

# **Séptimo Informe Semestral**

## **Acciones para el cumplimiento de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de Personas**

**Ley N°19.882**

---

**Dirección Nacional del Servicio Civil**

**Mayo 2023**

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



## Contenido:

---

<b>1. Presentación</b>	<b>2</b>
<b>2. Acciones de difusión de las normas de aplicación general</b>	<b>5</b>
<b>3. Acciones de capacitación de las normas de aplicación general</b>	<b>17</b>
<b>4. Acciones de asesoría, acompañamiento y monitoreo para la implementación de las normas de aplicación general</b>	<b>20</b>
<b>5. Otras acciones</b>	<b>29</b>
<b>6. Comentarios Finales</b>	<b>38</b>

# 1. Presentación

La ley N° 19.882 del año 2003, en su artículo vigésimo sexto, crea la Dirección Nacional del Servicio Civil como un servicio público ***“que tendrá por objeto la coordinación, supervisión y perfeccionamiento de las funciones de personal en los servicios de la administración civil del Estado.”***

Posteriormente, la ley N° 20.955 del año 2016, contiene disposiciones que vienen a fortalecer el rol que el Servicio Civil tiene en la institucionalidad pública de nuestro país, otorgándole, entre otras, la facultad de de ***“impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados a través de ellos, para su implementación descentralizada, tendientes a estandarizar materias relativas a reclutamiento y selección de personas, concursos de ingreso y promoción, programas de inducción, programas de capacitación, sistemas de promoción, sistema de calificaciones y otras materias referidas a buenas prácticas laborales. Respecto de dichas materias, la Dirección Nacional del Servicio Civil podrá solicitar información a las instituciones antes señaladas.”***

Con estas facultades, a la fecha el Servicio Civil ha dictado dos Resoluciones que contemplan un conjunto de disposiciones que regulan aspectos de distintas temáticas de gestión y desarrollo de personas, tales como, Reclutamiento y Selección, Inducción, Gestión de Prácticas profesionales y técnicas, Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, Capacitación, Gestión del Desempeño, etc.<sup>1</sup>

La ley N°20.955, además de entregar a la Dirección Nacional del Servicio Civil la facultad de impartir normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, también le entrega en este ámbito la responsabilidad de ***“...velar por el cumplimiento de las normas que imparta e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular”***.

---

<sup>1</sup> **Resolución N° 1 del 11 de mayo de 2017**, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, publicada en el Diario Oficial el 10 de noviembre de 2017.

**Resolución N°2 del 17 de octubre de 2017**, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, publicada en el Diario Oficial el 22 de marzo de 2018.

Considerando específicamente el mandato que entrega la ley de “...**velar por el cumplimiento de las normas que imparta ...**”, el Servicio Civil ejecuta dos grandes grupos de acciones, que son:

1. Difusión continua, capacitación, asesoría, acompañamiento y monitoreo de las normas a los Servicios Públicos para su implementación, y
2. Proceso de verificación del cumplimiento de las normas.

Cada uno de estos grupos de acciones dan origen a los respectivos informes, con sus correspondientes resultados.

De este modo el presente documento, refiere a las actividades de difusión, capacitación, monitoreo, asesorías y otras, realizadas por el Servicio Civil respecto de las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, entre el 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, siendo éste el séptimo informe que se elabora para comunicar a Contraloría General de la República, sobre las acciones que ha realizado para el cumplimiento de las normas que ha impartido.

## **2. Acciones de difusión de las normas de aplicación general**

a. **Reuniones de inducción a nuevas Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas.**

Durante el año 2022, un total de 59 nuevas personas asumieron el cargo de responsable del Área de Gestión y Desarrollo de Personas.

En este contexto, profesionales del equipo de Consultores del Servicio Civil efectuaron reuniones con cada una de ellas, donde uno de los principales temas abordados fueron las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, de manera de difundirlas, y al mismo tiempo, alinearlos y prepararlos para la reportabilidad anual que se realiza para verificar el cumplimiento de las mismas.



En estas instancias de contacto inicial, que trazan la agenda de acompañamiento desde la Subdirección de Gestión de Personas con las jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas de las distintas reparticiones públicas, se busca hacer hincapié en la importancia estratégica de las normas de aplicación general, con la lógica de establecer un mínimo común de desarrollo dentro del Estado. Como parte de la estrategia que se aborda en estas reuniones, se recalcan los objetivos que se persiguen con cada norma, destacando el sentido de las mismas en la gestión pública, los estándares de cumplimiento esperados, la forma y fechas aproximadas del proceso de verificación

del cumplimiento de las normas, con la finalidad de definir compromisos y rutas de desarrollo ajustadas a cada realidad organizacional.

El listado de Servicios a los que corresponden estas nuevas jefaturas, se encuentra en la siguiente tabla:

Tabla N°1:

Listado de Servicios Públicos con nuevas Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas año 2022

Ministerio	Servicio Público	Año	Mes
Ministerio de Salud	Instituto de Salud Pública	2022	Enero
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional Los Lagos	2022	Enero
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo	2022	Febrero
Ministerio de Educación	Superintendencia de Educación Superior	2022	Marzo
Ministerio de Educación	Servicio Local de Educación Pública Llanquihue	2022	Marzo
Ministerio de Hacienda	Dirección de Presupuestos	2022	Marzo
Ministerio de Obras Públicas	Superintendencia de Servicios Sanitarios	2022	Marzo
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	2022	Marzo
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Subsecretaría de la Niñez	2022	Abril
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Subsecretaría de Servicios Sociales	2022	Abril
Ministerio de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	2022	Abril
Ministerio del Medio Ambiente	Subsecretaría del Medio Ambiente	2022	Abril
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría del Trabajo	2022	Abril
Presidencia	Dirección Administrativa de la Presidencia de la República	2022	Abril
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Turismo	2022	Abril
Ministerio de Energía	Subsecretaría de Energía	2022	Abril
Ministerio de Educación	Dirección de Educación Pública	2022	Mayo

