

Webinar Plan de Acompañamiento

Norma de Aplicación General
INDUCCIÓN

SERVICIOCIVIL

14 Agosto 2025

AGENDA

I. LINEAMIENTOS GENERALES

- Sentido y propósito - contexto actual
- Propósito de la norma/Propósito del proceso
- Cumplimiento de la norma y criterio de cumplimiento 2025

II. PRESENTACIÓN EXPERIENCIA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

III. PRESENTACIÓN CAMPUS



Sentido y Propósito...

22 julio, 2025

Negligencia grave: análisis judicial a todos los errores en caso del sicario liberado



EL PAÍS SEMANAL

MUSEOS >

Glenn Lowry, director del MoMa: "Las instituciones públicas deben estar al servicio del público"

Durante 30 años ha regido los destinos de uno de los museos más importantes del mundo. Ahora, a punto de descender de la cima museística, hace sus últimas reflexiones y busca apartamiento en Nueva York

REPORTAJES · ENTREVISTAS · PERSONAJES · COLUMNAS · PSICOLOGÍA Y BIENESTAR · TENDENCIAS · F

el sector vitalarias y

bramientos de rnos para sarrollo

...andalo y la vocación, una defensa al servicio público

(Bio-Bio, Junio 2025) Más allá de las diferencias ideológicas sobre el tamaño que debiera tener el Estado, existe un consenso transversal en que **Chile necesita servicios públicos eficientes, confiables y con legitimidad ante la ciudadanía.**



Valor Público



Es el valor que crea el **Estado** a través de la entrega de **servicios de calidad** a la ciudadanía, la gestión de políticas públicas que se orienten a **satisfacer las necesidades de la población**, y en general todas las gestiones que debe realizar para garantizar el bienestar social.

Satisfacción y Confianza de la Ciudadanía...





QUIENES...



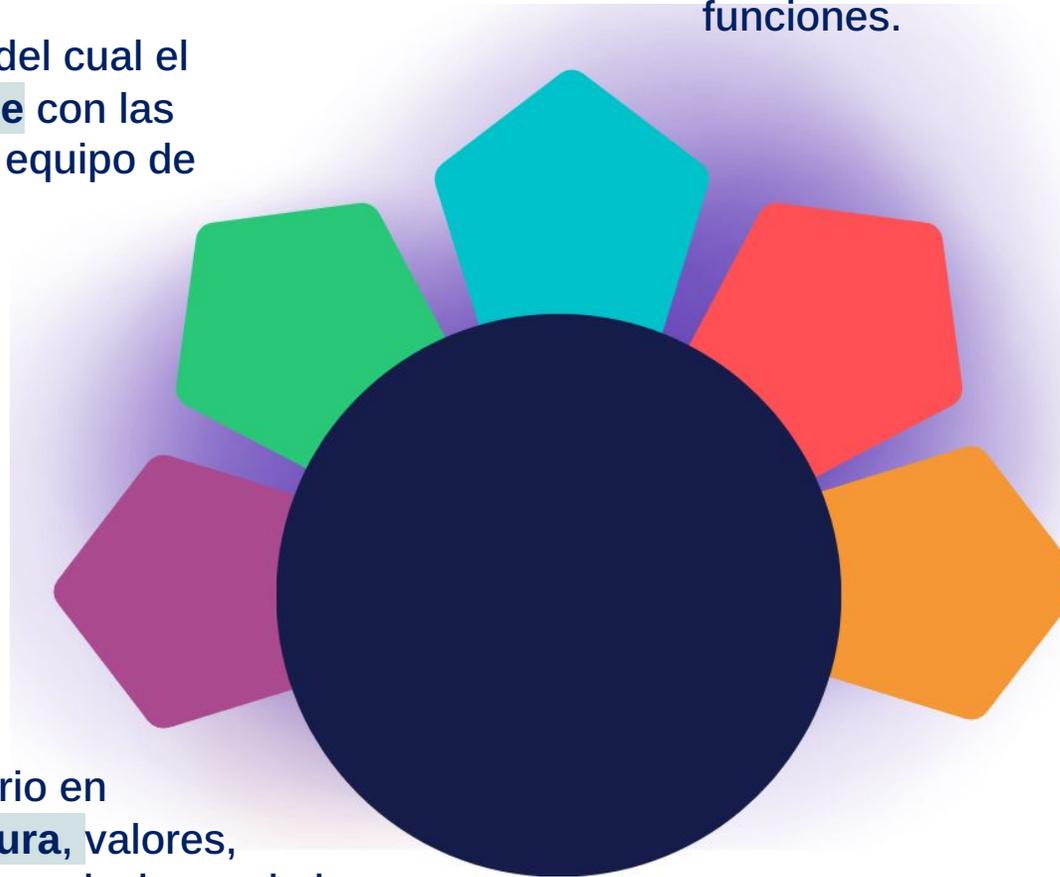
Propósito del proceso y de la norma...

