Segundo
Informe Semestral

Implementación de normas de aplicación general en gestión y desarrollo de Personas y verificación de cumplimiento

Ley N°19.882

Dirección Nacional del Servicio Civil

Noviembre 2018

www.serviciocivil.cl

@serviciocivil – @trabajaenestado

Índice

I.	Presentación	3
II.	Metodología de recolección y análisis de la información	5
III.	Resultados de la revisión	10
IV.	Conclusiones y desafíos	26
V.	Anexos	30

I. Presentación

A partir de la dictación de la Ley N° 20.955, la Dirección Nacional del Servicio Civil cuenta con la facultad de "*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...*" (artículo vigésimo sexto, número 2, letra q), de la ley N° 19.882).

En uso de esta facultad, a la fecha se han dictado las Resoluciones N° 1 y N° 2, ambas del año 2017, con un total de 11 títulos. Las temáticas de gestión y desarrollo de personas, abordadas en estas Resoluciones, son las siguientes:

1. Estructura y Estándares de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas.
2. Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas
3. Cumplimiento de Estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección.
4. Concursabilidad y Carrera Funcionaria.
5. Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción.
6. Gestión de Prácticas Profesionales.
7. Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.
8. Participación Funcionaria.
9. Cumplimiento de Estándares en Formación y Capacitación de Funcionarios Públicos.
10. Rol de Jefaturas en Dirección de Equipos.
11. Gestión del Desempeño Individual y Sistema de Calificaciones.

La ley N°20.955, también otorga a la Dirección Nacional del Servicio Civil el mandato de *"…velar por el cumplimiento de las normas que imparta e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular".*

Atendiendo este mandato, es que se emite este documento, siendo el primero que se elabora para informar sobre el cumplimiento de las normas indicadas por parte de los diversos Servicios Públicos a los cuales les aplica. El informe anterior – enviado a Contraloría General de la República el 13 de agosto de 2018 - estuvo centrado en reportar sobre las acciones que desde la Dirección Nacional del Servicio Civil se habían realizado para la difusión e implementación de las normas impartidas, como así mismo de las acciones preparatorias para la verificación del cumplimiento, dada la imposibilidad de reportar incumplimientos en tan breve plazo.

El presente informe consta de tres capítulos principales. El primero entrega información respecto de la metodología utilizada en la recolección y análisis de la información emitida por los Servicios Públicos, la que se constituye en el insumo principal para la verificación del cumplimiento/incumplimiento normativo. El segundo capítulo contiene fundamentalmente los resultados obtenidos en los diversos aspectos de las normas que se revisaron en esta ocasión. El tercer capítulo se refiere a las principales conclusiones y desafíos que se presentan al implementar las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a partir de este primer año de implementación.

II. Metodología de recolección y análisis de la información

Aspectos generales previos al proceso de recolección y análisis de la información.

Previo a la realización del **proceso de verificación de normas**, que abordó el período comprendido entre el 01.01.2018 y hasta el 15.11.2018, la Dirección Nacional del Servicio Civil efectuó variadas acciones para la difusión y conocimiento de las normas. Entre estas acciones se pueden mencionar las siguientes:

Acciones de difusión de las normas de aplicación general.

- Comunicación formal a Jefes de Servicios y Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas de las normas impartidas, mediante Oficios N° 2720/2017 y N° 790/2018.
- Reuniones/Jornadas con Subsecretarios y Jefaturas de Servicios.
- Jornada de Trabajo: "Difusión e implementación del primer grupo de normas en gestión y desarrollo de personas, impartidas por el Servicio Civil", realizada el 12 de diciembre de 2017, con la asistencia de 164 Jefaturas y/o profesionales del Área.
- Reuniones/Jornadas de difusión y posicionamiento de normas en acciones sectoriales (ministerios) y particulares con Servicios Públicos; Jornada de Inducción para Coordinadores Ministeriales; Jornadas de Inducción a Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas; Jornada Técnica de Implementación de normas para Capacitación y Formación; Encuentros Anuales de Gestión y Desarrollo de Personas de Servicios Públicos años 2017 y 2018; entre otra actividades de difusión de las normas de aplicación general
- Jornadas de difusión a Dirigentes Gremiales.
- Desarrollo y actualización de apartado con el "Rol rector en gestión de personas" en la página web institucional.

Acciones para la implementación de las normas de aplicación general.

- Reuniones de asesoría y acompañamiento para la implementación de las normas de aplicación general en los Servicios Públicos a Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas, Asociaciones y/o Dirigentes de funcionarios, entre otros.
- Definición de estándares técnicos: Guías de Apoyo y actualización y/o elaboración de Orientaciones Técnicas e indicadores de cumplimiento e incumplimiento de las normas, y medios de verificación asociados.
- Establecimiento de línea base para la implementación normativa, a través de un diagnóstico para los equipos de gestión de personas de los Servicios Públicos, que tuvo como objetivos identificar aspectos claves del proceso de instalación del primer y segundo grupo de normas y permitir al Servicio Civil diseñar estrategias de apoyo diferenciado según el estado basal de cada servicio.
- Estrategia global de acompañamiento y monitoreo para la implementación normativa a través de un "Modelo de Trabajo Sectorial", que permite establecer una estrategia de intervención diferenciada según el nivel de madurez organizacional que presenta el servicio, según se viene realizando desde el año 2015.

- Banco de buenas prácticas en gestión y desarrollo de personas, presentando alternativas de solución a problemáticas comunes que enfrentan los Servicios Públicos.

Acciones preparatorias para la verificación de las normas de aplicación general.

- Reuniones con Contraloría General de la República, a objeto de ir generando coordinación y sinergia con dicho órgano fiscalizador en la verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas.
- Mejoras al Sistema de capacitación del sector público Sispubli.
- Desarrollo del Portal "Trabaja en el Estado". El Servicio Civil ha avanzado en el desarrollo y consolidación de un sitio web, que integra toda la oferta pública de empleos de los diversos Servicios.
- Desarrollo de una nueva plataforma informática denominada "Sistema de Monitoreo y Reportabilidad para Gestión y Desarrollo de Personas", a la que se accede a través de la dirección https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl. Esta plataforma informática fue construida con el propósito de registrar, monitorear y generar la reportabilidad solicitada a cada Servicio Público, respecto de las normas impartidas.
- Seguimiento y monitoreo a la facultad de excepción a la aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección (revisión y seguimiento de resoluciones fundadas de excepción).

Cabe señalar, que una de las acciones más importantes en la preparación de la verificación del cumplimiento de normas fue el de definir cuándo se entendería que ellas se están incumpliendo, o dicho de otro modo, cuando hay una infracción o una inobservancia de ellas. Para esto se elaboró un documento denominado *"Listado de Incumplimientos (Infracciones), para el Primer y Segundo Grupo de Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas",* el que contiene frente a cada artículo de las Resoluciones N° 1 y N° 2 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, él o los incumplimientos asociados.
Cada uno de los incumplimientos fue clasificado, según las categorías de a) Leve, b) Medio, c) Grave, y d) Muy Grave.
Los incumplimientos "leves" y "medios" se han asignado a aquellos aspectos de las normas, que aún requieren procesos de mayor tiempo para su desarrollo e instalación en los Servicios Públicos y, una vez detectados, ameritarán información de dichos incumplimientos a los Jefes Superiores de los Servicios, a través de instancias formales. Por su parte, los incumplimientos "graves" y "muy graves" se han asignado a aquellos aspectos de las normas que requieren, por su importancia, un cumplimiento inmediato. Una vez detectados, además de ser informados a los Jefes Superiores de los Servicios, serán incluidos en los Informes que se deben remitir semestralmente a la Contraloría General de la República.

Por lo anteriormente señalado, en este informe se incluyó sólo los incumplimientos graves y muy graves.

Es preciso indicar, que por ser este año 2018, el primero en la aplicación de las normas contenidas en las Resoluciones N° 1 y N° 2 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, el proceso de verificación de su cumplimiento se ha realizado considerando criterios de gradualidad y

flexibilidad, centrándose en aquellos aspectos de las normas en que el propio articulado indica plazos de cumplimiento para el año 2018, y que la fecha de recolección de información permitiera considerar. En anexo N° 1 se encuentra listado con los incumplimientos aplicados en el proceso 2018.

