



Tercer 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

Octubre 2019

***www.serviciocivil.cl
@serviciocivil - @trabajaenestado***



Índice

I.	Presentación	3
II.	Metodología de recolección y análisis de la información	5
III.	Resultados de la revisión	11
IV.	Conclusiones y desafíos	27
V.	Anexos	30

I. Presentación

El presente documento contiene el reporte del proceso de verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, que la Dirección Nacional del Servicio Civil ha dictado a la fecha, según el mandato entregado por la ley N°20.955, que modificó a la ley N°19.882, en el período comprendido entre el 01/07/2018 al 31/03/2019.

Efectivamente, la ley N°20.955 facultó a la Dirección Nacional del Servicio Civil a *“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...”*. Asimismo, le entregó 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”*. (artículo vigésimo sexto, número 2, letra q), de la ley N°19.882).

En uso de esta facultad, a la fecha el Servicio Civil ha dictado las Resoluciones N°1 y N°2, ambas del año 2017, con un total de 11 títulos, abordando, entre otras, las temáticas de Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas; Concursabilidad y Carrera Funcionaria; Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción; Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral; Cumplimiento de Estándares en Formación y Capacitación de Funcionarios Públicos, siendo precisamente estas temáticas a las que se refiere el presente documento.

Asimismo, y atendiendo el mandato de *“...velar por el cumplimiento de las normas que imparta...”* se emite este documento, siendo el segundo que se elabora para informar sobre la aplicación normativa, y que incluye algunas normas que no fueron evaluadas en el proceso anterior, específicamente en aspectos relacionados con Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, y Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

La verificación del cumplimiento de las normas se ha realizado analizando la información solicitada a los Servicios Públicos, como también la visita a algunos de ellos, para complementar los antecedentes enviados y verificar *in situ* la aplicación de las normas seleccionadas para tal efecto.

Cabe precisar que adicional a las acciones indicadas, el Servicio Civil ha continuado con actividades de difusión de las normas, y asesoría y acompañamiento para su instalación. Asimismo, actualmente se encuentra evaluando los procesos y procedimientos utilizados para verificar su cumplimiento, con el objetivo de mejorarlos y cumplir en forma óptima las facultades entregadas.

Este 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, por su parte, el segundo capítulo contiene los resultados obtenidos en los aspectos de las normas que se revisaron en esta ocasión, y el tercer capítulo contiene las principales conclusiones y desafíos que se derivan del presente proceso de verificación.

Por último, no debemos olvidar que la dictación y aplicación de estas normas busca fortalecer la capacidad de los Servicios Públicos, para el desarrollo de políticas y prácticas de gestión de personas que permitan aportar a la estrategia institucional y apoyar a la misma, para entregar mejores servicios a la ciudadanía.

II. Metodología de recolección y análisis de la información

Aspectos generales del proceso de recolección y análisis de la información

Las normas y artículos específicos que se evaluaron en este proceso, son las que se presentan en el siguiente cuadro, en el que también se indica el nivel de gravedad asignado a cada incumplimiento.

Tabla N°1
Normas evaluadas y categorización de incumplimientos

Norma	Artículo	Incumplimiento	Estándar de cumplimiento	Categoría de incumplimiento
Res. N° 1/2017: Título II. Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Artículo 8°	Servicio Público no cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas, teniendo éste más de dos años de creación.	Servicio Público cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas	Muy Grave
	Artículo 10°	Servicio Público no ha realizado evaluación de su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Servicio Público ha realizado evaluación de su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Medio
	Artículo 11°	Servicio Público no ha difundido su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Servicio Público implementa estrategia de difusión y posicionamiento organizacional de su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Grave
Res. N° 1/2017: Título IV. Concursabilidad y carrera funcionaria.	Artículo 21°	Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de cumplimiento del Plan Trienal.	Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal.	Medio
	Artículo 22°	Servicio Público no elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo instruido.	Servicio Público elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo establecido en Estatuto Administrativo.	Muy Grave
Res. N° 1/2017: Título V. Cumplimiento de estándares en programas de inducción.	Artículo 29°	Servicio Público no dispone de un Programa de inducción, teniendo más de dos años de creación.	Servicio Público dispone de un Programa de inducción.	Grave
		Servicio Público no aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan a él, teniendo más de dos años de creación	Servicio Público aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan al Servicio	Grave
	Artículo 30°	Servicio Público comienza a aplicar Programa de Inducción por sobre los 30 días de la asunción de funciones a quienes ingresan a la institución.	Servicio Público comienza a aplicar Programa de Inducción en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la asunción del cargo, a las personas que ingresan a él.	Medio
Artículo 31°	Servicio Público no presenta en el Programa de Inducción contenidos diferenciados según procedencia laboral de las personas y características institucionales.	Servicio Público presenta en el Programa de Inducción contenidos diferenciados según procedencia laboral de las personas y características institucionales.	Medio	

Norma	Artículo	Incumplimiento	Estándar de cumplimiento	Categoría de incumplimiento
Res. N° 1/2017: Título VII. Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Artículo 39°	Servicio Público no elabora un Programa de Calidad de Vida Laboral, teniendo éste más de dos años de creación.	Servicio Público elabora un Programa de Calidad de Vida Laboral.	Medio
	Artículo 42°	Servicio Público no elabora un Protocolo de Conciliación, teniendo éste más de dos años de creación.	Servicio Público elabora un Protocolo de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.	Medio
		Servicio Público elabora Protocolo de Conciliación, pero no lo aplica.	Servicio Público elabora Protocolo de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo, y lo aplica.	Medio
		Servicio Público elabora un Protocolo de Conciliación sin realizar un diagnóstico de tensiones conciliatorias.	Servicio Público elabora un Protocolo de Conciliación previo diagnóstico de tensiones conciliatorias.	Medio
	Artículo 43°	Servicio Público no difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	Servicio Público difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	Muy Grave
	Artículo 44°	Servicio Público no implementa el plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, teniendo éste más de dos años de creación.	Servicio Público implementa plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.	Medio
		Servicio Público elabora e implementa plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, pero sin incorporar acciones de difusión y sensibilización.	Servicio Público elabora e implementa plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, incorporando acciones de difusión y sensibilización.	Medio
		Servicio Público elabora e implementa plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, pero sin incorporar acciones de formación.	Servicio Público elabora e implementa plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, incorporando acciones de formación.	Medio
	Artículo 45°	Servicio Público no formaliza a través de Resolución exenta o decreto, los siguientes documentos: el Programa de Calidad de Vida Laboral, el Protocolo de Conciliación, el Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y el plan anual de prevención y	Servicio Público formaliza - mediante RE o decreto- su Programa de Calidad de Vida Laboral.	Medio
			Servicio Público formaliza - mediante RE o decreto- Protocolo de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.	Medio