Objetivo Proceso

Socializar: proceso a través del cual el funcionario **conoce e integrarse** con las personas de la institución, y su equipo de trabajo.

Orientar: apoyar al funcionario en **comprender y aceptar la cultura**, valores, normas, derechos, deberes y convicciones de la organización y su contexto.

Fidelizar: proceso de fortalecimiento de la **identificación** del funcionario **con la función pública** en general y con su servicio en particular, y la generación y/o profundización de **compromiso** individual con sus funciones.



Alinear: respecto al rol: proceso de vinculación del **desempeño esperado** del funcionario



Contenido de la Norma

Artículo 29°: Los Servicios Públicos, deberán **disponer y aplicar** Programas sistemáticos de inducción, entendiendo por ello las acciones que permitan a los participantes **conocer y comprender materias transversales y técnicas**, entregando un contexto general del funcionamiento del Estado que facilite la comprensión de la gestión de las instituciones, como así mismo del rol del servidor público. La inducción debe considerar, además, los aspectos específicos del cargo y los procedimientos de la institución, promoviendo la adaptación de la persona a las características organizacionales y al cargo.



Contenido de la Norma

Artículo 30°: Los Programas de Inducción deberán ser **oportunos y comenzar a aplicarse en un plazo máximo de 30 días hábiles**, contados desde la asunción del cargo de todas las personas que ingresan al servicio, que asumen nuevas funciones o se reincorporan a la institución o a sus tareas, después de períodos prolongados de ausencia, en el evento que lo ameriten. Cada programa de inducción tendrá las características adecuadas para cada una de las categorías referidas. No obstante lo anterior, los programas de inducción también podrán aplicarse a otras personas que laboran en la institución, si se incorporasen en ellos orientaciones o lineamientos legales o programáticos pertinentes de ser conocidos por todos los funcionarios.



Artículo 31°: Los Servicios Públicos, deberán incorporar en sus programas de inducción **contenidos diferenciados**, según procedencia laboral de las personas y las propias características institucionales, que podrán considerar, calidad jurídica, **estamento, roles, funciones**, entre otros.



Contenido de la Norma

Artículo 32°: Los Programas de Inducción deben ser elaborados y aplicados siguiendo los estándares y principios entregados por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deben considerar entre su estructura y contenidos, a lo menos, lo siguiente:

- a) Bases Generales de la Administración del Estado.
- b) Estructura, organización e historia de la Administración del Estado y de la institución.
- c) Ética Pública, Probidad y Transparencia Administrativa.
- d) Principal marco normativo para el ejercicio de la función pública.
- e)
- f) Derechos y deberes laborales tanto individuales como colectivos. Normas de protección de funcionarios y funcionarias con responsabilidades familiares.
- g) Para directivos y jefaturas, junto a las obligaciones especiales contenidas en el artículo 64 del Estatuto Administrativo, incorporar contenidos relacionados con énfasis programáticos y las normas relativas a las Asociaciones de Funcionarios y las distintas instancias en las que éstas tienen presencia y/o participación en la gestión institucional.
- h) Contenidos que permitan orientar, socializar, alinear y fortalecer competencias específicas en relación al cargo y a los principios, valores y responsabilidades del funcionario público con el buen trato en la gestión de personas.

