



Cuarto 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 2020

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



Índice

I.	Presentación	3
II.	Metodología de recolección y análisis de la información	6
III.	Resultados de la revisión	12
IV.	Conclusiones	27
V.	Anexos	33

I. Presentación

La Dirección Nacional del Servicio Civil trabaja para profundizar de manera transversal el proceso de modernización de la Gestión y Desarrollo de Personas en el Estado, para que esta área sea un aporte estratégico en las instituciones públicas, con el fin de entregar mejores servicios a la ciudadanía.

Entre las acciones que desarrolla, se encuentra la elaboración, difusión y verificación del cumplimiento de las Normas de Aplicación General en materias de gestión y desarrollo de personas que ha dictado a la fecha, como también, el acompañamiento y asesorías técnicas a los servicios públicos, en el diseño e implementación de políticas y prácticas de gestión y desarrollo de las personas.

En relación a la verificación del cumplimiento de las normas, el presente documento contiene el reporte del tercer proceso de monitoreo al cumplimiento indicado, respecto al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

Según el mandato entregado por la ley N° 20.955 -que modificó a la ley N° 19.882- se 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, hasta ahora 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 Cumplimiento de estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección; Concursabilidad y Carrera Funcionaria; Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral y Participación, 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 e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular”* se emite este documento, siendo como ya se dijo, el tercero que se elabora para informar sobre la aplicación normativa. La verificación del cumplimiento de normas se realizó analizando la información solicitada a los servicios públicos, 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>.

La promulgación y puesta en marcha de las Normas de Aplicación General, potencia la capacidad de influencia del Servicio Civil, propendiendo a una estandarización más veloz de la modernización de la gestión de personas en los servicios de la Administración Central del Estado, cuyo objetivo es 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.

En este sentido adquiere relevancia el rol que tiene el Servicio Civil de Chile, como organismo creado para “participar en el diseño de las políticas de administración de personal del sector público y colaborar con los servicios públicos en la aplicación descentralizada de las mismas, en el marco del proceso de modernización del Estado”¹, posicionando esta temática con asesoría y acompañamiento, a los Directivos de las instituciones, a las Jefaturas de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas, a sus equipos de trabajo, a los dirigentes de las Asociaciones de Funcionarios, entre otros.

Finalmente, señalar que 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 que se derivan del presente proceso de verificación.

¹ Artículo 2º, letra a) del artículo vigésimo sexto de la Ley Nº 19.882.

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 tercer proceso de verificación del cumplimiento de la normas, son los 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 III. Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección.	Artículo 14°	<p>Servicio Público no cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:</p> <p>a) No alcanza un porcentaje mínimo de cargos provistos (escalonado según el número de contrataciones) con aplicación de procedimiento de Reclutamiento y Selección, respecto del total de ingresos de personas a Contrata y/o Código del Trabajo, y;</p> <p>b) De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, el Servicio no dictó resolución fundada (indicando las razones por las cuales no se aplicó procedimiento) para más del 25% de éstos ingresos.</p>	<p>Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:</p> <p>a) Alcanza un porcentaje mínimo de cargos provistos (escalonado según el número de contrataciones) con aplicación de procedimiento de Reclutamiento y Selección, respecto del total de ingresos de personas a Contrata y/o Código del Trabajo, y;</p> <p>b) De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, el Servicio ha dictado resolución fundada (indicando las razones por las cuales no se aplicó procedimiento) a lo menos, a un 75% de éstos ingresos.</p>	Muy 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 de Trabajo Trienal de regularización de Concursabilidad o vacantes existentes.	Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal de regularización de Concursabilidad o vacantes existentes.	Grave

Res. N° 1/2017: Título VII. Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Artículo 39°	<p>Servicio Público no cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:</p> <p>a) No tiene alguno de los 3 instrumentos que se indica: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, o;</p> <p>b) Teniendo los 3 instrumentos indicados: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, solo ha implementado 1 de los 3 instrumentos.</p>	<p>Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:</p> <p>a) Dispone de los tres instrumentos que se indica: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, y;</p> <p>b) Teniendo los 3 instrumentos indicados: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, ha implementado a lo menos 2, de estos 3 instrumentos.</p>	Grave
Res. N° 2/2017: Título I. Participación Funcionaria.	Artículo 2°	<p>Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual, o de acciones realizadas, con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, del año 2019.</p>	<p>Servicio Público envía al Servicio Civil reporte de la ejecución de su agenda o plan de trabajo anual o plurianual, o acciones realizadas, con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, del año 2019.</p>	Grave

La Dirección Nacional del Servicio Civil, como se ha señalado en los informes anteriores, clasificó cada uno de los incumplimientos a las normas de aplicación general, según las categorías de a) Leve, b) Medio, c) Grave, y d) Muy Grave.

Los incumplimientos “leves” y “medios” fueron asignados a aquellos aspectos de las normas, que han requerido 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 públicos, son incluidos en los Informes que se deben remitir a Contraloría General de la República.

Es importante señalar, que el presente proceso de verificación de cumplimiento de normas, ha mantenido los criterios de gradualidad y flexibilidad en su aplicación, esto dado que varias de las normas aún requieren tiempos para su completa instalación en las instituciones públicas, tanto a nivel central como regional, en aquellos servicios con presencia descentralizada.

Recolección y análisis de información para la verificación de normas

El proceso de recolección de información desde los diversos servicios públicos, que permitió la elaboración de este informe, consideró dos instancias:

1. La primera, 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>.

Esta plataforma, fue diseñada con el propósito de registrar, monitorear y permitir la reportabilidad en línea solicitada a cada institución, mediante formularios de preguntas (Ver Anexo N° 1 “Formularios proceso de verificación normativa 2020”), respecto de las normas impartidas.

La información a reportar corresponde a lo realizado por los servicios públicos en el **período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019**. El plazo para el ingreso de información por parte de dichos Servicios, se inició el día 03 de enero y concluyó el día 31 de enero, ambas fechas del año 2020. Al respecto, es conveniente reiterar que se consultó el cumplimiento de cuatro normas más críticas, de acuerdo al avance o importancia estratégica de éstas: (1) Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección en contratas y Código del Trabajo; (2) Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral; (3) Concursabilidad y Carrera Funcionaria, y (4) Participación Funcionaria.

2. **Análisis de la Información:** La información y datos obtenidos, fue sistematizada y ordenada, para posteriormente ser analizada por un equipo de profesionales de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, teniendo presente la realidad de cada institución y la definición previa de estándares de cumplimientos.



Una vez determinados los cumplimientos e incumplimientos de las normas por cada Servicio, según las etapas anteriores, se procede a informar de ello a las/os Jefas/es de servicios públicos correspondientes, mediante oficio del Director Nacional del Servicio Civil.

Hecho lo anterior, se mantiene la realización de asesorías, apoyo, seguimiento y acompañamiento técnico a los servicios públicos por parte del Servicio Civil, en aquellos aspectos con incumplimientos de normas, por medio de diversas estrategias y acciones, entre las que se encuentran reuniones sectoriales con Ministerios o Subsecretarías y sus Servicios dependientes, reuniones bilaterales para atender situaciones específicas de cada Servicio, atención a consultas determinadas, etc.