De este modo, las normas y artículos específicos que se evaluaron en este proceso, de acuerdo a lo posible de exigir en el plazo correspondiente, son los siguientes:

Tabla N° 1
Categorización de incumplimientos

Norma	Artículo	Categoría de incumplimiento definida por el Servicio Civil
Res. N° 1/2017: Título I. Estructura y estándares de las áreas de gestión y desarrollo de personas.	Artículo 1°	Leve
Res. N° 1/2017: Título III. Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección.	Artículo 13°	Grave
	Artículo 14°	Muy grave
Res. N° 1/2017:Título IV. Concursabilidad y carrera funcionaria.	Artículo 20°	Muy grave
	Artículo 28°	Leve
Res. N° 1/2017: Título V. Cumplimiento de estándares en programas de inducción.	Artículo 33°	Grave
Res. N° 1/2017: Título VI. Gestión de prácticas profesionales.	Artículo 35°	Grave
Res. N° 2/2017: Título II. Cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos.	Artículo 18°	Muy grave
Res. N° 2/2017: Título III. Rol de Jefaturas en dirección de equipos.	Artículo 24°	Medio

Recolección de información para la verificación de normas

La recolección de información desde los diversos servicios públicos, para la verificación de normas, tuvo dos procesos principales:

a. El primero, fue de **recolección de información a distancia a través de una plataforma informática** del Servicio Civil, denominada *Sistema de Monitoreo y Reportabilidad para Gestión y Desarrollo de Personas,* a la que se accede a través de la dirección https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl. El plazo para el ingreso de información por parte de los Servicios Públicos fue el día 28 de septiembre de 2018.

   Dicha plataforma, fue diseñada con el propósito de registrar, monitorear y generar la reportabilidad solicitada a cada institución, respecto de las normas impartidas.

b. El segundo proceso de verificación, se efectuó a través **de visitas de profesionales del Servicio Civil en forma focalizada a 10 instituciones** seleccionadas para tal efecto, de entre aquellas que presentaban mayor número de incumplimientos, confusión en su reporte o inconsistencias detectadas. Estas visitas fueron realizadas entre los días 7 al 9 de noviembre de 2018. En anexo N° 2 se encuentra el listado de Servicios visitados.

   El objetivo de estas visitas fue profundizar en la información reportada por los servicios en la plataforma informática, logrando una apreciación en terreno o de primera fuente, respecto del cumplimiento de las normas en las prácticas institucionales, lo que permitiera reafirmar o modificar la verificación de cumplimiento efectuada en torno a la información disponible en la plataforma informática de reportabilidad. Estas visitas se enmarcaron dentro de un Protocolo de Verificación en Terreno, que se adjunta al presente documento en anexo N° 3, el cual fue formalizado mediante la Resolución Exenta N° 1807 de fecha 24 de octubre de 2018. Esta Resolución Exenta se adjunta en anexo N° 4.

Cabe señalar, que una vez determinados los incumplimientos de las normas según los procesos anteriores, se informó de ello a las/os Jefas/es de Servicios correspondientes, mediante oficio del Director Nacional del Servicio Civil, con el objeto de otorgarles la posibilidad de ahondar en la información ya entregada y/o aportaran antecedentes complementarios que permitieran verificar el cumplimiento con toda la información pertinente.

Análisis de la información para la verificación de normas.

Una vez que se dispuso de la información, ésta fue sistematizada y ordenada en fichas particulares por Servicio con un formato único. En dichas fichas, profesionales del Servicio Civil realizaron el análisis de las acciones efectivas ejecutadas por las instituciones, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que se están evaluando.

Posterior a esta etapa, la información fue nuevamente consolidada, lo que permitió contar tanto con resultados globales por norma evaluada, como la identificación de los Servicios que estaban con incumplimientos.

III. Resultados de la revisión

Resultados globales de cumplimiento de normas de aplicación general.

Los resultados globales de este proceso de verificación de normas, es posible visualizarlos en la siguiente tabla y gráfico respectivo:

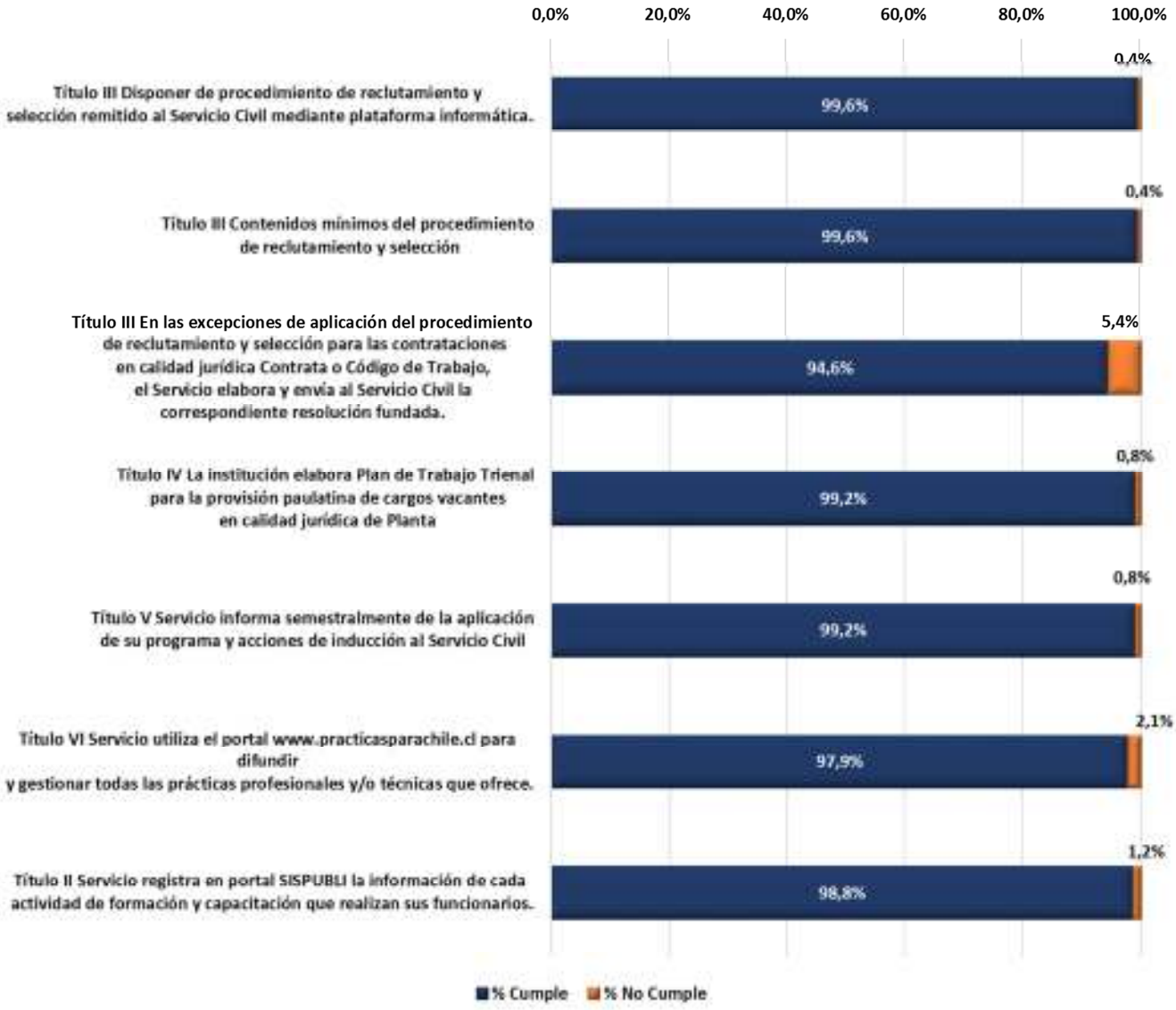
Tabla N° 2

Resultados globales de cumplimiento de normas de aplicación general.

Títulos	Criterio evaluado	Universo [1]	Cumple	No Cumple	% Cumple	% No Cumple	Total %
Título III Reclutamiento y Selección Res. Afecta N° 1/2017	Disponer de procedimiento de reclutamiento y selección remitido al Servicio Civil mediante plataforma informática.	**242**	241	1	99,6	0,4	100,0
	Contenidos mínimos del procedimiento de reclutamiento y selección.	**242**	241	1	99,6	0,4	100,0
	En las excepciones de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección para las contrataciones en calidad jurídica Contrata o Código de Trabajo, el Servicio elabora y envía al Servicio Civil la correspondiente resolución fundada.	**242**	229	13	94,6	5,4	100,0
Título IV Concursabilidad y Carrera Funcionaria Res. Afecta N° 1/2017	La institución elabora Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta.	**237**	235	2	99,2	0,8	100,0
Título V Inducción Res. Afecta N° 1/2017	Servicio informa semestralmente de la aplicación de su programa y acciones de inducción al Servicio Civil.	**242**	240	2	99,2	0,8	100,0
Título VI Prácticas Profesionales Res. Afecta N° 1/2017	Servicio utiliza el portal www.practicasparachile.cl para difundir y gestionar todas las prácticas profesionales y/o técnicas que ofrece.	**242**	237	5	97,9	2,1	100,0
Título II Formación y Capacitación Res. Afecta N° 2/2017	Servicio registra en portal SISPUBLI la información de cada actividad de formación y capacitación que realizan sus funcionarios.	**242**	239	3	98,8	1,2	100,0

[1] Si bien el total de servicios evaluados en el año 2018 llega a 242, en algunos casos el universo cambia por razones de marcos normativos (Servicios con personal afecto al Código del Trabajo).

Gráfico N° 1
Resultados globales cumplimiento de normas de aplicación general.