En el caso de las personas que ingresan por primera vez a la Administración Pública los contenidos enunciados en las letras a); b), exceptuando la historia de la respectiva institución; c) y d) serán impartidos por el Centro de Estudios de la Administración del Estado dependiente de la Contraloría General de la República a través del curso “Inducción a la Administración del Estado” o el que lo reemplace. Para efectos de lo anterior, el Jefe de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas del servicio respectivo, deberá coordinar su realización con la Secretaría Ejecutiva del Centro de Estudios de la Administración del Estado.

Artículo 33°: Los Servicios Públicos deberán reportar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en forma semestral en los meses de enero y julio de cada año, la aplicación de su Programa y acciones de Inducción, de acuerdo a formato establecido por dicho organismo.



Infografía

¿QUE ES UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN?

Entenderemos por Procedimiento/Programa de Inducción, a un plan de actividades diseñado y administrado por las Instituciones Públicas, implementado en un tiempo definido, que facilita la incorporación y adaptación de las personas a la administración o a un nuevo cargo.

Socializar → **Orientar** → **Entrenar** → **Alinear** → **Fidelizar**

01.

Recepción y Bienvenida de la persona que ingresa



Asigna puesto de trabajo, PC o equipo de trabajo, correo electrónico; informa horario en el cual se desarrolla la jornada de trabajo; sistemas de gestión de personal (reloj control, credencial, acceso a sistemas); Informa si existe lugar para almorzar, espacios comunes, entre otros pertinentes, según Institución.

02.

Designación de tutor/a o guía. Jefatura directa de la persona que ingresa o quien ésta designe



Se informan las diferentes funciones que se ejecutan en el área y su vinculación con las áreas relacionadas. Acompaña durante los primeros días de trabajo, muestra las actividades que se deben ejecutar para el adecuado desempeño del cargo y se muestra disponible para atender dudas que surjan en este periodo de tiempo.

03.

Entrega de conocimientos en las materias establecidas en la norma de Inducción



A través de Charla o curso presencial o virtual; capacitación virtualizada asincrónica; entrega de manual/es con contenidos. Ingreso a curso CEA, según corresponda. Incorporar a cursos CAMPUS Servicio Civil. Contenidos en intranet, protector de pantalla y otros medios o dispositivos que el servicio estime idóneos.

04.

Alineamiento estratégico



Entrega información general del Propósito del Ministerio con el cual se encuentra vinculada la institución, como también de los lineamientos, misión, objetivos, valores, entre otros, de la misma Institución, en el contexto de lo Público y su aporte de valor a la ciudadanía y/o comunidad.

05.

Personas ingresadas en rol de Jefatura

Entrega de información adicional, según su grado de responsabilidad en materias de Gestión del Desempeño, Ley de AAFP, el ejercicio de Liderazgo, conocimiento en instrumentos de gestión asociados al rol.



CONTENIDOS DIFERENCIADORES DEL PROGRAMA

01

Organización Privada

Profundidad en materias referentes al funcionamiento del Estado, la Administración Pública, el servicio y su cultura organizacional.

02

Otra Organización Pública

Profundidad en materias referidas al servicio y su cultura organizacional.

03

Misma Organización, otro cargo

Profundidad en las materias referentes al funcionamiento del nuevo cargo que asume y su equipo de trabajo.

04

Reinducción por ausencia prolongada

Actualización de definiciones estratégicas, prioridades, y eventuales ajustes de la organización.

