre determinadas materias. Constituye una orden o mandato de conducta humana y se funda en valores. Su cumplimiento es obligatorio y en consecuencia exigible, toda vez que su inobservancia trae aparejada una sanción o consecuencia jurídica. Normalmente es permanente, sin perjuicio de que admite modificaciones cuando las circunstancias lo exigen. No regula a personas en particular ni situaciones específicas, sino a categorías de personas y tipos o categorías de hechos. Además, posee un carácter legítimo, es decir, en su génesis se han observado los requisitos que establece el ordenamiento jurídico al cual pertenece.

Para los efectos de la facultad que posee la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el literal q), del artículo segundo, de su Ley Orgánica y para efectos prácticos, se entiende por normas de aplicación general las disposiciones de carácter obligatorio impartidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil en materias de gestión y desarrollo de personas, dirigidas a los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados a través de ellos, para su implementación descentralizada.

2.- ¿Qué materias deben abordar las normas de aplicación general que le competen dictar a la Dirección Nacional del Servicio Civil?

Conforme a la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil (Ley N° 19.882, modificada por la Ley N° 20.955), corresponde a este Servicio “Impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, tendientes a estandarizar materias relativas a reclutamiento y selección de personas, concursos de ingreso y promoción, programas de inducción, programas de capacitación, sistemas de promoción, sistema de calificaciones y otras materias referidas a buenas prácticas laborales”.

3.- ¿Es posible incorporar otras materias, en la dictación de normas de aplicación general que realice la Dirección Nacional del Servicio Civil?

La facultad que se otorga al Servicio Civil es para impartir normas de aplicación general en “materias de gestión y desarrollo de personas”.

Además de la enumeración taxativa de ciertas áreas de trabajo en “materias de gestión y desarrollo de personas” que señala la ley, también se alude a “otras materias referidas a buenas prácticas laborales”, lo que permite espacios para incorporar otros temas no señalados explícitamente, siempre y cuando estén directamente relacionados con la gestión y desarrollo de personas y presenten una necesidad transversal respecto de los servicios públicos, respondan a políticas públicas o programas de gobierno, entre otras.

4.- ¿Cómo se vinculan las normas con el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado y los procedimientos o productos desarrollados en dicho contexto?

Las normas de aplicación general impartidas tienen entre sus objetivos, consolidar los avances logrados en materias de gestión y desarrollo de personas, en el contexto del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado N° 001, de 26 de enero de 2015, dictado por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet. De esta forma, y en general, las normas dictadas están en coherencia

con los procedimientos y productos desarrollados en este periodo y los requerimientos normativos recientemente dictados.

Las normas no implican por sí mismas rehacer procedimientos ya establecidos por los servicios públicos, sino más bien revisar, evaluar, mejorar y/o actualizar los procedimientos y productos a partir de las normas establecidas, en caso de existir nuevos requerimientos.

En el caso que las normas dictadas se refieran a ámbitos no abordados por los servicios públicos, deberán ser implementadas a partir de lo que las normas establecen.

5.- ¿Cómo los servicios públicos informarán del cumplimiento de las normas al Servicio Civil?

Cada servicio público es responsable de dar cumplimiento a las normas dictadas por el Servicio Civil. Por la naturaleza de las materias que las normas establecen, esto es, gestión y desarrollo de personas, se espera que cada servicio informe oportunamente a todas las personas de su institución el nivel de cumplimiento y las acciones que están desarrollando para éstos efectos.

Por otra parte, el Servicio Civil, en virtud de las nuevas facultades otorgadas, puede solicitar información a las instituciones respecto a las materias de las normas establecidas, velar por el cumplimiento de las normas e informar a la Contraloría General de la República semestralmente sobre los cumplimientos observados.

Por lo anterior, el Servicio Civil, dispondrá de una plataforma para informar y monitorear el cumplimiento de las normas, establecerá materias y plazos de reportabilidad en directa relación con las materias que las normas establecen, pudiendo ser diferentes de una norma a otra (semestral o anual) en coherencia con la instalación y desarrollo de las mismas.

6.- ¿Se ha considerado la participación de los funcionarios en la implementación de las normas en los Servicios?

Al igual que en el trabajo impulsado con el Instructivo Presidencial, las normas buscan establecer en los servicios públicos políticas y prácticas en el ámbito de gestión y desarrollo de personas, con el propósito de avanzar hacia un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública.