Norma	Artículo	Incumplimiento	Estándar de cumplimiento	Categoría de incumplimiento
		seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.	Servicio Público formaliza - mediante RE o decreto- procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual. Servicio Público formaliza - mediante RE o decreto- el plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.	Muy Grave Medio
Res. N° 2/2017: Título II. Participación Funcionaria.	Artículo 2°	Servicio Público no envía agenda o plan de trabajo anual o plurianual con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios.	Servicio Público envía agenda o plan de trabajo anual o plurianual con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios.	Medio
Res. N° 2/2017: Título II. Cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos.	Artículo 10°	Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no aplica evaluación de reacción y/o de aprendizaje y/o de transferencia, de las actividades de formación y capacitación.	Servicio Público aplica evaluación de reacción y/o de aprendizaje y/o de transferencia, de las actividades de formación y capacitación.	Medio
	Artículo 11°	Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC). Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no elaboran Plan Trienal de Formación y Capacitación.	Servicio Público elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC). Servicio Público, elabora Plan Trienal de Formación y Capacitación.	Muy Grave Medio
	Artículo 16°	Servicio Público no ha constituido el Comité Bipartito de Capacitación, teniendo más de dos años de creación. Servicio Público no realiza reuniones del Comité Bipartito de Capacitación, a lo menos una vez en cada semestre del año	Servicio Público tiene constituido el Comité Bipartito de Capacitación. Servicio Público realiza reuniones del Comité Bipartito de Capacitación, a lo menos una vez en cada semestre del año y elabora las actas de sus sesiones.	Medio Medio
	Artículo 18°	Servicio Público no registra en el portal SISPUBLI: Informe Anual de Resultados de la Gestión de Capacitación del año anterior y su correspondiente evaluación, al 31 de marzo de cada año.	Servicio Público registra en el portal SISPUBLI el Informe Anual de Resultados de la Gestión de Capacitación del año anterior y su correspondiente evaluación, al 31 de marzo de cada año.	Medio
Res. N° 2/2017: Título IV. Gestión del Desempeño Individual y Sistema de Calificaciones	Artículo 28°	Servicio Público no implementa un Sistema de Gestión del Desempeño, que incorpore la planificación de metas individuales.	Servicio Público implementa un Sistema de Gestión del Desempeño que incorpora la planificación de metas individuales.	Medio

Norma	Artículo	Incumplimiento	Estándar de cumplimiento	Categoría de incumplimiento
		Servicio Público no implementa un Sistema de Gestión del Desempeño, que incorpore la elaboración de planes de mejora o desarrollo individual.	Servicio Público implementa un Sistema de Gestión del Desempeño que incorpora la elaboración de planes de mejora o desarrollo individual.	Medio
	Artículo 29°	Servicio Público no implementa un Sistema de Gestión del Desempeño, que incorpore procedimientos de retroalimentación.	El sistema de gestión del desempeño del Servicio contempla procedimientos de retroalimentación.	Medio
	Artículo 32°	Servicio Público no envía al Servicio Civil, el Reporte Anual de Resultados del Sistema de Gestión del Desempeño Individual y de las Calificaciones con la información solicitada.	Servicio Público envía al Servicio Civil el Reporte Anual de Resultados del Sistema de Gestión del Desempeño Individual y de las Calificaciones con la información solicitada.	Medio

Como se indicó en el informe anterior, 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 a la Contraloría General de la República.

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

En el presente proceso de verificación de cumplimiento de normas, se ha continuado considerando los criterios de gradualidad y flexibilidad en su aplicación, esto dado que varias de las normas aún requieren tiempos para su completa instalación en los servicios públicos.

Recolección y análisis de información para la verificación de normas

El proceso de recolección de información desde los diversos Servicios Públicos, consideró los dos procesos siguientes:

- a. El primero, 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 concluyó el día 29 de marzo de 2019.

Esta plataforma, fue diseñada con el propósito de registrar, monitorear y permitir 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 17 instituciones** seleccionadas para tal efecto, de entre aquellas que presentaban mayor número de incumplimientos. Estas visitas fueron realizadas en su mayoría los días 1, 2 y 3 de julio y excepcionalmente los días 8 y 12 del mismo mes del año 2019. En anexo N° 1 se encuentra el listado de Servicios Públicos visitados.

El objetivo de estas visitas fue profundizar en la información reportada por los servicios en la plataforma informática, logrando una apreciación directa 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. Estas visitas se enmarcaron dentro de los aspectos señalados en la Resolución Exenta N°957 de fecha 18 de junio de 2019, disponible en anexo N°2 y en el Protocolo de Verificación en Terreno, el que se encuentra en anexo N°3.

Además de lo anterior, una vez determinados los incumplimientos de las normas según las etapas 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 aportar antecedentes complementarios que permitieran verificar el cumplimiento con toda la información pertinente.

Una vez obtenida la información complementaria, ésta fue sistematizada y ordenada para análisis y determinación de los cumplimientos e incumplimientos por servicio, según los estándares definidos.

Hecho lo anterior, la información fue nuevamente consolidada, lo que permitió disponer de resultados globales por norma evaluada, como también la identificación de los Servicios con incumplimientos.

