

Proceso de Inducción y Onboarding Institucional Año 2025

Implementación de mejoras en el subproceso de inducción

Se han desarrollado múltiples mejoras al plan de inducción 2025, las cuales además de incluir un rediseño del proceso, busca la implementación de varios elementos que enriquezcan su contenido y la retención general de la información por parte de los nuevos ingresos.

1. Nuevo Plan Piloto 2025

El Plan Piloto incluye, a modo general, los siguientes puntos:

Etapas		Inicio	N°	Actividad	Detalle de Actividad y/o Acción	Medio de Verificación	Responsables Actividad
I	Etapa de planificación y coordinación previa al ingreso. (Gestiones administrativas y habilitación de puesto de trabajo)	Dentro de los primeros 5 días.	1	Formalización y aceptación de cargo.	<p>Enviar correo con solicitud de formalización de aceptación del cargo. Se debe adjuntar el documento de perfil de cargo y las bases de evaluación, con el objetivo de informarle a la persona sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos del cargo Funciones del cargo Dependencias Equipo de trabajo Productos y/o servicios del cargo Renta fija y variable. <p>Esta actividad finaliza cuando se notifique al Departamento de Gestión de Personas sobre el nuevo ingreso</p>	Correo con documento adjunto enviado a funcionario que ha sido seleccionado	Encargado de RyS - Depto. de Personas
			2	Gestión Administrativa de inicio contractual.	<p>Enviar correo con solicitud de documentación e información de fecha de incorporación al Servicio desde el Departamento al nuevo funcionario(a).</p>	Correo con solicitud de documentación y con fecha de ingreso	Unidad de Gestión de Personas - Departamento de Personas
			3	Coordinación y preparación del puesto de trabajo.	<p>Coordinar la entrega de estación y herramientas básicas de trabajo, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escritorio Silla ergonómica PC/notebook Anexo Solicitud y/o registro de correo electrónico Otros <p>El Departamento de Desarrollo de personas notificará a los departamentos involucrados para gestionar la entrega.</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar y planificar con jefatura directa del cargo la ejecución del programa de inducción al cargo. 	Solicitud de Ticket mediante plataforma Mesa de Ayuda o aquella vigente para este fin.	Unidad de Gestión de Personas - Departamento de Personas, Servicios Generales, Departamento de TI



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.

II	Etapa de coordinación, ejecución y control de las actividades. (Inducción de temas organizacionales, el tutor o jefe presenta su cargo)	Dentro de los primeros 10 días.	4	<p>Informar y revisar normas Administrativas y políticas de personas del sector público y la Institución.</p>	<p>Envío de correo de bienvenida con información de la organización, con los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de responsabilidades del nuevo(a) funcionario(a). • Ley Karín • Marco normativo de higiene y seguridad. Prevención de riesgos Ley 16.744 • Organigrama • Uso de plataformas digitales: intranet, registro de asistencia, plataforma de solicitudes. • Capacitaciones • Acceso a classroom <p>Google Classroom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias Médicas • Lavado de Activos y Delito <p>Funcionario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de la Información • Organigrama del Departamento • PPT <p>- Misión y Visión del Servicio - Historia y Enfoque Estratégico, Gestiones generales del quehacer institucional - Información de beneficios - Feriado Legal y permisos - Horarios y fechas de Pago - Evaluación del desempeño - Módulo Web - Remuneraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinations, comisión de servicio y cometidos Funcionarios • Bienestar • Política de Gestión de Personas • Derechos y obligaciones <p>Funcionarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prohibiciones e incompatibilidades • Protocolo de conciliación vida personal y familiar con el trabajo • Capacitaciones 	Correo enviado desde el Departamento de Personas a la persona de ingreso nuevo.	Depto. Desarrollo de Personas
			5	<p>Recibir a la persona y presentar en términos generales a la institución.</p>	<p>El equipo de trabajo recibe al nuevo ingreso. Puede ser guiado por un Jefe o por el funcionario asignado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega o envío de credencial Institucional 	Correo o citación directa vía Google Meet	Unidad de Desarrollo Organizacional - Departamento de Personas
			8	<p>Realizar reunión técnica de jefatura directa con el nuevo(a) funcionario(a). Para revisar objetivos, funciones y desempeño esperados del Cargo.</p>	<p>Reunión con jefatura directa para especificar funciones, responsabilidades, desafíos, perfil de cargo y otra información propia de la Unidad de desempeño/Dar a conocer y/o enseñar sistemas y herramientas básicas necesarias para el trabajo diario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de Desempeño Individual 	Ficha de ingreso	Unidad de destino - Depto. Gestión de Personas



Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.