En tal sentido, es de importancia el involucramiento y trabajo colaborativo tanto en el proceso de diseño o rediseño de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, como en el programa de trabajo para su implementación, el que debe desarrollarse a través de un

proceso participativo, que incorpore tanto a los funcionarios como a sus Asociaciones de Funcionarios.

7.- ¿Cuál es el rol esperado de los jefes superiores de servicios en el cumplimiento de las normas?

Los Jefes Superiores de Servicios deben procurar en forma constante mejorar los servicios públicos, mediante una gestión más efectiva y eficiente de los recursos públicos, con mayores grados de integridad y rendición ante la ciudadanía, lo cual impone a éstos, la convicción y desafío del necesario mejoramiento permanente de la gestión institucional realizada, especialmente en lo referido a la gestión y desarrollo de personas y su involucramiento es la misma.

Al ser las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, disposiciones de carácter obligatorio para los ministerios y sus servicios dependientes, los Jefes Superiores de Servicio, son quienes les corresponde liderar su cumplimiento, atendiendo las facultades que les otorga la ley y conforme a las posibles sanciones ante eventuales incumplimientos definidas por parte de la Contraloría General de la República.

Por lo anterior, se espera un activo involucramiento y compromiso por parte de las máximas autoridades de cada institución en la implementación de las normas.

8.- ¿A quién se consultan las dudas o inquietudes respecto a las normas?

Toda duda o consulta respecto a la implementación normativa, debe ser canalizada al Servicio Civil a través del consultor sectorial respectivo, que es la modalidad de trabajo que se ha venido desarrollando con los Ministerios y Servicios Públicos a la fecha.

La Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, en conjunto con la División Jurídica y de Asuntos Institucionales del Servicio Civil, dará respuestas a las dudas o consultas de los servicios procurando en ello, informar a todos los servicios públicos, en el ámbito específico de cada materia planteada, en consulta también con la Contraloría General de la República, según sea necesario.

9.- ¿Las normas que se establecen son aplicables a todas las personas que se desempeñan en la administración central del Estado?, ¿Qué ocurre con las personas contratadas a honorarios?

Considerando que las personas contratadas a honorarios tienen una condición de contratación específica desde el punto de vista legal –realización de labores ocasionales y que no sean las habituales de la institución-, no han sido incorporados bajo el imperio o vigencia de las presentes normas.

No obstante lo anterior, se considera como buena práctica, incluir a las personas a honorarios en la observancia de algunas de las normas, como lo es en lo referido a inducción, gestión del desempeño, y otras materias que establecen las normas.

10.- ¿Qué rol le corresponde a la Contraloría General de la República en el incumplimiento de las normas por parte de los servicios públicos?

A la Contraloría General de la República le corresponde, entre otras importantes funciones, efectuar auditorías a los servicios públicos, con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y respeto del principio de probidad administrativa.

Siendo las normas de aplicación general dictadas por el Servicio Civil, parte de las normas jurídicas que rigen a los Servicios Públicos, la Contraloría General de la República debe considerar los incumplimientos de estas normas, dentro de los programas de auditoría que realiza normalmente.

11.- ¿Qué sanciones puede imponer la Contraloría General de la República frente a los incumplimientos?

Caso a caso, Contraloría General de la República, determinará, según el mérito del asunto, si corresponde o no aplicar sanciones administrativas directamente o si procede que sea el propio servicio público afectado el que deberá instruir los procedimientos disciplinarios respectivos a requerimiento del órgano contralor.

Frente al incumplimiento de normas administrativas, dentro de las cuales deben ser consideradas aquellas contenidas en la Resolución Afecta N° 1, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, cabe la aplicación de alguna de las sanciones específicas que establece el Estatuto Administrativo en el artículo 121, a saber, censura, multa, suspensión del empleo desde treinta días a tres meses y destitución. Todo dependerá de la gravedad de la infracción cometida y de los antecedentes que se reúnan en la investigación del caso.

Será el órgano contralor el que determinará, caso a caso, si existe o no mérito para instruir que se inicie un sumario administrativo o una investigación sumaria, según la gravedad, o si Contraloría General de la República, asumirá directamente un procedimiento de fiscalización con posibilidades de sanción.