III. Resultados de la revisión

Resultados globales de cumplimiento de las normas de aplicación general evaluadas

Tabla N°2

Resultados globales: número y porcentaje de cumplimientos e incumplimientos de las normas evaluadas

Títulos	Estándar de cumplimiento evaluado	Universo	N° Cumple	N° No Cumple	N° No aplica	% Cumple	% No Cumple
Título II Res. Afecta N° 1/2017 Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas	Servicio Público cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas, teniendo éste más de dos años de creación.	239	236	2	1 ¹	98,7%	0,9%
	Servicio Público implementa estrategia de difusión y posicionamiento organizacional de su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.		223	5	11 ²	93,3%	2,1%
Título IV Res. Afecta N° 1/2017 Concursabilidad y Carrera Funcionaria	Servicio Público elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo instruido en Estatuto Administrativo.	237³	225	2	10 ⁴	94,9%	0,9%
Título V Res. Afecta N° 1/2017 Inducción	Servicio Público dispone de un Programa de inducción.	239	238	1	0	99,6%	0,4%
	Servicio Público aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan al Servicio.		227	12	0	95,0%	5,0%
Título VII Res. Afecta N° 1/2017 Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Servicio Público difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	239	233	1	5 ⁵	97,5%	0,4%
	Servicio Público formaliza - mediante RE o decreto- procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	239	238	0	1 ⁶	99,6%	0,0%
Título II Res. Afecta N° 2/2017 Formación y Capacitación	Servicio Público elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC).	239	238	1	0	99,6%	0,4%

¹ Ver anexo N° 4.

² Ver anexo N° 4.

³ El universo cambia pues el Consejo Nacional de Educación y el Servicio Nacional de la Discapacidad están afectos al Código del Trabajo, no aplicándose a ellos las normas de Concursabilidad.

⁴ Ver anexo N° 4.

⁵ Ver anexo N° 4.

⁶ Ver anexo N° 4.

Para el presente proceso de verificación que comprendió el período desde 01 de julio del año 2018 hasta el 31 de marzo del año 2019, con un número de 239 Servicios Públicos, es posible visualizar en la tabla anterior, un porcentaje promedio de 97% en el cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas evaluadas.

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

- Disponer de un Programa de inducción, sólo un servicio público no dio cumplimiento.
- Elaborar un Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC), sólo un servicio público no dio cumplimiento.
- Formalizar mediante resolución o decreto -según corresponda- el Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato y acoso laboral y sexual, en donde todos los Servicios cuentan con la formalización correspondiente y sólo uno se encuentra en proceso para ello.

Entre los aspectos de las normas con mayor nivel de incumplimiento normativo, se encuentran los siguientes:

- Implementar estrategias de difusión y posicionamiento organizacional de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, donde cinco servicios públicos no dieron cumplimiento a lo señalado en la norma.
- Aplicar Programa de Inducción a las personas que ingresan al Servicio, en la cual doce servicios públicos no dieron cumplimiento a lo solicitado en la norma.

El detalle de todo lo expuesto anteriormente, se muestra en las siguientes páginas.

1.- Normas de Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas

Título II Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de este título:

Establecer que los Servicios Públicos cuenten con una Política que comprometa lineamientos, criterios y directrices en gestión y desarrollo de personas, que otorguen mayor objetividad y transparencia en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de establecer un marco de acción y alinear el desempeño de todas las personas que trabajan en las instituciones públicas con la estrategia organizacional.

Definición de incumplimientos

Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación del primer semestre del año 2019, para este título, son los siguientes:

Tabla N°3
Incumplimientos en Política de Gestión y Desarrollo de Personas

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 8°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas, teniendo éste más de dos años de creación. 	Muy grave
Artículo 11°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no ha difundido su Política de Gestión y Desarrollo de Personas. 	Grave

Tabla N°4
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la existencia de Política de Gestión y Desarrollo de Personas

Detalle	Servicio Público cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas	
	N° Servicios	%
Cumple	236	98,7%
No cumple	2	0,9%
No aplica	1	0,4%
Total general	239	100%

Tabla N°5
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la difusión de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas

Detalle	Servicio Público ha difundido su Política de Gestión y Desarrollo de Personas	
	N° Servicios	%
Cumple	223	93,3%
No cumple	5	2,1%
No aplica	11	4,6%
Total general	239	100%

Gráfico N°1
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la existencia de Política de Gestión y Desarrollo de Personas y su difusión

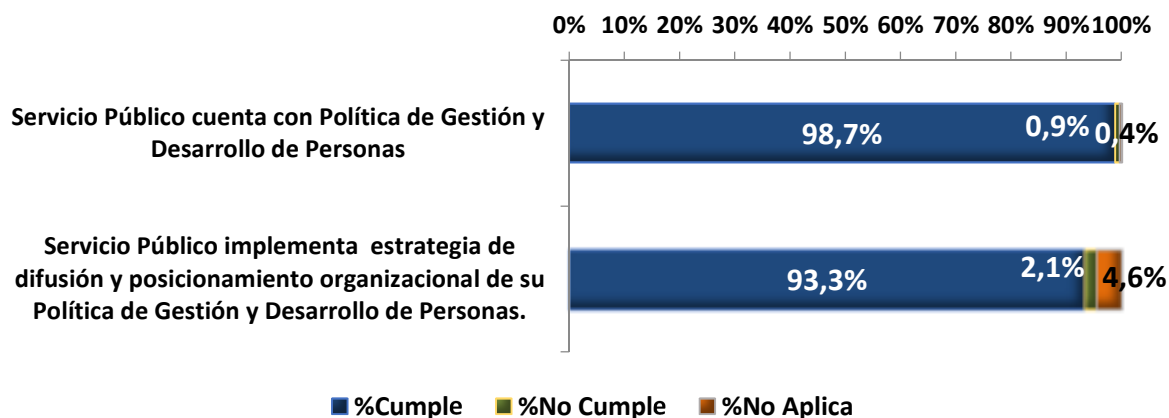


Tabla N°6
Servicios Públicos que no cuentan con Política de Gestión y Desarrollo de Personas

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.	Servicio Público no cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas, teniendo éste más de dos años de creación.	Muy Grave
2	Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú.		

Tabla N°7
Servicios Públicos que no han difundido su Política de Gestión y Desarrollo de Personas

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Interior y Seguridad Pública	Servicio Adm. del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.	Servicio Público no ha difundido su Política de Gestión y Desarrollo de Personas	Grave
2		Servicio Adm. del Gobierno Regional de Los Lagos.		
3	Educación	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.		
4	Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles.		
5	Mujer y la Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.		