Ministerio	Servicio Público	Año	Mes
Ministerio de Relaciones Exteriores	Subsecretaría de Relaciones Exteriores	2022	Mayo
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Dirección del Trabajo	2022	Mayo
Ministerio Secretaría General de Gobierno	Subsecretaría General de Gobierno	2022	Mayo
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Subsecretaría General de la Presidencia	2022	Mayo
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio de Registro Civil e Identificación	2022	Junio
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Arquitectura	2022	Junio
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Aconcagua	2022	Junio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Aysén	2022	Junio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Ñuble	2022	Junio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional de Valparaíso	2022	Junio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Gobierno Regional Metropolitano	2022	Junio
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Servicio de Cooperación Técnica	2022	Julio
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación Parvularia	2022	Julio
Ministerio de Las Culturas, las Artes y Patrimonio	Subsecretaría de las Culturas y las Artes	2022	Julio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	2022	Julio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría de Prevención del Delito	2022	Julio
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	2022	Julio
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	2022	Julio
Ministerio del Interior y Seguridad	Servicio Nacional de Migraciones	2022	Julio

Ministerio	Servicio Público	Año	Mes
Pública			
Ministerio de Energía	Subsecretaría de Energía	2022	Julio
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Deportes	2022	Agosto
Ministerio de Educación	Servicio Local de Educación Pública Atacama	2022	Agosto
Ministerio de Las Culturas, las Artes y Patrimonio	Subsecretaría del Patrimonio Cultural	2022	Agosto
Ministerio de Obras Públicas	Instituto Nacional de Hidráulica	2022	Agosto
Ministerio de Obras Públicas	Secretaría y Administración General de Obras Públicas	2022	Agosto
Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de Chile	Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de Chile	2022	Septiembre
Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	2022	Septiembre
Ministerio de la Mujer y Equidad de Género	Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	2022	Septiembre
Ministerio de Las Culturas, las Artes y Patrimonio	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	2022	Septiembre
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	2022	Septiembre
Ministerio de Hacienda	Unidad de Análisis Financiero	2022	Octubre
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Defensoría Penal Pública	2022	Octubre
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Nacional de Menores	2022	Octubre
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	2022	Octubre
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	2022	Noviembre
Ministerio de Educación	Servicio Local de Educación Pública Aysén	2022	Noviembre
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Aeropuertos	2022	Noviembre
Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Obras Públicas	2022	Noviembre

Ministerio	Servicio Público	Año	Mes
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Magallanes y Antártica Chilena	2022	Noviembre
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Subsecretaría de Telecomunicaciones	2022	Diciembre
Ministerio Secretaría General de Gobierno	Secretaría General de Gobierno	2022	Diciembre
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional de Migraciones	2022	Diciembre

b. Entrega de información a directivos de segundo nivel jerárquico del sistema de Alta Dirección Pública

## Gestión de personas en el Estado INDUCCIÓN ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Julio 2022

**SERVICIO CIVIL**

La aplicación del sistema de alta dirección pública, no solo considera el reclutamiento y selección de los directivos de primer y segundo nivel afectos al sistema, sino que también una etapa de inducción y acompañamiento a los mismos.

Es dentro de la etapa de inducción a los directivos de II nivel jerárquico, en la que, entre otra información, se entrega a las y los directivos seleccionadas/os material con contenidos referidos a las normas de aplicación general.

Durante el año 2022, se realizaron 03 jornadas de inducción, con un total de 56 participantes. En todas estas jornadas, se dan a conocer las normas y los principales aspectos que ellas abordan.

Tabla N°2:

Listado de Servicios Públicos con nuevos Altos Directivos Públicos de II nivel jerárquico, que participaron en Jornadas de Inducción año 2022

Ministerio	Servicio	Mes	Año
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Servicio Nacional de la Discapacidad	Julio	2022
Ministerio de Salud	Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud	Enero	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	Julio	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Concepción	Enero	2022
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	Servicio Nacional del Patrimonio	Enero	2022

Ministerio	Servicio	Mes	Año
Ministerio de Salud	Servicio de Salud del Libertador Bernardo O'Higgins	Enero	2022
Ministerio de Obras Públicas	Superintendencia de Servicios Sanitarios	Enero	2022
Ministerio de Obras Públicas	Dirección de Obras Hidráulicas	Enero	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Antofagasta	Julio	2022
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Octubre	2022
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Julio	2022
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia	Julio	2022
Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	Enero	2022
Ministerio del Medio Ambiente	Servicio de Evaluación Ambiental	Enero	2022
Ministerio de Educación	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	Enero	2022
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio de Registro Civil e Identificación	Enero	2022
-	Servicio Electoral	Enero	2022
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Oficina Nacional de Emergencia	Enero	2022
Ministerio de Educación	Servicio Local de Educación Gabriela Mistral	Enero	2022
Ministerio de Educación	Servicio Local de Educación Atacama	Enero	2022
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	Enero	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Araucanía Norte	Julio	2022
-	Servicio Electoral	Enero	2022
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Instituto de Previsión Social	Julio	2022
Ministerio de Defensa Nacional	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	Enero	2022
Ministerio de Hacienda	Servicio de Tesorerías - Tesorería General de la	Enero	2022