➤ Preguntas Específicas:

Respecto a la norma de estructura y estándares de las áreas de gestión y desarrollo de personas.

12.- ¿Cómo se gestionará el cambio de denominación de las Unidades de Gestión y Desarrollo de Personas en los casos cuya denominación actual rige a partir de una Ley Orgánica o de Planta?

En los casos en que otro cuerpo legal, como puede ser una ley Orgánica o de Planta, determine otra denominación al Área de Gestión y Desarrollo de Personas, ésta norma específica prevalece por sobre la norma general, por lo tanto, en esta situación debe mantenerse el nombre asignado por la ley particular.

En este caso, debe informarse de tal situación al consultor sectorial de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

13.- ¿Se cumple la norma general solo con asignar una nueva denominación al Área de Gestión y Desarrollo de Personas?

No, la denominación del área por sí sola no logra los objetivos buscados.

La norma busca que el Área de Gestión y Desarrollo de Personas se encuentre en un nivel jerárquico dentro de la organización, que permita posicionar esta función a nivel estratégico, en una posición directiva que le otorgue influencia y cercanía al proceso de toma de decisiones organizacional, contribuyendo al cumplimiento de la estrategia institucional.

Por lo anterior, los Servicios Públicos, deberán revisar la estructura institucional y ubicar estas áreas, en una posición jerárquica tal, que cumpla lo señalado en el párrafo anterior.

14.- ¿La estructura de las áreas debe darse considerando los ámbitos de acción de gestión y desarrollo de personas señalados en la norma?

La estructura de las áreas de gestión y desarrollo de personas, junto al posicionamiento estratégico buscado, deben responder a las dinámicas, particularidades y recursos de que dispone cada institución, buscando asegurar en su gestión el desarrollo de los diversos ámbitos de acción respecto a la planificación y soporte de la gestión de personas, gestión del desempeño, gestión del desarrollo y gestión del cambio institucional.

Lo sustantivo en esta materia, más allá de la estructura del área, es el avance al que deben transitar las áreas, esto es, desde el foco exclusivo en las tareas netamente operativas hacia la gestión y desarrollo en la perspectiva de una contribución estratégica.

Este propósito ha sido plasmado en las diversas orientaciones emanadas en los últimos años desde la Dirección Nacional del Servicio Civil para todos los servicios públicos.

15.- ¿En las regiones, las unidades de personas deben responder a la misma lógica que lo requerido a nivel central?

La estructura de las áreas de gestión y desarrollo de personas, a nivel de regiones, deberán procurar estructurarse bajo la misma lógica que lo planteado a nivel central, teniendo sin embargo en cuenta sus disponibilidades y recursos y, lo que las normativas específicas de la institución establezcan.

Respecto a la norma de reclutamiento y selección.

16.- ¿Se deben efectuar procesos de selección para todos los cargos a proveer?

La norma exige que el procedimiento de reclutamiento y selección sea aplicado a todos los ingresos de personas que se incorporen al servicio en calidad de contrata o Código del Trabajo, observando los principios de mérito, idoneidad, objetividad, transparencia, inclusión, no discriminación, igualdad de condiciones y calidad técnica de los mismos.

Lo anterior, salvo que por razones estrictamente fundadas por la autoridad superior del servicio mediante el correspondiente acto administrativo, no se aplique el procedimiento de selección indicado, y de lo cual debe informar oportunamente mediante Oficio a la Dirección Nacional del Servicio Civil, adjuntando copia simple de la resolución fundada.

17.- ¿Qué se entiende por resolución fundada para efectos de no aplicar el procedimiento de reclutamiento y selección?

Debemos entender por “resolución fundada”, un acto administrativo que contiene los antecedentes pormenorizados que dan cuenta de la racionalidad, proporcionalidad y justificación de la decisión que se adopta.

Un acto administrativo fundado es, ante todo, un acto administrativo motivado. Mientras más considerandos tiene un acto administrativo, se entiende más razonado, se justifica debidamente y se aleja de la arbitrariedad o del uso abusivo de una facultad discrecional de la autoridad que lo emitió.

Los fundamentos no deben ser meramente retóricos. Deben, realmente, dar cuenta de las razones de hecho y de fondo, por las cuales, se debió adoptar la decisión de que se trata, dando cuenta nítidamente de las razones por las cuales no fue posible adoptar una decisión distinta.