2.- Normas de Concursabilidad y Carrera Funcionaria

Título IV Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de este título:

Dar cumplimiento de manera progresiva 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 del primer semestre del año 2019, para este título, son los siguientes:

Tabla N°8
Incumplimiento en materia de Concursabilidad y Carrera Funcionaria

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 22°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo instruido en Estatuto Administrativo. 	Muy Grave

Tabla N°9
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la elaboración del Escalafón de Mérito

Detalle	Servicio Público elabora escalafón de mérito	
	N° Servicios	%
Cumple	225	94,9%
No cumple	2	0,9%
No aplica	10	4,2%
Total general	237	100%

Gráfico N°2
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la elaboración del Escalafón de Mérito

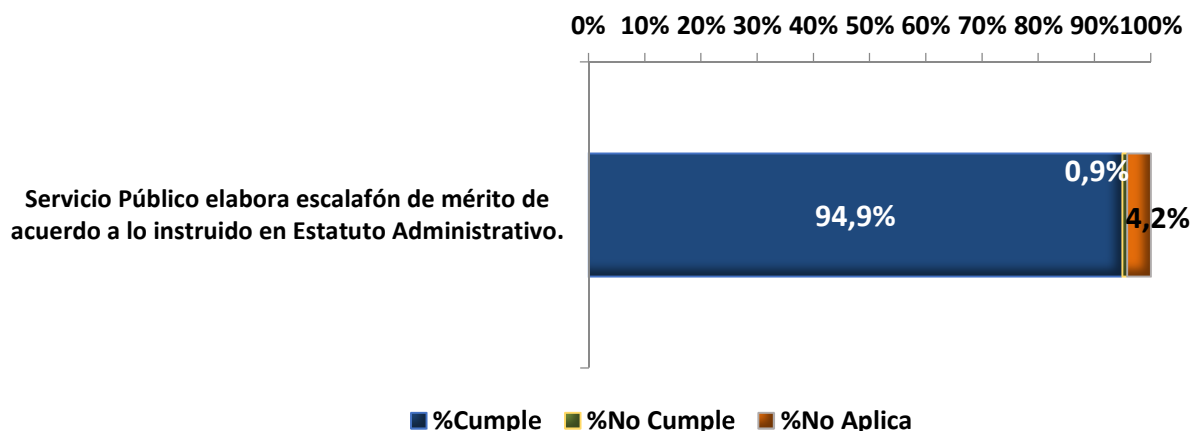


Tabla N°10
Servicios Públicos que no han elaborado Escalafón de Mérito de acuerdo a lo instruido en
Estatuto Administrativo

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Educación	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.	Servicio Público no elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo instruido en Estatuto Administrativo.	Muy Grave
2	Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.		

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

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:

Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación del primer semestre del año 2019, para este título, son los siguientes:

Tabla N°11
Incumplimientos en materia de estándares en Programas de Inducción

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 29°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no dispone de un Programa de Inducción, teniendo más de dos (2) años de creación. 	Grave
	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan a él, teniendo más de dos (2) años de creación. 	Grave

Tabla N°12
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la existencia del Programa de Inducción

Detalle	Servicio Público dispone de un Programa de inducción	
	N° Servicios	%
Cumple	238	99,6%
No cumple	1	0,4%
No aplica	0	0%
Total general	239	100%

Tabla N°13
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la aplicación del Programa de Inducción

Detalle	Servicio Público aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan a él	
	N° Servicios	%
Cumple	227	95,0%
No cumple	12	5,0
No aplica	0	0%
Total general	239	100%

Gráfico N°3
Cumplimientos e incumplimientos respecto de la existencia y aplicación oportuna del Programa de Inducción

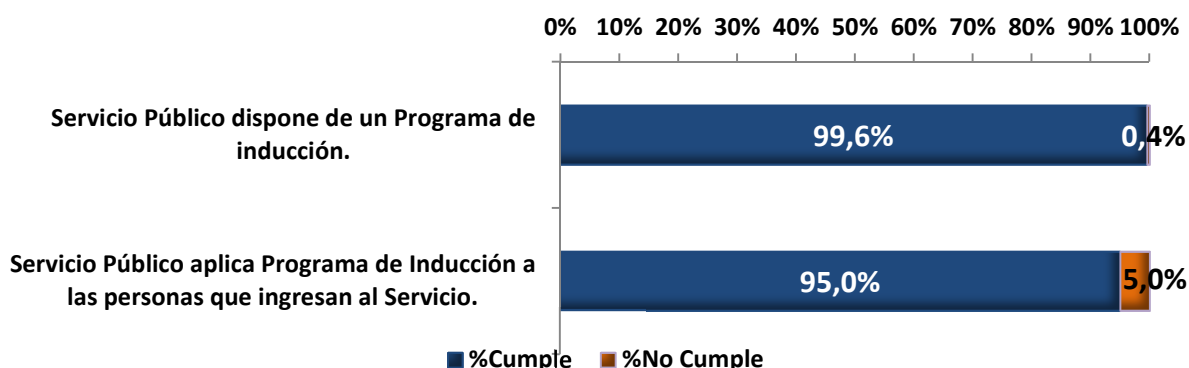


Tabla N°14
Servicio Público que no dispone de un Programa de Inducción

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Salud	Servicio de Salud Antofagasta	Servicio Público no dispone de un Programa de inducción, teniendo más de dos años de creación.	Grave

Tabla N°15
Listado de Servicios Públicos que no aplican Programa de Inducción a las personas que ingresan

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal.	Servicio Público no aplica Programa de Inducción a las personas que ingresan a él, teniendo más de dos años de creación	Grave
2	Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente.		
3	Relaciones Exteriores	Instituto Antártico Chileno.		
4		Secretaría y Administración General del Ministerio de Relaciones Exteriores y Servicio Exterior.		
5	Salud	Servicio de Salud Aconcagua.		
6		Servicio de Salud Antofagasta.		
7		Servicio de Salud Metropolitano Oriente.		

8	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota.		
9		Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta.		
10	Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos.		
11	Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Pesca y Acuicultura.		
12		Subsecretaría de Turismo.		

4.- Normas de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral

Título VII Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de este título:

Lograr que los servicios públicos desarrollen Programas de Calidad de Vida Laboral, con el objeto de propender a mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social por parte de los funcionarios en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.