Es importante señalar, que a más de dos años de la dictación y verificación del cumplimiento de las normas, el Servicio Civil estimó importante realizar una evaluación de los procesos de monitoreo que se habían desarrollado, con el objeto de corregirlos, si ello era necesario, y/o acentuar lo que se evaluara como positivo.

De este modo, y con las experiencias adquiridas, tanto por los propios servicios públicos, como por el Servicio Civil, se realizaron varias acciones para la evaluación indicada.

La primera de dichas acciones, fue efectuar focus group con algunos servicios públicos, de modo de escuchar directamente de ellos sus inquietudes, dificultades, beneficios, etc., que pudieren tener con el proceso de verificación del cumplimiento de las normas. También se recogió información desde las entidades públicas, a través de los consultores sectoriales que trabajan directamente con ellas.

Asimismo, al interior del Servicio Civil, se realizaron diversas reuniones con todos los equipos involucrados, buscando también una evaluación de lo realizado.

Finalmente, se constituyó un “Comité de Normas” permanente, con representantes de los equipos partícipes del proceso, de tal forma de revisar colegiadamente las mejoras a realizar.

Del trabajo efectuado en las instancias señaladas, surgieron propuestas de mejoras al proceso, tanto desde el punto de vista interno como externo (en relación a los servicios públicos), algunas de las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Simplificación de formularios (disminución de preguntas).
- ✓ Disminución y estandarización de oficios, privilegiando la información mediante correos electrónicos a Jefaturas de servicios públicos y Jefes de Departamentos de Gestión y Desarrollo de Personas.
- ✓ Simplificación de las instancias de revisión, definiendo sólo un proceso de recepción y análisis de información.
- ✓ Utilización de “Data estudio”, para presentación de resultados de la información recepcionada desde los servicios públicos.

Como consecuencia de lo anterior, en el presente proceso de verificación del cumplimiento de normas, ya se aplicaron medidas que lo optimizaron, entre ellas:

- ✓ Simplificación de la información solicitada a los servicios públicos (ver anexo N° 1 “Formularios proceso de verificación normativa 2020”), priorizando en esta oportunidad ciertos ámbitos a evaluar de las cuatro (4) normas ya indicadas:
 - Cumplimiento de Estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección.
 - Concursabilidad y Carrera Funcionaria.
 - Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.
 - Participación Funcionaria.
- ✓ Utilización de correo electrónico para agilizar las comunicaciones con los servicios públicos durante el proceso.
- ✓ Simplificación en el análisis de la información por Servicio.

III. Resultados de la revisión

Resultados globales de cumplimiento de las normas de aplicación general evaluadas

Tabla N°2

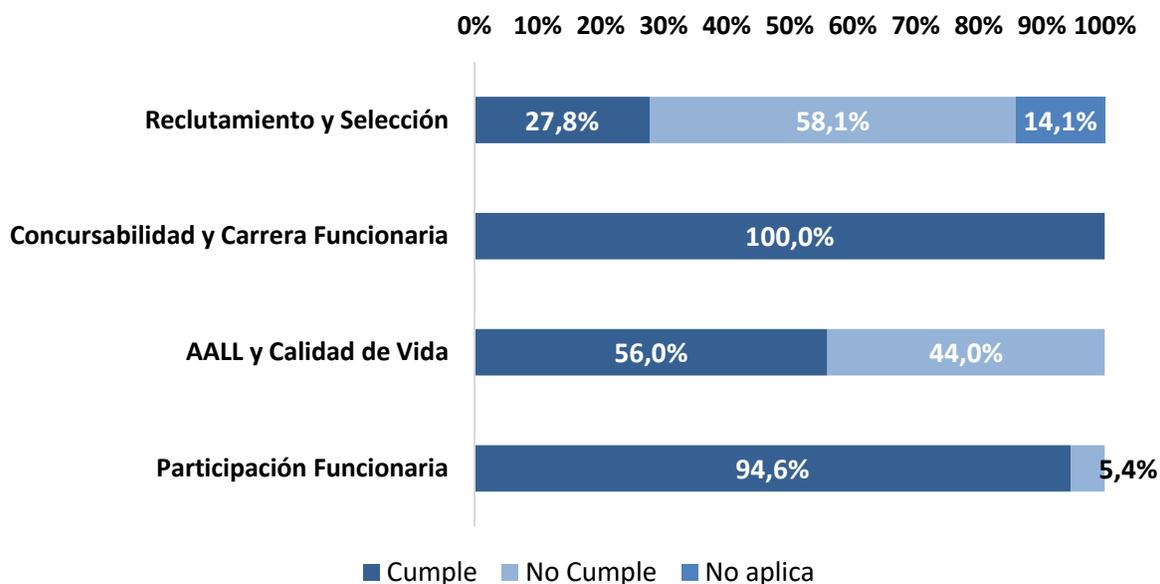
Resultados globales: Número y porcentaje de cumplimientos e incumplimientos de las normas evaluadas durante período enero – diciembre 2019

Títulos	Estándar de cumplimiento evaluado	Universo	N° Cumple	N° No Cumple	N° No Aplica	% Cumple	% No Cumple
Título III Res. Afecta N°1/2017 Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección 3	Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando: a) Alcanza un porcentaje mínimo de cargos provistos (escalonado según el número de contrataciones) con aplicación de procedimiento de Reclutamiento y Selección, respecto del total de ingresos de personas a Contrata y/o Código del Trabajo, y; b) De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, el Servicio ha dictado resolución fundada (indicando las razones por las cuales no se aplicó procedimiento) a lo menos, a un 75% de éstos ingresos.	241	67	140	34 ²	27,8%	58,1%
Título IV Res. Afecta N°1/2017 Concursabilidad y Carrera Func.	Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal.	237 ³	237	0		100%	0,0%
Título VII Res. Afecta N°1/2017 Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando: a) Dispone de los tres instrumentos que se indica: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, y; b) Teniendo los 3 instrumentos indicados: (1) Evaluación de Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, ha implementado a lo menos 2, de estos 3 instrumentos.	241	135	106		56,0%	44,0%
Título I Res. Afecta N°2/2017 Part.Funcionaria	Servicio Público envía al Servicio Civil reporte de la ejecución de su agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios del año 2019.	241	228	13		94,6%	5,4%

² **No Aplica:** instituciones que por su baja cantidad de contrataciones y/o por sus características en el ejercicio de sus funciones en el ámbito gubernamental, no se incorporan con incumplimiento en el presente informe. No obstante ello, se enviará un oficio desde el Director Nacional del Servicio Civil a cada una de las Jefaturas de Servicio de estas instituciones, informando el incumplimiento específico de la presente norma.

³ **El Universo de servicios públicos consultados en esta norma son 237**, dado que no incluye al Servicio Nacional de la Discapacidad y al Consejo Nacional de Educación por ser Código del Trabajo, a la Unidad de Análisis Financiero por no tener planta y a la Superintendencia de Pensiones por tener un estatuto de personal que define todos sus cargos como de confianza.

Gráfico N°1
Resultados globales de cumplimientos e incumplimientos de las normas evaluadas durante período enero – diciembre 2019.



