

IDEAS PARA EL FUTURO DE LA GESTIÓN DE PERSONAS

Pedro Guerra Loins
Subdirector Gestión y Desarrollo de Personas
Servicio Civil

10 de Noviembre de 2021



¿Pero qué
nos dijeron
la última
vez que nos
vimos?



¿Qué nuevos desafíos visualizamos para los servicios públicos en este nuevo escenario?

Alinear propósito, políticas, protocolos y normativas a demandas ciudadanas	Tecnología (teletrabajo), único software
Procesos participativos integrando jefaturas y servidores públicos y aprendizaje intergeneración	Ser puente, alianzas, redes y coordinación
Nuevos paradigmas, gestión del cambio, modernización, flexibilidad laboral	Estrategias de comunicación y comunicación asertiva y pertinente
Gestión del talento, fortalecer liderazgo, relaciones humanas, confianza, escucha empática, empoderamiento, adaptabilidad, creatividad	Sello ágil, cercano e innovador
Foco en las personas	Facilitación y gestión de contingencia e incertidumbre

¿Cuál es el rol de las áreas de GyDP en este nuevo escenario?

Incorporar metodologías participativas	Fortalecer y empoderar jefaturas integrales (escucha empática, colaboración, flexibilidad, empoderamiento, humanidad, integrar emociones)	Mejora calidad del servicio, red de apoyo, cuidar funcionarios, contención emocional.
Desarrollo y mantención de talentos	Posicionamiento SC y GDP	Reforzar valores públicos
Cambio de cultura interna al servicio de las necesidades de las personas; bienestar, sensibilización, flexibilidad	Puente entre funcionarios y autoridad, articulador, redes multiservicio	Comunicación y participación de procesos transparentes
Implementar demandas contexto actual	Transformación, gestión integral con nuevo paradigma	

Tasa de respuesta obtenida según actor relevante

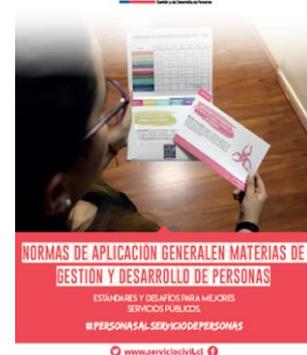
Actor	Muestra SS.PP.	N° encuestas iniciadas	Tasa
Jefaturas Superior de Servicio	173	47	27%
Jefaturas de Gestión de Personas	173	110	64%
Dirigentes Asociación de Funcionarios	173	78	45%
Tasa promedio			45,3%

Resultados de encuestas iniciadas

N° de respuestas cerradas, abandonadas y continuas	Jefaturas de Servicios	Jefaturas de GyDP	Dirigentes AA.FF.
Cierre de encuestas (desconocimiento de normas)	1	1	26 (33%)
Abandona la encuesta (AB)	2	3	5 (7%)
N° encuestados que continúan a siguientes preguntas	44	106	47 (60%)
Total	47	110	78

Encuesta de normas y percepción de actores relevantes

SERVICIO CIVIL



Grado de Conocimiento...

Mayor conocimiento de las NAG's por parte de las Jefaturas de GyDP, pero menor entre las Jefaturas de Servicio y por sobre todo, en los Dirigentes de las AA.FF.

Los Dirigentes de las AA.FF., perciben con un mayor grado de conocimiento las normas referidas a: **Gestión del Desempeño 33%**, **Participación Funcionaria 32%**, y **Formación y Capacitación 31%**. Por su parte, las normas que perciben con un menor grado de conocimiento son: **Reclutamiento y Selección 40%**, **Prácticas Profesionales 38%**, y **Concursabilidad y Carrera Funcionaria 36%**.

Encuesta de
normas y
percepción
de actores
relevantes

SERVICIO CIVIL



NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIAS DE
GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

ESTÁNDARES Y OBJETIVOS PARA MEJORES
SERVICIOS PÚBLICOS

#PERSONASALSERVICIODEPERSONAS

www.serviciocivil.cl

Implementación y verificación de las NAG's.

- Respecto del **grado de implementación de las normas**, dos de los tres actores encuestados, perciben con **mayor grado de implementación**: Amb. Laborales, y Formación y Capacitación. También, hay coincidencias en dos de los tres actores, que perciben con menor grado de implementación: Concursabilidad y Carrera Funcionaria y Rol de Jefaturas.
- Alto conocimiento de este proceso por parte de las Jefaturas de GyDP. Sin embargo, en el caso de los Dirigentes de AA.FF., la situación es opuesta.

Encuesta de
normas y
percepción
de actores
relevantes



Implementación y verificación de las NAG's.

- Las Jefaturas de Servicio, solo un poco más de la mitad de ellos declaran saber de la obligatoriedad del Servicio Civil de informar a CGR sobre los incumplimientos a las normas.
- La acciones de asesoría y acompañamiento técnico del Servicio Civil tanto en la **implementación de las normas como en la verificación de su cumplimiento** son percibidas como “Adecuadas” o “Muy adecuadas”, en cifras cercanas al 90% por las Jefaturas de GyDP.

Encuesta de
normas y
percepción
de actores
relevantes



Utilidad de las NAG's.

- Quienes muestran mayor **valoración en la utilidad y pertinencia** de las NAG's, son las Jefaturas de GyDP, siendo quienes visualizan más claramente el aporte de las normas a la dinámica institucional.
- Los resultados muestran para algunas normas, una relación directa entre el **conocimiento de las normas y la utilidad** que los actores perciben de las mismas.
- Los Dirigentes de AA.FF., informan percibir con mayor utilidad las normas referidas a: **Inducción 41%, Formación y Capacitación 41% y, Participación Funcionaria 38%**. Por el contrario, perciben con menor utilidad las normas de: **Estructura y estándares áreas GP 19%, Reclutamiento y Selección 19%, Concursabilidad 17% y, Rol de Jefaturas 17%**.

Encuesta de normas y percepción de actores relevantes



Impacto de las NAG's: Diseño, implementación, evaluación y actualización de los procesos en GyDP en su Servicio

- **Jefaturas Servicio: Mejoras en el diseño 72%**, Mejoras en la implementación 74%, Mejoras en la evaluación 70% y mejoras en la actualización 68%.
- **Jefaturas de GyDP: Mejoras en el diseño 84%**, Mejoras en la implementación 83%, Mejoras en la evaluación 70% y mejoras en la actualización 83%.
- **Dirigentes de AAFF: Mejoras en el diseño 26%**, **Mejoras en la implementación 27%**, Mejoras en la evaluación 19% y mejoras en la actualización 24%.

Encuesta de normas y percepción de actores relevantes



Mejoramiento de las NAG's

- Los tres actores encuestados coinciden y relevan en que uno de los aspectos a mejorar corresponde a la **difusión y/o capacitación** de las normas.
- Profundizar la difusión y posicionamiento de las NAG's en Directivos y en las AA.FF, mediante una **estrategia diferenciada para estos actores**.
- Para una adecuada implementación de las NAG's, es necesario **considerar el contexto y las características organizacionales** de cada servicio.
- Potenciar y seguir vinculando la función del Área de GyDP con la estrategia de la organización, lo que favorecerá el **empoderamiento de esta área** para la implementación de las NAG's.





SERVICIO CIVIL

Percepción de nuestros clientes Medición 2021

Resultados Encuesta de Satisfacción SGDP
Área Experiencia y Gestión de Usuarios /
Innovación
23 junio 2021



Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Cinco preguntas evaluación nota 1 a 7

- ✓ ¿Cómo calificaría usted la **“oportunidad de la o las asesorías”**?
- ✓ ¿Cómo calificaría usted la **“escucha activa”** de la o las personas que realizaron la/s asesorías?
- ✓ ¿Cómo calificaría el **“dominio técnico y claridad de los contenidos”**?
- ✓ Respecto a los **“contenidos y calidad”** de la/s asesoría/s recibidas
- ✓ Respecto a la **“utilidad e impacto”** de la/s asesorías recibidas, cree usted que estas le permiten visualizar y realizar mejoras en la gestión de personas de su institución

Recomendación de Uso Asesorías

¿Usted **recomendaría la asesoría** recibida por Servicio Civil a otra institución pública?

- | | | |
|-------|-----|---|
| a) Si | 113 | En caso de ser negativa la respuesta, puede emitir opinión: |
| b) No | 4 | |

"Las asesorías son estándar y no con foco en el cliente, que somos las Instituciones. Se enfocan en lo técnico y no en conocer la Institución, como organización, algunos aspectos culturales, recursos de manera de asesorar de una forma más personalizada. Las asesorías sirven siempre y cuando hayan recursos y muestran casos de éxitos de Instituciones con equipos grandes o con recursos. Por lo que el mejor apoyo es ubicar a otra área de GDP y hacer redes por esa vía."

Recomendación de Uso Asesorías

“A Servicios con nuestra realidad, en términos de tamaño, estado situacional (madurez) de los procesos y dispersión geográfica , no aportan mayor valor agregado.”

“Considero que las políticas del servicio civil no se encuentran en conexión con la situación actual del país, tanto desde el punto de vista sanitario ni con las realidades locales, implementando orientaciones que poco mejoran la gestión diaria ni poseen impacto al mediano y largo plazo”

Temáticas Relevantes en Asesorías

Respecto a las temáticas que se describen a continuación, favor **indíquenos las 3 que considere más relevantes** basándose en necesidades que Ud. visualiza como indispensables a ser abordadas dentro del plan de acompañamiento a servicios públicos durante el segundo semestre 2021



Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Comentarios Positivos

“Destacar la excelente disposición de nuestra contraparte para responder a las consultas, dudas y orientaciones que se le solicitan, en breve tiempo. Aprovecho esta oportunidad para agradecer el apoyo permanente”

“Sólo felicitar a mi contraparte, ya que su voluntad, respuesta oportuna y resolución de consultas ha sido permanente; asimismo, como la gestión de redes técnicas que nos ha facilitado para nuestros avances”

“Felicitaciones a todo equipo especialmente a nuestros sectorialistas que tienen la misión de asesorar y acompañar a los servicios públicos para realizar nuestras funciones de la mejor forma posible, destacando el alto grado de profesionalismo, compromiso y responsabilidad de cada uno de ellos”

Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Comentarios Positivos

“Felicitaciones al equipo, se destacan por su permanente asesoría de calidad y rápida respuesta, así como en ayudar para encontrar soluciones que concilien las diversas y complejas temáticas a las cuales nos vemos sometidas las áreas de Gestión de Personas”

“Muy buen equipo asesor, siempre dispuesto a entregar ayuda pertinente”

“Los consultores que nos apoyan son de gran calidad técnica y humana, son un gran apoyo!! Muchas gracias”

Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Oportunidades de Mejora

“Se sugiere analizar los cambios y desafíos que surgen para los procesos de capacitación con el aumento de las actividades de capacitación no presenciales. Respecto de la devolución de tiempo establecido en el EA por capacitación realizada fuera de la jornada laboral, actividades e-learning, actualmente no se puede devolver el tiempo si estas no son presenciales”

“Canal directo para resolver dudas puntuales de Gestión y Desarrollo de Personas”

Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Oportunidades de Mejora

“Durante la pandemia creo que faltaron instancias sectoriales de acompañamiento sobre cómo la pandemia ha afectado a los funcionarios. Las charlas fueron generales y a veces no bajada a la realidad organizacional. Creo que el oficio que declaró Contraloría como ilegal fue un revés importante para la gestión de acompañamiento y entrega de lineamientos”