Definición de incumplimiento

Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación del primer semestre del año 2019, para este título, son los siguientes:

Tabla N°16
Incumplimientos en materia de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 43°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual. 	Muy Grave
Artículo 45°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público no formaliza a través de Resolución exenta o decreto el Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual. 	Muy Grave

Tabla N°17
Cumplimientos e incumplimientos en materia de difusión del procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual

Detalle	Servicio Público difunde procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual	
	N° Servicios	%
Cumple	233	97,5%
No cumple	1	0,4%
No aplica	5	2,1%
Total general	239	100%

Tabla N°18
Cumplimientos e incumplimientos en materia formalización del procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual

Detalle	Servicio Público formaliza mediante Resolución o decreto procedimiento denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual	
	N° Servicios	%
Cumple	238	99,6%
No cumple	0	0%
No aplica	1	0,4%
Total general	239	100%

Gráfico N°4

Cumplimientos e incumplimientos en materia de difusión y formalización del procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual

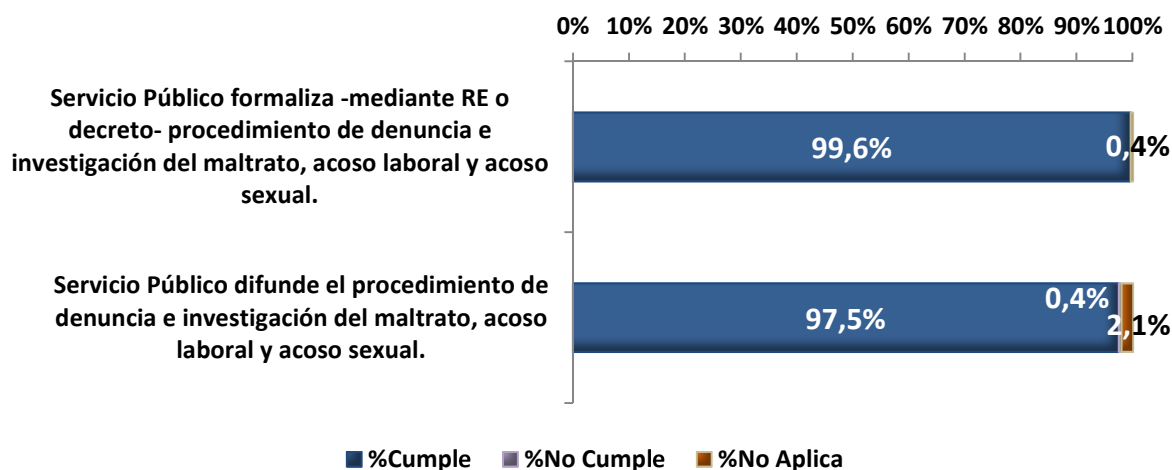


Tabla N°19

Servicio Público que no difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú.	Servicio Público no difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	Muy Grave

5.- Normas de Formación y Capacitación de funcionarios públicos

Título II Resolución Afecta N°2/2017

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

Los incumplimientos definidos para el proceso de verificación del primer semestre del año 2019, para este título, son los siguientes:

Tabla N°20
Incumplimientos en materia de formación y capacitación de funcionarios públicos

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 11°	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC). 	Muy Grave

Tabla N°21
Cumplimientos e incumplimientos en la elaboración del Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC)

Detalle	Servicio Público elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC)	
	N° Servicios	%
Cumple	238	99,6%
No cumple	1	0,4%
No aplica	0	0%
Total general	239	100%

Gráfico N°5
Cumplimientos e incumplimientos en la elaboración del Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC) y registro de Resolución que lo aprueba

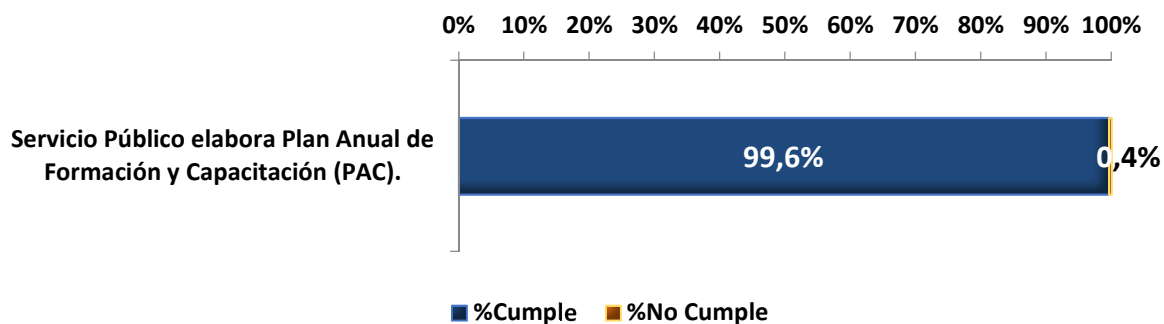


Tabla N°22
Servicio Público que no elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC)

N°	Ministerio	Institución	Incumplimiento	Categoría de incumplimiento
1	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota	Servicio Público, teniendo más de dos años de creación, no elabora Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC).	Muy Grave

Tabla N°23: 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 Primer semestre 2019

Ministerio	Servicio	Política de Gestión y Desarrollo de Personas		Concursabilidad y Carrera Funcionaria	Inducción		Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Capacitación y Formación	Total incumplimientos
		Dispone de Política	Difusión de Política	Elabora Escalafón de Mérito	Dispone de Programa Inducción	Aplica Programa de Inducción	Difunde Proced. denuncia e investg. maltrato y acoso	Elabora Plan Anual Capacitación	
Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena			NO					1
Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Pesca y Acuicultura					NO			1
	Subsecretaría de Turismo					NO			1
Educación	Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica		NO	NO					2
Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles		NO						1
Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota	NO	NO			NO		NO	4
	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta					NO			1
	Servicio Adm. del Gobierno Regional de Los Lagos		NO						1
Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal					NO			1
Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente					NO			1
Salud	Servicio de Salud Antofagasta				NO	NO			2
	Servicio de Salud Aconcagua					NO			1

Ministerio	Servicio	Política de Gestión y Desarrollo de Personas		Concursabilidad y Carrera Funcionaria	Inducción		Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Capacitación y Formación	Total incumplimientos
		Dispone de Política	Difusión de Política	Elabora Escalafón de Mérito	Dispone de Programa Inducción	Aplica Programa de Inducción	Difunde Proced. denuncia e investg. maltrato y acoso	Elabora Plan Anual Capacitación	
	Servicio de Salud Metropolitano Oriente					NO			1
	Centro de Referencia de Salud de Maipú	NO					NO		2
Mujer y la de Equidad Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género		NO						1
Relaciones Exteriores	Instituto Antártico Chileno					NO			1
	Secretaría y Administración General del Ministerio de Relaciones Exteriores y Servicio Exterior					NO			1
Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos					NO			1
Total 18 Servicios		2	5	2	1	12	1	1	24