Para el presente proceso de verificación que comprendió, como ya se dijo, el período desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2019, con un número de 241 servicios públicos, es posible visualizar de la tabla anterior, un porcentaje promedio de 69,6% en el cumplimiento de las cuatro normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas evaluadas durante el año 2019.

De los aspectos de las normas evaluadas, los que tuvieron un mayor nivel de **cumplimiento normativo**, son los siguientes:

- **Norma de Concursabilidad y Carrera Funcionaria:** se evaluó el envío al Servicio Civil del reporte de cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal de regularización de Concursabilidad o vacantes existentes, en el que la totalidad de los servicios públicos (237) dieron cumplimiento y remitieron la información requerida, llegando a un porcentaje del **100,0%** de cumplimiento normativo.
- **Norma de Participación Funcionaria:** se evaluó el envío al Servicio Civil del reporte de la ejecución de su agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios durante el año 2019, con evidencia de la participación informada. En este caso, trece (13) servicios públicos no enviaron la información solicitada, y doscientos veinte y ocho (228) servicios públicos cumplieron este aspecto evaluado, alcanzando un porcentaje de **94,6%** de cumplimiento normativo.

Los aspectos de las normas evaluadas con mayor nivel de **incumplimiento normativo**, son los siguientes:

- **Norma de Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección:** se evaluó la aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección para las contrataciones en calidad jurídica de Contrata y/o Código de Trabajo, y en caso de no haber aplicado dicho procedimiento, establecer por Resolución el fundamento para ello. En este caso, ciento cuarenta (140) servicios públicos no dieron cumplimiento a lo señalado en la norma, lo que equivale a un porcentaje de **58,1%** de incumplimiento.
- **Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral:** se evaluó la elaboración e implementación de un Programa de Calidad de Vida Laboral, en la cual ciento seis (106) servicios públicos no dieron cumplimiento a lo solicitado en la norma, lo que equivale a un porcentaje de **44,0%** de incumplimiento.

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

1.- Norma de Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección

Título III Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de esta norma:

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:

El incumplimiento definido para el proceso de verificación comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019, para esta norma, es el siguiente:

Tabla N°3
Incumplimiento en estándares de Reclutamiento y Selección

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento									
Artículo 14° Título III Res. Afecta N°1/2017 Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección	Servicio Público no cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:	Muy grave									
	a) No alcanza un porcentaje mínimo de cargos provistos (escalonado según el número de contrataciones) con aplicación de procedimiento de Reclutamiento y Selección, respecto del total de ingresos de personas a Contrata y/o Código del Trabajo, y;										
	b) De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, el Servicios no dictó resolución fundada (indicando las razones por las cuales no se aplicó procedimiento) para más del 25% de éstos ingresos.										
	Los estándares específicos que se aplicaron para determinar los cumplimientos e incumplimientos de esta norma en el año 2019 son:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Total de ingresos</th> <th>% de ingresos con procedim. de RyS</th> <th>% de resoluciones de excepción elaboradas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menos de 10 personas ingresadas.</td> <td>Se exime de exigencia de un estándar mín. de aplicación de proced. de RyS para el año 2019.</td> <td>Se exime de la exigencia de un % mínimo de resoluciones de excepción, para el año 2019.</td> </tr> <tr> <td>Entre 11 y 30 personas ingresadas.</td> <td>El estándar requerido es de un 50% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.</td> <td>De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección,</td> </tr> </tbody> </table>	Total de ingresos	% de ingresos con procedim. de RyS	% de resoluciones de excepción elaboradas	Menos de 10 personas ingresadas.	Se exime de exigencia de un estándar mín. de aplicación de proced. de RyS para el año 2019.	Se exime de la exigencia de un % mínimo de resoluciones de excepción, para el año 2019.	Entre 11 y 30 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 50% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección,	
Total de ingresos	% de ingresos con procedim. de RyS	% de resoluciones de excepción elaboradas									
Menos de 10 personas ingresadas.	Se exime de exigencia de un estándar mín. de aplicación de proced. de RyS para el año 2019.	Se exime de la exigencia de un % mínimo de resoluciones de excepción, para el año 2019.									
Entre 11 y 30 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 50% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	De los ingresos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección,									

	Entre 31 y 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 60% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	se exigirá que, a lo menos, un 25% de éstos, tenga resolución fundada que indique las razones por las cuales no se aplicó el procedimiento.
	Más de 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 70% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	

Tabla N°4

Cumplimientos e incumplimientos de servicios públicos que aplican procedimiento de reclutamiento y selección, y de no hacerlo fundamentan mediante Resolución

Detalle	Servicio Público aplica procedimiento de reclutamiento y selección y de no hacerlo, y de no hacerlo fundamentan mediante Resolución	
	N° Servicios	%
Cumple	67	27,80%
No cumple	140	58,09%
No Aplica (*)	34	14,11%
Total general	241	100,0%

(*) **No Aplica:** instituciones que por su baja cantidad de contrataciones y/o por sus características en el ejercicio de sus funciones en el ámbito gubernamental, no se incorporan con incumplimiento en el presente informe. No obstante ello, se enviará un oficio desde el Director Nacional del Servicio Civil a cada una de las Jefaturas de Servicio de estas instituciones, informando el incumplimiento específico de la presente norma.

Gráfico N°2

Cumplimientos e incumplimientos de servicios públicos que aplican procedimiento de reclutamiento y selección, y de no hacerlo, establecen por Resolución el fundamento para ello

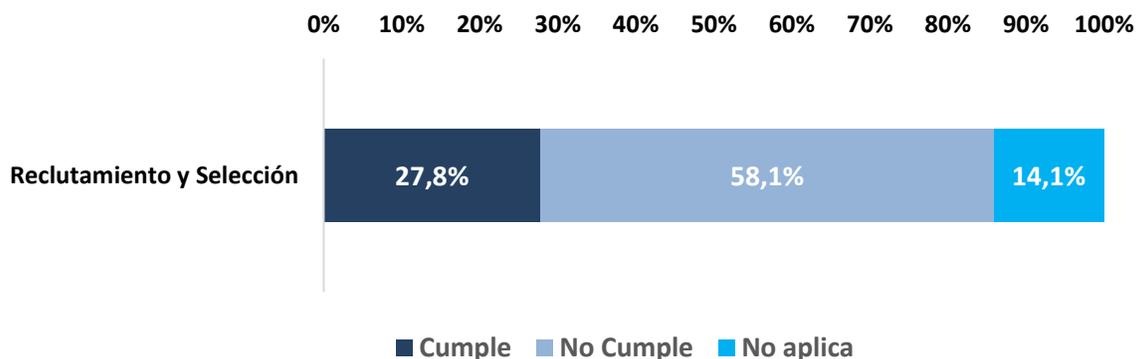


Tabla N°5
Listado de Servicios Públicos que no aplican procedimiento de reclutamiento y selección y no establecen por Resolución el fundamento para ello

N°	Ministerio	Institución
La individualización de los servicios públicos con incumplimientos en esta norma, se encuentra en anexo N°2: "Listado de servicios públicos con incumplimientos de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas - Proceso de Verificación del año 2019", columna 3.		