Ministerio	Servicio	Mes	Año
	República		
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Occidente	Enero	2022
Ministerio de Obras Públicas	Dirección General de Concesiones de Obras Públicas	Enero	2022
Ministerio del Deporte	Instituto Nacional de Deportes	Enero	2022
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	Enero	2022
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	Enero	2022
Ministerio del Deporte	Instituto Nacional de Deportes	Enero	2022
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Nacional del Menor	Enero	2022
Ministerio del Medio Ambiente	Servicio de Evaluación Ambiental	Julio	2022
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Nacional del Menor	Enero	2022
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Instituto Nacional de Estadísticas	Enero	2022
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Médico Legal	Julio	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Bío - Bío	Julio	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Metropolitano Central	Julio	2022
Ministerio de Salud	Servicio de Salud Magallanes	Julio	2022
Ministerio de Energía	Superintendencia de Electricidad y Combustibles	Julio	2022
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Servicio Nacional de Migraciones	Octubre	2022
Ministerio de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	Octubre	2022
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Servicio Nacional del Menor	Octubre	2022
-	Servicio Electoral	Julio	2022
Ministerio del Medio	Servicio de Evaluación Ambiental	Octubre	2022

Ministerio	Servicio	Mes	Año
Ambiente			
Ministerio de Hacienda	Dirección Nacional del Servicio Civil	Octubre	2022

c. **XIV Encuentro Anual de Gestión y Desarrollo de Personas de servicios públicos**



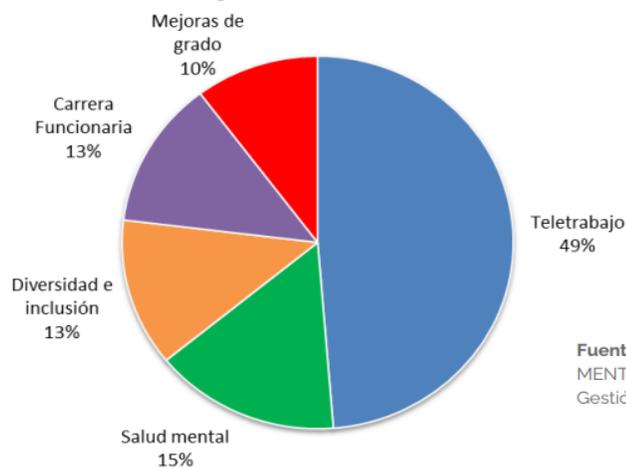
Este Encuentro anual se desarrolló el día 02 de diciembre de 2022 y contó con la participación de más de 300 personas, entre jefaturas e integrantes de equipos profesionales de gestión y desarrollo de personas.

Dado que a fines del año 2022, ya no existían restricciones de aforo, esta versión del Encuentro de Personas se volvió a realizar en modalidad presencial, sumando a esto la transmisión virtual del evento como una acción que mantuviera y garantizara la cobertura lograda el año 2021 a todos/as las contrapartes regionales e integrantes de los equipos ampliados de gestión y desarrollo de personas que no pudieron asistir presencialmente.



Dicho encuentro, tuvo por objetivo reflexionar y compartir experiencias y prácticas que inciden directamente en la gestión y el desarrollo de las personas en las instituciones del Estado, fortaleciendo el compromiso de seguir desarrollando un trabajo en conjunto y colaborativo en torno al desarrollo y fortalecimiento de un Estado al servicio de la ciudadanía y sus necesidades. El año 2022, se relevó el estado de avance de la implementación de las normas de aplicación general en la presentación del Subdirector Pedro Guerra Loins. A continuación, parte de lo presentado en dicho Encuentro.

## Nos propusieron nuevas temáticas para abordar a través de Normas de Aplicación General



Fuente: Ejercicio participativo MENTIMETER, Encuentro de Gestión de Personas 2021, virtual.

# Proceso de verificación normativa 2021



Condición	N° SS.PP.
SSPP con <b>cumplimientos en las 4 normas evaluadas</b>	57
SSPP con <b>1 incumplimiento</b> respecto de las 4 normas evaluadas	82
SSPP con <b>2 incumplimientos</b> respecto de las 4 normas evaluadas	23
SSPP con <b>3 incumplimientos</b> respecto de las 4 normas evaluadas	11
SSPP con <b>4 incumplimientos</b> respecto de las 4 normas evaluadas	3
N° Total Servicios Públicos	176

SERVICIO CIVIL

Fuente: plataforma reportabilidad Servicio Civil



[https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2022/12/ppt\\_subdirector\\_sc\\_XIV\\_encuentro.pdf](https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2022/12/ppt_subdirector_sc_XIV_encuentro.pdf)

#### d. Jornadas de difusión a Dirigentes Gremiales.

Como parte de la agenda de colaboración entre la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF) y Servicio Civil, se realizó durante los días 03 y 10 de noviembre de 2022, reuniones macrozonales de difusión de normas de aplicación general, a dirigentes y representantes gremiales. Las actividades, que contaron con aproximadamente 250 asistentes, se desarrollaron de manera presencial y virtual simultáneamente.

Tabla N°3:

Jornadas de difusión de normas de aplicación general a dirigentes gremiales año 2022

Fecha	Horario	Lugar	Relatores/as Servicio Civil	Objetivo
03/11	09:00 a 13:30	Punta Arenas, Región Magallanes	Mirtha Céspedes Carlos Vega	Implementación agenda regional conjunta ANEF - DNSC
10/11	09:00 a 13:30	Iquique, Región Tarapacá	Claudia Cerda Cristóbal Farías	



Registro actividad realizada en Punta Arenas el 03/11/2022 junto a ANEF.



Registro actividad realizada en Iquique el 10/11/2022 junto a ANEF.