IV. Conclusiones y desafíos

Conclusiones

A poco más de un año de la implementación de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas en los Servicios Públicos y con la experiencia de este segundo proceso de verificación del cumplimiento normativo, es posible señalar y formular algunas consideraciones y conclusiones:

- La implementación y la verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas en los Servicios Públicos, se ha enmarcado en una estrategia del Servicio Civil, caracterizada por la flexibilidad y gradualidad en la implementación y exigencia en su aplicación.
- Se observa un compromiso en los Servicios Públicos por la aplicación de las normas, lo que se refleja en que los aspectos evaluados en esta oportunidad, presentan un nivel de cumplimiento que alcanza un promedio del 97%, mientras que los incumplimientos sólo alcanzan en promedio a un 1,3%.
- El porcentaje **más alto de cumplimientos normativos que alcanzó a un 99,6%**, se encuentra asociado a los siguientes aspectos evaluados, para un universo de 239 Servicios Públicos.
 - **Disponer de un Programa de inducción.**
 - **Elaborar Plan Anual de Formación y Capacitación (PAC).**
 - **Formalizar mediante Resolución Exenta o decreto, Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato laboral y acoso sexual.**
- Si bien en promedio, hay un alto nivel de cumplimiento normativo (97%), los aspectos de las normas que presentan un **mayor nivel de incumplimiento**, para un universo de 239 Servicios Públicos, se encuentran asociados a:
 - **Implementar estrategias de difusión y posicionamiento organizacional de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas**, lo que presentó un porcentaje de 2,1% de incumplimientos en los Servicios Públicos.
 - **Aplicar Programa de Inducción a las personas que ingresan al Servicio**, con un porcentaje de 5,0% de incumplimientos en los Servicios Públicos.
- Al analizar los dos procesos de verificación normativa efectuados en los años 2018 y primer semestre 2019, se evidencia que algunos Servicios Públicos se repiten, presentando incumplimientos en ambos procesos, en distintas normas evaluadas.

A continuación se detallan esos Servicios:

Ministerio	Servicio
Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota
	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta
Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal

Mujer y la Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
Salud	Servicio de Salud Antofagasta
Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos

- La identificación de los Servicios que requieren mayor asesoría en estas materias, permite al Servicio Civil focalizar esfuerzos entregando a aquellas instituciones apoyos acordes a su realidad institucional.
- Para la verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general, en materias de gestión y desarrollo de personas, se ha contado con la coordinación y colaboración de la Contraloría General de la República, la que ha vinculado en sus tareas propias, los resultados de los procesos de verificación que ha estado realizando el Servicio Civil.

Desafíos

- Para instalar en los Servicios Públicos prácticas y acciones que permitan ir avanzando en el cumplimiento normativo y los objetivos buscados por éste, se requiere continuar y mantener como una labor permanente, las acciones de difusión y conocimiento de las normas, especialmente en los niveles directivos y ámbitos regionales. Esta tarea ya ha sido iniciada por el Servicio Civil a través de una agenda regional que se ha estado implementando durante el año 2019.
- Para que la difusión de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, sea más efectiva se requiere diversificar las estrategias, según el actor al que se deba llegar.
- La aplicación y cumplimiento de las normas de aplicación general, demandan el compromiso de los altos directivos públicos de las instituciones, especialmente de las/os Jefas/es de Servicios, para lograr los objetivos que éstas persiguen.
- La verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, desafía al Servicio Civil a revisar los procesos que está utilizando y avanzar en la focalización y simplicidad en el monitoreo realizado, a objeto de encauzar los esfuerzos en mayor apoyo y asesoría a las instituciones, entregándoles una retroalimentación diferenciada, que permita la instalación de mejores prácticas en materias de gestión y desarrollo de personas.
- Mantener y fortalecer la colaboración de trabajo conjunto que se ha realizado con la Contraloría General de la República en el nivel central, replicándolo en las regiones, para contribuir a una adecuada instalación y cumplimiento de las normas.

Al finalizar el presente informe, es preciso no olvidar que el propósito de las normas de gestión y desarrollo de personas es contribuir a profundizar de manera transversal el proceso de modernización de la gestión de personas, fortaleciendo el aporte estratégico en las instituciones públicas.

V. Anexos

Anexo N°1
Listado de Servicios Públicos visitados
con mayor cantidad de incumplimientos según información en plataforma
informática

N°	Servicio	Fecha de Visita
1	Servicio Agrícola y Ganadero	04 de Julio 2019
2	Instituto de Desarrollo Agropecuario	01 de Julio 2019
3	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	02 de Julio 2019
4	Subsecretaría de Evaluación Social	02 de Julio 2019
5	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	03 de Julio 2019
6	Instituto Nacional de la Juventud	01 de Julio 2019
7	Servicio Nacional del Adulto Mayor	03 de Julio 2019
8	Subsecretaría de Servicios Sociales	02 de Julio 2019
9	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	02 de Julio 2019
10	Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura	02 de Julio 2019
11	Servicio Nacional de Turismo	08 de Julio 2019
12	Subsecretaría de Educación	03 de Julio 2019
13	Dirección de Presupuestos	02 de Julio 2019
14	Gobierno Regional de Arica y Parinacota	02 de Julio 2019
15	Gobierno Regional de Antofagasta	12 de Julio 2019
16	Dirección del Trabajo	03 de Julio 2019
17	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	02 de Julio 2019

Anexo N°2

Resolución Exenta N°957, de fecha 18 de junio de 2019



FORMALIZA ACTUALIZACIÓN DEL 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 2º, 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 N° 957

SANTIAGO, 18 JUN 2019

VISTOS:

- 1) Lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 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 3º, 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.
- 7) Lo regulado en la Resolución Exenta N° 1807, de 24 de octubre de 2018, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la cual, formalizó 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 2º, 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.