Como puede verse en la tabla y gráfico anterior, en términos agregados hay un porcentaje global de cumplimiento de las normas de aplicación general de gestión y desarrollo de personas superior al 98%, en los 242 Servicios Públicos que fueron evaluados en este proceso del año 2018.

Entre los aspectos de las normas con mayor nivel de cumplimiento se encuentran:

- Disponer de procedimientos de reclutamiento y selección.
- Incorporar en los procedimientos de reclutamiento y selección contenidos que apoyen procesos objetivos y transparentes.
- Elaborar Plan de Trabajo Trienal para dar cumplimiento de manera progresiva a la carrera de funcionarios de planta.
- Reportar la aplicación de los programas de inducción en los Servicios Públicos.

Título III Resolución Afecta N° 1/2017
Cumplimiento de Estándares en procesos de Reclutamiento y Selección.

Objetivo de este título:
Generar condiciones para que el ingreso de las personas a los Servicios Públicos en calidad jurídica de contrata y Código del Trabajo, se realice considerando exclusivamente el mérito, la idoneidad e igualdad de oportunidades, para el cumplimiento de la función pública. De igual modo, busca asegurar el desarrollo e implementación de procedimientos de reclutamiento y selección en la provisión de cargos públicos, que observen los principios de objetividad, transparencia, no discriminación, igualdad de condiciones y calidad técnica de los mismos.

Definición de incumplimientos
Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación de este título en el año 2018, son los siguientes:

Tabla N° 3
Incumplimientos de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección (artículos 13° y 14°).

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 13°	• Servicio Público, teniendo éste más de dos años de creación, no dispone de Procedimiento de Reclutamiento y Selección, y por lo tanto no lo remite al Servicio Civil mediante plataforma informática. • El procedimiento de Reclutamiento y Selección no cuenta con los contenidos mínimos definidos por este artículo.	Grave
Artículo 14°	• Servicio Público no aplica procedimiento de reclutamiento y selección, y no establece por Resolución el fundamento para ello, no informando de esto a la Dirección Nacional del Servicio Civil.	Muy Grave

Tabla N° 4
Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con Procedimiento de Reclutamiento y Selección.	Servicios	%
Cumple	**241**	**99,59%**
No cumple	**1**	**0,41%**
Total general	**242**	**100,00%**

Gráfico N° 2
Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

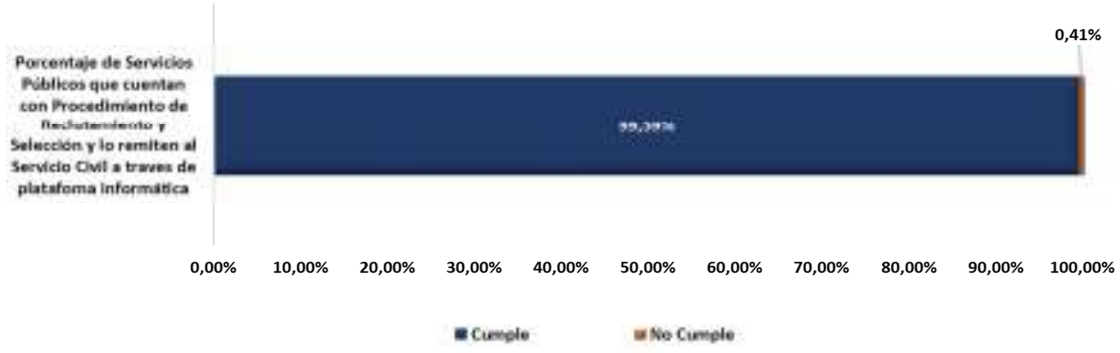


Tabla N° 5
Servicios que no disponen de Procedimiento de Reclutamiento y Selección.

Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	Servicio no dispone de Procedimiento de Reclutamiento y Selección, y por lo tanto no lo remite al Servicio Civil (mediante plataforma informática), teniendo éste más de dos años de creación.	Grave

Tabla N° 6
Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con procedimiento de reclutamiento y selección que incorpora los 7 elementos señalados por la norma.

Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con un Procedimiento que incorpora los 7 elementos señalados por el Servicio Civil.	Servicios	%
Cumple	**241**	**99,59%**
No cumple	**1**	**0,41%**
Total general	**242**	**100,00%**

Gráfico N° 3
Porcentaje de Servicios Públicos que cuentan con procedimiento de reclutamiento y selección que incorpora los 7 elementos señalados por la norma.

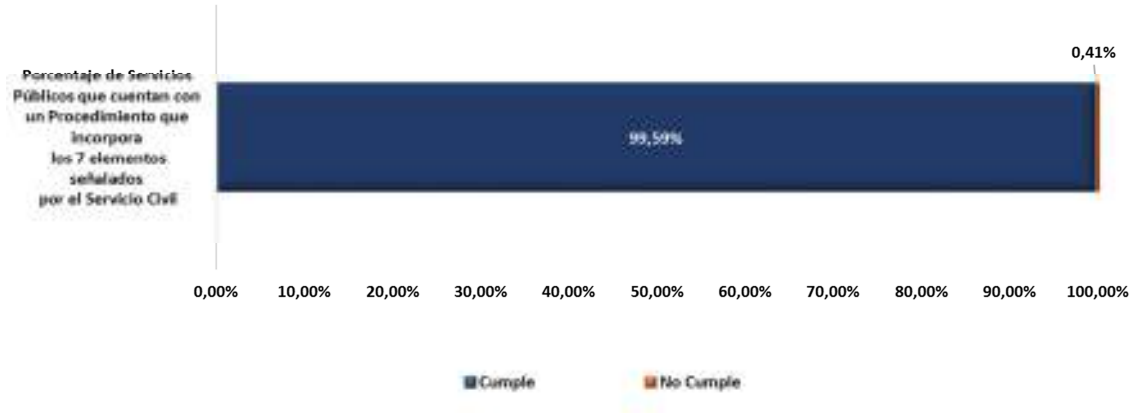


Tabla N° 7
Servicios con procedimiento de Reclutamiento y Selección y que no cuentan con los contenidos mínimos señalados por la norma.

Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	El procedimiento de Reclutamiento y Selección no cuenta con los contenidos mínimos definidos por este artículo.	Grave

Tabla N° 8
Porcentaje de Servicios con excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección (contratas y código del trabajo) y que informan al Servicio Civil las resoluciones fundadas.

Porcentaje de Servicios Públicos con excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección (contratas y código del trabajo) y que informan al Servicio Civil las resoluciones fundadas.	Servicios	%
Cumple	229	94,63%
No cumple	13	5,37%
Total general	242	100,00%

Gráfico N° 4
Porcentaje de Servicios con excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección (contratas y código del trabajo) y que informan al Servicio Civil las resoluciones fundadas.

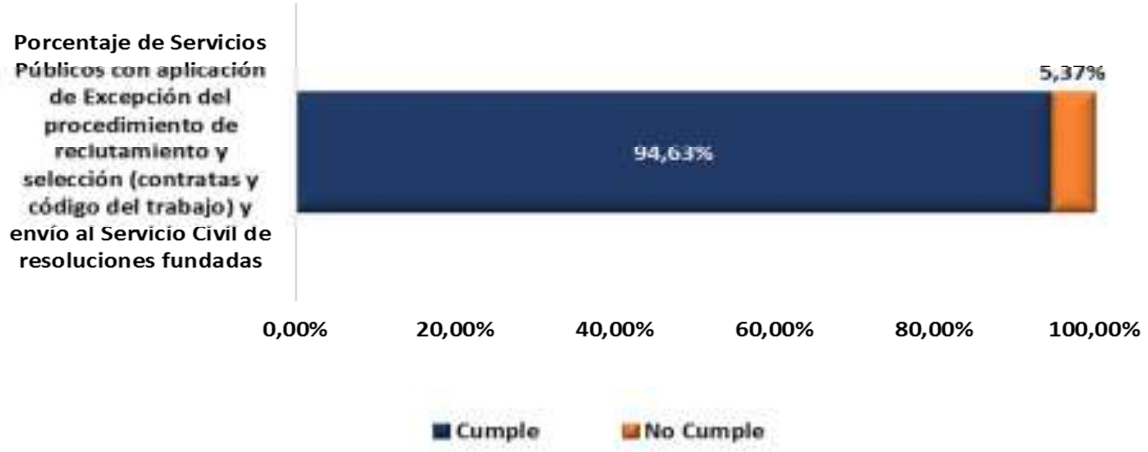


Tabla N° 9
Servicios con excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección que no establecen por Resolución el fundamento para ello, y no informan al Servicio Civil.

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Agricultura	Servicio Agrícola y Ganadero	Servicio Público no aplica procedimiento de reclutamiento y selección, y no establece por Resolución el fundamento para ello, no informando de esto a la Dirección Nacional del Servicio Civil.	Muy grave
2	Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud		
3	Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura		
4	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta		
5	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota		
6	Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal		
7	Salud	Servicio de Salud Antofagasta		
8	Salud	Servicio de Salud Araucanía Norte		
9	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo		
10	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía		
11	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos		
12	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Libertador General Bernardo O'Higgins		
13	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana		

Título IV Resolución Afecta N° 1/2017
Concursabilidad y Carrera Funcionaria.