05

Re-inducción por desalineamiento evidenciado en desempeño

Reforzamiento de las definiciones estratégicas institucionales y las cadenas de valor en que participa la persona.

TIPOS DE INDUCCIÓN

- Inducción de nuevos funcionarios/as
- Inducción a personas a honorarios
- Ingreso a Alumnos/as en Prácticas
- Reinducción ante licencias prolongada
- Personas para reemplazos, suplencias o subrogancias

Medios más utilizados: Manuales, boletines, procedimientos, Protocolos, Cursos virtuales, charlas presenciales y/o virtuales, Mentoría, Acompañamiento, Espacio de conversación formal, entre otros.

Uno de los criterios fundamentales a verificar, es que se haya aplicado algún hito o actividad del Programa de Inducción dentro de los primeros **30 días de ingresada la persona a la Institución.**





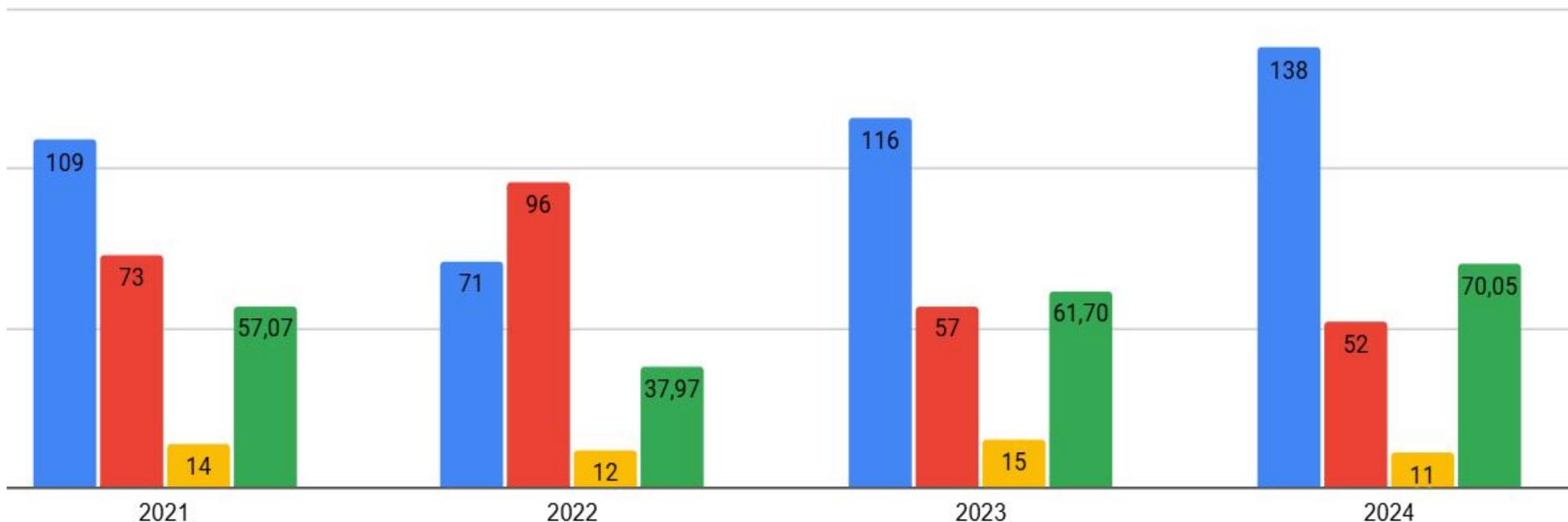
Cumplimiento...