2.- Norma de Concursabilidad y Carrera Funcionaria

Título IV Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de esta norma:

Regularizar paulatinamente los cargos de planta a la fecha vacantes y que no han sido provistos de acuerdo a la normativa vigente, mediante los correspondientes procesos de ingreso, ascenso, promoción y provisión de cargos de Jefes de Departamento y/o jefaturas jerárquicas equivalentes (tercer nivel), y la confección oportuna de los escalafones de mérito, lo que deberá enmarcarse en el presupuesto anual de cada Servicio.

Definición de incumplimiento:

El incumplimiento definido para el proceso de verificación comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019, para esta norma, es el siguiente:

Tabla N°6
Incumplimiento en materia de Concursabilidad y Carrera Funcionaria

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 21° Título IV Res. Afecta N°1/2017 Concursabilidad y Carrera Funcionaria	Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de cumplimiento del Plan Trienal (*), solicitado en el año 2018.	Grave

(*) El Plan Trienal contiene la planificación de cada Servicio, para ir realizando los concursos y ascensos que permitan proveer paulatinamente los cargos vacantes de su planta. El primer Plan Trienal rige entre los años 2018- 2020.

Tabla N°7
Cumplimientos e Incumplimiento en el envío al Servicio Civil de reporte de cumplimiento del Plan Trienal

Detalle	Servicio Público reporta cumplimiento del Plan Trienal	
	N° Servicios	%
Cumple	237	100,0%
No cumple	0	0,0%
Total general	237 (*)	100,0%

(*) El Universo de servicios públicos consultados en esta norma son 237, dado que no incluye al Servicio Nacional de la Discapacidad y al Consejo Nacional de Educación por ser Código del Trabajo, a la Unidad de Análisis Financiero por no tener planta y a la Superintendencia de Pensiones por tener un estatuto de personal que define todos sus cargos como de confianza

Gráfico N°3
Cumplimientos e Incumplimiento en el envío al Servicio Civil de reporte de cumplimiento del Plan Trienal

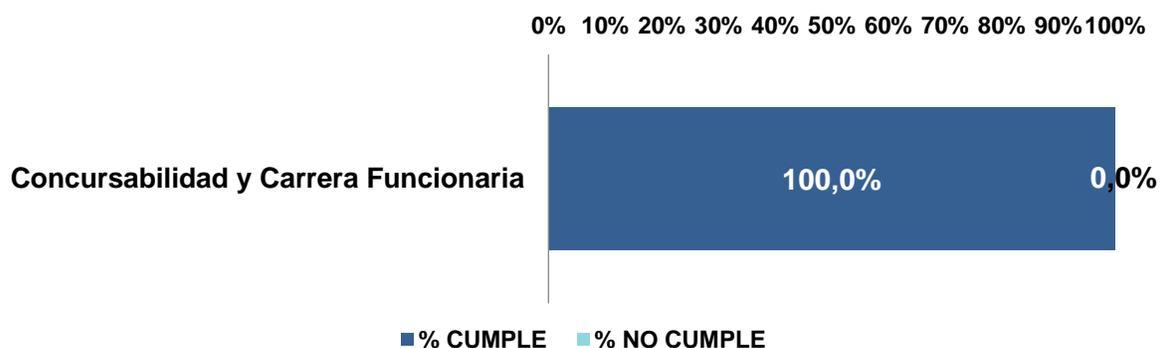


Tabla N°8
Listado de Servicios Públicos que no envían reporte de cumplimiento del Plan Trienal

N°	Ministerio	Institución
No se presentan servicios públicos con incumplimientos en el envío al Servicio Civil de reporte de cumplimiento del Plan Trienal		

3.- Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral

Título VII Resolución Afecta N°1/2017

Objetivo de esta norma:

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

El incumplimiento definido para el proceso de verificación comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019, para esta norma, es el siguiente:

Tabla N°9
Incumplimiento en materia de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 39° Título VII Res. Afecta N°1/2017 Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	<p>Servicio Público no cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2019, cuando:</p> <p>a) No tiene alguno de los 3 instrumentos que se indican: (1) Evaluación Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.</p> <p>b) Teniendo los 3 instrumentos indicados: (1) Evaluación Ambientes Laborales, (2) Protocolo de Conciliación, (3) Plan anual de prevención y seguimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, el Servicio sólo ha implementado 1 de los 3 instrumentos.</p>	Grave

Tabla N°10
Cumplimientos e incumplimientos en materia del desarrollo (elaboración e implementación) de un Programa de Calidad de Vida Laboral

Detalle	Servicio Público desarrolla un Programa de Calidad de Vida Laboral	
	N° Servicios	%
Cumple	135	56,0%
No cumple	106	44,0%
Total general	241	100,0%

Gráfico N°4
Cumplimientos e incumplimientos en materia del desarrollo (elaboración e implementación) de un Programa de Calidad de Vida Laboral

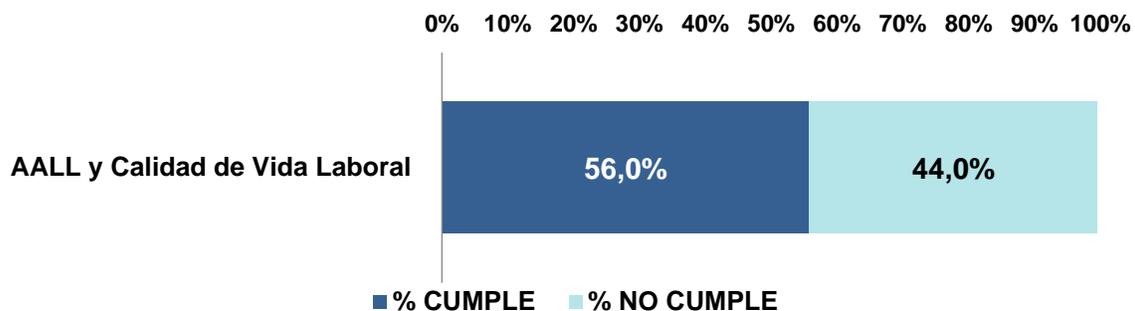


Tabla N°11
Listado de Servicios Públicos que no han desarrollado (elaborado e implementado) un Programa de Calidad de Vida Laboral

N°	Ministerio	Institución
<p>La individualización de los servicios públicos con incumplimientos en esta norma, se encuentra en Anexo N°2: "Listado de servicios públicos con incumplimientos de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas - Proceso de Verificación del año 2019", columna 5.</p>		

4.- Norma de Participación Funcionaria

Título I Resolución Afecta N°2/2017

Objetivo de esta norma:

Generar en la Administración Central del Estado, una cultura y prácticas de participación y colaboración entre directivos y funcionarios y sus asociaciones representativas, en materias de gestión y desarrollo de personas, así como en otras materias que la autoridad estime conveniente.

Definición de incumplimiento:

El incumplimiento definido para el proceso de verificación comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2019, para esta norma es el siguiente:

Tabla N°12
Incumplimiento en materia de Participación Funcionaria

Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 2° Título I Res. Afecta N°2/2017 Participación Funcionaria	Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones realizadas con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, del año 2019.	Grave

Tabla N°13
Cumplimientos e incumplimientos respecto del envío del reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones de participación del año 2019

Detalle	Servicio Público reporta la ejecución de su agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, del año 2019	
	N° Servicios	%
Cumple	228	94,6%
No cumple	13	5,4%
Total general	241	100,0%

Gráfico N°5
Cumplimientos e incumplimientos respecto del envío del reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones de participación del año 2019.