Objetivo de este título:
Dar cumplimiento de manera progresiva y oportuna a la carrera de los funcionarios en calidad jurídica de planta, lo que deberá enmarcarse en el presupuesto anual de cada Servicio.

Definición de incumplimientos:
Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación de este título en el año 2018, son los siguientes:

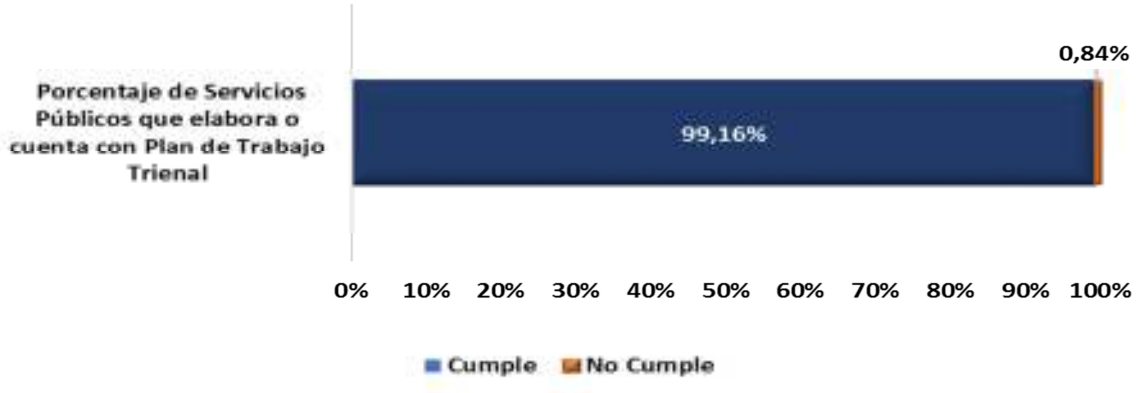
Tabla N° 10
Incumplimientos en materia de Concursabilidad y Carrera Funcionaria.

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 20°	• Servicio Público no elabora al 31 de mayo de 2018, Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta.	Muy Grave
	• Servicio Público no envía al Servicio Civil, información que sustente la no formulación del Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta.	Grave

Tabla N° 11
Porcentaje de Servicios Públicos que elabora o cuenta con Plan de Trabajo Trienal.

Porcentaje de Servicios Públicos que elabora o cuenta con Plan de Trabajo Trienal.	Servicios	%
Cumple	**235**	**99,16%**
No cumple	**2**	**0,84%**
Total general	**237**[2]	**100,00%**

Gráfico N° 5
Porcentaje de Servicios Públicos que elabora o cuenta con Plan de Trabajo Trienal.



[2] Si bien el total de servicios evaluados en el año 2018 llega a 242, en este caso el universo cambia por razones de marcos normativos (Servicios con personal afecto al Código del Trabajo).

Tabla N° 12

Servicios que no elaboran Plan de Trabajo Trienal para la provisión de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta y no envían información que sustente la no formulación del mismo.

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	• Servicio Público no elabora al 31 de mayo de 2018, Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta. • Servicio Público no envía al Servicio Civil, información que sustente la no formulación del Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta.	Muy grave Grave
2	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota		

Título V Resolución Afecta N° 1/2017
Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción.

Objetivo de este título:
Formalizar y estandarizar procesos que permitan integrar de manera planificada a las personas que ingresan a la organización, cambian de funciones o se reintegran después de periodos prolongados de ausencia, a través de un proceso de acompañamiento, tendiente a ofrecer la información necesaria para desempeñarse en forma cómoda y eficaz, que les permita conocer y comprender los aspectos específicos de la función pública, del trabajo y los procedimientos de la institución, promoviendo la adaptación a las características organizacionales y al cargo.

Definición de incumplimiento:
El incumplimiento definido para el proceso de verificación de este título en el año 2018, es el siguiente:

Tabla N° 13
Incumplimientos en materia de estándares en Programas de Inducción.

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 33°	Servicio Público no informa semestralmente al Servicio Civil de la ejecución de su Programa de Inducción a través de plataforma informática.	Grave

Tabla N° 14
Porcentaje de Servicios que informan semestralmente de la aplicación Programa de inducción.

Porcentaje de Servicios Públicos que informan semestralmente de la aplicación Programa de Inducción al Servicio Civil.	Servicios	%
Cumple	**240**	**99,17%**
No cumple	**2**	**0,83%**
Total general	**242**	**100,00%**

Gráfico N° 6
Porcentaje de Servicios que informan semestralmente la aplicación programa de inducción.

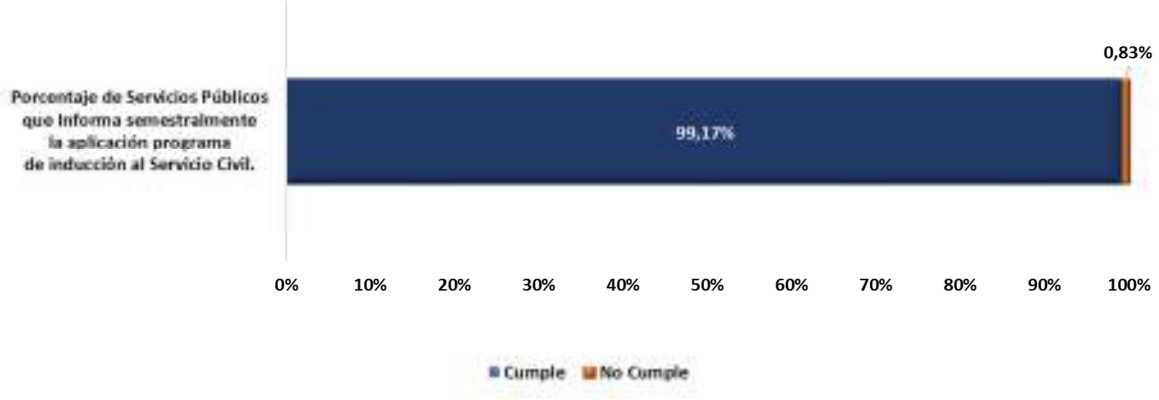


Tabla N° 15
Servicios que no informan semestralmente de la ejecución de su Programa de Inducción.

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Mujer y la Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	Servicios Público no informa semestralmente al Servicio Civil la ejecución de su Programa de Inducción a través de plataforma informática.	Grave
2	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía		

Título VI Resolución Afecta N° 1/2017
Gestión de Prácticas Profesionales.

Objetivo de este título:
Atraer nuevos talentos a la función pública con un acceso transparente, universal y sin discriminaciones de ningún tipo, a objeto de otorgar oportunidades en igualdad de condiciones a todos los estudiantes o egresados de una carrera profesional y/o técnica, para que accedan a ofertas de prácticas profesionales en distintos servicios públicos.

Definición de incumplimiento
El incumplimiento definido para el proceso de verificación de este título en el año 2018, es el siguiente:

Tabla N° 16
Incumplimientos en materia de gestión de Prácticas Profesionales.

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 35°	Servicio Público no utiliza el portal www.practicasparachile.cl para difundir y gestionar todas las prácticas profesionales y/o técnicas que ofrece.	Grave

Tabla N° 17
Porcentaje de Servicios que publican ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas en portal.

Porcentaje de Servicios Públicos que publican ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas en portal wwww.practicasparachile.cl	Servicios	%
Cumple	**237**	**97,93%**
No cumple	**5**	**2,07%**
Total general	**242**	**100,00%**

Gráfico N° 7
Porcentaje de Servicios que publican ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas en portal.

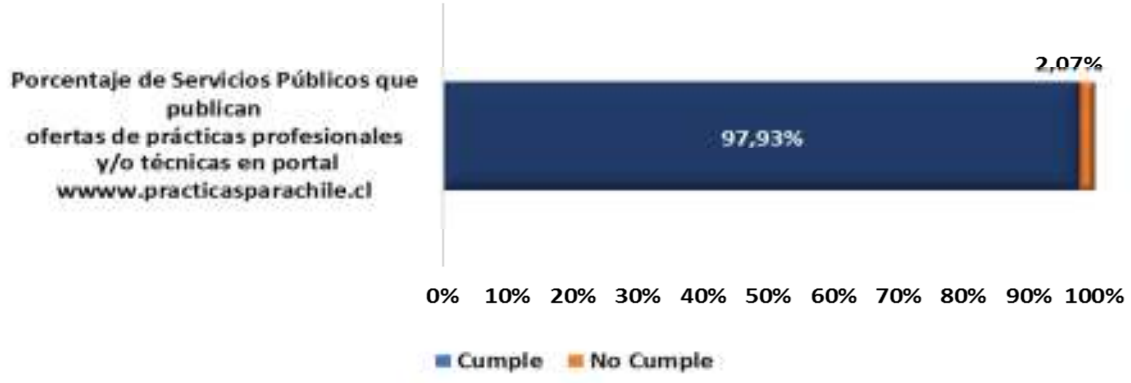


Tabla N° 18
Servicios que no utilizan el portal www.practicasparachile.cl para difundir y gestionar las prácticas profesionales y/o técnicas.