El Servicio Civil analizará las razones aludidas, informando en caso de ser necesario a la Contraloría.

18.- ¿Qué es la postulación en Línea a través del portal www.empleospublicos.cl? ¿es obligatoria para todos los procesos de selección?

Los servicios públicos pueden mediante el portal www.empleospublicos.cl, publicar sus procesos de reclutamiento y selección en la modalidad “pizarrón” –sólo avisaje-, o bien gestionar todo el proceso mediante el mismo, a través de la postulación en línea.

En la postulación en línea, la persona interesada puede postular a la oferta de empleo a través del portal www.empleospublicos.cl, para lo cual debe registrarse y aportar la información requerida para el cargo específico de que se trate.

La postulación en línea es obligatoria para todos los procesos de selección, -también para los concursos de planta- y, de acuerdo a la norma, se hará exigible a todos los procesos a contar del plazo de 12 meses de publicada la norma.

19.- ¿Deben ser publicados en el portal de empleos públicos los procesos de selección internos?

Los **procesos de selección internos**, como su denominación indica, están orientados a los funcionarios de cada servicio y por ello, no corresponde su publicación o convocatoria en el portal de empleos públicos. Sin embargo, como corresponden a procesos de movilidad muy importantes para las personas que ya se desempeñan en cada servicio, debe asegurarse la más amplia difusión al interior de cada institución.

20.- ¿Se establecen plazos para contar con los perfiles de cargos?

La norma establece la necesidad de contar con perfiles de cargos, asegurando procesos de actualización y/o revisión periódicos de los mismos. Sin embargo, no establece plazos para la exigencia de los mismos.

Al respecto, cabe señalar la importancia de los perfiles como requisito indispensable en los diversos procesos asociados al ciclo de vida laboral de una persona, especialmente en lo referido al reclutamiento y selección, en donde es preciso al menos disponer de un perfil de selección.

21.- ¿La autoridad superior del servicio puede solicitar que se realice nuevamente un proceso de selección?

La norma establece que la autoridad podrá solicitar un nuevo proceso de selección por una única vez, cuando del listado de elegibles ningún postulante resulte seleccionado para desempeñar el cargo. En esta situación, la autoridad podrá ordenar fundadamente un nuevo proceso de selección, mediante el correspondiente acto administrativo en el cual se expliciten las razones o antecedentes objetivos que fundamentan esa medida. Lo anterior implica que en este nuevo llamado, la autoridad no tendrá la posibilidad de declarar desierto el proceso de selección, tal como se ha estipulado para los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública.

Respecto a la norma de concursabilidad y carrera funcionaria.

22.- ¿Por qué se debe definir un plan de trabajo “trienal” para la provisión de los cargos de planta?

Los servicios públicos deben definir y formalizar un plan de trabajo trienal para la provisión paulatina de aquellos procesos concursales de ingreso, de tercer nivel jerárquico, promoción y ascensos, que se encuentren pendientes y que debiesen haberse efectuado en su oportunidad. Para ello, se debe planificar y ejecutar los procesos correspondientes en los tiempos que cada servicio determine, según su disponibilidad presupuestaria.

Por la complejidad en provisión de cargos de planta se propone establecer un plan de trabajo a tres años y ajustable de acuerdo a los avances observados en el mismo.

23.- ¿Deben ser publicados en el portal de empleos públicos los concursos de promoción?

Los concursos de promoción tienen un carácter interno, y están orientados a los funcionarios de cada servicio y por ello, no corresponde su publicación o convocatoria en el portal de empleos públicos. Sin embargo, como corresponden a procesos muy importantes para las personas que ya se desempeñan en cada servicio, debe asegurarse la más amplia difusión al interior de las instituciones.

24.- ¿Qué significa que el Plan de Trabajo Trienal para la concursabilidad de los cargos de planta sea de carácter móvil?

Significa que deberá irse adecuando y actualizando año a año respecto de sus avances y los recursos disponibles para el logro de sus objetivos. Es decir, debe ser lo suficientemente flexible para avanzar de acuerdo a lo realizado el año anterior y a los recursos disponibles, adecuando sus metas respecto del trienio.

Respecto a la norma de política de gestión y desarrollo de personas

25.- ¿Qué se entiende por Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de gestión y desarrollo de personas?