“Compartir vía correo electrónico experiencias relevantes de otros servicios en materia de trabajo remoto; planes y programas de trabajo sobre salud mental y gestión de ambientes laborales sanos”

Percepción de nuestros clientes. Medición 2021

Oportunidades de Mejora

“Hubo un cambio muy notorio en la forma de relación de la DNSC desde la promulgación de las reformas a la Ley 19.882 y posteriores “normas de aplicación general”. Son visibilizados como un órgano de control adicional”

“Sugiero mayor trabajo en terreno, a modo de que la planificación sea atingente a las realidades, y no desde el concepto ideal que finalmente resulta poco aplicable, sostenible y no contribuye”



SERVICIO CIVIL

¿Y qué ha pasado entre medio?

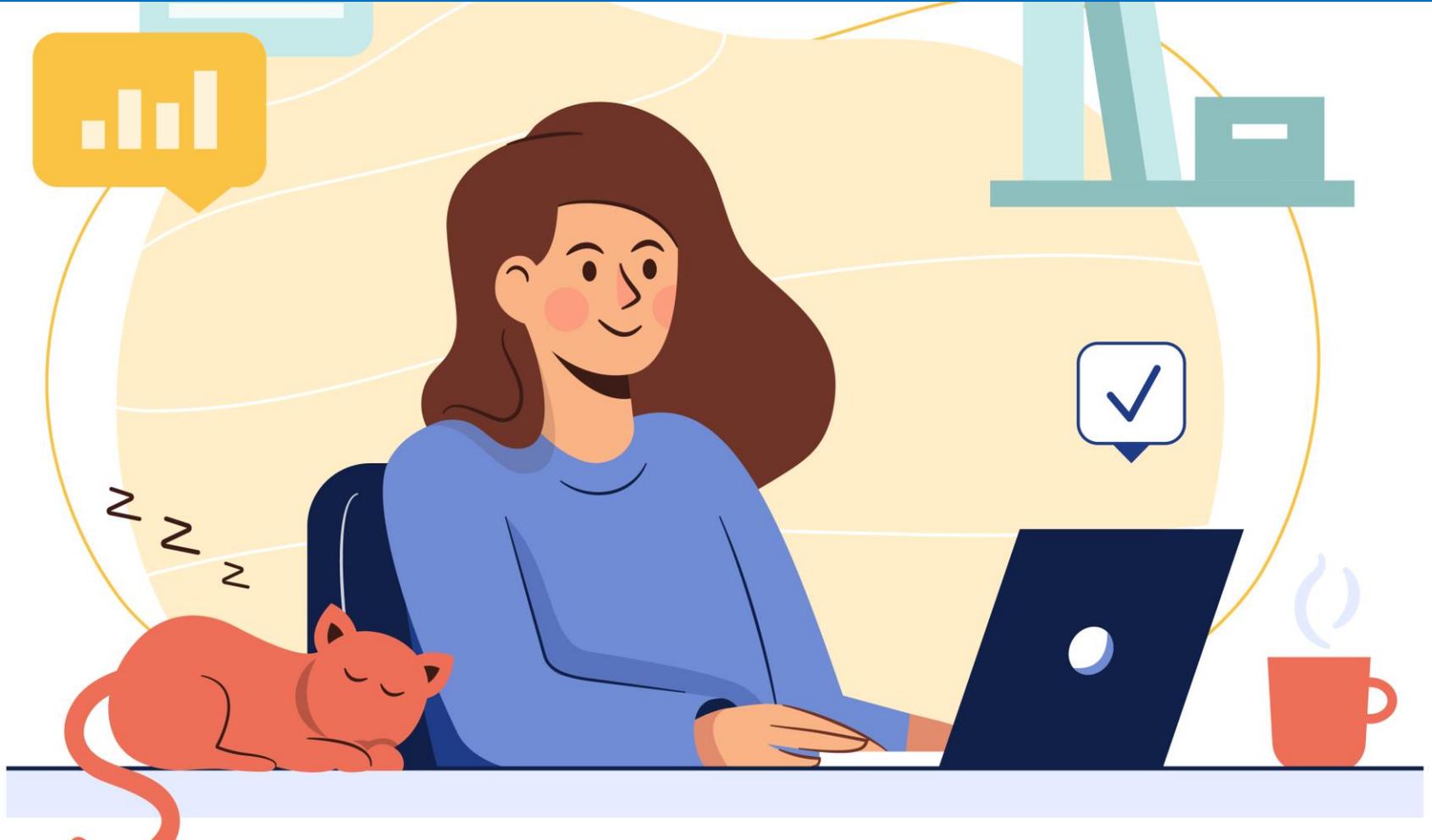




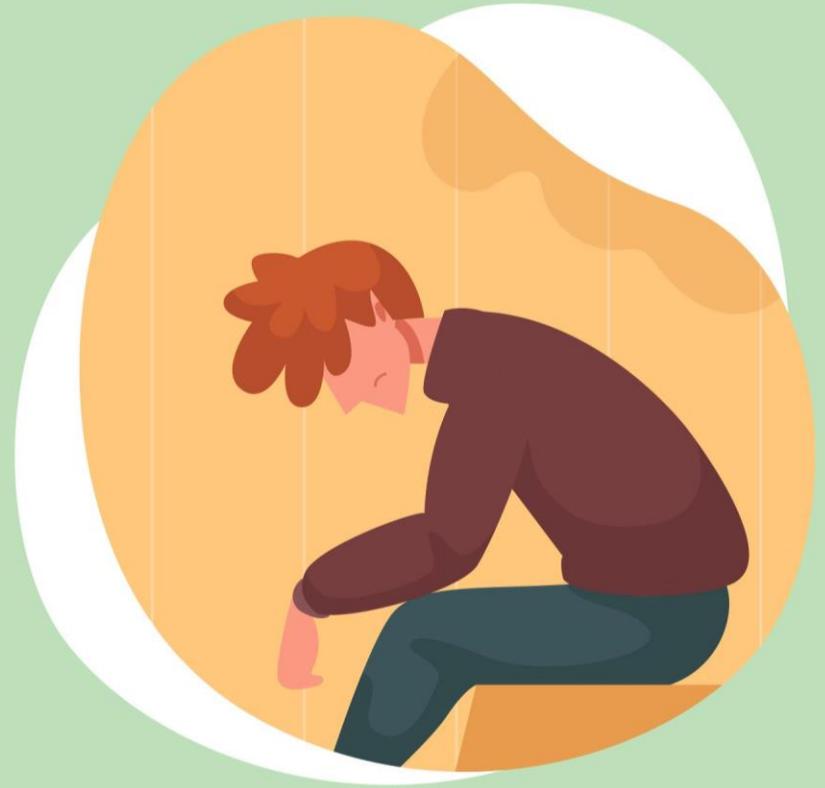
Pandemia



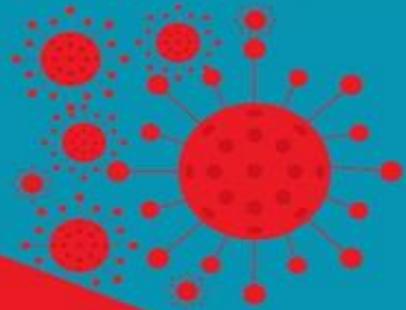
Teletrabajo a la Chilena



Efectos en Salud Mental



Impacto en Género



Liderazgo y Nuevos Desafíos



Rol de GP y la Transformación Digital



**Por eso necesitamos
actualizar nuestra
agenda**

Nuestro rol

Nuestras competencias

**Y nuestra estrategia
de trabajo**

**¿Cuál es el Futuro de
la GP en el Estado?**



RE-ENCONTRÁNDONOS
EN LOS DESAFÍOS FUTUROS
Encuentro de Personas 