### **3. Acciones de capacitación de las normas de aplicación general**

### **Capacitación A TRAVÉS DE CAMPUS Servicio Civil**

Para apoyar a los equipos de Gestión de Personas, el Servicio Civil a través de CAMPUS <https://campus.serviciocivil.cl/mod/page/view.php?id=5> ha puesto a disposición cursos de capacitación en línea y gratuitos en las siguientes materias de Gestión de Personas, que complementan en contenidos a las normas de aplicación general, con la cantidad de participantes durante el año 2022, que en cada caso se indica:

Tabla N°4:

Número de participantes en cursos de capacitación con contenidos relativos a las normas de aplicación general

<b>Nombre del curso</b>	<b>N° de participantes Inscritos/as</b>	<b>N° de participantes Inscritos/as</b>
Normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas	472	355
Gestión de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral	866	628
Bienestar y salud en el trabajo	732	534
Gestión y Promoción del Buen Trato	1274	925
Fundamentos para la Gestión de Capacitación en Servicios Públicos	273	210
Hacia una gestión Inclusiva de la diversidad en instituciones públicas	556	409
Introducción al Liderazgo Público: con foco en jefaturas intermedias	1627	1207
Políticas de Gestión e Desarrollo de las Personas	221	161
Reclutamiento y Selección	213	170
Gestión estratégica de personas en el Estado	344	253
Nociones para la gestión remota en los servicios públicos	203	164
Relaciones Laborales en el Sector Público Chileno	460	322
Gestión del Desempeño en Servicios Públicos	992	637

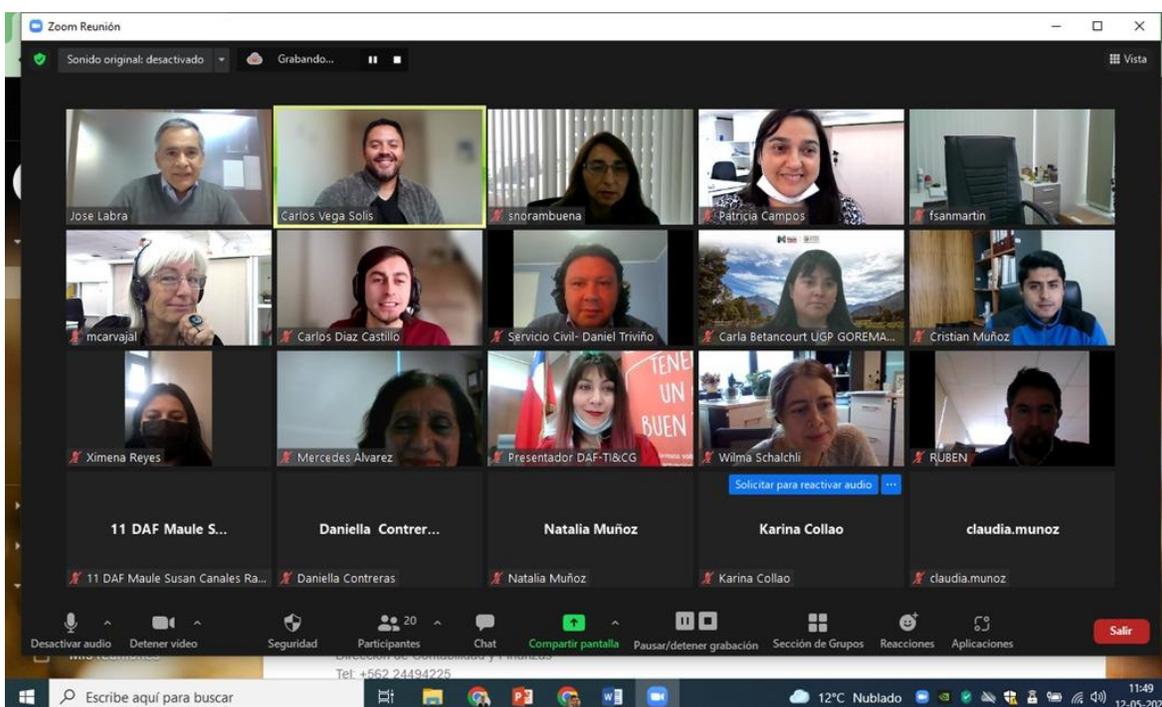
Modelo de Gestión y Evaluación de la Capacitación	309	209
Mujer y Participación Laboral	337	235
<b>Total</b>	<b>8879</b>	<b>6419</b>

## **4. Acciones de asesoría, acompañamiento y monitoreo para la implementación de las normas de aplicación general**

a. **Estrategia global de asesoría, acompañamiento y monitoreo para la implementación normativa.**

A través de un equipo multidisciplinario de consultoría, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas realiza acompañamiento técnico y de monitoreo a ministerios y servicios públicos para el diseño e implementación de Políticas y Prácticas de Gestión y Desarrollo de las Personas en general, y de las normas de aplicación general, en particular.

Este acompañamiento se desarrolla por medio de diversas estrategias y acciones, como asesorías, capacitaciones y formación, monitoreo, definición de lineamientos y estándares en gestión y desarrollo de personas, con el propósito de que los servicios públicos puedan dar cumplimiento a la normativa y a los estándares establecidos; lograr mejores resultados organizacionales y mejorar la calidad del empleo público.



En el trabajo directo con autoridades y jefaturas de las áreas de gestión y desarrollo de personas, el acompañamiento se realiza a través de un trabajo coordinado de carácter sectorial con los distintos servicios dependientes y/o relacionados de los ministerios, con el objetivo de:

- Integrar los objetivos y agendas estratégicas de autoridades gubernamentales, ministeriales y de los servicios a los desafíos de desarrollo y prácticas en gestión de personas.
- Posicionar a nivel de autoridades, cargos directivos y otros actores relevantes, la importancia de la gestión y desarrollo de las personas en el cumplimiento y los mejores resultados organizacionales.
- Establecer una relación estratégica a través de una contraparte única por parte del Servicio Civil y una gestión coordinada por parte de los ministerios.