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud	Servicio Público no utiliza el portal www.practicasparachile.cl para difundir y gestionar todas las prácticas profesionales y/o técnicas que ofrece.	Grave
2	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota		
3	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía		
4	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Libertador General Bernardo O'Higgins		
5	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana		

Título II Resolución Afecta N° 2/2017
Formación y capacitación de funcionarios públicos.

Objetivo de este título:
Fortalecer en los Servicios Públicos la formación y capacitación como herramientas fundamentales en el desarrollo de las personas dentro de las instituciones públicas, entregándoles un carácter estratégico, con un ciclo de gestión institucional, con una proyección de mediano plazo y con un sentido integral que aborde tanto el desarrollo de conocimientos, aptitudes y destrezas técnicas específicas de cada Servicio, como también aquellos que permitan una formación transversal y genérica común a la gestión pública. Todo ello, para desempeñar de mejor manera la función pública que a cada funcionario compete.

Definición de incumplimientos
El incumplimiento definido para el proceso de verificación de este título en el año 2018, es el siguiente:

Tabla N° 19
Incumplimientos en materia de formación y capacitación de funcionarios públicos.

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 18°	Servicio Público no registra en el portal SISPUBLI la información de cada actividad de formación y capacitación que realicen sus funcionarios.	Muy grave

Tabla N° 20
Porcentaje de Servicios que registran actividades de formación y capacitación en portal SISPUBLI.

Porcentaje de Servicios Públicos que registran actividades de formación y capacitación en portal SISPUBLI.	Servicios	%
Cumple	**239**	**98,76%**
No cumple	**3**	**1,24%**
Total general	**242**	**100, 00%**

Gráfico N° 8
Porcentaje de Servicios que registran actividades de formación y capacitación en portal SISPUBLI.

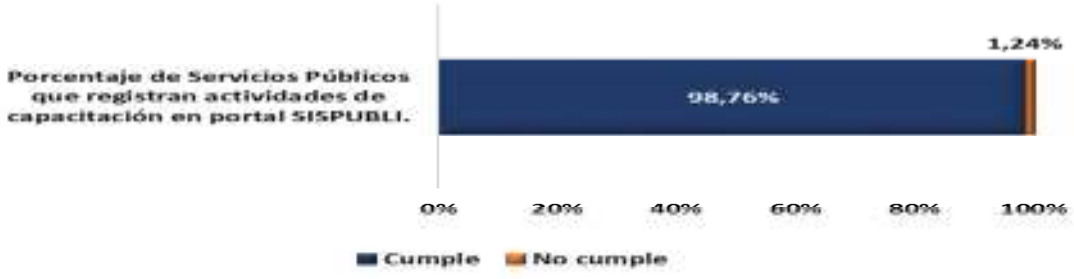


Tabla N° 21
Servicios que no registran en el portal SISPUBLI la información de las actividades de formación y capacitación.

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Agricultura	Oficina de Estudios y Políticas Agrarias	Servicio Público no registra en el portal SISPUBLI la información de cada actividad de formación y capacitación que realicen sus funcionarios.	Muy grave
2	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota		
3	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos		

SERVICIO CIVIL

Tabla N° 22: Resumen de Servicios Públicos con incumplimientos graves o muy graves de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas - Proceso de Verificación 2018.

Ministerio	Servicio	Reclutamiento y Selección			Concursabilidad y Carrera Funcionaria	Inducción	Prácticas Profesionales	Capacitación y Formación	Total incumplimientos
		Existencia del Procedimiento.	Contenidos mínimos en procedimiento.	Resolución fundada no aplica Procedimiento.	Elabora Plan de Trabajo Trienal.	Reporte aplicación del programa	Publicación de prácticas en portal.	Registro de actividades de capacitación.	
Agricultura	Oficina de Estudios y Políticas Agrarias							1	**1**
	Servicio Agrícola y Ganadero			1					**1**
Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud			1			1		**2**
Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura			1					**1**
Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	1	1	1	1				**4**
	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota			1	1		1	1	**4**
Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal			1					**1**
Mujer y la Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género					1			**1**
Salud	Servicio de Salud Antofagasta			1					**1**
	Servicio de Salud Araucanía Norte			1					**1**
Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo			1					**1**
	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía			1		1	1		**3**
	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos			1				1	**2**
	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Libertador General Bernardo O'Higgins			1			1		**2**
	Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana			1			1		**2**
Total	**15 Servicios**	**1**	**1**	**13**	**2**	**2**	**5**	**3**	**27**

IV. Conclusiones y desafíos

Conclusiones y Desafíos

El trabajo realizado en torno al primer año de implementación de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas en los Servicios Públicos, junto al primer proceso de verificación del cumplimiento en los aspectos evaluados en esta oportunidad, permiten formular conclusiones de los resultados obtenidos, y visualizar desafíos para el cumplimiento de las normas y de los propósitos de cada una de ellas.

Conclusiones

- Se observa un importante compromiso en los servicios públicos por la instalación y aplicación de las normas, lo que se refleja en que los aspectos evaluados en esta oportunidad, presentan un nivel de cumplimiento que alcanza en promedio al 98,4%, mientras que los incumplimientos sólo alcanzan en promedio a un 1,6%.

- Los resultados obtenidos en el presente proceso de verificación de cumplimiento de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, se enmarcan en una estrategia del Servicio Civil caracterizada por la flexibilidad y gradualidad en la implementación y exigencia en su aplicación.

- Se evidencia un buen nivel de cumplimiento de las normas evaluadas, aún cuando hay un número importante de cambios en las Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas durante el año 2018, cambios que alcanzan a una cifra de 99 jefaturas en 86 Servicios Públicos.

- Los porcentajes más altos de cumplimientos se encuentran asociados a las normas relacionadas con:
  - Disponer de procedimientos de reclutamiento y selección, con un 99,6% de cumplimiento.
  - Incorporar en los procedimientos de reclutamiento y selección contenidos que apoyen procesos objetivos y transparentes, con un 99,6% de cumplimiento.
  - Elaborar Plan de Trabajo Trienal para la carrera de funcionarios de planta, con un 99,2% de cumplimiento.
  - Reportar la aplicación de los programas de inducción en los Servicios Públicos, con un 99,2% de cumplimiento.

- Si bién en promedio, hay un alto nivel de cumplimiento (98,4%), las normas que presentan un porcentaje inferior a este promedio, son las relacionadas con:
  - La excepción a la aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección, sin la fundamentación correspondiente, la que alcanza a un 94,6% de cumplimiento.
  - La difusión de prácticas profesionales y técnicas en el portal www.practicasparachile.cl, con un porcentaje de cumplimiento del 97,9%.

- El porcentaje de 94,6% de Servicios Públicos que aplicaron procedimientos de reclutamiento y selección en la provisión de cargos a contrata y/o código del trabajo, o en su defecto, haciendo contratación directa fundamentaron dicha decisión, es una señal importante de aplicación del

mérito y la transparencia en estos procesos, sobre todo en un primer año de implementación de las normas y de instalación de un nuevo gobierno.

- Los Servicios Públicos se encuentran implementando las normas de gestión y desarrollo de personas, a lo que contribuyó el trabajo previo realizado en el marco del Instructivo Presidencial N°001 del 26 de enero del año 2015, denominado "Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado".

- Es fundamental continuar acompañando el proceso de implementación de las normas con acciones de asesoría y orientación técnica por parte del Servicio Civil. De lo contrario, podría suceder que la implementación se quede en cumplimientos meramente formales y no necesariamente en el cumplimiento de los propósitos y objetivos de las normas.

- Se debe reforzar el trabajo de definición de orientaciones técnicas y estándares de cumplimientos de las normas de aplicación general, y su difusión ante los Servicios Públicos, para asegurar la adecuada implementación normativa.

- Las normas impartidas permiten ir consolidando lo avanzado en gestión y desarrollo de personas, sentando bases para una gestión moderna que apoye efectivamente el quehacer estratégico institucional, permitiendo contar con un estándar común en materias de gestión y desarrollo de personas para todos los ministerios y servicios públicos, que haga posible asumir de mejor manera los desafíos futuros.

Desafíos

- Se debe profundizar en la implementación de las normas asociadas a reclutamiento y selección en el Estado, así como también, definir y acotar posibles causales de excepción a la aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección, para instalar y consolidar el mérito como el motor de la calidad y productividad de las instituciones públicas, con el objeto de fortalecer la confianza por parte de la ciudadanía.

- En esta misma materia, también es necesario analizar la conveniencia o no de establecer posibles tasas mínimas para la aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección, de manera de reforzar el mérito en la función pública y facilitar la gestión por parte de las autoridades.