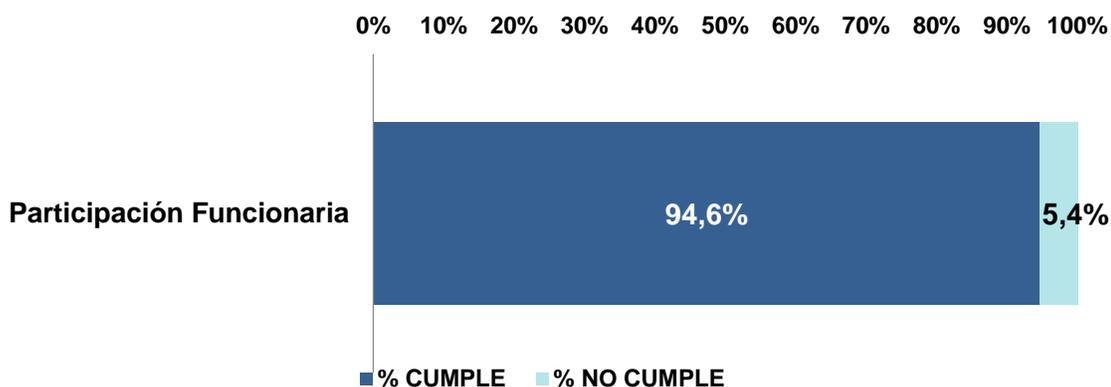


Tabla N°14
Listado de Servicios Públicos que no envían al Servicio Civil reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones de participación del año 2019.

N°	Ministerio	Institución
1	Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas
2	Ministerio de Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
3	Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
4	Ministerio de Salud	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud
5	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Atacama
6	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Chiloé
7	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente
8	Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
9	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta
10	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota
11	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Lagos
12	Ministerio del Medio Ambiente	Superintendencia del Medio Ambiente
13	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección General de Crédito Prendario

Tabla N°15
Resumen de Ministerios con número de Servicios Públicos con
incumplimientos de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de
personas
Proceso de Verificación del año 2019

Ministerio	N° total SS.PP. con incumplimientos	N° SSPP con incumplimiento Reclutamiento y Selección	N° SSPP con incumplimiento Concursabilidad y Carrera Funcionaria	N° SSPP con incumplimiento Ambientes Laborales y Calidad de Vida	N° SSPP con incumplimiento Participación Funcionaria
Ministerio de Agricultura	1	1			
Ministerio de Bienes Nacionales	1	1			
Ministerio de Defensa Nacional	1				1
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	6	5		4	1
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	2	1		2	
Ministerio de Educación	5	3		2	1
Ministerio de Energía	2	1		1	
Ministerio de Hacienda	1			1	
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	4	3		2	
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	1	1			
Ministerio de Minería	2	2		1	
Ministerio de Obras Públicas	7	7			
Ministerio de Salud	22	18		5	5
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	2	2			
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	10	7		6	
Ministerio del Deporte	2	2			
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	82	78		77	3
Ministerio del Medio Ambiente	2	2		2	1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	7	6		2	1
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1			1	
Total	161	140	0	106	13

Tabla N°16
Número de SS.PP. con cumplimientos/incumplimientos de normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas - Proceso de Verificación del año 2019

Número de SS.PP. con cumplimientos/incumplimientos normativos	N° SS.PP.	%
Servicios Públicos con Cumplimientos en las 4 normas evaluadas	56	23,2%
Servicios Públicos con 1 Incumplimiento respecto de las 4 normas evaluadas	68	28,2%
Servicios Públicos con 2 Incumplimientos respecto de las 4 normas evaluadas	88	36,5%
Servicios Públicos con 3 Incumplimientos respecto de las 4 normas evaluadas	5	2,1%
Servicios Públicos solo con incumplimiento en reclutamiento y selección no incorporados en reporte (*)	24	10,0%
N° Total Servicios Públicos	241	100%

(*) Corresponde a aquellas instituciones que por su baja cantidad de contrataciones durante todo el año 2019, y/o por sus características en el ejercicio de sus funciones en el ámbito gubernamental, en forma excepcional no se incorporan con incumplimiento en el presente informe. No obstante ello, se ha enviado un oficio desde el Director Nacional del Servicio Civil a cada una de las Jefaturas de Servicio de estas instituciones, informando el incumplimiento específico de la presente norma.

En este cuadro se visualiza que existe un número de 56 servicios públicos que cumplieron los 4 aspectos normativos evaluados para el año 2019, lo que representa un porcentaje de 23,2% del total de instituciones. Por el contrario, el número de servicios con mayores incumplimientos son 5, dado que, de las 4 normas evaluadas, tienen incumplimientos en 3 de ellas.

El número más alto de servicios con incumplimientos, se presenta en aquellos que, de las 4 normas evaluadas tienen 2 con incumplimientos. Esto alcanza a 88 servicios públicos, lo que representa un 36,5% del total de 241 instituciones afectas a evaluación normativa durante el año 2019.

III. Conclusiones

Conclusiones

A casi tres años de la dictación de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, y con la experiencia de este tercer proceso de verificación del cumplimiento normativo, es posible señalar y formular algunas conclusiones y desafíos que a continuación se detallan:

- La implementación y la verificación del cumplimiento de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas en los servicios públicos, ha seguido enmarcándose en una estrategia del Servicio Civil, caracterizada por la flexibilidad y gradualidad en la exigencia de su aplicación, especialmente considerando la creación de nuevas instituciones, reorganización de otras, etc.
- La sola existencia de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas no garantiza por sí misma, el cumplimiento de los estándares que éstas contienen para propender a un mejor empleo público. Es el compromiso de autoridades, de directivos, de jefaturas, uno de los factores más importantes para hacer efectiva la implementación de las normas que buscan la profesionalización de la función pública y el respeto al mérito, idoneidad, transparencia e igualdad de oportunidades, principios fundamentales para mejorar la gestión de personas en el Estado.
- Las normas no son un mandato exclusivo para las áreas de gestión y desarrollo de personas, sino que compromete al conjunto de cada Servicio Público y requieren la participación, conocimiento e involucramiento de todos sus actores, para que efectivamente cumplan su propósito.
- En la práctica, se observa un compromiso en los servicios públicos por cumplir con los requerimientos de información, que respecto de las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, se hace desde el Servicio Civil. Esto queda demostrado, en el alto nivel de cumplimiento en los aspectos evaluados que dicen relación con el envío de los reportes, tanto del Plan Trienal de Concursabilidad como del de ejecución de la Agenda o Plan de trabajo anual o plurianual, o acciones de participación del año anterior, en la norma de Participación Funcionaria.

- Al observar los tres procesos de verificación del cumplimiento normativo, efectuados desde la vigencia de las normas de aplicación general entre los años 2018 - 2020, se evidencia que algunos servicios públicos han presentado incumplimientos en los tres procesos, en distintas normas evaluadas. Los Servicios que están en esta situación, son los siguientes:
 - Ministerio del Interior y Seguridad Pública:
 - Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota
 - Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta
 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:
 - Servicio Médico Legal
 - Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género:
 - Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
 - Ministerio de Salud:
 - Servicio de Salud Antofagasta
 - Ministerio de Vivienda y Urbanismo:
 - Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos

Mayores antecedentes de lo indicado en este punto se encuentran contenidos en anexo N°3.

- Las normas con **más alto nivel de cumplimiento** en el actual proceso de verificación, son las que se encuentran asociadas a los siguientes aspectos evaluados:
 - **Concursabilidad y Carrera Funcionaria.** El aspecto evaluado dice relación con el envío al Servicio Civil del reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal de regularización de Concursabilidad o vacantes existentes y en este aspecto el porcentaje de **cumplimiento llegó a un 100,0%**, para un universo de 237 servicios públicos.
 - **Participación Funcionaria.** El aspecto evaluado se refiere al envío al Servicio Civil del reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones realizadas con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, durante el año 2019, cuyo **cumplimiento fue de un 94,6%**, para un universo de 241 servicios públicos.
- Por su parte, **la norma con menor nivel de cumplimiento en el actual proceso de verificación, corresponde a Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección.** En este caso, el aspecto evaluado dice relación con la aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección, para el ingreso del personal a Contrata y/o Código de Trabajo, y de no aplicar dicho procedimiento, establecer por resolución el fundamento para ello.

El resultado de esta norma arroja un incumplimiento en 140 instituciones, lo que alcanza un 58,1%, para un universo de 241 servicios públicos.

En cifras globales, el número de ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo durante el año 2019, informado por los 241 Servicios afectos a las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, alcanzó una cifra total de 9.798 cargos, de los cuales ingresaron con aplicación de un proceso de reclutamiento y selección un número de 5.373 cargos, lo que representa un 54,84% del total de contrataciones. Por el contrario, ingresaron 4.425 cargos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, lo que representa un 45,16% del total. De los ingresos que se realizaron sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección (4.425 cargos) los Servicios informaron que elaboraron resolución que fundamenta las razones de dicha excepción para 4.019 cargos, es decir, en 406 cargos no se fundamentó la razón del ingreso directo a las instituciones. En anexo N° 4, se encuentra un cuadro que permite una visualización gráfica de las cifras señaladas en este párrafo.

En relación a los resultados descritos, y en comparación con la medición del año 2018, se observa que hay un aumento en el porcentaje de los cargos que pasaron por un procedimiento de reclutamiento y selección en su ingreso a la Administración. Esto pues, en el año 2018, un 50% de los cargos a Contrata y Código del Trabajo habían pasado por estos procesos, versus un 54,84% en el año 2019. No obstante esta variación positiva, preocupa que la cifra del año 2019 (54,84%) es muy cercana al comportamiento del año 2018 (50%), que fue un año de instalación de un nuevo gobierno.

Asimismo, se requiere enfatizar que las exclusiones a la aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección deben ser siempre fundadas, y exclusivamente para casos “muy excepcionales” y no la regla general a aplicar. También preocupa la práctica habitual de usar la excepción para justificar casos masivos

Respecto de las fundamentaciones que están utilizando los Servicio Públicos para argumentar la exclusión a la aplicación de los procedimientos de reclutamiento y selección, en muchos casos resultan insuficientes para justificar la excepción. A modo de ejemplo, se indican argumentaciones del tipo “por razones de buen servicio”, “a solicitud de la jefatura”, “por formación y experiencia del contratado”, las que no constituyen razones de hecho y de fondo por las cuales se debió adoptar tal decisión.

Todo lo anterior, refleja la necesidad de seguir profundizando la implementación de las normas asociadas a reclutamiento y selección en el Estado, a fin de instalar y consolidar el mérito y la idoneidad como el motor de calidad y productividad en las instituciones públicas, y de esta forma contribuir a fortalecer la confianza de la ciudadanía.

- Para el establecimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas en los servicios públicos, ha sido muy importante la coordinación y colaboración de la Contraloría General de la República, la que ha desarrollado acciones concretas para ello, especialmente en la norma asociada a la temática de reclutamiento y selección. Se requiere seguir manteniendo este trabajo coordinado y permanente, de manera que las acciones de la Contraloría General de la República, tanto en su nivel central como regional, apoyen la instalación de las normas y la práctica del cumplimiento de las mismas.
- Es importante destacar el avance presentado en otras normas, que para efectos del presente proceso de verificación normativa no fueron incorporadas, sin embargo, se está monitoreando periódicamente su desarrollo e implementación, a modo de ejemplo, las normas que a continuación se detallan, presentan los siguientes avances:
 - Estructura y Estándares de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas: en la medición del Barómetro 2016 un 54% de los cargos de Jefaturas de Gestión de Personas estaban en el 2° o 3° nivel jerárquico. Desde que se implementó la norma esta cifra subió a un 90%.
 - Política de Gestión y Desarrollo de Personas: a partir de la implementación de la norma, los servicios públicos que cuentan con una Política de Gestión y Desarrollo de Personas alcanzan un 98,7%, aumentando desde lo obtenido en el Barómetro 2016 (96,1%).
 - Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción, desde la implementación de la norma, ha ido en aumento la cantidad de servicios públicos que aplican el programa de inducción oportunamente en un plazo máximo de 30 días. En enero de 2018 era de un 74,5% y en Julio 2018 aumentó a un 91,6%.
 - Gestión de Prácticas Profesionales, desde la publicación de la norma, se ha producido un aumento de las ofertas de prácticas, es así como en el año 2019 la publicación de convocatorias en línea respecto de todo el año 2018, se incrementó en un 127 %.
 - Gestión del Desempeño Individual y Sistema de Calificaciones, a partir de la implementación de la norma un 82% de los servicios públicos declara que en su sistema de Gestión del Desempeño se contempla un procedimiento de retroalimentación.
- La aplicación y cumplimiento de las normas de aplicación general, demandan el compromiso e involucramiento de los directivos de las instituciones en los temas asociados a gestión y desarrollo de personas, especialmente de las/os Jefas/es de servicios públicos, para lograr los estándares que éstas persiguen. Dado lo anterior, resulta relevante conocer la percepción que éstos tienen respecto de las normas y de su implementación, lo que desafía a generar un estudio y análisis, que permita conocer esta percepción y realizar acciones que se deriven de los resultados obtenidos.

- La promulgación y puesta en marcha de las Normas de Aplicación General, potencia la capacidad de influencia del Servicio Civil, propendiendo a una estandarización más veloz de la modernización de la gestión de personas en los servicios públicos de la Administración Central del Estado, para que la contribución de la gestión de personas sea un aporte de valor a las organizaciones, de aquí que esto se transforme en un desafío para el Servicio Civil a continuar difundiendo y realizando las acciones necesarias para su implementación y lograr el cumplimiento de los estándares que las normas tienen implícitos.
- Para la efectiva implementación de las normas en gestión y desarrollo de personas de personas en las instituciones públicas, se requiere de una revisión y evaluación permanente de las acciones realizadas, adecuándolas a las realidades y estados de desarrollo de los servicios públicos.
- La instalación en los Servicios Públicos de prácticas que permitan ir avanzando en el cumplimiento de los objetivos buscados por las normas y estandarizar la gestión de personas en el Estado, requiere continuar con las gestiones necesarias para el conocimiento de las normas, especialmente en los niveles directivos y ámbitos regionales. Esta acción ya está siendo ejecutada por el Servicio Civil tanto en la difusión de las normas en los procesos de inducción de los Altos Directivos Públicos (I y II Nivel Jerárquico), como a través de una agenda regional que se ha estado implementando desde el año 2018, con una importante participación de dirigentes gremiales. El rol y responsabilidad de todos estos actores, es fundamental en el proceso de implementación y cumplimiento de las normas.