- Estandarizar y homologar alcances y desarrollos esperados en Gestión y Desarrollo de Personas, en los sectores y servicios públicos, orientada hacia avances transversales para todas las áreas de personas en las instituciones.
- Fortalecer la gestión ministerial en desarrollo de personas, considerando avances y desafíos de los servicios de manera transversal, definir estándares comunes para las instituciones, visibilizar resultados y prácticas institucionales, etc.



Durante el año 2022, se comenzó a instalar un nuevo modelo de consultoría que busca realizar un trabajo más focalizado en aquellos Servicios que presentan condiciones habilitantes para desarrollar procesos y rutas de implementación en gestión de personas con mayor profundidad, vinculados a actores relevantes (Jefaturas de servicio, representantes de gremios y áreas de gestión de personas) definiendo agendas de trabajo basadas en un diagnóstico multifactorial y con evaluación de resultados y satisfacción.

Las 20 instituciones que los/as Consultores/as definieron para aplicar el nuevo Modelo de Consultoría para el año 2022, son las siguientes:

1. Fondo Nacional de Salud
2. Servicio de Salud Metropolitano Oriente -Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo
3. Instituto de Salud Pública
4. Servicio de Salud Metropolitano Central - Hospital El Carmen de Maipú
5. Subsecretaría del Deporte
6. Instituto Nacional de Deportes
7. Servicio de Salud Araucanía Norte
8. Servicio de Salud Metropolitano Oriente
9. Servicio Nacional de Geología y Minería
10. Servicio Nacional de Patrimonio Cultural

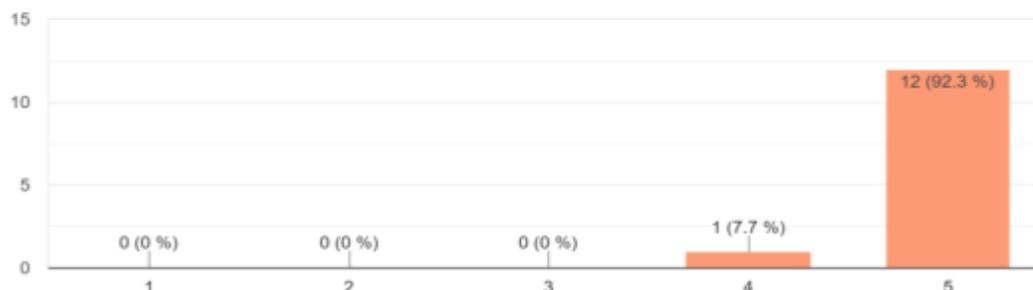
11. Servicio de Vivienda y Urbanismo Arica y Parinacota
12. Servicio Local de Educación Pública Andalién Sur
13. Servicio Local de Educación Pública Atacama
14. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
15. Subsecretaría de Agricultura
16. Subsecretaría de Previsión Social
17. Subsecretaría de Transportes
18. Superintendencia de Educación
19. Superintendencia de Servicios Sanitarios
20. Superintendencia del Medio Ambiente



Con el objetivo de obtener retroalimentación del proceso de asesoría con los servicios públicos, se determinó la elaboración y aplicación de una encuesta a las contrapartes para conocer el nivel de satisfacción percibido de acuerdo al acompañamiento realizado. De esta forma, se elaboró en un Google Forms la “Encuesta de Evaluación de Satisfacción Consultoría Servicio Civil en Gestión y Desarrollo de Personas”. Su envío y recepción de respuestas se realizó durante el mes de diciembre, abarcando las asesorías y ejecución del plan de trabajo efectuado en el año 2022. La encuesta se envió a la contraparte principal identificada del servicio, siendo quien solicitó el proceso de asesoría y con quien se realizó la indagación inicial. No obstante, existieron casos en que esta contraparte cambió durante la asesoría, lo que generó cambios en el plan de trabajo. Del total de 20 servicios públicos con asesorías, se recibieron 13 respuestas, representando una tasa de respuesta del 70%. Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta, se pueden destacar los siguientes:

¿Cuál es tu nivel de satisfacción global con la asesoría? (Donde la calificación 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)

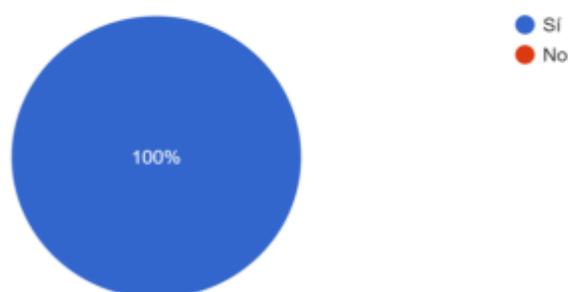
13 respuestas



Resultados evaluación de satisfacción 2020 sobre aplicación Modelo de Consultoría.

¿Recomendaría a otro servicio público asesorarse por el Servicio Civil en materia de Gestión y Desarrollo de Personas?

13 respuestas



Resultados evaluación de satisfacción 2020 sobre aplicación Modelo de Consultoría.

En estas dos preguntas se puede observar un alto nivel de satisfacción con el proceso de acompañamiento, estando el 100% de las respuestas entre “Satisfecho” y “Muy Satisfecho”. Asimismo, la totalidad de las contrapartes encuestadas señalan recomendar a otros servicios públicos la asesoría realizada por el Servicio Civil, siendo coherente con la respuesta anterior. Dentro de la encuesta, consultamos aspectos más cualitativos referidos a los principales cambios percibidos por las contrapartes en el proceso de asesoría, para conocer desde su mirada la percepción del posible impacto del acompañamiento, y a su vez, conocer los espacios de mejora visualizados, apuntando a una retroalimentación del modelo de asesoría.