- Se debe avanzar en la implementación de las normas de prácticas profesionales y técnicas, a fin de atraer talento al Estado con nuevos conocimientos y tendencias, que contribuyan al bienestar común. Esto puede complementarse con la dictación de un nuevo cuerpo legal sobre esta materia, que reemplace el Decreto Ley N° 2080 del 16 de diciembre de 1977, del Ministerio de Hacienda, y que permita impulsar definitivamente la atracción de talento al Estado.

- Es preciso continuar con acciones de difusión para el adecuado conocimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas de todos los actores involucrados, en especial los altos directivos públicos, lo que contribuya a su implementación y mejora continua.

- Las normas de gestión y desarrollo de personas constituyen una oportunidad en cada Servicio Público, para instalar definitivamente las prácticas que implican el cumplimiento normativo.

- Las normas no son un mandato exclusivo para las áreas de gestión y desarrollo de personas, sino que involucran al conjunto del Servicio Público y requieren la participación de todos sus actores para que efectivamente cumplan con su propósito, por lo que demandan un mayor conocimiento e involucramiento de los altos directivos de las instituciones.

- El cumplimiento de las normas no sólo debe manifestarse en los niveles centrales de los Servicios Públicos, sino que se debe avanzar en la implementación en todas y cada una de las unidades organizativas y regionales de las instituciones.

- El desarrollo normativo en materias de gestión y desarrollo de personas en las instituciones públicas, es una tarea de Estado para un mejor y más efectivo empleo público, por lo que resulta relevante su continuidad y esfuerzos permanentes de aplicación.

- El cumplimiento normativo desafía al Servicio Civil a profundizar y potenciar sus funciones y capacidades de acompañar, asesorar y promover en los Servicios Públicos la instalación de mejores prácticas en materias de gestión y desarrollo de personas, avanzando decididamente hacia la gestión estratégica de personas en el Estado y su contribución al valor público.

- La verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, no sólo debe realizarse para cumplir con el mandato legal que la Dirección Nacional del Servicio Civil tiene, sino que principalmente para identificar los Servicios que requieren mayor apoyo y asesoría en estas materias, entregándoles una retroalimentación diferenciada, que permita mejorar progresivamente la calidad del empleo público en cada Servicio.

- La verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, no se agota en el accionar del Servicio Civil, sino que demanda y requiere estar debidamente articulado con las funciones de control y fiscalización de la Contraloría General de la República, por lo que se requiere de un trabajo conjunto, permanente y colaborativo con dicho órgano fiscalizador, a fin de contribuir efectivamente a lograr un mejor empleo público y con ello aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada institución, en beneficio de la ciudadanía toda.

“La calidad del Estado –gestión ý empleo público- es fundamental para ayudar a Chile a avanzar hacia el desarrollo integral, pese a los logros, es necesario dar pasos adicionales para consolidar el mérito como motor de un mejor servicio público, ágil y confiable, para ello, avanzaremos con una mano firme y otra cercana: firme en un rol directivo (rector) del Servicio Civil, y cercana para apoyar en terreno a los servicios públicos en transformaciones relevantes”.

“Nuestro fin último es acercar el Estado a la ciudadanía y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los chilenos”. [3]

[3] Extracto de la presentación efectuada en el XI Encuentro Anual de Personas en el Estado del año 2018, del Director Nacional del Servicio Civil Sr. Alejandro Weber Pérez.

V. Anexos

Anexo N° 1
Listado de Incumplimientos (Infracciones) 2018.

Norma	Artículo	Plazo indicado norma	Definición de Incumplimiento
Res. N° 1/2017 Título I Estructura y estándares de las áreas de gestión y desarrollo de personas	**Artículo 1°:** Todos los Servicios Públicos, deberán contar en su organización interna con una dirección, división, departamento u otro equivalente, con su correspondiente jefatura, la que deberá ubicarse en un nivel jerárquico que permita posicionar la función de Gestión y Desarrollo de Personas para contribuir a la estrategia institucional. En los casos en que las leyes orgánicas de los respectivos Servicios Públicos, establezcan áreas o unidades con denominaciones distintas a dirección, división y/o departamento, se asignará la jefatura del área, en aquel nivel que permita relevar la posición jerárquica y estratégica de gestión y desarrollo de personas. Quien desempeñe la jefatura de la dirección, división o departamento señalado, deberá ser considerado como parte de los equipos de dirección del Servicio, de modo que permita un adecuado desempeño del cargo. Lo señalado en los incisos precedentes, se deberá efectuar en un plazo de seis meses a contar de la publicación de la presente normativa.	6 meses de publicada la norma: Mayo de 2018	• Servicio Público no cumple a Mayo de 2018 con la ubicación jerárquica del Área de Gestión y Desarrollo de Personas, que permita posicionar la función de Gestión y Desarrollo de Personas para contribuir a la estrategia institucional. LEVE • Servicio Público no informa a Mayo 2018, a la Dirección Nacional del Servicio Civil de la situación particular del Servicio que lo exima del cumplimiento del inciso 1°, artículo 1° de la Res. N°1/2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil. LEVE • A mayo de 2018 Jefatura del Área de Gestión y Desarrollo de Personas no participa de instancias directivas. LEVE
Res. N° 1/2017 Título III Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección	**Artículo 13°:** Los Servicios Públicos, deberán elaborar y aplicar procedimientos transparentes de reclutamiento y selección basados en el mérito, idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades, y considerar entre los contenidos de sus procedimientos, a lo menos, lo siguiente: **a)** Uso de perfil de cargo, el que deberá considerar a lo menos: los objetivos del cargo, funciones del cargo, contexto en que se desempeñarán las tareas y las características necesarias para su buen desempeño, en especial, las aptitudes, conocimientos y destrezas, para cumplir exitosamente la función. **b)** Uso de pautas de selección entendiendo éstas como las definiciones de valoración de requisitos y cualidades de los postulantes, así como las condiciones y etapas del proceso. **c)** Existencia de comisión de selección en los procesos, que velará por el correcto desarrollo de los mismos. **d)** Establecer garantías de transparencia y objetividad para evitar cualquier tipo de discriminación. **e)** Asegurar una amplia difusión de la convocatoria, utilizando el portal www.empleoServicio	Aplicación permanente.	• Servicio Público no dispone de Procedimiento/s de Reclutamiento y Selección, teniendo éste más de dos años de creación. GRAVE • El procedimiento de Reclutamiento y Selección no cuenta con los contenidos mínimos definidos por este artículo 13° (Resolución N° 1 del 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil). GRAVE

Norma	Artículo	Plazo indicado norma	Definición de Incumplimiento
	Públicoublicos.cl, o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, y otros medios complementarios que se estime necesarios. **f)** Notificar oportunamente de los resultados del proceso a participantes no seleccionados. **g)** Existencia de actas y archivos de información para consultas de los participantes del proceso de selección y/o para conocimiento de instituciones llamadas por ley a revisar los antecedentes de estos procesos de selección.		
	Artículo 14°: El proceso de reclutamiento y selección señalado en el artículo anterior, será aplicado a los ingresos de personas que se incorporen al servicio en calidad jurídica de contrata o código de trabajo, salvo que la autoridad, por resolución fundada, resuelva no aplicarlo, informando de ello a la Dirección Nacional del Servicio Civil.	Aplicación permanente.	• Servicio Público no aplica procedimiento de reclutamiento y selección, no establece por Resolución el fundamento para ello, y no informa de esto a la Dirección Nacional del Servicio Civil. MUY GRAVE
Res. N° 1/2017 Título IV Concursabilidad y carrera funcionaria	**Artículo 20°:** Los Servicios Públicos, deberán definir y formalizar un Plan de Trabajo Trienal, para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta, enmarcándose en el presupuesto que se establezca anualmente para cada Servicio. Dicho Plan de Trabajo Trienal deberá ser formalizado mediante Resolución o Decreto según corresponda. La forma y características de este Plan de Trabajo Trienal serán definidas e informadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá ser elaborado antes del 31 de mayo de cada año o el día hábil siguiente si éste fuera feriado, y será utilizado en la discusión presupuestaria respectiva. El Plan de Trabajo Trienal será de carácter móvil, lo que significa que anualmente se ajustará dependiendo de los avances logrados, de las vacantes generadas y de los recursos presupuestarios disponibles en cada Servicio. El primer Plan de Trabajo Trienal deberá elaborarse en el mes de diciembre del año 2017, considerando las vacantes existentes, a lo menos, a diciembre del año 2016.	Mayo 2018	• Servicio Público no elabora al 31 de mayo de 2018, Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta. MUY GRAVE • Servicio Público no envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil, información que sustente la no formulación del Plan de Trabajo Trienal para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta. GRAVE
	Artículo 28°: Los Servicios Públicos, deberán enviar copia de las bases de concursos de promoción y encasillamiento, totalmente tramitadas, a la Dirección Nacional del Servicio Civil. Asimismo, los Servicios Públicos, deberán reportar los resultados de los concursos de promoción y encasillamiento, y los ascensos, en los meses de enero y julio de cada año, de acuerdo a formato establecido por la Dirección Nacional del Servicio Civil.	Aplicación permanente	• Servicio Público no envía a la Dirección Nacional del Servicio Civil, copia de las bases de concursos de promoción y encasillamiento, cuando éstos se realicen. LEVE