Para finalizar este informe, es relevante señalar que el proceso de verificación normativa es una tarea continua para el Servicio Civil, y que la medición del año 2020 -que se realizará en enero de 2021- se verá impactada, primeramente por el estallido social del último trimestre del año 2019, así como también por la actual crisis sanitaria que se está viviendo a nivel mundial y que tanto ha afectado a nuestro país. Esto demandará la aplicación de criterios de excepcionalidad en la verificación del cumplimiento de las normas de gestión y desarrollo de personas, especialmente para el Sector Salud, que ha sido el que directamente ha debido enfrentar la pandemia. Este contexto, ciertamente se ha visto reflejado en la forma en que las instituciones públicas han realizado su gestión durante el año 2020, en gran medida con trabajo remoto, con nuevas necesidades y condiciones de trabajo, que también tendrá efecto en las temáticas que se evaluarán en el siguiente período de medición y monitoreo.

V. Anexos

Anexo N°1: Formularios proceso de verificación normativa 2019

Formulario Norma de “Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección”

FORMULARIO PARA VERIFICACIÓN DE NORMAS ENERO 2020.

Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo realizados por procesos de Reclutamiento y Selección entre el 1° al 31 de diciembre de 2019.

En la información solicitada a continuación se deben excluir los siguientes casos:

- Contrataciones por reemplazos derivados de licencias médicas u otros similares, menores a un año.
- Procesos de movilidad interna o “recontratación” de funcionarios que ya pertenecen a la dotación del servicio.
- Traspasos de honorarios a contrata según lo indicado en el artículo 26 de la ley N°21.125.
- Contrataciones a plazo fijo inferiores a un año (en cargos no permanentes y/o contrataciones para situaciones específicas y puntuales acotadas en el tiempo).



- a. N° de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección
- b. N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección, y fundamentados vía resolución fundada y firmada de la Jefatura del Servicio.
- c. N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección y sin resolución que fundamente la excepción.

Lista desplegable:

- Cargos de confianza de la autoridad.
 - Por razones de buen servicio.
 - Asegurar la continuidad operacional del servicio.
 - Urgencia en la contratación.
 - Reestructuración o instalación de la institución.
 - Costos y tiempo requeridos para el desarrollo del proceso.
 - Por instrucción o solicitud de autoridad o jefatura que solicita contratación directa por experiencia laboral y trayectoria del contratado.
- d. En el caso que su Servicio haya dictado resoluciones que fundamentan la excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección, indique cual ha sido la fundamentación más recurrente indicada por su institución (elijá solo una opción).

N° total de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo

Formulario Norma de “Concursabilidad y Carrera Funcionaria”

Estado de avance y/o cumplimiento de Concursabilidad y Carrera funcionaria entre el 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.**Ascensos y Concursos de promoción y encasillamiento, en cargos de planta.**

Indicar si su institución realizó ascensos y concursos de promoción y/o encasillamiento para cargos de planta entre el 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

En el llenado de esta información favor informe todo ascenso/concurso iniciado y vigente durante el año 2019, aunque no se encuentre terminado (no incluir aquellos concursos dejados sin efecto).

Si no ha realizado ascensos ni concursos de promoción y/o encasillamiento, esto debe indicarlo en la celda respectiva ingresando el valor cero “0”.

+ ASCENSOS EN CARGOS DE PLANTA

- a. N° de **ascensos** realizados en cargos de Planta, considerando para ello el número de personas ascendidas. De acuerdo a escalafón de mérito y/o concursos de acreditación por competencias, según proceda.
- b. N° de **ascensos pendientes**, considerando para ello cargos que inmediatamente podrían proveerse por ascenso, pero que esto aún no se ha realizado.

□

CONCURSOS DE PROMOCIÓN

- a. N° de vacantes concursadas para promoción.
- b. N° de cargos provistos por concurso de promoción.
- c. N° de vacantes disponibles para concursos de promoción y no concursadas al 31 de diciembre de 2019.

CONCURSOS DE ENCASILLAMIENTO

- a. N° de vacantes concursadas en encasillamiento.
- b. N° de cargos provistos por concurso de encasillamiento.

Comentarios:

Estándar de cumplimiento:

Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal.

Incumplimiento (Art. 21, Res. Exta. N°1/2017 de la DNSC):

Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de cumplimiento del Plan Trienal.

N° total de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo

Formulario Norma de “Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral”

Estado de avance y/o cumplimiento de acciones en Ambientes Laborales y Calidad de Vida en su Servicio, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019.

En este tema, se debe considerar que el Programa de Calidad de Vida contempla entre sus componentes 4 líneas de acción:

- a) Evaluación del estado de los **ambientes laborales** y planes de intervención en donde se hayan constatado brechas.
- b) **Compatibilización entre las responsabilidades laborales** con las familiares y personales, a través de la aplicación de un protocolo construido en base al diagnóstico de tensiones conciliatorias (Protocolo de Conciliación).
- c) **Protección a la Dignidad y Promoción del Buen Trato**, que incluye Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y Plan anual de Prevención y Seguimiento de estas conductas.
- d) **Otros** que defina el propio Servicio.

1.- Indique si su Servicio realizó evaluación del **estado de los ambientes laborales** durante el año 2019

- a. Sí, en el Servicio se realizó evaluación de ambientes laborales durante el año 2019.
- b. No, en el Servicio no se realizó evaluación de ambientes laborales durante el año 2019.

1.1.- Si la respuesta anterior es SI ¿Qué instrumento de medición o metodología utilizó para la evaluación del estado de los ambientes laborales? Puede elegir más de una (1) alternativa

- a. Estudio de Clima
- b. Aplicación ISTAS 21 (Medición Factores Psicosociales)
- c. Medición Engagement
- d. Otros (Encuestas, Grupos de Discusión, Jornadas, etc.)
Favor especifique en cuadro de Comentarios

Comentarios:

1.2.- Respecto de la evaluación del estado de los ambientes laborales y la aplicación de planes de intervención.

¿Su Servicio implementó Plan de Intervención durante el año 2019, respecto de la última medición realizada por la institución para la evaluación del estado de los ambientes laborales?

- a. Sí, el Servicio implementó Plan de Intervención durante el año 2019.
- b. No, en el Servicio no se implementó Plan de Intervención durante el año 2019.

Formulario Norma de “Participación Funcionaria”

Estado de avance y/o cumplimiento de acciones de participación en su Servicio, entre el 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

- En la información solicitada a continuación, se debe considerar todas las acciones en las cuales se registró participación de las Asociaciones de Funcionarios y/o funcionarios sea que éstas hayan estado o no, contenidas en una agenda o plan de trabajo.
- No considerar aquellas acciones en que la participación está incluida en cuerpos legales.