El Plan de Gestión Estratégica Institucional, es el instrumento que en forma resumida contiene los proyectos, focos, acciones y prioridades, que en materia de gestión y desarrollo de personas, el Servicio tiene planificado ejecutar en el año correspondiente, de manera de implementar o desarrollar la política de gestión y desarrollo de personas. El plan debe contener los objetivos perseguidos, los mecanismos para lograr dichos objetivos, responsables, plazos, recursos requeridos, etc. No obstante ser un plan anual, éste instrumento debiera tener una proyección de mediano y/o largo plazo.

El Plan de Gestión Estratégica Institucional en materia de gestión y desarrollo de personas, debe elaborarse teniendo presente la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, la misión institucional, los objetivos estratégicos institucionales de largo plazo, y cualquier otro elemento que la institución considere importante, y debe comprometer a las autoridades institucionales en su ejecución.

26.- ¿Qué se entiende por estrategia de difusión y posicionamiento organizacional de la política de gestión y desarrollo de personas?

El éxito de la política de gestión y desarrollo de personas del servicio, dependerá entre otros, de la estrategia de difusión y posicionamiento diseñada para su efectiva implementación. Es por ello que tanto la Política como el Plan Anual de Gestión Estratégica Institucional en materias de gestión y desarrollo de personas deberán contemplar dicha estrategia en el proceso de implementación.

Llamamos estrategia de difusión y posicionamiento de la política, al conjunto de acciones y mecanismos planificados a objeto de comunicar al interior de la institución y sus diversas unidades funcionales y actores relevantes, información y contenidos de la política de gestión y desarrollo de las personas, considerando diferentes niveles de alcance, cobertura y medios, destinadas a permear, convencer e involucrar a los funcionarios/as respecto de los atributos de la política y sus beneficios, de manera de facilitar la gestión del cambio.

Respecto a la norma de inducción.

27.- ¿Qué se entiende por un tiempo prolongado de ausencia, para los procedimientos de inducción?

Se entiende por un tiempo prolongado de ausencia, toda aquella situación que amerite que un funcionario requiera un proceso de reinducción al cargo o función, debido a cambios en sus características, en su forma de ejecutar, en los objetivos, etc.; y podrían ser consecuencia de razones derivadas de licencias médicas prolongadas, comisiones de servicio, de estudios, entre otros.

28.- ¿Cómo gestionar y en qué tiempo el programa de Inducción que deben realizar las personas que ingresan por primera vez a la administración pública?

Las personas que ingresan por primera vez a la administración pública deben ser sujetos de un programa de Inducción, debiendo ajustarse al plazo que señala la normativa, es decir, 30 días hábiles desde el ingreso de la persona a la institución.

Entre los contenidos que dicho programa de inducción del servicio respectivo debe contemplar, se encuentran aquellos que imparte el Centro de Estudios de la Administración del Estado (CEA), dependiente de Contraloría General de la República. Para estos efectos, cada institución deberá gestionar la inscripción ante el CEA del nuevo funcionario, considerando la oferta que dispone este organismo.

Respecto a la norma de prácticas profesionales.

29.- ¿Cuál es el estándar de calidad mínimo que deben ofrecer las prácticas profesionales o técnicas?

A objeto de resguardar que el período de práctica procure los objetivos de formación buscados, se recomienda plantear para las mismas entre otros aspectos:

- a) Objetivos de la Práctica.
- b) Tareas o funciones que se ejecutarán.
- c) Resultados esperados.
- d) Supervisor directo.
- e) Equipo de trabajo al que se incorporará.
- f) Lugar de desempeño.
- g) Formación profesional y/o técnica preferente.
- h) Otras particularidades que sean importantes para el desarrollo del proceso formativo, como por ejemplo, las horas de duración de la práctica.

El Servicio Civil velará por la pertinencia y calidad de las prácticas profesionales.

Respecto a la norma de ambientes laborales y calidad de vida laboral.

30.- ¿Qué se entiende por un Programa de calidad de vida laboral?

El Programa de calidad de vida laboral ordena y sistematiza, entre otros, el conjunto de acciones relacionadas con la evaluación e intervención de los ambientes laborales, la conciliación de responsabilidades personales y familiares con el trabajo; y la denuncia, investigación y prevención del maltrato, acoso laboral y sexual; teniendo como objetivo promover ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas.