



GUÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO GRUPO DE NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

En el marco de la Ley N°20.955, a la Dirección Nacional del Servicio Civil le corresponde “Impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados a través de ellos, para su implementación descentralizada, 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. Respecto de dichas materias, la Dirección Nacional del Servicio Civil podrá solicitar información a las instituciones antes señaladas. Además, deberá velar por el cumplimiento de las normas que imparta e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular”.

De acuerdo a lo anterior, el Servicio Civil pone a disposición de los servicios públicos la presente Guía para facilitar y contribuir al cumplimiento e implementación del Segundo Grupo de Normas impartidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, las que abordan las siguientes materias:

- a) Participación funcionaria.
- b) Cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos.
- c) Rol de jefaturas en dirección de equipos.
- d) Gestión del desempeño individual y sistema de calificaciones.

Este documento indica la forma de aplicación/implementación y plazos de productos entregables por los servicios públicos respecto al segundo grupo de normas, principalmente aquellos no definidos expresamente en la norma, debiendo considerar cada situación particular y el nivel de desarrollo de cada institución. El Servicio Civil en virtud de sus nuevas facultades podrá solicitar información a los servicios en relación a estos ámbitos de gestión y otras materias referidas a buenas prácticas laborales, por lo que, cada servicio deberá disponer de medios de verificación que permitan revisar y confirmar el cumplimiento de las normas.

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
NORMA N°8: PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA			
Artículo 1°	Asegurar la participación de los funcionarios y/o sus representantes.	Los servicios públicos deberán asegurar la participación de los funcionarios y/o sus representantes, en el diagnóstico, planificación y seguimiento de temas relativos a gestión y desarrollo de personas, definiendo criterios, modalidades y mecanismos de participación que utilizarán y que deberán formalizar en una agenda o plan de trabajo anual o plurianual.	Envío a SC de primera agenda o plan de trabajo anual o plurianual, marzo 2019 , en la que se debe informar sobre la planificación y el cumplimiento de estos artículos.
Artículo 2	Agenda o plan de trabajo anual o plurianual con criterios, modalidades y mecanismos de participación.		
Artículo 3°	Coordinación de la relación con los/as funcionarios/as y/o sus representantes. Seguimiento y desarrollo de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual definido.	Los servicios públicos deberán definir la forma específica como se coordinará la relación con los funcionarios y/o con sus representantes, y la manera de asegurar el seguimiento y desarrollo de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual definido, así como los compromisos derivados del mismo.	Primer reporte de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual, marzo 2020 , en la que se debe informar sobre el estado de avance del período anterior.
Artículo 4°	Alcance de la participación.	Los servicios públicos deberán definir el alcance de la participación funcionaria a implementar, la que podrá ser de carácter informativo, consultivo y/o propositivo.	Los formatos relacionados a agenda o plan de trabajo anual o plurianual y reporte de estado de avance serán entregados por el Servicio Civil (SC) y deberán ser completados en plataforma definida para tales efectos por el SC.
Artículo 5°	Asegurar cumplimiento de instancias normadas de participación. Propiciar instancias adicionales de participación.	Los servicios públicos deberán asegurar el cumplimiento de todas las normas existentes que reconocen participación de los funcionarios y sus Asociaciones de Funcionarios, como también deberán propiciar la participación en otras materias que sean de interés institucional, El Servicio Civil podrá pedir información complementaria a las áreas de Gestión de Personas, y/o a las Asociaciones de Funcionarios para contrastar la información.	La información anterior, será revisada en el Plan Anual de Capacitación PAC 2019 y de cada año, y en el Informe anual de resultados de Formación y Capacitación, de marzo 2020 y de cada año. Reporte de inducción, enero y julio de cada año.
Artículo 6°	Incorporar en programas de formación y capacitación e inducción para directivos y jefaturas contenidos respecto a las normas relativas a los derechos de las Asociaciones de Funcionarios y las distintas instancias en las que tienen presencia y/o participación en la gestión institucional, así como en torno a habilidades, destrezas y conocimientos habilitantes.	Los servicios públicos deberán incluir en su Plan Anual y Trienal de formación y/o capacitación, en su programa de inducción para directivos y jefaturas, y en los reportes respectivos de estas materias contenidos referidos a las normas relativas a los derechos de las Asociaciones de Funcionarios y las distintas instancias en las que tienen presencia y/o participación en la gestión institucional, así como en torno a habilidades, destrezas y conocimientos habilitantes que permitan un adecuado desarrollo de la participación funcionaria.	El Servicio Civil dispondrá de programas de formación cuyos plazos serán informados oportunamente.
Artículo 7°	Acciones de formación y capacitación dispuestas por el Servicio Civil.	Los servicios públicos podrán participar en las acciones de formación y capacitación que el Servicio Civil disponga o coordine a objeto de fortalecer el cumplimiento de la función pública.	
NORMA N° 9: CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES EN FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS			
Artículo 8°	Capacitación y formación integral para servidores públicos.	Los servicios públicos deberán desarrollar las etapas y procesos del ciclo de gestión de la capacitación y formación de acuerdo a las orientaciones que emita el Servicio Civil.	Aplicación permanente
Artículo 9°	Sistema de formación y capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • Detección de Necesidades DNC • Plan Anual y Trienal 	Los servicios públicos deberán administrar el sistema de formación y capacitación institucional para sus funcionarios, de acuerdo al siguiente ciclo de gestión: Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) y formación, Planificación (PAC y Plan trienal), ejecución, evaluación, registro y análisis de información, de acuerdo a las orientaciones que emita la Dirección Nacional del Servicio Civil. Los servicios públicos deberán registrar esta información en la plataforma informática SISPUBLI o que al efecto disponga la	

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución • Evaluación • Registro. 	<p>Dirección Nacional del Servicio Civil y en los plazos consignados. Mayor detalle en el artículo N°18°, de este mismo título. Se debe registrar dicha información en SISPUBLI o plataforma que disponga el Servicio Civil.</p>	
Artículo 10°	<p>Metodologías de evaluación de la formación y capacitación y su uso en decisiones de gestión.</p>	<p>Los servicios públicos deberán evaluar las actividades de formación y capacitación de acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil y utilizar los resultados obtenidos para fundar decisiones de gestión, lo que se consultará en el Informe Anual de Resultados de la Gestión de Capacitación del año anterior.</p>	<p>El Servicio Civil informará a las contrapartes respectivas y a las jefaturas de Personas y/o Encargados De Capacitación sobre Los ámbitos a considerar según esta norma y otras disposiciones legales, las condiciones, plazos, modalidades de envío y todo lo referente a la generación del PAC y Plan Trienal de Formación y Capacitación respectivo.</p>
Artículo 11°	<p>Pla Anual de Formación y Capacitación formalizado.</p> <p>Plan Trienal de Formación y Capacitación formalizado.</p> <p>Informe anual de resultados.</p>	<p>Los servicios públicos deberán elaborar y registrar su Plan Anual (PAC) y Plan Trienal de Formación y Capacitación, y deberán formalizarlos a través de resolución.</p> <p>Los servicios públicos deberán elaborar informe anual de resultados de la gestión de la capacitación del año anterior y su correspondiente evaluación.</p>	<p>Informe Anual de Resultados de Gestión de Capacitación, marzo 2019 y en cada año siguiente (Registro en SISPUBLI).</p> <p>Plan Anual (PAC) de Formación y Capacitación diciembre 2018 y en cada año siguiente. Plan Trienal diciembre 2018 (y ajustes en diciembre de los años siguientes) (Registro en SISPUBLI).</p>
Artículo 12	<p>Contenidos Plan Anual y Trienal de Formación y Capacitación.</p>	<p>Los servicios públicos deberán disponer de un Plan Trienal y Anual de Formación y Capacitación que incluya los contenidos señalados en la Norma.</p>	<p>Resolución que aprueba el PAC y el Plan Trienal de Capacitación o sus ajustes, en marzo 2019 y de cada año siguiente (Registro en SISPUBLI).</p>
Artículo 13°	<p>Desarrollo de actividades de Formación y capacitación en horario laboral.</p>	<p>Los servicios públicos deberán desarrollar las actividades de capacitación y formación dentro de la jornada de trabajo y registrarlo en SISPUBLI o plataforma que provea el Servicio Civil.</p>	<p>Aplicación permanente</p>
Artículo 14°	<p>Consideración de capacitación de otros servicios públicos: Contraloría General de la República, Consejo para la Transparencia, Dirección de Compras y Contratación Pública, entre otros.</p>	<p>Los servicios públicos deberán informar al Servicio Civil, las actividades de capacitación y formación que realicen con éstos u otros actores, en SISPUBLI o plataforma que provea el Servicio Civil.</p>	

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
Artículo 15°	Red de actores coordinada por Servicio Civil.	El Servicio Civil coordinará, gestionará e informará una red de actores que promueva instancias de colaboración técnica entre diversas entidades públicas y privadas, para la formación y capacitación de los funcionarios.	Aplicación permanente
Artículo 16°	Creación, funcionamiento y formalización de los Comités Bipartitos de Capacitación (CBC).	<p>Los servicios públicos deberán constituir con un Comité Bipartito de Capacitación, integrado por representantes en partes iguales, de la Dirección del Servicio y de los funcionarios y funcionarias, realizando reuniones permanentemente, y contar con un reglamento interno formalizado a través de resolución, de acuerdo a las orientaciones que entregará el Servicio Civil.</p> <p>En SISPUBLI o plataforma que provea el Servicio Civil los servicios públicos deberán registrar la Resolución que aprueba la creación del Comité Bipartito de Capacitación y la Resolución que aprueba su reglamento interno vigente. En años posteriores, deberán actualizar estos documentos según la temporalidad que establezca.</p>	<p>Aplicación permanente</p> <p>El reglamento del CBC, la resolución que lo formaliza y las actas de las reuniones que se efectúen deberán registrarse en SISPUBLI según corresponda.</p> <p>Se solicitará información en marzo de cada año en Informe Anual de Resultados de Gestión de Formación y Capacitación, sobre los resultados del funcionamiento del CBC.</p>
Artículo 17°	Fondos concursables de capacitación y su ejecución.	Los servicios públicos de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria, podrán incorporar Fondos Concursables anuales de formación y capacitación. Todos los aspectos y criterios relacionados al Fondo Concursable deberán ser definidos en un Reglamento y/o bases de concurso, de acuerdo a las orientaciones que entregará el Servicio Civil. Esta información deberá incorporarse, según corresponda, en el PAC y en el informe anual de resultados, registrándolo en SISPUBLI o plataforma que provea el Servicio Civil.	El plazo para el registro del Plan Anual (PAC) de Formación y Capacitación es diciembre 2018 y de cada año , y el plazo del Plan Trienal es diciembre 2018 (los ajustes a éste último se realizarán en diciembre de los años siguientes).
Artículo 18°	Registro de Información en plataforma del Servicio Civil.	<p>Los servicios públicos deberán registrar en SISPUBLI o en plataforma informática que disponga el Servicio Civil, lo que señala el presente artículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de la gestión de cada actividad de formación y capacitación que realicen sus funcionarios, en un plazo no superior a 40 días hábiles desde la fecha de término de dichas actividades. • Los Planes Trienales de Formación y Capacitación. • Los Planes Anuales de Formación y Capacitación. • Informe anual de resultados de la gestión de capacitación. • La constitución y funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, consignando la resolución que lo crea y determina su integración, y las actas de sus sesiones. • Montos de fondos concursables. 	<p>El plazo para el registro de la Resolución que aprueba el Plan Anual (PAC) de Formación y Capacitación y Trienal o sus ajustes es marzo 2019 y de cada año.</p> <p>El plazo para el informe anual de resultados de la gestión de capacitación del año es en marzo 2019 y de cada año.</p> <p>El plazo para registrar actividades de formación y capacitación, es de 40 días hábiles desde la fecha de término de dichas actividades.</p> <p>El reglamento del CBC, la resolución que lo formaliza y</p>

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
			<p>las actas de las reuniones que se efectúen deberán registrarse en SISPUBLI cuando corresponda.</p> <p>Junto con lo anterior, en la plataforma del Servicio Civil deberá responderse el formulario respectivo del cumplimiento de esta norma.</p>
Artículo 19°	<p>Designación de Unidad o funcionario/a responsable de la gestión de formación y capacitación.</p> <p>Perfil del responsable.</p>	<p>Los servicios públicos deberán designar ya sea, una unidad de formación y capacitación, o en su defecto, un funcionario responsable o encargado de la gestión de formación y capacitación, e informarlo en el PAC y en el Informe Anual. El Servicio Civil dispondrá de un perfil de encargado/a de formación y capacitación para estos efectos..</p> <p>El perfil del encargado/a deberá actualizarse de acuerdo a lo señalado por la Norma y utilizarse para futuras convocatorias.</p>	<p>Las instituciones deberán informar al Servicio Civil cada vez que se produzcan cambios en las designaciones de personas responsables de la gestión de formación y capacitación, mediante correo de la Jefatura de Gestión de Personas de la Institución, a su Consultor/a Sectorial respectivo del Servicio Civil.</p>
Artículo 20	<p>Evaluación de proveedores.</p>	<p>Los servicios públicos deberán registrar en plataforma que dispone el Servicio Civil, la evaluación de los proveedores externos por la calidad de la/s actividad/es de capacitación o formación que contraten/realizadas.</p> <p>El SISPUBLI no permitirá dar por ejecutadas las actividades de capacitación sin la existencia de la evaluación de proveedores. Esto por tanto repercute en el Informe Anual de Resultados de la gestión de la capacitación.</p>	<p>40 días hábiles posteriores a la ejecución de la actividad.</p> <p>Informe Anual de Resultados de Gestión de Capacitación, en marzo 2019 y de cada año.</p>
NORMA N° 10: ROL DE JEFATURAS EN DIRECCIÓN DE EQUIPOS			
Artículo 21°	<p>Definición del estilo de jefaturas que la institución espera (Atributos jefaturas).</p>	<p>Los servicios públicos deberán incorporar en su Política de Gestión y Desarrollo de Personas (1° grupo de Normas, artículo 8°, letra g) los elementos señalados en los artículos 21°, 22° y 23°.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Servicios Públicos deberán definir para sus jefaturas, según orientaciones y definiciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil, los valores y principios que deben guiar su desempeño, las competencias habilitantes para una ejecución exitosa de su cargo y los resultados que se espera que éstos alcancen, los cuales deben buscar la eficacia y eficiencia, con una gestión transparente y participativa, con un estricto apego al cumplimiento de la legalidad, la probidad y la ética en la gestión pública. Quienes desempeñan funciones de jefatura, deberán tener una especial responsabilidad con los equipos de trabajo que dirigen, realizando su gestión a través de estilos y prácticas motivadoras, participativas y que contribuyan a la formación de los funcionarios, como asimismo, desarrollar liderazgos positivos y responsables de ambientes laborales sanos, promoviendo buenas prácticas laborales con respeto a la dignidad de las personas. Las jefaturas deben gestionar el desempeño de los funcionarios y realizar retroalimentación presencial y periódica, sobre la base de juicios fundados, identificando aciertos y errores, fortalezas y áreas de mejoras, desafíos y proyecciones respecto a resultados, comportamientos o ambos. Las jefaturas deberán colaborar con sus superiores jerárquicos en el logro de los objetivos institucionales, con impecabilidad en el trabajo propio, de quienes dirige y con quienes comparte, con convencimiento y compromiso de ser un servidor público. Además, deberá ser un gestor que planifique, organice, dirija, ejecute y evalúe; propiciando una debida coordinación en los distintos ámbitos que se requieran y velando por el eficiente cuidado de los recursos públicos que se pongan a su disposición. 	<p>El Servicio Civil dispondrá de un modelo de jefaturas el que deberá considerarse en la definición de estilo de jefaturas y a nivel de sus prácticas para gestionar equipos.</p>
Artículo 22°	<p>Liderazgos positivos.</p> <p>Gestión del desempeño.</p>		
Artículo 23°	<p>Corresponsabilidad de la jefatura en el cumplimiento de objetivos institucionales.</p>		

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
Artículo 24	Perfiles de jefaturas.	Los servicios públicos deberán incorporar en todos los perfiles de cargos de sus jefaturas, junto a los requisitos legales del cargo, los valores, principios, conocimientos, habilidades y aptitudes, que permitan el logro de los resultados esperados, el cumplimiento del estilo de jefatura definido por la institución y utilizarlos en los subsistemas de gestión y desarrollo de personas que proceda. Autoreporte en plataforma del Servicio Civil, y carga de ejemplo/s de perfil/es representativo/s en la misma.	El Servicio Civil dispondrá de un modelo de jefaturas el que deberá considerarse en la definición de estilo de jefaturas y a nivel de sus prácticas para gestionar equipos.
Artículo 25°	Inducción con contenidos específicos para jefaturas.	Los servicios públicos, deberán incorporar en sus programas de inducción, contenidos específicos y diferenciados para sus jefaturas según lo señalado en la norma, lo que deberá ser informado en el reporte semestral de la aplicación del Programa y acciones de Inducción. (Vinculado a artículo N° 32 y 33 de la Norma de Inducción y artículo N°6° de la Norma de Participación Funcionaria).	Reporte de inducción semestral, enero y julio de cada año.
Artículo 26°	Programas de formación y capacitación con contenidos específicos y diferenciados.	Los servicios públicos, deberán incorporar en sus programas de formación y capacitación (Plan Anual y Plan Trienal), contenidos específicos y diferenciados para sus jefaturas e informar su ejecución en el reporte anual de formación y capacitación (Vinculado a artículo 11° y 12° de la Norma de Formación y Capacitación).	La información anterior, será revisada en el Plan Anual (PAC) de Formación y Capacitación y en la Estrategia Trienal a entregar en diciembre 2018 y de cada año, y en el Informe Anual de Resultados a entregar en marzo 2019 y de cada año.
Artículo 27°	Reglamento Especial de Calificaciones REC con factores que evalúen liderazgo y gestión de equipos.	Los servicios públicos deberán incorporar en sus Reglamentos Especiales de Calificaciones los elementos que la norma señala en este artículo: “factores y/o subfactores que permitan una evaluación diferenciada para sus jefaturas en materias relativas a liderazgo y gestión de equipos”.	Diciembre 2019
NORMA N° 11: GESTIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL Y SISTEMA DE CALIFICACIONES			
Artículo 28°	Implementación Sistema de Gestión del Desempeño Individual.	Los servicios públicos deberán implementar un Sistema de Gestión del Desempeño Individual que incorpore las orientaciones técnicas y metodológicas que disponga, para tales efectos, la Dirección Nacional del Servicio Civil. El Servicio Civil solicitará información respecto a los procesos claves de planificación, dirección, evaluación y mejora o desarrollo, en el reporte anual de resultados.	Aplicación permanente según orientaciones del Servicio Civil. Según formato de reporte anual de resultados, dispuesto por el Servicio Civil.
Artículo 29°	Procedimiento de retroalimentación.	Los servicios públicos deberán establecer un procedimiento de retroalimentación como parte del sistema de gestión del desempeño individual, y el Servicio Civil solicitará información respecto de éste en el reporte anual de resultados. Los servicios públicos podrán ejecutar actividades de formación y/o capacitación para asegurar el adecuado desarrollo de la retroalimentación del desempeño individual, incorporándolo en su Plan Anual y/o Plan Trienal de formación y capacitación.	Diciembre 2019. PAC y Plan Trienal de Capacitación, diciembre 2018 y de cada año.
Artículo 30°	Reglamento Especial de Calificaciones (REC).	Los servicios públicos deberán incorporar en sus Reglamentos Especiales de Calificaciones los contenidos señalados en la norma (Artículo 30°), los que serán revisados por el Servicio Civil de acuerdo a su protocolo de visación. Los Reglamentos Especiales de Calificaciones, deberán establecer: a) El período calificadorio más conveniente para la institución; b) Escala de notas a utilizar; c) La cantidad de informes de desempeño en el período; d) Rango de las listas de Calificación de Distinción, Buena, Condicional y de Eliminación; e) El establecimiento de metas o compromisos de desempeño; f) Proceso de retroalimentación; g) Autoevaluación, de carácter no vinculante; h) Factores y Subfactores a considerar, de acuerdo a la especificidad institucional y a las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil;	Diciembre 2019

ARTÍCULO	Ámbito de acción	FORMA DE APLICACIÓN/IMPLEMENTACIÓN	PLAZOS DE PRODUCTOS ENTREGABLES
Artículo 31°	Factores/subfactores del REC vinculados a Cumplimiento de metas, Buen trato, Liderazgo y Gestión del desempeño.	Los servicios públicos deberán incorporar en sus Reglamentos Especiales de Calificaciones los contenidos señalados en la norma (Artículo 31°), los que serán revisados por el Servicio Civil de acuerdo a su protocolo de visación. a) El establecimiento de un factor o subfactor asociado al cumplimiento de las metas o compromisos de desempeño individual. b) La incorporación de elementos que permitan evaluar aspectos relacionados con buen trato, respeto y no discriminación. c) La incorporación para las jefaturas y profesionales con personal a cargo, de un factor o subfactor asociado al liderazgo y gestión del desempeño de su equipo de trabajo.	
Artículo 32°	Reporte de resultados y su uso en la gestión y desarrollo de personas.	Los servicios públicos deberán entregar al Servicio Civil un reporte anual, en el que deberán informar los resultados del Sistema de Gestión del Desempeño Individual y de las calificaciones, especialmente el uso de los resultados de éstas en otros subsistemas de gestión y desarrollo de personas, tales como capacitación y movilidad, de acuerdo a orientaciones, plazos y formato establecido por el Servicio Civil.	Reporte anual de resultados, marzo de cada año.