Existe una evaluación positiva del proceso, en donde se han logrado visualizar los cambios tanto organizacionales como de posicionamiento de la jefatura y área de gestión de personas en el proceso

de asesoría por parte del Servicio Civil. Se destaca la asesoría técnica en las distintas materias de gestión y desarrollo de personas, y la buena disposición de los/as consultores/as durante el acompañamiento, tanto para responder dudas como para realizar seguimiento. Dentro de los espacios de mejora, se solicita mayor presencia con las autoridades para relevar la temática de gestión de personas, y mayor trabajo en terreno, en especial con los servicios públicos regionales. De igual forma, se espera que el Servicio Civil incorpore temáticas emergentes tales como inclusión, género, diversidad que son las demandadas actualmente por los servicios.

**b. Reuniones de asesoría y acompañamiento para la implementación de las normas de aplicación general en los servicios públicos**

Habiendo realizado precedentemente una presentación de la estrategia utilizada en las asesorías que realiza el Servicio Civil desde la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, se detalla que durante el año 2022, se realizaron 803 interacciones<sup>2</sup> con servicios públicos en la temática de Normas de Aplicación General, tal como se visualiza en la tabla N° 5 .

Estas reuniones tienen por objetivo prestar asesoría en las distintas normas de aplicación general en gestión y desarrollo de personas, a requerimiento del servicio, otorgando retroalimentación, apoyo técnico y/o metodológico, en torno a las diversas temáticas de dichas normas.

Tabla N°5:  
Número de interacciones por Ministerio año 2022

Ministerio	N° de Interacciones
Agricultura	9
Bienes Nacionales	6
Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	4
Culturas y las Artes y el Patrimonio	24
Defensa Nacional	15
Deporte	18
Desarrollo Social	69
Economía, Fomento y Turismo	77

<sup>2</sup> Se entiende por interacción a cualquier instancia de conexión existente desde el equipo de consultoría de gestión y desarrollo del Servicio Civil, con contraparte de los servicios públicos asesorados.

Educación	9
Energía	4
Hacienda	43
Interior y Seguridad Pública	79
Justicia y Derechos Humanos	20
Medio Ambiente	2
Minería	15
Mujer y la Equidad de Género	13
Obras Públicas	86
Presidencia	7
Relaciones Exteriores	11
Salud	135
Secretaría General de Gobierno	13
Secretaría General de la Presidencia	2
Trabajo y Previsión Social	95
Transportes y Telecomunicaciones	28
Vivienda y Urbanismo	18
Otros (Municipalidades)	1
<b>Total general</b>	<b>803</b>

Respecto del perfil de las personas que recibieron las asesorías/consultas, más de la mitad corresponde a los equipos de Gestión de Personas de los Servicios Públicos, con 451 interacciones. Luego siguen con 276 interacciones las Jefaturas de Gestión de Personas. (ver tabla N°6)

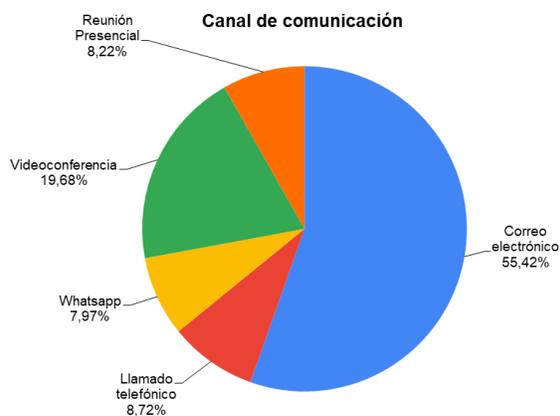
Tabla N°6:  
Perfil de funcionarias y funcionarios que recibieron asesorías año 2022

Perfil	Cantidad
Equipo Gestión Personas	451
Jefatura Gestión Personas	276
GP + AAFF + Gabinete	40
Gabinete de Dirección	9
Jefatura de Servicio	9
AAFF	8
Otros equipos	8
Totalidad institución	2
<b>Total</b>	<b>803</b>

El principal mecanismo para realizar estas asesorías fue el correo electrónico, seguido para la realización de videoconferencias, tal como se muestra en la tabla N°7.

Tabla N° 7 :  
Canales de contacto con los servicios públicos

Canal	N°
Correo electrónico	445
Videoconferencia	158
Llamado telefónico	70
Reunión Presencial	66
Whatsapp	64
<b>Total</b>	<b>803</b>



## 5. Otras acciones

a. **Mantención del apartado "Rol rector en gestión de personas" en la página web institucional**

En la página Web institucional se mantiene permanentemente activa la publicación del apartado "Normas de Aplicación General", en el que se encuentran publicados, entre otra información, los informes con resultados de los procesos de verificación del cumplimiento de normas realizados hasta la fecha. Cabe señalar que recientemente este apartado fue relevado a la página principal de la web institucional, como se muestra en la siguiente imagen:



Además, en el link "**Normas de Aplicación General**" se puede encontrar variado material de apoyo para los servicios públicos en materia de Normas de Aplicación General. Ver link en la siguiente dirección:

<https://www.serviciocivil.cl/gestion-y-desarrollo-de-personas/rol-normativo-en-materia-de-gestion-y-desarrollo-de-personas/>

## Rol rector en Gestión de Personas

El Servicio Civil, a través de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, cumple un rol de rectoría, impartiendo normas de aplicación general para todos los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados, tendientes a mejorar la calidad del empleo público. Esto, mediante el desarrollo de una gestión estratégica, moderna y eficaz en Gestión y Desarrollo de Personas, especialmente en temáticas relativas a reclutamiento y selección, concursos de ingreso y promoción, programas de inducción, programas de capacitación, sistemas de promoción, sistema de calificaciones y otras materias referidas a buenas prácticas laborales.