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 2º 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 adición 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 han enviado reportes semestrales en forma regular a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil, lo que ha permitido contar 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, en su momento, fue necesario desplegar acciones destinadas a la verificación en terreno del cumplimiento normativo, toda vez que el artículo 2º, 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, para formalizar un procedimiento destinado a regular la verificación en terreno del cumplimiento normativo, se emitió la Resolución Exenta N° 1807, de 24 de octubre de 2018, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, la cual, formalizó 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, contenidas en las Resoluciones Afectas Números 1 y 2, de 2017, del Servicio Civil.

7) Que, con ocasión de la aplicación del Procedimiento de Verificación en Terreno de octubre de 2018, formalizado a través de la Resolución Exenta citada en el párrafo anterior, esta Dirección Nacional, pudo adquirir una apreciación in situ del cumplimiento normativo por parte de los Servicios Públicos, lo que constituye información valiosa.

8) Que, dada la experiencia que tuvo lugar con la verificación en terreno del cumplimiento normativo referida en el considerando anterior y teniendo presente los aprendizajes que tuvieron lugar, se concluyó que es necesario actualizar 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, de octubre de 2018.

9) Que, dadas las facultades específicas que posee la Dirección Nacional del Servicio Civil, conforme el tenor del artículo 2º 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 y con la precisión referida, a través del presente acto administrativo, se formaliza la actualización del procedimiento referido.



RESUELVO:

Que, a través de la presente resolución exenta, se formaliza la actualización del 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, como parte de las acciones que permiten velar por el cumplimiento, conforme lo dispuesto en el artículo 2º, 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, cuyo texto ha sido elaborado por la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el mes de junio de 2019.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**ALEJANDRO WEBER PÉREZ**
Director

FSD/PGL/RRA/CCR

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirector de Gestión y D. de P., DNSC.
- Jefe de Equipo de Desarrollo Normativo, S. G. y D. N.
- Dirección Jurídica y Asuntos Institucionales, DNSC.
- Oficina de Partes.

Anexo N°3
Protocolo de verificación en terreno

**Protocolo de verificación en
terreno**
**Cumplimiento de normas de
aplicación general en materias de
gestión y desarrollo de Personas**

Resoluciones N° 1 y 2, 2017 - DNSC

Dirección Nacional del Servicio Civil

Junio 2019

www.serviciocivil.cl

@serviciocivil - @trabajaenestado

I. Antecedentes

Conforme lo dispone el artículo 2°, letra q), de la ley N°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. Su finalidad es asegurar el cumplimiento de la normativa impartida, a objeto de lograr los propósitos buscados en cada una de las 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, dada la información complementaria levantada.

III. Aspectos operativos

Período a verificar:

El período sujeto a verificación se determinará en cada oportunidad y será debidamente informado a los servicios públicos afectos a la verificación y corresponderá al semestre anterior al respectivo informe de cumplimiento que deba emitir el Servicio Civil, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2°, letra q), de la ley N° 19.882 Orgánica de la DNSC –modificada por la ley N°20.955, de 2016-.

¿A quién se efectúa la verificación del cumplimiento en terreno?

La verificación de cumplimiento en terreno se efectúa a un determinado número de servicios públicos afectos a la normativa, elegidos en función de:

- El nivel de cumplimiento observado en la reportabilidad efectuada. (Sin cumplimiento / cumplimiento parcial).
- La gravedad del incumplimiento observado, de acuerdo a los criterios establecidos en el Listado de Incumplimientos definidos por el Servicio Civil para el correspondiente período.

La decisión final del número de servicios a visitar, 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.

¿Cuándo se debe informar a los Servicios Públicos de las visitas a terreno?

El desarrollo de las actividades de terreno 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 al Jefe del Área de Gestión y Desarrollo de Personas de cada servicio a verificar.

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

i. Actividades secuenciales de la verificación en terreno

Para la verificación en terreno, se contempla la conformación de duplas de trabajo – formadas por profesionales de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil, cuidando que éstos no coincidan con aquellos que prestan asesoría sistemática o regular al respectivo servicio.

Secuencialidad de acciones para la verificación en terreno

N°	Evento
1	Conformación de las duplas de trabajo, formadas por profesionales de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas ⁷ .
2	Planificación de la verificación de cumplimiento de acuerdo a los resultados 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.

⁷ Estos profesionales no deben coincidir con aquellos que presten asesoría sistemática o regular al respectivo servicio.

3	Aviso (correo) al 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. (De ser factible, contemplar saludo protocolar con el Jefe de Servicio). <i>Es este un momento de ajustes de expectativas o aclaración de dudas y consultas.</i>
5	La dupla revisora procede a la revisión, análisis y profundización de información de acuerdo a los objetivos de la verificación. <ul style="list-style-type: none"> • 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). • Revisión de políticas, manuales, procedimientos u otros que puedan evidenciar o no el cumplimiento. • Otros.
6	En caso de ser necesario, se solicitará información complementaria que permita una apreciación acabada del cumplimiento.
7	Reunión de cierre de la revisión en terreno. Agradecimiento y salida formal, explicando emisión de informe final.
8	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 a los principales hallazgos de la verificación.
9	Comunicación de resultados finales de verificación al servicio visitado.

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

- Preparar todo lo necesario con antelación a la visita (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.
- Destinar el tiempo necesario para la verificación, 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 todos los involucrados.

iii.- 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 N°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: Criterios de apreciación para la revisión e informe del cumplimiento:

1.- Tipología de servicios del modelo de Consultoría Sectorial

Esta tipología se establece a partir de cruce de dos variables:

- a) **Madurez:** determinada por el grado de avance logrado en materia de política, prácticas y procedimientos relacionados a la gestión y desarrollo de personas y,
- b) **Complejidad:** determinado por el componente político, nivel de dotación, cobertura y distribución geográfica y de relaciones laborales.

Madurez

Inicial: Indica que el servicio no ha instalado o sólo parcialmente algunas prácticas o acciones que permitan definir o estructurar procesos en la institución, limitándose a la ejecución de actividades operativas.

Desarrollo: Los procesos en la organización se encuentran en desarrollo, con dificultades para posicionar el tema a nivel estratégico y consolidar prácticas sistemáticas que permitan pasar de un estado inicial a otro de mayor desarrollo.

Intermedio: Estándar Servicio Civil.

Destacado: Los procesos en la organización se encuentran en un estado de desarrollo avanzado, cuentan posicionamiento a nivel estratégico y prácticas sistemáticas. Dichas prácticas están formalizadas y se utilizan para la toma de decisiones de gestión y estratégica.