Resultados Cumplimiento

Art. 29, Cuenta con Procedimiento de Inducción

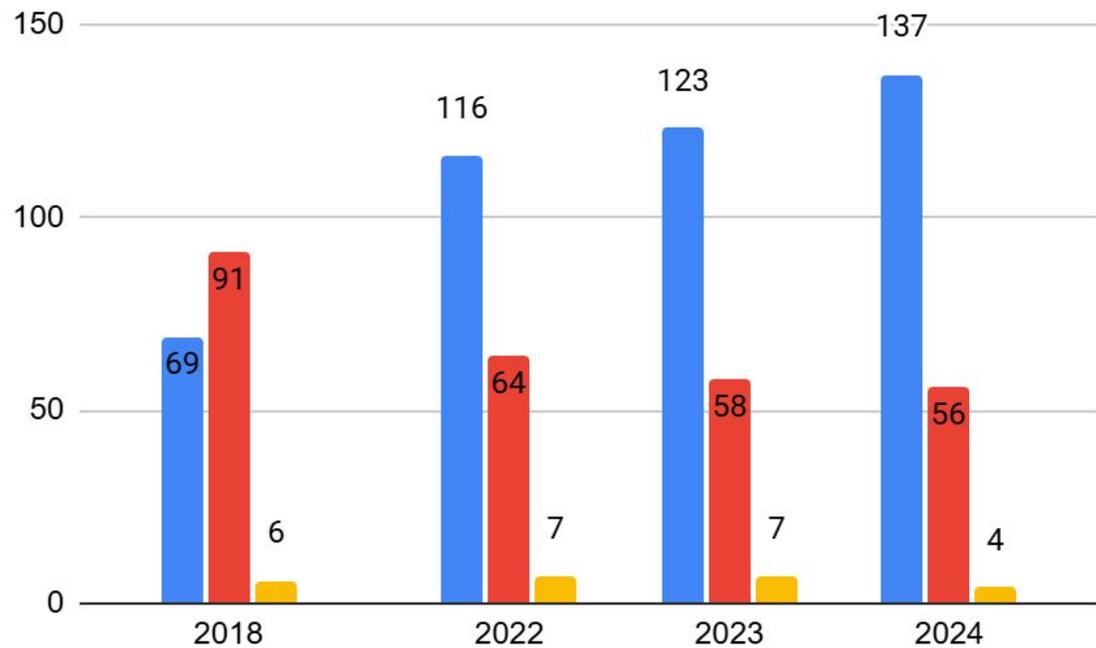
- Les hemos solicitado que **Adjunten** documento Actualizado. (2021)

■ Aplica ■ No Aplica ■ Sin Respuesta ■ %



Aplica Procedimiento dentro de los primeros 30 días





Art. 31, Contenidos diferenciados (rol, procedencia, funcion...)

- Es una práctica y contenido instalado a nivel de aplicación y comprensión



Criterio de Cumplimiento 2025

Norma Inducción
El servicio aplica al menos al 90% de sus ingresos a cargos de planta, contrata, suplentes y/o código del trabajo, acciones del procedimiento de inducción, iniciado éste en un plazo inferior a 30 días .



■ No alcanzar el estándar del 90% de los ingresos con acción de inducción aplicada dentro de los 30 días. 69

× Escasa planificación respecto de la implementación del programa

22

× Falta de responsable de la implementación y seguimiento del programa

22

✓ Error o desconocimiento al momento de reportar la norma

5

× Otro (comentar por chat de zoom)

20

20%

40%

60%

80%

100%

No Cumplimiento

- Las mismas **jefaturas intermedias** son el primer obstáculo
- **La urgencia** de mantener la continuidad de la atención, la rotación funcionaria, necesidad de reemplazar las ausencias. (Salud)
- Jefatura de personal con **jornada laboral de turnos**, no los envían a inducción para no perjudicar operatividad de sus áreas.
- **Ingresos** que no pasan por proceso selección



www.serviciocivil.cl



Gracias...

Inducción en la Superintendencia de Salud



**CAM
PUS**
SERVICIO CIVIL

Formando
Servidoras y
Servidores
Públicos

Para dudas sobre el Campus
y su oferta, favor enviar sus
consultas al correo:

 campus@serviciocivil.cl

SERVICIOCIVIL



www.serviciocivil.cl

