



# Quinto Informe

## Implementación de normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas y verificación de cumplimiento

Ley N°19.882

---

Dirección Nacional del Servicio Civil

Noviembre 2021

[www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl)

[@serviciocivil](#) - [@trabajaeneleestado](#)



# Índice

I. Presentación.....	1
II. Metodología de recolección y análisis de la información .....	3
Aspectos generales del proceso de recolección y análisis de la información.....	3
Recolección y análisis de información para la verificación de normas .....	5
III. Resultados de la revisión.....	7
Resultados globales de cumplimiento de las normas de aplicación general evaluadas.....	7
1.- Norma de Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección Título III Resolución Afecta N°1/2017 .....	10
2.- Norma de Concursabilidad y Carrera Funcionaria Título IV Resolución Afecta N°1/2017 .....	12
3.- Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral Título VII Resolución Afecta N°1/2017 .....	13
4.- Norma de Participación Funcionaria Título I Resolución Afecta N°2/2017 .....	15
IV. Conclusiones .....	18
V. Anexos.....	25
Anexo N°1: Formulario Proceso de Verificación Normas 2021.....	25
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 2020.....	34
Anexo N°3. Servicios Públicos que han presentado incumplimientos en los cuatro procesos de verificación del cumplimiento de las normas en gestión y desarrollo de personas realizados a la fecha.....	38
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 2020 .....	38

# 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 cuarto proceso de monitoreo al cumplimiento indicado, respecto al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020, siendo asimismo, el quinto reporte que se envía a Contraloría General de la República, respecto de las normas de aplicación general.

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 quinto 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>.

Un aspecto relevante a considerar al momento de la implementación y verificación normativa 2020, radica en la actual crisis sanitaria que afecta a nuestro país desde marzo del 2020 y la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, declarado por el decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, así como también el Dictamen N° 3610 del 17 de marzo de 2020, de la Contraloría General de la República, sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la administración del estado a propósito del brote de covid-19. En este escenario, los servicios públicos han debido incorporar nuevos lineamientos en sus procesos administrativos, como consecuencia del trabajo a distancia que realizan sus funcionarios y funcionarias. Es por esta razón, que el proceso de verificación de cumplimiento de las normas de aplicación general también ha sido ajustado de acuerdo a este contexto, buscando empatizar con la realidad actual y flexibilizar la mirada en cumplimiento de las normas de aplicación general, siempre en pos del avance de la agenda de modernización de gestión de personas en el Estado.

Finalmente, para efectos prácticos, 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.

## 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 cuarto proceso de verificación del cumplimiento de las normas, son los que se presentan en el siguiente cuadro, en el que también se indica el nivel de gravedad asignado a cada incumplimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el resto de las normas han sido monitoreadas anualmente por el Servicio Civil a través de las fuentes de información disponibles, sin necesidad de solicitar información adicional a los servicios públicos.

**Tabla 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 2020, 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).</p>	<p>Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2020, 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) en el 100% de estos 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

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 cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2020, cuando:  a) 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.	Servicio Público cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2020, cuando:  a) 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.	Grave
Res. N° 2/2017: Título I. Participación Funcionaria.	Artículo 2°	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 2020.	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 2020.	Grave

La Dirección Nacional del Servicio Civil, como se ha señalado en los informes anteriores, clasificó cada uno de los incumplimientos de 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, se podrá requerir 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 tiempo para su completa instalación en las instituciones públicas, tanto a nivel central como regional, en aquellos servicios con presencia descentralizada. Asimismo, dado el actual contexto de crisis sanitaria y la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, se han realizado ajustes en este proceso de verificación normativo.

## 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 “Proceso de Verificación Normas 2021”), 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 2020**. El plazo para el ingreso de información por parte de dichos Servicios, se inició el día 10 de marzo y concluyó el día 19 de abril, ambas fechas del año 2021. Al respecto, es conveniente reiterar que se consultó el cumplimiento de las cuatro normas más críticas, de acuerdo al avance o importancia estratégica de éstas: (1) Cumplimiento de estándares en procesos de reclutamiento y selección; (2) Concursabilidad y Carrera Funcionaria; (3) Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, y (4) Participación Funcionaria. Además, se realizaron consultas respecto de otras normas para ver el estado de avance de cumplimiento a través de indicadores diseñados para tales efectos, pero que no se consideraron en esta oportunidad para el proceso de verificación.

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 de la Directora Nacional del Servicio Civil.

Se establece un hito adicional a la planificación original, que consiste en dar aviso a las Jefaturas de Servicio con fecha de 8 de Julio, respecto al nivel de cumplimiento obtenido en las 4 normas focalizadas (en base a una tabla personalizada) en formato oficio, con posibilidad de entregar



antecedentes adicionales que permitieran subsanar el incumplimiento hasta el día 15 de julio mediante correo electrónico a casilla reportabilidadgp@serviciocivil.cl.

3. **Optimización del proceso de verificación normativa:** Es importante señalar, que a casi cuatro 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.

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).
- ✓ Implementación de charlas de socialización respecto a normas a ser consultadas, estándares de cumplimiento y plataforma de reportabilidad.
- ✓ 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.
- ✓ Diseño de un proceso de validación en línea a través del diseño de una Hoja de cálculo de Google.

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

Durante el proceso de verificación se les consultó a 247 Servicios Públicos sobre el estado de avance de implementación de las normas de aplicación general durante el 2020.

**Tabla 2. Resultados globales: Número y porcentaje de cumplimientos e incumplimientos de las normas evaluadas durante período enero – diciembre 2020**

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 2020, 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)	247	81 <sup>1</sup>	111	55 <sup>2</sup>	32,79%	44,94%

<sup>1</sup> Incluye 13 Servicios Públicos sin ingresos a su dotación durante el 2020, de acuerdo a las disposiciones señaladas en la Circular N° 15 del Ministerio de Hacienda.

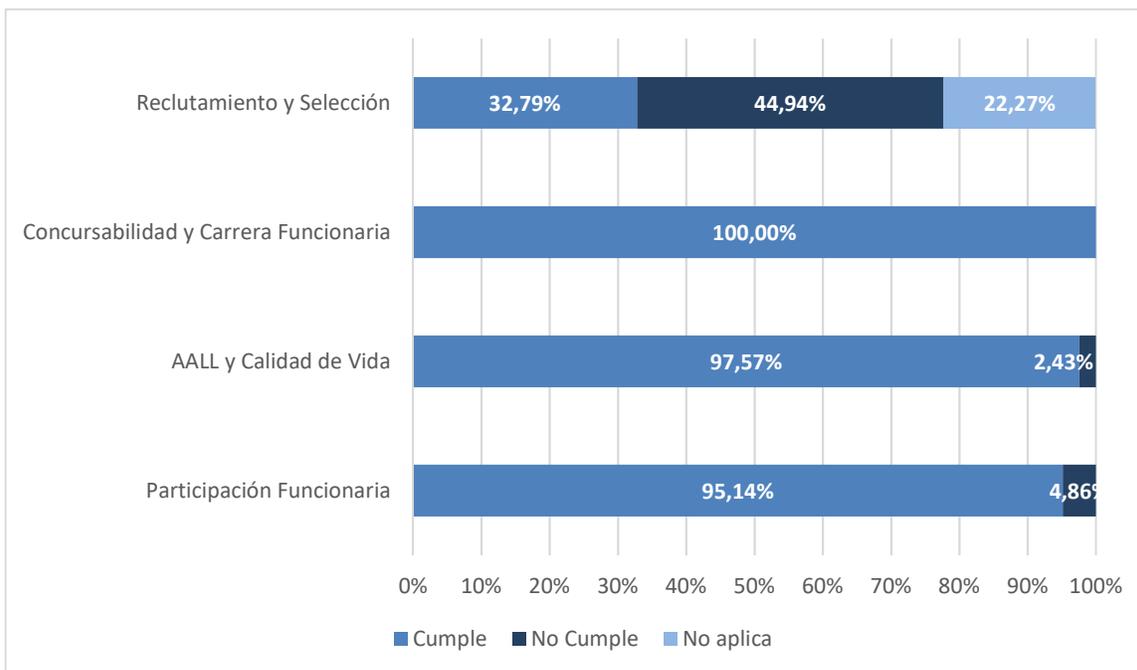
<sup>2</sup> **No Aplica:** instituciones que por su baja cantidad de contrataciones y/o por sus características en el ejercicio de sus funciones en el ámbito gubernamental, no se incorporan con incumplimiento en el presente informe.

Títulos	Estándar de cumplimiento evaluado	Universo	N° Cumple	N° No Cumple	N° No Aplica	% Cumple	% No Cumple
	en el 100% de estos ingresos.						
Título IV Res. Afecta N°1/2017 Concursabilidad y Carrera Funcionaria.	Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal.	241 <sup>3</sup>	241	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 2020, cuando 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.	247	241	6		97,57%	2,43%
Título I Res. Afecta N°2/2017 Participación 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 2020.	247	235	12		95,14%	4,86%

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

<sup>3</sup> El universo de servicios públicos consultados en esta norma son 247, no se 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 tener sólo planta directiva y a la Superintendencia de Pensiones por tener un estatuto de personal que define todos sus cargos como de confianza, y dos CRS de Salud (Peñalolén Cordillera Oriente y Maipú) por no tener cargos de carrera.

**Gráfico 1. Resultados globales de cumplimientos e incumplimientos de las normas evaluadas durante período enero – diciembre 2020.**



Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

Para el presente proceso de verificación que comprendió, el período desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2020, con un número de 247 servicios públicos, es posible visualizar de la tabla anterior, un porcentaje promedio de 81,28% en el cumplimiento de las cuatro normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas evaluadas durante el año 2020.

De las normas evaluadas, las que tuvieron un mayor nivel de **cumplimiento normativo**, son las 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 (241) dieron cumplimiento y remitieron la información requerida, llegando a un porcentaje del **100%** de cumplimiento normativo.
- **Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral:** se evaluó la elaboración e implementación de acciones enmarcadas en un Programa de Calidad de Vida Laboral, en el cual doscientos cuarenta y un (241) servicios públicos dieron cumplimiento a lo solicitado en la norma, lo que equivale a un porcentaje de 97,57%.
- **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 2020, con evidencia de la participación informada. En este caso, doscientos treinta y cinco (235)

servicios públicos enviaron la información solicitada, alcanzando un porcentaje de **95,14%** de cumplimiento normativo.

- **Norma de Cumplimiento de estándares en procesos de Reclutamiento y Selección:** de las normas evaluadas es la que se observa con mayor nivel de **incumplimiento normativo**, en este ámbito normativo 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 once (111) servicios públicos no dieron cumplimiento a lo señalado en la norma, lo que equivale a un porcentaje de **44,94%** 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 2020, para esta norma, es el siguiente:

**Tabla 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 2020, cuando: <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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).</li> </ol>	Muy grave												
	Para el caso de los Servicios de Salud, dada la crisis sanitaria, se flexibilizó el criterio de Reclutamiento y Selección, debido a las condiciones de emergencia para gestionar procesos en medio de la crisis sanitaria derivada de COVID 19.													
	Los estándares específicos que se aplicaron para determinar los cumplimientos e incumplimientos de esta norma en el año 2020 son:													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Total de ingresos</th> <th>% de ingresos con procedimiento 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 mínimo de aplicación de procedimiento de RyS para el año 2020</td> <td rowspan="4">Se exigirá que el 100% de los ingresos sin reclutamiento y Selección cuente con resolución fundada</td> </tr> <tr> <td>Entre 11 y 30 personas ingresadas.</td> <td>El estándar requerido es de un 70% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.</td> </tr> <tr> <td>Entre 31 y 50 personas ingresadas.</td> <td>El estándar requerido es de un 80% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.</td> </tr> <tr> <td>Más de 50 personas ingresadas.</td> <td>El estándar requerido es de un 90% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.</td> </tr> </tbody> </table>		Total de ingresos	% de ingresos con procedimiento de RyS	% de resoluciones de excepción elaboradas	Menos de 10 personas ingresadas.	Se exime de exigencia de un estándar mínimo de aplicación de procedimiento de RyS para el año 2020	Se exigirá que el 100% de los ingresos sin reclutamiento y Selección cuente con resolución fundada	Entre 11 y 30 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 70% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	Entre 31 y 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 80% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.	Más de 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 90% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.
	Total de ingresos		% de ingresos con procedimiento de RyS	% de resoluciones de excepción elaboradas										
Menos de 10 personas ingresadas.	Se exime de exigencia de un estándar mínimo de aplicación de procedimiento de RyS para el año 2020	Se exigirá que el 100% de los ingresos sin reclutamiento y Selección cuente con resolución fundada												
Entre 11 y 30 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 70% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.													
Entre 31 y 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 80% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.													
Más de 50 personas ingresadas.	El estándar requerido es de un 90% o más de ingresos por proceso de reclutamiento y selección.													

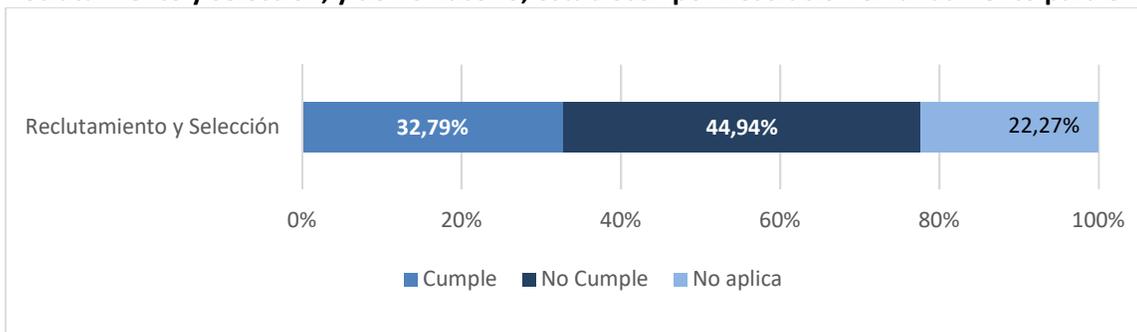
**Tabla 4. Cumplimientos e incumplimientos de servicios públicos que aplican procedimiento de reclutamiento y selección, y de no hacerlo fundamentan mediante Resolución**

Detalle	Servicio Público aplica procedimiento de reclutamiento y selección, y fundamenta mediante Resolución	
	N° Servicios	%
<b>Cumple</b>	<b>81</b>	<b>32,79%</b>
<b>No cumple</b>	<b>111</b>	<b>44,94%</b>
<b>No Aplica (*)</b>	<b>55</b>	<b>22,27%</b>
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

(\*) **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.

**Gráfico 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**



Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

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 2020”, columna “Norma Reclutamiento y Selección”.

## 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 2020, para esta norma, es el siguiente:

**Tabla 5. 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 6.**  
**Cumplimientos e Incumplimiento en el envío al Servicio Civil de reporte de cumplimiento del Plan Trienal**

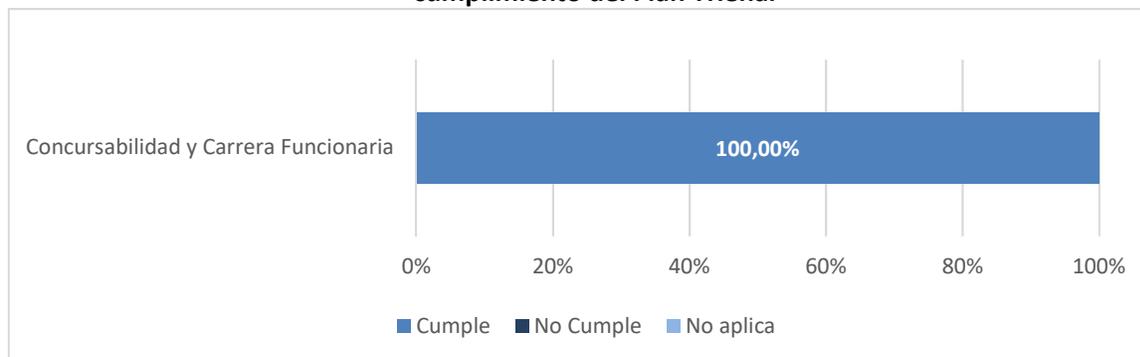
Detalle	Servicio Público reporta cumplimiento del Plan Trienal	
	N° Servicios	%
<b>Cumple</b>	<b>241</b>	<b>100,0%</b>
<b>No cumple</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total general</b>	<b>241(*)</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

(\*) El Universo de servicios públicos consultados en esta norma son 241, 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 tener sólo planta directiva y a la Superintendencia de Pensiones por tener un estatuto de personal que define todos sus cargos como de confianza, y dos CRS de Salud (Peñalolén Cordillera Oriente y Maipú) por no tener cargos de carrera

Como se ha señalado para esta norma, no existen servicios públicos con incumplimiento en el envío al Servicio Civil de reporte de cumplimiento del Plan Trienal.

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



Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

### 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 2020, para esta norma, es el siguiente:

**Tabla N°7. Incumplimiento en materia de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral**

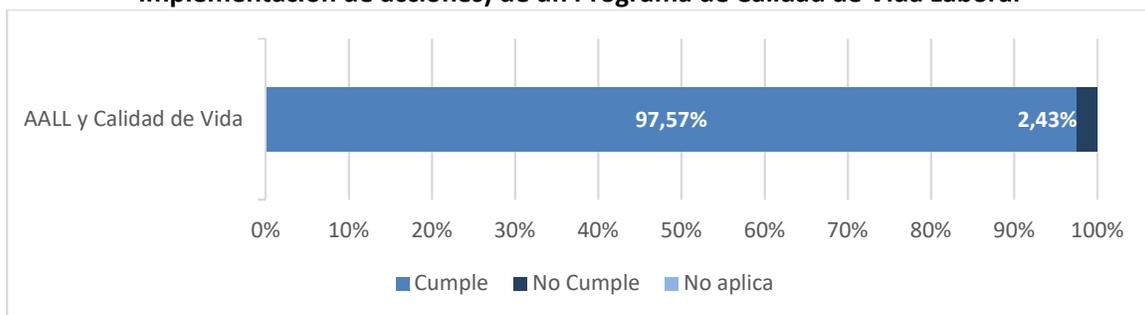
Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 39° Título VII Res. Afecta N°1/2017 Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	a) Servicio Público no cumple la presente norma, en el proceso de verificación del año 2020, cuando: Teniendo los 3 instrumentos indicados: (1) Evaluación Ambientes 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. Nota: En el caso de (1) se refiere la implementación de acciones del plan de intervención de ambientes laborales.	Grave

**Tabla 8. Cumplimientos e incumplimientos en materia del desarrollo (elaboración e implementación de acciones) de un Programa de Calidad de Vida Laboral**

Detalle	Servicio Público desarrolla un Programa de Calidad de Vida Laboral	
	N° Servicios	%
<b>Cumple</b>	<b>241</b>	<b>97,57%</b>
<b>No cumple</b>	<b>6</b>	<b>2,43%</b>
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

**Gráfico 4. Cumplimientos e incumplimientos en materia del desarrollo (elaboración e implementación de acciones) de un Programa de Calidad de Vida Laboral**



Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

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 2020”, columna “Norma ALL y Calidad de Vida”.

#### 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 2020, para esta norma es el siguiente:

**Tabla 9. Incumplimiento en materia de Participación Funcionaria**

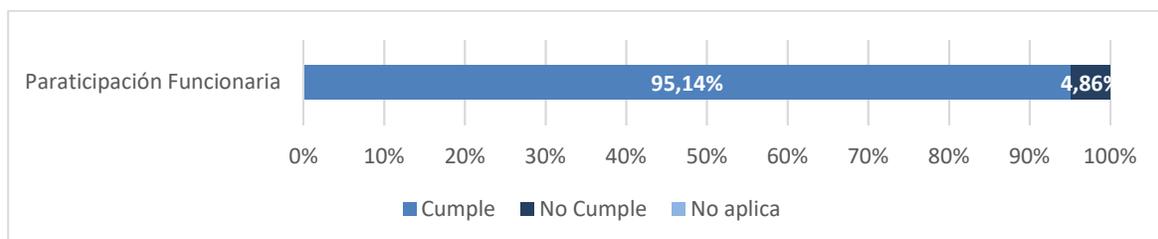
Artículo	Incumplimiento	Categoría de Incumplimiento
Artículo 2°  Título I Res. Afecta N°2/2017 Participación Funcionaria	Servicio Público no envía al Servicio Civil reporte de la ejecución de la agenda o plan de trabajo anual o plurianual o acciones realizadas con los funcionarios y/o representantes de las Asociaciones de Funcionarios, del año 2020.	Grave

**Tabla 10. 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 2020**

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 2020	
	N° Servicios	%
<b>Cumple</b>	<b>235</b>	<b>95,14%</b>
<b>No cumple</b>	<b>12</b>	<b>4,86%</b>
<b>No aplica</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

**Gráfico 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 2020.**



Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

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 2020”, columna “Norma Participación Funcionaria”.

**Tabla 11. 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 2020**

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	0		
Ministerio de Bienes Nacionales	1	1	0		1
Ministerio de Defensa Nacional	2	1	0		2
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	4	3	0	1	
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	2	1	0	1	
Ministerio de Educación	5	5	0		1
Ministerio de Energía	0		0		
Ministerio de Hacienda	3	1	0	2	2
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	4	3	0		1
Ministerio de la Cultura y las Artes y el Patrimonio	2	2	0		
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	2	2	0		
Ministerio de Minería	1		0		1
Ministerio de Obras Públicas	7	5	0	1	1
Ministerio de Relaciones Exteriores	0		0		
Ministerio de Salud	0		0		
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	1	1	0		
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	4	3	0		1
Ministerio del	1	1	0		

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
Deporte					
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	74*	73	0	1	1
Ministerio del Medio Ambiente	2	2	0		
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	5	4	0		1
Ministerio Secretaría General de Gobierno	1	1	0		
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	1	1	0		
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

Fuente: Sistemas Reportabilidad Servicio Civil

\*Incluye 56 gobernaciones, 16 intendencias y 6 servicios centralizados dependientes.+

**Tabla 12. Número de SS.PP. con cumplimientos/incumplimientos de normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, proceso de verificación del año 2020**

Número de SS.PP. con cumplimientos/incumplimientos normativos	N° SS.PP.	%
Servicios Públicos con <b>cumplimientos</b> en las 4 normas evaluadas	124(*)	50,20%
Servicios Públicos con <b>1 incumplimiento</b> respecto de las 4 normas evaluadas	117	47,37%
Servicios Públicos con <b>2 incumplimientos</b> respecto de las 4 normas evaluadas	6	2,43%
<b>N° Total Servicios Públicos</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>

(\*) Incluye 44 instituciones que por su baja cantidad de contrataciones durante todo el año 2020, y/o por sus características distintivas, en forma excepcional no se incorporan con incumplimiento en el presente informe.

En este cuadro se visualiza que existe un número de 124 servicios públicos que cumplieron los 4 aspectos normativos evaluados para el año 2020, lo que representa un porcentaje de 50,20% del total de instituciones. Por el contrario, el número de servicios con mayores incumplimientos son 6, dado que, de las 4 normas evaluadas, tienen incumplimientos en dos (2) de ellas.

El número más alto de servicios con incumplimientos, se presenta en aquellos que, de las 4 normas evaluadas tienen 1 norma con incumplimiento. Esto alcanza a 117 servicios públicos, lo que representa un 47,37% del total de 247 instituciones afectas a evaluación normativa durante el año 2020.

## IV. Conclusiones

A casi cuatro años de la dictación de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, y con la experiencia de este cuarto 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, y este año en particular por el contexto de crisis sanitaria que nos afecta. Adicionalmente, para este período de verificación se consideró en algunas de las consultas la realización de acciones específicas, dado el actual contexto de pandemia, en el entendido que se pudieran haber modificado algunos procesos en materia de gestión y desarrollo de personas en general.
- Se desprende desde lo expresado con anterioridad, la necesidad de estar constantemente evaluando la pertinencia de los estándares de cumplimiento normativo y el contexto donde se inserta este fenómeno, siempre con miras de propiciar avances en materia de gestión de personas que vayan impactando gradualmente, en la gestión y misión de los servicios en su rol con la ciudadanía.
- Asimismo, se continúa evaluando el cumplimiento de las normas en base a la definición de focos prioritarios en algunas de ellas, más allá de que el monitoreo constante realizado por el equipo de consultores considere las demás normas existentes. Contar con una panorámica amplia de información de cumplimiento normativo, resulta ser un insumo relevante para implementar estrategias de acompañamiento y asesoría a los servicios públicos en las materias que las normas abordan.
- 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, directivos y jefaturas, uno de los factores más importantes para hacer efectiva la implementación y cumplimiento 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.

- Nuevamente, al igual que el año anterior, se observa un compromiso en los servicios públicos por cumplir con los requerimientos de información que se hace desde el Servicio Civil. Esto queda demostrado, en el alto nivel de respuesta y 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. Es posible visualizar que desde el campo de la formalidad, el cumplimiento de las normas citadas es alto y por tanto, la estrategia de acompañamiento debe ir migrando hacia la implementación de prácticas efectivas que se instalen en la realidad organizacional, impulsando procesos de modernización.
  
- Al observar los cuatro procesos de verificación del cumplimiento normativo, efectuados desde la vigencia de las normas de aplicación general entre los años 2018 - 2021, se evidencia que algunos servicios públicos han presentado incumplimientos en los cuatros procesos, en distintas normas evaluadas. Los Servicios que están en esta situación, son los siguientes:
  - 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

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

- De las cuatro normas evaluadas, las que presentan el **más alto nivel de cumplimiento** en el actual proceso de verificación, son las que se encuentran asociadas a los siguientes aspectos :
  - **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 247 servicios públicos. Dado el alto nivel de cumplimiento de esta norma, estará dentro de los desafíos de esta Dirección Nacional, avanzar en evaluar la implementación y calidad de los procesos concursales, y su vinculación con otros procesos claves en el desarrollo de personas dentro de Estado, como son inducción, formación y desarrollo de carrera.
  - **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 doscientos cuarenta y un servicios públicos dieron cumplimiento a lo solicitado en la norma, lo que equivale a un porcentaje de 97,57% de cumplimiento. Es importante indicar asimismo, que vista la crisis sanitaria imperante, se incorporaron consultas específicas asociadas a la implementación de acciones de apoyo a funcionarios, dada la relevancia de aspectos tales

como conciliación persona – familia – trabajo, gestión de equipos, evaluación de factores psicosociales, entre otros.

- **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 2020, con evidencia de la participación informada. En este caso, doscientos treinta y cinco (235) servicios públicos enviaron la información solicitada, alcanzando un porcentaje de **95,14%** de cumplimiento normativo.
- 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 que 81 instituciones cumplen con lo establecido en la norma, alcanzando un 32,79% del universo informado, mientras que 111 instituciones evidencian incumplimiento, lo que alcanza un 44,94%, para un universo de 247 servicios públicos. La diferencia restante (22,27%) se da por casos de instituciones donde no aplica el cumplimiento o incumplimiento, puesto que no contaron con ingresos durante el año 2020.

En cifras globales, el número de ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo durante el año 2020, informado por los 247 Servicios afectos a las normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, alcanzó una cifra total de 5.446 cargos, de los cuales ingresaron con aplicación de un proceso de reclutamiento y selección un número de 2.912 cargos, lo que representa un 53,47% del total de contrataciones. Por el contrario, ingresaron 2.534 cargos sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección, lo que representa un 46,53% del total. De los ingresos que se realizaron sin aplicación de procedimiento de reclutamiento y selección (2.534 cargos) los Servicios informaron que elaboraron resoluciones que fundamentan las razones de dicha excepción para 2.286 cargos, es decir, en 248 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 2019, se observa que hay una leve disminución del porcentaje de los cargos que pasaron por un procedimiento de reclutamiento y selección en su ingreso a la Administración. Esto pues, en el año 2019, un 54,84% de los cargos a Contrata y Código del Trabajo habían pasado por estos procesos, versus un 53,47% en el año 2020. En general, el indicador respecto a los ingresos de contrata y código del trabajo por proceso de selección se ha mantenido alrededor del 50% en todos los años que se ha medido (2018 al 2020).

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, generalizando estos casos y utilizando las mismas razones fundadas.

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. Sin embargo, es necesario considerar que en particular el año consultado estuvo afectado por la crisis sanitaria y al mismo tiempo por restricciones presupuestarias, tanto en lo que concierne a las contrataciones como también en la disminución del presupuesto de capacitación, con lo cual se sumaron complejidades a las decisiones en materia de gestión y desarrollo de personas que pudieran haber afectado el cumplimiento de esta norma.

Independiente del contexto y las restricciones presupuestarias, se mantiene 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. Lo anterior, se podría traducir en establecer un listado de tipificación de las razones fundadas en conjunto a Contraloría General de la República, que permitan limitar el número y variabilidad de las excepciones presentadas por los servicios públicos.

- Para la implementación 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. Es en relación a esta coordinación que es necesario fortalecer y profundizar este vínculo de acción coordinada y permanente, robusteciendo mecanismos de supervisión y acompañamiento a servicios públicos, 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, pero que, sin embargo, están siendo monitoreadas periódicamente en 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<sup>4</sup> un 54% de los cargos de Jefaturas de Gestión de Personas estaban en el 2° o 3° nivel jerárquico, y para el año 2020, esta cifra alcanzó un 81,8%. Esto se podría vincular a una mayor influencia de las áreas de Gestión y Desarrollo de Personas, lo cual sería un factor favorable para el avance en el cumplimiento normativo.
- 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 98,8%, 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 el año 2020 aumentó a un 96,8%.
- Gestión de Prácticas Profesionales: desde la publicación de la norma, se ha producido un aumento de los alumnos seleccionados, y es así como en el año 2020 los alumnos seleccionados alcanzaron los 2.531. La evolución de los estudiantes seleccionado se muestra en la siguiente tabla.

Año	Estudiantes Seleccionados Prácticas Chile
2017	419
2018	866
2019	2428
2020	2531

- Formación y Capacitación: para esta norma, entre varios factores se mide la cantidad de participantes en cursos de capacitación registrados en SISPUBLI, siendo posible describir que en el año 2020 hubo 152487participantes. Internamente como Servicio Civil, se está decidiendo la incorporación de esta norma en siguientes procesos de verificación normativa en categoría de relevancia “grave”, para sostener y aumentar los esfuerzos de los servicios públicos en esta materia.
- Rol de Jefaturas: en esta norma lo que se mide como indicador es el porcentaje de servicios públicos que en sus reglamentos especiales de calificación vigentes aplican evaluación de liderazgo a sus directivos (y en algunos casos, también profesionales con personal a cargo). Para el año 2020, esta cifra alcanzó un 70,4%. Importante mencionar que este indicador está en constante desarrollo y movimiento, debido a la actualización de Reglamentos Especiales de Calificación, que no responden necesariamente a la temporalidad de los procesos de verificación normativa.

<sup>4</sup> Informe de Resultados Barómetro Gestión de Personas de la Administración Central del Estado, actualizado con resultados de Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado. <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2017-Informe-Global-Resultados-Barometro-de-Gesti%C3%B3n-de-Personas-2016.pdf>

- Gestión del Desempeño Individual y Sistema de Calificaciones: a partir de la implementación de la norma, un 81,4% de los servicios públicos declara que en su sistema de Gestión del Desempeño se contempla un procedimiento de retroalimentación. Avalando que es un resultado positivo, será relevante ampliar el foco de cumplimiento normativo a la cobertura de los procesos de retroalimentación de desempeño, clave en la instalación de este proceso crítico.
- Para la efectiva implementación de las normas en gestión y desarrollo 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. En ese contexto, se plantea la necesidad de implementar estrategias diferenciadas de acompañamiento a los servicios públicos, dependiendo de su complejidad y madurez institucional, dotación, presencia regional, compromiso explícito de autoridad, entre varios elementos, que dotarán al proceso de consultoría y cumplimiento normativo de mayor especificidad y flexibilidad ante las demandas actuales.
- 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 gestiones permanentes y necesarias para la difusión y sensibilización de las normas, especialmente en los niveles directivos, así como también considerar el ámbito regional. 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 así también, a través de acciones de sensibilización para equipos directivos, dirigentes y otros actores clave.  
Si bien desde el escenario de crisis sanitaria y restricción presupuestaria la dinámica de interacción cambió de lo presencial a lo remoto, es importante consignar que durante el año 2020, se realizaron 1144 reuniones de asesoría a servicios públicos, impactando a 3895 funcionarios/as, siendo un 42,5% de ellos, de regiones distintas a la Metropolitana.

Para finalizar este informe, es relevante señalar que el proceso de verificación normativa es una labor continua para el Servicio Civil, que incluye aspectos de mejora y aprendizajes, en cada proceso de verificación. Cabe destacar que la medición del año 2021 -que se realizará en el primer trimestre de 2022- se verá impactada por la actual crisis sanitaria que se está viviendo a nivel mundial y que tanto ha afectado a nuestro país. Esto demandará nuevamente 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 debido enfrentar y afrontar directamente la pandemia. En línea con lo anterior, se destaca que dado el alto nivel de cumplimiento observado a nivel global, al parecer los efectos naturales de la crisis sanitaria no se ven reflejados claramente en los resultados, y que los servicios públicos a pesar de las dificultades, continuaron desarrollando las acciones que están involucradas en las normas.

Además, enfatizar que dados los acontecimientos nacionales y mundiales a partir de fines de 2019 se hace necesario tener a la vista una mirada más amplia y realista tanto de los desafíos como de

las dificultades que enfrentan las instituciones, en el entendido que su funcionamiento está inserto en un sistema mayor donde tienen injerencia disposiciones presupuestarias, acontecimientos del entorno y las propias dinámicas de la organización, como cambios de administración, cambio de directivos, entre otros. En este sentido, es posible vislumbrar que el 2022, como Servicio Civil debemos enfocarnos en una fuerte estrategia de sensibilización y difusión, dado el cambio de administración que está ad portas. Además, y como factor a considerar, es relevante destacar que en el actual período de gestión gubernamental, hubo más de cien nuevas jefaturas de gestión y desarrollo de personas, que si bien reciben una inducción que incluye las normas, requieren de un proceso de aprendizaje para conocerlas e implementarlas.

Este escenario, 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, lo que también tendrá efecto en las temáticas que se evaluarán en el siguiente período de medición y monitoreo, imprimiendo un desafío colectivo que permita ir avanzando, de manera consolidada, en el fortalecimiento de la gestión de personas en el Estado.

El desafío que se perfila desde esta Dirección Nacional es avanzar sistemáticamente en un modelo de consultoría que por un lado, asegure el cumplimiento de las normas de aplicación general, pero que de forma paralela, logre establecer estrategias de trabajo diferenciado con los servicios públicos, considerando las diversas realidades y necesidades existentes, con el claro foco de apuntalar procesos de mayor impacto estratégico en gestión de personas, y su consecuente relación con la prestación de los servicios a la ciudadanía.

## V. Anexos

### Anexo N°1: Formulario Proceso de Verificación Normas 2021

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

#### **TITULO III ESTÁNDARES EN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

##### CONTEXTO A CONSIDERAR:

Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo realizados por procesos de Reclutamiento y Selección entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.

#### **1. Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo realizados por procesos de Reclutamiento y Selección entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.**

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 24 de la ley N°21.192. - Contrataciones a plazo fijo, inferiores a un año (en cargos no permanentes y/o contrataciones para situaciones específicas y puntuales acotadas en el tiempo

##### **Pregunta**

##### **Respuesta**

a. N° de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección, durante el año 2020.

b. N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección, fundamentados vía resolución fundada firmada por la Jefatura del Servicio, durante el año 2020.

c. N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección y sin resolución que fundamente la excepción, durante el año 2020.

N° total de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo (a+b+c)

Porcentaje de ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo cubiertos por procesos de Reclutamiento y Selección

#### **2. En el caso que su Servicio haya dictado resoluciones que fundamentan la excepción de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección, indique cuál ha sido la fundamentación más recurrente indicada por su institución, durante el año 2020 (elija solo una opción):**

- 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 tiempos requeridos para desarrollar el proceso
- Por instrucción o solicitud de autoridad o jefatura que solicita contratación directa por experiencia laboral o trayectoria del contratado.
- Otro/os fundamentos: Indique cual/es en cuadro de observaciones.-

### **Cuadro Observaciones**

Si lo requiere incorpore a continuación un comentario para la pregunta anterior.

### **ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO 2020**

En las excepciones de aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección para las contrataciones en calidad jurídica Contrata o Código de Trabajo, el Servicio elabora la correspondiente resolución fundada.

Se espera, que la aplicación del procedimiento de Reclutamiento y Selección sea, a lo menos, al 90% de las contrataciones a contrata y/o Código del Trabajo realizadas en el año 2020.

## Formulario Norma de “Concursabilidad y Carrera Funcionaria”

### **TITULO IV CONCURSABILIDAD Y CARRERA FUNCIONARIA.**

#### **Su institución:**

- a. Se rige por el Estatuto Administrativo y tiene planta definida por DFL o Ley según corresponda
- b. Se rige por el Estatuto Administrativo y no tiene planta definida por DFL o Ley según corresponda
- c. Se rige por Código del Trabajo
- d. Corresponde a un Servicio de Vivienda y Urbanización

#### **1. Indique si su Servicio cuenta con escalafón de mérito actualizado, es decir, elaborado de acuerdo al resultado final del último proceso de calificaciones.**

- Sí, el Servicio cuenta con escalafón de mérito actualizado.
- No, el Servicio no cuenta con escalafón de mérito actualizado

#### **Escalafón de mérito actualizado**

Si responde, que sí cuenta con escalafón de mérito actualizado, por favor suba el archivo del mismo.

#### **2. Ascensos en cargos de planta Pregunta**

**Respuesta**

- a. N° de ascensos realizados en cargos de Planta durante el año 2020, considerando para ello el número de personas ascendidas, de acuerdo a escalafón de mérito y/o concursos de acreditación por competencias (aplicar solo al Sector Salud, para técnicos administrativos y auxiliares), según proceda.
- b. N° de ascensos pendientes, considerando para ello cargos que inmediatamente podrían proveerse por ascenso, pero que esto aún no se han realizado.

#### **Concursos de Promoción**

#### **3. N° de vacantes disponibles para concursos de promoción (Directivos de carrera, profesionales, fiscalizadores y técnicos - no sector salud-) al 01 de enero de 2020. (si no tiene cargos vacantes indicar 0)**

**Pregunta**

**Respuesta**

N° de vacantes disponibles para concursos de promoción.

#### **4. ¿Su servicio realizó concurso de promoción en el año 2020?**

- Sí
- No

**5. N° de vacantes concursadas para promoción y cargos provistos, durante el año 2020.****Pregunta****Respuesta**

N° de vacantes concursadas para promoción, durante el año 2020.

N° de cargos provistos por concurso de promoción, durante el año 2020.

**Concursos de Encasillamiento****6. N° de vacantes disponibles para concursos de encasillamientos en 2020 al 01 de enero de 2020. (si no tiene cargos vacantes indicar 0)****Pregunta****Respuesta**

N° de vacantes disponibles para concursos de encasillamientos

**7. ¿Su servicio realizó concurso de encasillamiento en el año 2020?**

- Sí

- No

**8. Cargos provistos por concurso de encasillamiento, durante el año 2020.****Pregunta****Respuesta**

N° de vacantes concursadas en encasillamiento, durante el año 2020.

N° de cargos provistos por concurso de encasillamiento, durante el año 2020

**9. Comentario**

Si lo requiere incorpore a continuación un comentario para la pregunta anterior.

**ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO 2020**

Servicio Público envía al Servicio Civil reporte del cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal de regularización de Concursabilidad o vacantes existentes.

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

### **TITULO VII AMBIENTES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL**

#### **AMBIENTES LABORALES**

#### **1. Indique si su Servicio realizó evaluación del estado de los ambientes laborales durante el año 2020**

- Sí, el Servicio realizó evaluación de ambientes laborales durante el año 2020.
- No, el Servicio no realizó evaluación de ambientes laborales durante el año 2020. Indique las razones en el apartado comentarios

#### **Comentarios**

Solo para efectos de información, indique las razones por las cuales no efectuó la evaluación de ambientes laborales durante el año 2020

#### **2. ¿Qué instrumento de medición o metodología utilizó para la evaluación del estado de los ambientes laborales durante el año 2020?**

Puede elegir más de una (1) alternativa, independiente de si la aplicación fue presencial o remota.

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

#### **Comentarios**

Si lo requiere incorpore a continuación un comentario para la pregunta 2.

#### **3. Respecto de la evaluación del estado de los ambientes laborales y la aplicación de planes de intervención. ¿Su Servicio implementó acciones del Plan de Intervención durante el año 2020, respecto de la última medición realizada por la institución para la evaluación del estado de los ambientes laborales?**

- Sí, el Servicio implementó acciones del Plan de Intervención durante el año 2020.

- No, el Servicio no implementó acciones del Plan de Intervención durante el año 2020. Indique las razones en el apartado comentarios

### **Comentarios**

Solo para efectos de información, indique las razones por las cuales no implementó acciones del Plan de Intervención durante el año 2020

## **CONCILIACIÓN**

### **4. En contexto de pandemia, su servicio ha realizado internamente evaluación de tensiones conciliatorias, considerando las especiales condiciones de trabajo en pandemia (trabajo a distancia (remoto) y/o en turnos?**

- Sí, el Servicio realizó evaluación de tensiones conciliatorias, considerando el trabajo a distancia durante el año 2020.

- No, el Servicio no realizó evaluación de tensiones conciliatorias, considerando el trabajo a distancia, durante el año 2020. Indique las razones en el apartado comentarios

### **Comentarios**

Solo para efectos de información, indique las razones por las cuales no efectuó la evaluación de tensiones conciliatorias durante el año 2020

### **5. Señale si su institución en el año 2020 realizó acciones conciliatorias:**

- Sí, se realizaron las acciones programadas por el protocolo de conciliación

- Sí, se realizaron las acciones programadas y nuevas acciones producto de la crisis

- Sí, se realizaron nuevas acciones, producto de la emergencia sanitaria, que reemplazaron las acciones programadas.

- No se realizaron acciones conciliatorias el 2020.

### **6. Si su respuesta anterior es sí, en cualquiera de las alternativas indicadas, indique las acciones realizadas que tuvieron el mayor número de funcionarias/os participantes y/o involucrados:**

(Puede elegir varias opciones. Checkbox)

- Seguimiento telefónico- Webinar o charlas temáticas

- Encuestas relacionadas con cualquier aspecto relativo a la situación de pandemia y/o trabajo remoto en crisis sanitaria por Covid-19.

- Envío de información pertinente (cápsulas informativas, infografías, correos, entre otros)

- Uso de la medida de postergación de feriados según indicado por Contraloría General de la República.
- Acciones para apoyar la corresponsabilidad en las tareas domésticas y/o de cuidado.
- Acciones para la prevención de violencia de género.
- Otras acciones. Favor especifique en cuadro de Comentarios

### **Comentarios**

Si lo requiere incorpore a continuación un comentario para la pregunta 6.

## **PLAN ANUAL DE PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL**

### **7. Respecto del Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, indique si su Servicio posee este plan vigente, difundido y formalizado.**

- Sí, el Servicio posee Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, vigente, difundido y formalizado.
- No, el Servicio no posee Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, vigente, difundido y formalizado.

### **8.¿El Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, se implementaron acciones en su Servicio durante el año 2020?**

- Sí, el Servicio implementó acciones del Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, durante el año 2020.
- No, en el Servicio no se implementaron acciones del Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, durante el año 2020.