Avanzado: La institución genera procesos de cambio planificado. Las prácticas realizadas generan impacto en la actividad principal de la institución y la satisfacción de los funcionarios. Dichas prácticas se encuentran formalizadas y se utilizan de manera frecuente permitiendo tomar decisiones estratégicas y de gestión.

Complejidad

Alta: Componente Político Medio/alto; Dotación Mediana a Grande; Cobertura con presencia regional; Relaciones Laborales AAFF Múltiples

Baja: Componente Político Bajo; Dotación Pequeña; Cobertura sin presencia Regional; Relaciones Laborales AAFF

2.- Nivel de gravedad del incumplimiento

Cada uno de los incumplimientos ha sido clasificado, según las siguientes categorías:

- Leve
- Medio
- Grave
- Muy Grave

Los incumplimientos “leves” y “medios” se han asignado a 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 a la Contraloría General de la República, para que esta institución, de acuerdo a sus facultades legales, fiscalice el incumplimiento detectado.

3.- Criterio de gradualidad

Implica una disposición a la instalación de las normas en forma paulatina, respetando las características organizacionales y el estado de desarrollo de cada Servicio. Cuestión coherente con las sugerencias y apreciaciones de la Contraloría General de la República en la materia.

Anexo N°4

Complementa Tabla N°2 respecto del concepto "No Aplica"

Res. N° 1/2017: Título II. Política de Gestión y Desarrollo de Personas.

Estándar de cumplimiento evaluado	Ministerio	Servicio	No Aplica
Servicio Público cuenta con Política de Gestión y Desarrollo de Personas	Transportes y Telecomunicaciones	Secretaría y Administración General del Ministerio de Transportes	Este servicio no se consideró en este aspecto evaluado, pues el Subsecretario formalizó solicitud de extensión de plazo, dando cuenta de las particularidades del servicio.
Servicio Público implementa estrategia de difusión y posicionamiento organizacional de su Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Educación	Subsecretaría de Educación Parvularia	La Política fue formalizada en marzo 2019, por tanto, y dado su reciente creación no aplica la difusión y posicionamiento.
	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional del Maule	La Política fue formalizada el 28 de diciembre de 2018, por tanto aún no se implementa estrategia de difusión y posicionamiento.
		Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	Se está iniciando la implementación de las modificaciones a la ley N°19.175, que establece cambios funcionales, estructurales, espaciales, dotacionales y organizacionales del Servicio, por lo que se requerirá generar una nueva política.
	Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú	El CRS Maipú no cuenta con política en Gestión y Desarrollo de Personas, lo cual ya está señalado como incumplimiento.
		Servicio de Salud Arauco	El Servicio de Salud Arauco aprobó recientemente su política, por tanto aún no se implementa estrategia de difusión y posicionamiento.
		Servicio de Salud Chiloé	El Servicio de Salud Chiloé se encuentra evaluando la actualización de su política.
		Servicio de Salud Metropolitano Central	Política formalizada en diciembre de 2018, por lo que comprometen difusión para el año 2019.
		Servicio de Salud Valdivia	Política recientemente creada. Aún no se implementa estrategia de difusión y posicionamiento
		Superintendencia de Salud	La nueva política es de marzo 2019, dado lo reciente de ella aún no había sido difundida. La anterior política si fue difundida e implementada.
	Transportes y Telecomunicaciones	Secretaría y Administración General del Ministerio de Transportes	Este servicio no se consideró en este aspecto evaluado, pues Subsecretario formalizó solicitud de extensión de plazo, dando cuenta de las particularidades del servicio.
Subsecretaría de Telecomunicaciones		Se encuentran en proceso de actualización de la política, por lo que no procede su difusión.	

Res. N° 1/2017: Título IV. Concursabilidad y carrera funcionaria.

Estándar de cumplimiento	Ministerio	Servicio	No Aplica
Servicio Público elabora escalafón de mérito de acuerdo a lo establecido en Estatuto Administrativo.	Energía	Subsecretaría de Energía	No se ha confeccionado escalafón de mérito, puesto que existe sólo una persona en calidad jurídica de planta.
	Interior Seguridad Pública	y Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	En la reportabilidad de marzo Servicio informa que el 22 de marzo se terminó de notificar a los funcionarios y la primera semana de abril el escalafón sería enviado a la Contraloría.
		Subsecretaría de Prevención del Delito	El Servicio no provee cargos de planta, sólo las jefaturas de exclusiva confianza.
	Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú	El personal del CRS es de contrata, no tiene personal de planta, salvo equipo directivo.
		Servicio de Salud Arauco	El sector se encuentra implementando su nueva planta con encasillamiento, por lo cual no era factible elaborar escalafón 2018.
		Servicio de Salud Arica	
		Servicio de Salud Atacama	
	Servicio de Salud Concepción		
Justicia Derechos Humanos	Servicio de Registro Civil e Identificación	Existe un proceso de regularización del escalafón del mérito desde el año 2014, que finaliza en octubre (solamente hay 46 personas que son titulares y todo el resto de dotación es a contrata)	
Trabajo Previsión Social	Superintendencia de Pensiones	Los funcionarios de la Superintendencia de Pensiones no se encuentran afectados al régimen de carrera funcionaria del referido estatuto administrativo.	

Res. N° 1/2017: Título VII. Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

Estándar de cumplimiento	Ministerio	Servicio	No Aplica
Servicio Público formaliza – mediante el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Ríos	El procedimiento está siendo actualizado, en el marco del Instructivo Presidencial N° 006/2018
Servicio Público difunde el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.	Deporte	Instituto Nacional de Deportes de Chile	El procedimiento está próximo a formalizarse, por lo que la difusión no aplica.
	Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Lagos	Se actualizó el procedimiento durante el 2018 por tanto las acciones de difusión y capacitación se realizarán durante el 2019.
		Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Ríos	El procedimiento está siendo actualizado, por lo que la difusión no aplica.
	Relaciones Exteriores	Agencia de Cooperación Internacional de Chile	El procedimiento está próximo a formalizarse, por lo que aún no se ha realizado difusión.
Trabajo Previsión Social	Superintendencia de Seguridad Social	El procedimiento está siendo actualizado, por lo que la difusión no aplica.	