### Preguntas Frecuentes

Informes	+
Orientaciones Actualizadas para Aplicación de los Artículos 13 y 14 Norma de Reclutamiento y Selección	+
Material de Difusión	+
Guía Rápida Reclutamiento en Línea Portal Empleos Públicos	+
1.- Rol normativo en materia de gestión y desarrollo de personas	+
2.- ¿Qué es una norma de aplicación general?	+

### **b. Disposición y uso de plataformas para la recolección de información y procesamiento de datos (sistemas informáticos)**

El Servicio Civil ha puesto a disposición de los servicios públicos distintas plataformas informáticas que ayudan a la gestión en diversas temáticas de gestión de personas, además de estar expresamente señaladas en las resoluciones afectas 1 y 2 de la Dirección Nacional del Servicio Civil. A continuación se muestran los datos estadísticos de las distintas plataformas y las temáticas abordadas

#### **1. Portal Empleos Públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl) (Título III y IV Resolución Afecta N°1 de la Dirección Nacional del Servicio Civil)**

En el marco de sus funciones, el Servicio Civil ha entregado orientaciones que permitan ejecutar un adecuado proceso de reclutamiento y selección, generando las condiciones para un ingreso al empleo público que cumpla con los principios de transparencia, igualdad de oportunidades, mérito, idoneidad y mayor eficiencia en el acceso al empleo público por parte de la ciudadanía. Por ello, a contar del año 2009, puso a disposición de los servicios públicos – en forma gratuita - el Portal Empleos Públicos [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl).

Este portal busca dar difusión a la oferta de empleo en el Estado, acercando la información a la ciudadanía y facilitando la postulación por parte de las personas que buscan opciones de trabajo. Así como también, el portal apoya la gestión de reclutamiento y selección de las áreas de Gestión de Personas, facilitando la elaboración de pautas de evaluación, perfiles de selección, gestión de los procesos, etc.

Desde sus inicios, el Portal incorporó las convocatorias afectas al **Reglamento de Concursos del Estatuto Administrativo** (DS (H) 69/2004), es decir, concursos de ingreso a la planta, Jefe de Departamento y para cargos de contrata; permitiendo además, **realizar convocatorias** para cubrir vacantes de contrata, honorarios, personal regido por el Código del Trabajo y otros estatutos.

El reporte de la gestión del Portal Empleos Públicos para el año 2022, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 8:

Convocatorias Portal Empleos Públicos según tipo de calidad jurídica año 2022

Ministerio	Proceso de Selección Contrata	Concurso Ingreso a Planta	Concurso Jefe Departamento	Concurso Contrata	Proceso de Selección Código del Trabajo	Proceso Selección Planta Exclusiva Confianza	Total
Ministerio de Agricultura	115		3		13		131
Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	45						45
Ministerio de Defensa Nacional	57	7	8		15		87
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	613		3		21		637
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	241		12		54	1	308
Ministerio de Educación	420	12	2		22		456
Ministerio de Energía	80		2				82

<b>Ministerio de Hacienda</b>	263		66				329
<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</b>	410	5	15	32		2	464
<b>Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género</b>	27						27
<b>Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio</b>	76		7		2		85
<b>Ministerio de Minería</b>	2						2
<b>Ministerio de Obras Públicas</b>	309		2				311
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores</b>	60						60
<b>Ministerio de Salud</b>	5858	115	8		5		5986
<b>Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones</b>	82						82
<b>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</b>	322		29				351
<b>Ministerio del Deporte</b>	38	3			30	1	72
<b>Ministerio del Interior y Seguridad Pública</b>	123		4		355		482
<b>Ministerio del Medio Ambiente</b>	70	4	1				75
<b>Ministerio del Trabajo y Previsión Social</b>	137		4		8		149
<b>Ministerio Secretaría General de Gobierno</b>	3						3

Ministerio Secretaría General de la Presidencia	3						3
<b>Total general</b>	9354	146	166		525	4	10195

Fuente: Portal Empleos Públicos

## 2. Portal Prácticas Chile [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl) (Título VI, Resolución Afecta N°1 de la Dirección Nacional del Servicio Civil)

El Portal Prácticas Chile permite difundir y gestionar todas las convocatorias a Prácticas profesionales y/o técnicas ofrecidas a estudiantes o egresados de las casas de estudios, que deben realizar su práctica de carácter terminal para la obtención de su título, dando transparencia e igualdad de condiciones en el acceso a las prácticas profesionales y técnicas en el Estado.

Tabla N°9:

Ofertas de Prácticas y vacantes ofrecidas por Ministerio año 2022

Ministerio	N° ofertas de Prácticas	N° Vacantes
Ministerio de Agricultura	233	307
Ministerio de Bienes Nacionales	65	79
Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	21	22
Ministerio de Defensa Nacional	57	76
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	154	181
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	202	261
Ministerio de Educación	627	3218
Ministerio de Energía	97	113
Ministerio de Hacienda	275	507
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	390	683
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	123	157
Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio	207	317
Ministerio de Minería	23	27

Ministerio de Obras Públicas	370	440
Ministerio de Relaciones Exteriores	32	43
Ministerio de Salud	751	1094
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	8	14
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	351	607
Ministerio del Deporte	30	31
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	201	274
Ministerio del Medio Ambiente	125	188
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	359	575
Ministerio Secretaría General de Gobierno	23	26
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	9	13
Total general	4915	9533

Fuente: Portal Prácticas Chile

### 3. SISPUBLI [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl) (Título II, Resolución Afecta N°2 de la Dirección Nacional del Servicio Civil)

El Sistema Informático de Capacitación del Sector Público, SISPUBLI, comenzó a operar el año 1996, estando su administración, desarrollo y mantención desde sus inicios hasta el año 2006 a cargo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Ese año, la administración y mantención de dicha plataforma pasa a manos del Servicio Civil, responsable a partir de esa fecha de las temáticas de Gestión de Personas e integrantes de la red de expertos en el PMG Sistema de Capacitación. Cabe señalar que el SISPUBLI es el único sistema que registra a nivel agregado la información de capacitación de los servicios públicos de la Administración Central del Estado, incluyendo datos detallados de las actividades, participantes, funcionamiento de Comités Bipartitos de Capacitación (CBC), y recursos públicos invertidos en la formación de las/os funcionarias/os.