*\*Cualquier información respectiva de esta norma podrá ser requerida por el Servicio Civil.*

## **ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO 2020**

El estándar de cumplimiento es haber ejecutado acciones en dos de los siguientes ámbitos normativos:

- Plan de intervención de AALL
- Protocolo de conciliación en el contexto de crisis sanitaria por epidemia Covid-19.
- Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

## Formulario Norma de “Participación Funcionaria”

### **TITULO I PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA**

**1. Respecto de la Participación Funcionaria, ¿su Servicio elaboró agenda o plan de trabajo anual o plurianual con acciones para el año 2020?**

- Sí
- No

**2. Respecto de la Participación Funcionaria, ¿su Servicio realizó acciones durante el año 2020, independiente si contaba o no, con una agenda o plan de trabajo previo?**

- Sí
- No

#### **Medio de verificación (acciones de participación en su Servicio)**

Si la respuesta anterior es Sí, 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.

**3. Indique los principales mecanismos utilizados durante el año 2020 para las acciones de participación.**

Puede elegir varias opciones. Checkbox.

- 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 Calificaciones, Política de Gestión y Desarrollo de Personas, Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual, entre otros).
- Otro: Favor especifique el mecanismo utilizado para las acciones de participación- en cuadro de comentarios
- Cuadro de comentarios.

#### **Comentarios**

Si lo requiere incorpore a continuación un comentario para la pregunta anterior.

**4. Informe o Carta de Asociación/es de Funcionarios.**

Como medio de verificación de la participación en su Servicio, favor adjunte carta de la/s

Asociación/es de Funcionarios, que dé cuenta del trabajo realizado en forma conjunta, indicando previamente lo siguiente:

- Sí, se adjunta Informe o Carta de Asociación/es de Funcionarios.
- No se adjunta Informe o Carta de Asociación/es de Funcionarios.
- No hay Asociación de Funcionarios en la institución.

### **Informe o Carta de Asociación/es de Funcionarios**

Si la respuesta anterior es "Sí Adjunta...", favor suba como archivo la /s Carta/s de Asociación/es de Funcionarios que dé cuenta del trabajo realizado en forma conjunta. Si cuenta con más de una (1) Asociación de Funcionarios, adjunte la mayor cantidad posible de cartas.

### **ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO 2020**

Servicio Público 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 2020.

## 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 2020.

Ministerio	Institución / Entidad	Norma Reclutamiento. y Selección)	Norma AALL y Calidad de Vida	Norma Participación. Funcionaria	Total Incumplimientos por cada Servicio
Ministerio de Agricultura	Instituto de Desarrollo Agropecuario	1			1
Ministerio de Bienes Nacionales	Subsecretaría de Bienes Nacionales	1		1	2
Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría de Defensa			1	1
Ministerio de Defensa Nacional	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	1		1	2
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena		1		1
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Fondo de Solidaridad e Inversión Social	1			1
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Subsecretaría de Evaluación Social	1			1
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Subsecretaría de Servicios Sociales	1			1
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio Nacional del Consumidor	1			1
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo		1		1
Ministerio de Educación	Dirección de Educación Pública	1			1
Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	1			1
Ministerio de Educación	Junta Nacional de Jardines Infantiles	1			1
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	1			1
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación Parvularia	1		1	2
Ministerio de Hacienda	Secretaría y Administración General de Hacienda	1			1
Ministerio de Hacienda	Servicio Nacional de Aduanas		1	1	2
Ministerio de Hacienda	Unidad de Análisis Financiero		1	1	2

Ministerio	Institución / Entidad	Norma Reclutamiento. y Selección)	Norma AALL y Calidad de Vida	Norma Participación. Funcionaria	Total Incumplimientos por cada Servicio
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Secretaría y Administración General de Justicia	1			1
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio de Registro Civil e Identificación			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 Cultura y las Artes y el Patrimonio	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	1			1
Ministerio de la Cultura y las Artes y el Patrimonio	Subsecretaría de las Culturas y las Artes	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 la Mujer y la Equidad de Género	Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género	1			1
Ministerio de Minería	Secretaría y Administración General de Minería			1	1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Hidráulicas	1			1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Vialidad	1			1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Aguas	1			1
Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas			1	1
Ministerio de Obras Públicas	Instituto Nacional de Hidráulica		1		1
Ministerio de Obras Públicas	Secretaría y Administración General de Obras Públicas	1			1
Ministerio de Obras Públicas	Superintendencia de Servicios Sanitarios	1			1
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Secretaría y Administración General de Transportes	1			1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Parque Metropolitano	1			1
Ministerio de Vivienda y	Servicio de Vivienda y Urbanización			1	1

Ministerio	Institución / Entidad	Norma Reclutamiento. y Selección)	Norma AALL y Calidad de Vida	Norma Participación. Funcionaria	Total Incumplimientos por cada Servicio
Urbanismo	Región de Coquimbo				
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano	1			1
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	1			1
Ministerio del Deporte	Instituto Nacional de Deportes de Chile	1			1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Los Ríos	1			1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Tarapacá			1	1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Administrativo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	1			1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio de Gobierno Interior	68			1 incumplimiento (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
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	1	1		2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	1			1
Ministerio del Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente	1			1
Ministerio del Medio Ambiente	Superintendencia del Medio Ambiente	1			1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	1			1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	1			1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Seguridad Laboral	1			1

Ministerio	Institución / Entidad	Norma Reclutamiento. y Selección)	Norma AALL y Calidad de Vida	Norma Participación. Funcionaria	Total Incumplimientos por cada Servicio
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	1			1
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría de Previsión Social			1	1
Ministerio Secretaría General de Gobierno	Subsecretaría General de Gobierno	1			1
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Subsecretaría General de la Presidencia	1			1
<b>TOTAL SERVICIOS PÚBLICOS CON INCUMPLIMIENTOS: 123</b> (Incluye 68 Intendencias y Gobernaciones Provinciales)		<b>111</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	

### Anexo N°3. Servicios Públicos que han presentado incumplimientos en los cuatro procesos de verificación del cumplimiento de las normas en gestión y desarrollo de personas realizados a la fecha

Ministerio	Servicio	N° Incumplimientos Proceso verificación 2020
Mujer y Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	1 Incumplimiento (Reclutamiento y selección)
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal	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 2020

Tipificación de ingresos	N° de cargos		%
	Subtotal	Total	
<b>N° de Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección.</b>		2.912	53,47%
N° Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo <b>sin proceso de Reclutamiento y Selección</b> <b>Con resolución</b> que fundamenta el ingreso sin proceso de Reclutamiento y Selección	2.286	2.534	41,98%
<b>de Sin resolución</b> que fundamenta el ingreso sin proceso de Reclutamiento y Selección	248		4,55%
<b>N° total de Ingresos a contrata y/o Código del Trabajo.</b>		<b>5.446</b>	<b>100,0%</b>