Norma	Artículo	Plazo indicado norma	Definición de Incumplimiento
Res. N° 1/2017 Título V Cumplimiento de estándares en programas de inducción	**Artículo 33°:** Los Servicios Públicos deberán reportar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en forma semestral en los meses de enero y julio de cada año, la aplicación de su Programa y acciones de Inducción, de acuerdo a formato establecido por dicho organismo.	Semestral en los meses de enero y julio de cada año.	• Servicio Público no informa semestralmente la ejecución de su Programa (Procedimiento) de Inducción. GRAVE
Res. N° 1/2017 Título VI Gestión de prácticas profesionales	**Artículo 35°:** En un plazo de seis meses, a contar de la publicación de la presente norma, los Servicios Públicos deberán difundir y gestionar todas las convocatorias a Prácticas profesionales y/o técnicas ofrecidas a estudiantes o egresados, a través del Portal www.practicasparachile.cl, o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, sin perjuicio de otros medios de difusión complementarios que se estime conveniente utilizar. En tanto no se cumpla este plazo, se deberá seguir utilizando el portal www.practicasparachile.cl, en la difusión y gestión de prácticas de carreras profesionales. En caso que los Servicios Públicos, requieran difundir ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas en períodos distintos a los programados a través de la plataforma www.practicasparachile.cl, o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, deberán publicar dichas ofertas en el medio electrónico que para tales efectos disponga la Dirección Nacional del Servicio Civil, incorporando la siguiente información: **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. Las condiciones de uso del portal www.practicasparachile.cl, o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, así como la información de las ofertas de prácticas en períodos distintos a los programados a través de dicha plataforma, serán definidas en instrucciones complementarias a la presente norma por la Dirección Nacional del Servicio Civil.	6 meses publicada la norma: Mayo de 2018.	• Servicio Público no utiliza el portal www.practicasparachile.cl para difundir y gestionar todas las prácticas profesionales y/o técnicas que ofrece. GRAVE
Res. N° 2/2017 Título II Cumplimiento	**Artículo 18°:** Los Servicios Públicos deberán registrar en la plataforma informática que al efecto disponga la Dirección Nacional del Servicio Civil, lo siguiente: • Información de la gestión de cada actividad de formación y capacitación que realicen sus	Aplicación permanente	Servicio Público no registra en el portal SISPUBLI la información de cada actividad de formación y capacitación que realicen sus funcionarios. MUY GRAVE

Norma	Artículo	Plazo indicado norma	Definición de Incumplimiento
de estándares en formación y capacitación de Funcionarios públicos	funcionarios, en un plazo no superior a 40 días hábiles desde la fecha de término de dichas actividades. • Los Planes Anuales de Formación y Capacitación. • Los Planes Trienales 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. En la eventualidad de que el Servicio disponga de una plataforma o modalidad propia de registro de la información, dicha institución deberá arbitrar todas las medidas tendientes y necesarias para coordinar el traspaso de información hacia el sistema que indique para estos efectos la Dirección Nacional del Servicio Civil.		
Res. N° 2/2017 Título III Rol de Jefaturas en dirección de equipos	**Artículo 24°:** 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 y el cumplimiento del estilo de jefatura definido por la institución.	Aplicación permanente	• Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no cuenta con perfiles de cargo para las Jefaturas y profesionales con personas a cargo. MEDIO • Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no incorpora en los perfiles de cargos de las Jefaturas y profesionales con personas a cargo, contenidos relacionados con los valores, principios, conocimientos, habilidades y aptitudes que se requieren para el adecuado ejercicio del cargo. MEDIO

Anexo N° 2
Listado de Servicios Públicos visitados.

N°	Nombre de Servicio
1	Instituto de Salud Pública.
2	Servicio de Salud Metropolitano Norte.
3	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.
4	Instituto Nacional de la Juventud.
5	Instituto de Seguridad Laboral.
6	Comisión Chilena de Energía Nuclear.
7	Subsecretaría de Bienes Nacionales.
8	Servicio Médico Legal.
9	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas.
10	Dirección de Planeamiento MOP.

Protocolo de verificación en terreno

Cumplimiento de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de Personas.

Ley N°19.882 y N° 20.955

Dirección Nacional del Servicio Civil

Octubre 2018

www.serviciocivil.cl

@serviciocivil – @trabajaenestado

I. Antecedentes.

Conforme lo dispone el artículo 2°, letra q), de la Ley 19.882 Orgánica de la DNSC –modificada por la ley N° 20.955, de 2016-, corresponderá especialmente a la Dirección Nacional del Servicio Civil:

"**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**"

Considerando el texto transcrito, las acciones que el Servicio Civil debe realizar, luego de impartir las normas, son de **difusión, capacitación, asesoría técnica especializada, así como también de supervisión del cumplimiento de las mismas**, lo que supone la realización de variadas acciones con los Servicios Públicos, entre las que se encuentra la verificación del cumplimiento normativo.

II. Objetivos de la verificación del cumplimiento normativo

Objetivo de la verificación del cumplimiento:
La verificación del cumplimiento normativo, tiene por propósito la revisión de los antecedentes directos e indirectos que permitan apreciar el cumplimiento de las normas impartidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en función de los estándares de cumplimiento establecidos. Su finalidad es asegurar el cumplimiento de la normativa impartida, a objeto de lograr los propósitos buscados en cada una de la normas.

Objetivo de la verificación del cumplimiento en terreno:
La verificación en terreno, tiene por objetivo profundizar en la información reportada por el servicio, logrando una apreciación in situ o de primera fuente, respecto del cumplimiento de las normas en las prácticas institucionales, en base a lo cual es posible reafirmar o modificar la verificación de cumplimiento efectuada en torno a la información disponible en la plataforma informática de reportabilidad.

III. Otros aspectos

Periodo a verificar:
El período sujeto a verificación se encuentra comprendido entre el 01 de enero y el 28 de septiembre de 2018.

¿A quién se efectúa la verificación del cumplimiento en terreno?
A 10 servicios elegidos en función de:

- El nivel de cumplimiento observado en la reportabilidad efectuada al 28 de septiembre de 2018. (Sin cumplimiento / cumplimiento parcial).
- La gravedad del incumplimiento observado, de acuerdo a los criterios establecidos en el Plan de verificación: primer y segundo grupo de normas de aplicación general año 2018.

La decisión final, dependerá de los resultados observados en la verificación a distancia o en línea, efectuada en base a la información reportada por los servicios mediante la plataforma informática dispuesta para dicho fin por la DNSC.

Cuando se debe informar a los Servicios Públicos de las visitas a terreno?
Siendo el desarrollo de las actividades de terreno ***realizadas entre el 7 al 9 de noviembre de 2018;*** se debe informar a los servicios, a más tardar, en la semana que antecede a la respectiva visita.
Lo anterior debe realizarse mediante Oficio del Director Nacional del Servicio Civil al respectivo Jefe de Servicio, y además por correo electrónico del Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas al Jefe del Área de Gestión y Desarrollo de Personas de cada servicio a verificar.

Qué materias o temáticas serán abordadas en la verificación en terreno?
Revisión de todas las temáticas o ámbitos normativos que reportaron los servicios de acuerdo a lo señalado en la normativa, con especial énfasis en aquellos categorizados como graves o muy graves para el cumplimiento normativo y que se reportan como “no cumple”.

IV. Protocolo de actuación y ficha de sistematización de información para la verificación en terreno.

i. Actividades secuenciales de la verificación en terreno

Se contempla la conformación de duplas de trabajo –detalladas más adelante, y de dos días de trabajo en terreno para efectos de la verificación.

Secuencialidad de acciones para la verificación en terreno

N°	Evento	Chek list
1	Emisión de Resolución Exenta del Servicio Civil para autorizar funciones de revisión a los funcionarios en esta tarea en terreno.	
2	Planificación de la revisión del Servicio por la dupla asignada: reunión con consultor sectorial , establecimiento de objetivos y alcance de la verificación (revisión de los antecedentes), Página WEB institucional, etc.	
3	Aviso (correo) a SSPP del proceso de revisión en terreno, de los objetivos, plazos (sugerencia de fechas) y posibles consideraciones (facilitar un espacio físico y condiciones adecuadas para desarrollar la revisión).	
4	De las acciones en terreno. Al comienzo de la verificación, la dupla revisora se reúne con el Jefe de GYDP, plantea objetivos, forma de trabajo y requiere la información necesaria para la verificación. (Ord. N° 1560 de 31/08/18). (De ser factible, contemplar saludo protocolar con el Jefe de Servicio) Es este un momento de ajustes de expectativas o aclaración de dudas y consultas.	
5	La dupla revisora procede a la revisión, análisis y profundización de información de acuerdo a los objetivos de la verificación y estándares de cumplimiento exigibles para el caso específico. • Actualización y contraste de información reportada vía plataforma o verificación a distancia. • Entrevistas a profesionales o encargados relevantes a la temática abordada (si fuese necesario). • Lectura y análisis de políticas, manuales, procedimientos u otros que puedan evidenciar o no el cumplimiento. • Otros.	
5	En caso de ser necesario, se solicitará información complementaria que permita una apreciación acabada del cumplimiento.	
6	Reunión de cierre de la revisión en terreno. Agradecimiento y salida formal, explicando emisión de informe final, y pasos siguientes.	
7	Redacción de informe final de verificación en terreno. La dupla revisora procede a redactar el Informe de verificación en terreno, en base a formato establecido y en los principales hallazgos de la verificación.	
8	Comunicación de resultados finales de verificación al servicio visitado. Esto debe ser efectuado a la brevedad posible.	

ii.- Equipo revisor.