1.- Respecto de la Participación Funcionaria, ¿su Servicio realizó acciones durante el año 2019?



- a. Si, el Servicio realizó acciones de participación durante el año 2019.
- b. No, en el Servicio no realizó acciones de participación durante el año 2019.



Si la respuesta anterior es SI, favor adjunte informe/reporte/minuta que contenga información de la implementación de la Agenda o Plan de Trabajo anual o plurianual, o de las acciones realizadas en Participación Funcionaria, en su Servicio.

Archivo	Fecha de Carga	Estado	Acciones
Subir MV			

2. Indique los principales mecanismos utilizados durante el año 2019 para las acciones de participación. Estas pueden ser: (se puede elegir más de una: Check box)

Lista desplegable:

- Reportes/minutas del desarrollo de la Agenda o Plan de trabajo, o de los temas tratados.
- Reuniones.
- Mesas de trabajo.
- Revisiones de documentos (por ejemplo Reglamento Especial de Calificación, Política de Gestión y Desarrollo de Personas, procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual, entre otros).
- Otro (en comentarios especifique el mecanismo utilizado para las acciones de participación).

Anexo N° 2:

Listado de Servicios Públicos con incumplimientos de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas - Proceso de Verificación del año 2019.

Ministerio	Institución / Entidad	Norma Reclutam. y Selección) (Columna 3)	Norma Concursabilidad y Carrera Funcionaria (Columna 4)	Norma Ambient. Laborales (Columna 5)	Norma Participac. Funcionaria (Columna 6)	Total Incumplimientos por cada Servicio (Columna 7)
Ministerio de Agricultura	Servicio Agrícola y Ganadero	1				1
Ministerio de Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	1				1
Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas				1	1
Ministerio de Desarrollo Social	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	1		1	1	3
Ministerio de Desarrollo Social	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	1				1
Ministerio de Desarrollo Social	Instituto Nacional de la Juventud	1				1
Ministerio de Desarrollo Social	Servicio Nacional del Adulto Mayor			1		1
Ministerio de Desarrollo Social	Subsecretaría de Evaluación Social	1		1		2
Ministerio de Desarrollo Social	Subsecretaría de Servicios Sociales	1		1		2
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional de Turismo	1		1		2
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo			1		1
Ministerio de Educación	Consejo Nacional de Educación			1		1
Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	1			1	2
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	1				1
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación Parvularia			1		1
Ministerio de Educación	Superintendencia de Educación	1				1
Ministerio de Energía	Comisión Nacional de Energía			1		1
Ministerio de Energía	Subsecretaría de Energía	1				1
Ministerio de Hacienda	Dirección de Presupuestos			1		1
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Gendarmería de Chile	1		1		2

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Secretaría y Administración General de Justicia	1				1
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal	1				1
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Nacional de Menores			1		1
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	1				1
Ministerio de Minería	Secretaría y Administración General de Minería	1				1
Ministerio de Minería	Servicio Nacional de Geología y Minería	1		1		2
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Arquitectura	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Contabilidad y Finanzas	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Hidráulicas	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Planeamiento	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Vialidad	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas	1				1
Ministerio de Obras Públicas	Secretaría y Administración General de Obras Públicas	1				1
Ministerio de Salud	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud				1	1
Ministerio de Salud	Centro de Referencia de Salud de Maipú			1		1
Ministerio de Salud	Instituto de Salud Pública	1		1		2
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Antofagasta	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Sur	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Atacama	1		1	1	3
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Chiloé				1	1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Concepción	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Coquimbo	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud del Reloncaví	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Magallanes	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Maule	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Central	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	1			1	2

Ministerio de Salud	Servicio de Salud Ñuble			1		1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Osorno	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Talcahuano	1				1
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valdivia	1		1		2
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio	1			1	2
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota	1				1
Ministerio de Salud	Subsecretaría de Salud Pública	2				1 incumplimiento en cada Subsecretaría (Salud Pública y Redes Asistenciales)
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Secretaría y Administración General de Transportes	1				1
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Telecomunicaciones	1				1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Arica y Parinacota	1		1		2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Coquimbo			1		1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía			1		1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Lagos	1		1		2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos	1		1		2
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso	1				1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío	1				1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Maule			1		1

Ministerio de Vivienda y Urbanismo	y	Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana	1				1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	y	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	1				1
Ministerio del Deporte		Instituto Nacional de Deportes de Chile	1				1
Ministerio del Deporte		Subsecretaría del Deporte	1				1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	1		1	1	3
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota	1		1	1	3
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Atacama	1				1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de La Araucanía	1		1		2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Lagos	1			1	2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Ríos			1		1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena			1		1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Tarapacá	1		1		2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Valparaíso			1		1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	1				1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	1				1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	y	Servicio de Gobierno Interior (incluye 68 Intendencias y Gobernaciones Provinciales)	68		68		2 incumplimientos (en cada Intendencia y

						Gobernación Provincial)
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	1		1		2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Prevención del Delito	1				1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior			1		1
Ministerio del Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente	1		1		2
Ministerio del Medio Ambiente	Superintendencia del Medio Ambiente	1		1	1	3
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección General de Crédito Prendario			1	1	2
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	1				1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Seguridad Laboral	1		1		2
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	1				1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría del Trabajo	1				1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Pensiones	1				1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Superintendencia de Seguridad Social	1				1
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Subsecretaría General de la Presidencia			1		1
TOTAL SERVICIOS PÚBLICOS CON INCUMPLIMIENTOS: 161 (Incluye Subsecretaría de Redes Asistenciales y 68 Intendencias y Gobernaciones Provinciales)		140	0	106	13	

Anexo N°3

Servicios Públicos que han presentado incumplimientos en los tres procesos de verificación del cumplimiento de las normas en gestión y desarrollo de personas realizados a la fecha

Ministerio	N°	Servicio	N° Incumplimientos Proceso verificación 2019
Interior y Seguridad Pública	1	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Arica y Parinacota	3 Incumplimientos (Reclutamiento y selección; Ambientes laborales y Calidad de vida, y Participación)
	2	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Antofagasta	3 Incumplimientos (Reclutamiento y selección; Ambientes laborales y Calidad de vida, y Participación)
Vivienda y Urbanismo	3	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos	2 Incumplimientos (Reclutamiento y selección, y Ambientes laborales y Calidad de vida)
Justicia y Derechos Humanos	4	Servicio Médico Legal	1 Incumplimiento (Reclutamiento y selección)
Mujer y Equidad de Género	5	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	1 Incumplimiento (Reclutamiento y selección)
Salud	6	Servicio de Salud Antofagasta	1 Incumplimiento (Reclutamiento y selección)

Anexo N°4

Caracterización de los ingresos a contrata y/o Código del Trabajo con y sin aplicación de procedimientos de reclutamiento y selección año 2019

Tipificación de ingresos		N° de cargos		%
		Subtotal	Total	
N° de Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección.			5.373	54,84%
N° Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo sin proceso de Reclutamiento y Selección	Con resolución que fundamenta el ingreso sin proceso de Reclutamiento y Selección	4.019	4.425	41,02%
	Sin resolución que fundamenta el ingreso sin proceso de Reclutamiento y Selección	406		4,14%
N° total de Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo.			9.798	100,0%