Los datos de la gestión 2022, se presenta a continuación:

Tabla N°10:  
 Datos de Gestión de la Capacitación por Ministerio año 2022

Ministerio	N° Actividades	Total de Participantes	Total de Horas	Presupuesto Miles de \$
Autónomo	154	2.482	2.936	154.729,86
Ministerio de Agricultura	287	6.757	8.518	428.958,76
Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	23	398	432	33.069,77
Ministerio de Defensa Nacional	268	3.858	8.488	276.770,18
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	256	3.922	7.459	239.788,16
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	801	13.506	13.395	171.620,55
Ministerio de Educación	408	10.946	10.984	1.193.515,29
Ministerio de Energía	155	919	4.934	97.349,99
Ministerio de Hacienda	591	9.914	12.871	960.311,34
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	1.197	27.240	42.825	796.474,22
Ministerio de la Mujer y Equidad de Género	62	1.365	1.212	32.831,50
Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	12	142	184	8.320,00
Ministerio de Minería	53	560	876	23.164,07
Ministerio de Obras Públicas	933	9.953	15.371	384.386,74
Ministerio de Relaciones Exteriores	210	3.145	3.406	133.465,62
Ministerio de Salud	890	18.799	27.130.846	794.922,17
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	634	3.321	13.707	161.622,38
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	659	8.427	12.501	370.635,21
Ministerio del Deporte	67	1.704	1.797	157.174,50
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	168	2.793	4.127	148.571,52
Ministerio del Medio Ambiente	73	1.608	523	2.178,00
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	426	6.157	8.038	364.846,59
Ministerio Secretaría General de Gobierno	38	527	1.776	34.927,20

Presidencia de la República	69	829	2.415	55.296,58
Total general	8.434	139.272	27.309.621	7.024.930,21

Fuente: SISPUBLI Datos al 26.01.2023

#### 4. Monitoreo mensual de reclutamiento y selección (Título III resolución afecta 1 DNSC)

Para efectos de llevar un control mensualizado de los procesos de reclutamiento y selección que desarrollan los servicios públicos; y monitorear asimismo, uso de la excepcionalidad del mismo, es que esta Dirección Nacional ha desarrollado un formulario incorporado en plataforma de reportabilidad <https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl/> llamado “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 2022. (Registro mensual)”

2022

Enero 2022

a) N° de Mujeres que ingresaron a la Contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección	<input type="text"/>
b) N° de Hombres que ingresaron a la Contrata y/o Código del Trabajo, a través de procesos de Reclutamiento y Selección	<input type="text"/>
c) N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección, y fundamentados vía resolución fundada firmada por la Jefatura del Servicio	<input type="text"/>
d) N° Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo, sin proceso de Reclutamiento y selección y sin resolución que fundamente la excepción	<input type="text"/>
N° total de Ingresos a la Contrata y/o Código del Trabajo (a+b+c+d)	
Porcentaje de mujeres que ingresaron a la Contrata y/o Código del Trabajo cubiertos por procesos de Reclutamiento y Selección $[(a)/(a+b+c+d)]*100$	0%
Porcentaje de hombres que ingresaron a la Contrata y/o Código del Trabajo cubiertos por procesos de Reclutamiento y Selección $[(b)/(a+b+c+d)]*100$	0%

**Pantalla de sistema de reportabilidad mensual para monitoreo de norma 3 Reclutamiento y Selección**

## 6. Comentarios Finales

- 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, desafíos de la función pública y el contexto de crisis sanitaria que nos afecta a nivel mundial, que ha impactado en las dinámicas organizacionales.
- Es relevante observar el fenómeno de aplicación de las normas de aplicación general no como una dinámica aislada a la sola gestión de los servicios públicos, sino más bien, afectada e influenciada por variables externas a los mismos, como escenario social - político que impulsa nuevas demandas en las dinámicas organizacionales, posicionando las temáticas de gestión de personas como un compromiso institucional.
- Es por ello, que resulta importante apalancar un proceso de acompañamiento sistemático y cercano con los servicios públicos, donde mediante un análisis de su realidad particular guiado por un consultor, poder proponer y diseñar líneas de acción que apunten en dos niveles: instalar las normas de aplicación general dentro de cada institución; y apalancar mejoras continuas asociadas a desafíos institucionales y gubernamentales vinculados a la agenda de personas en el Estado.
- Para la instalación de algunas de las normas, se ha contado con herramientas y estrategias, algunas que incluso las preceden en su origen, y que han sido un pilar fundamental para el avance en su implementación, como lo son los portales que a través de sus plataformas informáticas hacen posible el acceso e ingreso al Estado por parte de la ciudadanía y de nuestros usuarios y usuarias, como lo son los portales [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl) y [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl). Por su parte **Campus Servicio Civil**, ha permitido aumentar la cobertura de la difusión y conocimiento de las normas de aplicación general, por lo que se espera seguir contando con estos instrumentos y métodos, perfeccionándolos de acuerdo a las necesidades del público objetivo que las utilizan.

- Al mismo tiempo, la participación e involucramiento de otros actores más allá de las jefaturas de gestión y desarrollo de personas, vale decir, las jefaturas superiores de los servicios y los dirigentes gremiales, resultan ser también relevantes, y con los cuáles se continuará trabajando. Lo anterior, se sustenta en la necesidad de ampliar la red de influencia asociada a las normas de aplicación general, expandiendo la responsabilidad de implementación desde las áreas de personas a las instituciones en su totalidad, fomentando con ello, un proceso de instalación en la dinámica organizacional, que trascienda ciclos políticos.