N°	Dupla revisora.	Servicio asignado	Reemplazo profesionales revisores
1	Lorena Pérez Beatriz Dupuy	**Instituto de Salud Pública**	Caterina Prado
2	Marcela Montero Mirtha Céspedes	**Servicio de Salud Metropolitano Norte**	
3	Claudia Cerda Pablo Ruiz	**Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género**	
4	Marcela Barrales Maria Elisa Carvajal Pedro Guerra	**Instituto Nacional de la Juventud**	
5	María Gabriela Peñailillo Daniel Triviño	**Instituto de Seguridad Laboral.**	
6	Priscilla Suarez Jocelyn Miranda	**Comisión Chilena de Energía Nuclear**	
7	André Ensignia Carlos Vega	**Subsecretaría de Bienes Nacionales**	
8	Daniela Triantafilo Margarita Meneses	**Servicio Médico Legal**	
9	José Labra Rodrigo Salinas	**Subsecretaría para las Fuerzas Armadas**	
10	Pablo Meier Lorena Ureta.	**Dirección de Planeamiento MOP**	

iii.- Tips o recomendaciones para la verificación en terreno:

La verificación en terreno del cumplimiento normativo, es una acción o tarea nueva respecto de nuestras habituales formas o metodologías de trabajo. Lo que acá hemos denominado verificación en terreno, y que le hemos dado un carácter de supervisión, constituye una especie o modalidad de auditoría, sin embargo nuestra acción se diferencia de la auditoría propiamente tal, por su carácter de acompañamiento a los servicios en la tarea de implementación normativa. Nuestro propósito estratégico es posicionar paulatina o gradualmente los diversos ámbitos normativos de gestión y desarrollo de personas en cada uno de los servicios públicos.

Antes y durante el trabajo de terreno, es preciso tener claridad respecto del propósito normativo, de las normas impartidas, sus estándares y sus implicancias, en especial, en un contexto de gradualidad en su implementación.

De igual modo, debe tenerse claridad respecto a los criterios y clasificación de los servicios, en cuanto a su nivel de madurez y complejidad, por cuanto ello ha determinado la estrategia de intervención específica para cada servicio.

- Recuerda preparar todo lo necesario con antelación (revisión de normativa, de antecedentes del Servicio, reunión con sectorial, etc.) y tener presente que ésta constituye una muy buena oportunidad de conocer desde el terreno, la realidad de los servicios.

- Destina el tiempo necesario para la verificación (2 días), con flexibilidad en posibles requerimientos o cambios de tiempos.

- Tener presente el relato del Sectorial respectivo.

- Trabajar en base a los objetivos específicamente planteados para la verificación, y la correspondiente lista o formulario de verificación.

- Nuestro objetivo final es colaborar en la mejora gradual o paulatina de los procesos relacionados al posicionamiento de la gestión y desarrollo de personas en el Estado.

- Se debe estar preparado para exponer brevemente el objetivo de la verificación de cumplimiento al respectivo Jefe de Servicio.

- Se debe ser cuidadoso en el uso del lenguaje. No somos fiscalizadores, no somos auditores…. Vamos a profundizar y enriquecer el análisis de la información reportada por los servicios a través de la plataforma, de manera de consolidar la apreciación respecto del avance o cumplimiento normativo.

- Se debe ser cauteloso en la emisión de juicios o hallazgos durante el proceso de verificación.

- El Informe Final de verificación, debe exponer con claridad y precisión los hallazgos de la verificación, de manera que sean claramente entendidos por Contraloría.

Aspectos normativos a tener presente:

Las atribuciones o facultades que sustentan el desarrollo de las acciones destinadas a verificar el cumplimiento normativo, se encuentran contenidas en la ley N° 19.882 y sus respectivas modificaciones -ley N° 20.955-; Las Resoluciones N° 1 y 2 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil en materias de estructura y estándares de las áreas de gestión de personas, reclutamiento y selección, concursabilidad y carrera funcionaria, programas de inducción, prácticas profesionales, formación y capacitación funcionaria y, rol de jefaturas y, toda otra norma complementaria que sustenta los diversos ámbitos temáticos incorporados en el cumplimiento normativo, por ejemplo: Ley 18.575 de Bases de la Administración del Estado; ley N° 18.834 que establece el Estatuto Administrativo; el DS N° 69, que reglamenta los Concursos del Estatuto Administrativo, entre otros.

Anexo N° 4
Resolución Exenta N° 1807 de fecha 24 de octubre de 2018.

FORMALIZA PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EN TERRENO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, CONFORME LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 2°, LETRA Q), DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y EN LAS RESOLUCIONES AFECTAS NÚMEROS 1 Y 2 DE 2017, DEL SERVICIO CIVIL.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 1807

SANTIAGO, 24 OCT 2018

VISTOS:

1) Lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

2) Lo regulado en el artículo vigésimo sexto de la Ley N° 19.882, que contiene la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

3) Lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 417, de 11 de marzo de 2018, del Ministerio de Hacienda, que designa Director Nacional del Servicio Civil.

4) Lo normado en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, las cuales, establecen normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas en los servicios públicos.

5) Lo establecido en el artículo 3°, de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

6) Lo dispuesto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1) Que, la Ley N° 20.955, que Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, fue publicada en el Diario Oficial el 20 de octubre de 2016 y, entre otras materias, modificó la Ley N° 19.882, en distintos ámbitos.

2) Que, en el contexto de la reforma referida, en el artículo 2° de la Ley Orgánica del Servicio Civil, se introdujo el literal q), en virtud del cual, corresponde especialmente a la Dirección Nacional del Servicio Civil, 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. La norma citada adiciona que, además, deberá velar por el cumplimiento de las normas que imparta e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular.

3) Que, en uso de la facultad legal referida y en conformidad a los procedimientos de elaboración y emisión de normas establecidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil, se emitieron las Resoluciones Afectas Números 1, de 11 de mayo de 2017 y 2 de 17 de octubre de 2017, las cuales, impartieron 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.

4) Que, una vez publicadas en el Diario Oficial las resoluciones afectas referidas, considerando las distintas materias reguladas y los plazos establecidos para la implementación respectiva, por instrucción de la Dirección Nacional del Servicio Civil, los servicios públicos destinatarios de las normas aludidas comenzaron a

enviar reportes a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil, lo que permitió contar, en la actualidad, con información valiosa sobre la materia.

5) Que, sin perjuicio de la información remitida al Servicio Civil por los servicios públicos relacionada con el cumplimiento de las normas de aplicación general, contenidas en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2 de 2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil, es necesario desplegar acciones destinadas a la verificación en terreno del cumplimiento normativo, toda vez que el artículo 2°, letra q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, establece que la institución referida deberá velar por el cumplimiento de las normas que imparta e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular.

6) Que, la finalidad de verificar en terreno el cumplimiento normativo es profundizar en la información reportada por los distintos servicios públicos, logrando una apreciación in situ o de primera fuente, respecto del cumplimiento de las normas en las prácticas institucionales.

7) Que, para los efectos de verificar en terreno el cumplimiento de las normas de aplicación general, contenidas en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil, ha establecido un protocolo que regula, entre otras, las siguientes materias: objetivos de la verificación en terreno, periodos a verificar, criterios de selección de servicios públicos a visitar, acciones a desplegar en terreno, equipo de funcionarios que desarrollará las tareas de revisión, recomendaciones para la verificación en terreno, aspectos normativos a tener presente, criterios de apreciación para la revisión en terreno e informes de cumplimientos.

8) Que, dadas las facultades específicas que posee la Dirección Nacional del Servicio Civil, conforme el tenor del artículo 2° de su Ley Orgánica, las visitas de verificación en terreno de cumplimientos normativos no constituyen ni fiscalizaciones ni auditorías sino sólo la revisión de antecedentes directos e indirectos que permitan apreciar el cumplimiento de las normas impartidas por esta Dirección Nacional.

RESUELVO:

Que, a través de la presente resolución exenta, se formaliza el procedimiento de verificación en terreno del cumplimiento de las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas en los Servicios Públicos, conforme lo dispuesto en el artículo 2°, letra q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil y en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2, de 2017, del Servicio Civil, contenido en el Protocolo de Verificación en Terreno del Cumplimiento de las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, de Octubre de 2018, elaborado por la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DIRECTOR

ALEJANDRO WEBER PÉREZ
Director Nacional del Servicio Civil