		Dentro de los 30 días de la asunción del cargo	9	Experiencia práctica de Vinculación SERNAC	Salida a terreno para realizar visita a Instalaciones del SERNAC. Se hace una visita al Departamento de Personas.	Registro de asistencia	Unidad de Desarrollo Organizacional - Departamento de Personas
			10	Programa + Empatía Funcionaria y Directiva para la Inducción Inmersiva de funcionarios nuevos y antiguos.	<p>Corresponde a una iniciativa del Sernac, impulsada por el Servicio Civil, que tiene como finalidad facilitar la conexión entre el Estado y las personas usuarias para mejorar los servicios que entregamos a la ciudadanía.</p> <p>Consistente en una experiencia inmersiva que nos permite conectar cara a cara con las necesidades, expectativas y sentimientos de los consumidores y con parte del quehacer de nuestros compañeros de trabajo de cara a la ciudadanía.</p> <p>Participan los siguientes funcionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos los funcionarios y funcionarias del Servicio (tanto nuevos ingresos como funcionarios que ya forman parte de la Institución) 	Registro de Encuesta individual a funcionario/a participante	Unidad de Desarrollo Organizacional - Departamento de Personas
			11	Integración complementaria inicial	<p>Reunión online o presencial con nuevos ingresos en modalidad de Focus Group (máximo 5 personas) o similar para dilucidar elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar el progreso de la integración del funcionario/a al servicio. Resolver dudas y abordar cualquier desafío que estén enfrentando. Reforzar aspectos de la cultura organizacional. 	Registro de asistencia, Citación de Meet	Unidad de Desarrollo Organizacional - Departamento de Personas
III	Etapas de Evaluación	5 días hábiles después de la inducción	12	Evaluación de experiencia del programa inducción por parte del nuevo(a) funcionario(a)	<p>Una vez se finaliza con las actividades del plan, se realizará un auto reporte de los nuevos ingresos para realizar encuesta y así evaluar su experiencia de ingreso al servicio de acuerdo al programa. Preguntas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qué tan involucrado ve al equipo en función de su nuevo ingreso Opiniones sobre el liderazgo de los jefes, instrucciones claras, gestión de tiempo, si sigue objetivos. Fortalezas y debilidades para darle instrucciones de forma más eficiente Levantar información sobre la cultura <p>Sugerencias del servicio civil para la evaluación de experiencia del programa de inducción:</p> <p>Esta evaluación debiese considerar ámbitos en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las actividades de bienvenida, si fue recibido por su jefatura directa, si tuvo la oportunidad de conocer los compañeros de trabajo y 	Encuesta de experiencia	Depto. Desarrollo de Personas



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>


					<p>el lugar físico de desempeño, si recibió algún material que contenga la información relevante de la organización, si contó al momento de ingreso con un puesto de trabajo, PC, teléfono, entre otras condiciones logísticas para su desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> En relación a la institución, si se entregó información clara sobre la misión y los objetivos estratégicos, organigrama, deberes y obligaciones, valores y normas de la organización, etc. En relación al cargo, si se logró claridad sobre los objetivos del cargo, las metas y los medios para alcanzarlas, el rol, con quienes debe interactuar, si recibió la información necesaria para iniciar sus tareas, etc. En relación a expectativas, valores personales/organizacionales, es importante conocer si la organización plantea exigencias laborales que superan las expectativas iniciales del nuevo integrante, conflicto de rol, si se generaron conflictos de valores o si se percibe que los valores personales y los de la organización coinciden, como también si las pautas de conducta exigidas por la organización o su grupo de trabajo directo contribuyen al desempeño eficaz del rol, etc. 		
--	--	--	--	--	--	--	--



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 5 de 9
	<h2>Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.</h2>		

2. Correo de Bienvenida Institucional

Se ha actualizado el correo inicial que se envía a nuevas incorporaciones y contrataciones en el Servicio Nacional del Consumidor, el cual además de dar la bienvenida a la Institución entrega acceso a distintos links de uso transversal, incluyendo los siguientes puntos:

1. Acceso a Classroom
2. Acceso a Malla Funcionaria
3. Acceso a documentación de Ley Karin
4. Intranet
5. Aula Virtual
6. Wikisernac
7. Módulo RRHH
8. Organigrama
9. Bienestar

A su vez, se entrega cierta información relevante a considerar para nuevos ingresos, incluyendo, pero no limitándose a:

1. Asistencia y Marcaje
2. Uso de Correo Institucional
3. Almuerzo
4. Horario Flexible
5. Intranet
6. Entre otros

Por otro lado, se adjunta un Organigrama sobre la Orgánica del equipo de Departamento de Personas, con información acerca de las Unidades que lo componen y las funciones de cada funcionario.


La entrega de esta información permitirá a nuevos/as funcionarios/as lograr encontrar a la persona indicada para consultar y/o gestionar cualquier tipo de requerimiento que tenga que ver tanto con el mismo ingreso al Servicio como con el inicio en su ejecución de funciones.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 6 de 9
	Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.		

3. Cápsulas de Inducción Institucional

Se han confeccionado una serie de videos en formatos de cápsulas, los cuales buscan informar acerca de los puntos más relevantes para cualquier nueva incorporación, resumiendo aquello relevante para una mejor y más fácil comprensión de cada tema particular por parte del nuevo funcionario.

Los videos se dividen en los siguientes puntos:

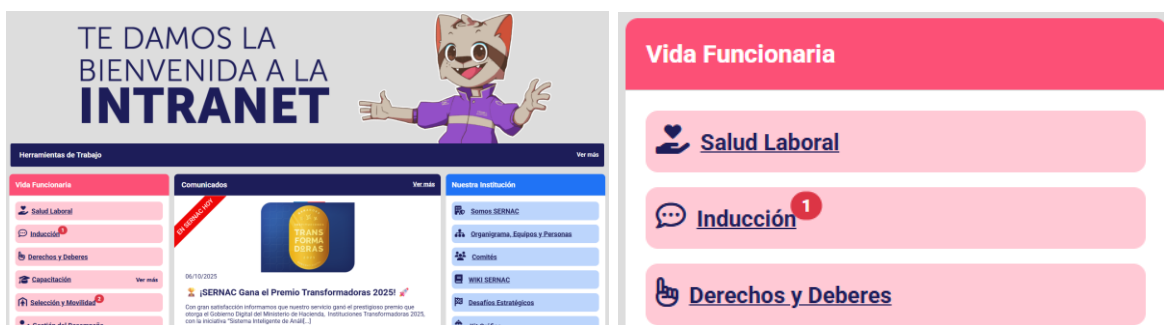
1. Video de Introducción
2. Historia y Enfoque Estratégico
3. Estructura Organizacional
4. Bienestar
5. Remuneraciones
6. Licencias Médicas
7. Cometidos
8. Uso Módulo Web
9. Ciberseguridad ----->



Los videos se han integrado a la plataforma de Google Classroom, estando disponible no solo a funcionarios nuevos, sino también a todo aquel que requiera repasar sobre la materia dispuesta en cualquiera de los puntos indicados.

4. Sección de Inducción en la plataforma Intranet


Para facilitar el acceso a la información, se ha disponibilizado en Intranet una sección que dirige directamente a la principal plataforma sobre la cual se desarrolla el proceso de Inducción Institucional, Google Classroom.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 7 de 9
	<h2>Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.</h2>		

Dicha sección incluye información acerca del uso de la plataforma Classroom junto con su respectivo link de acceso, además del correo de la Unidad de Desarrollo Organizacional en caso de dudas o requerimientos adicionales.

Inducción

06/10/2025



¡Te damos la bienvenida al Servicio Nacional del Consumidor!

Te invitamos a revisar la siguiente sección, la cual contiene información esencial tanto para las y los nuevos funcionarios como para aquellos con trayectoria en la Institución. La plataforma Classroom ya se encuentra disponible para que tu proceso de Inducción sea más entretenido e informativo[...]

¡Te damos la bienvenida al Servicio Nacional del Consumidor!

¡Estamos encantados de que te unas a nuestra institución y esperamos que esta nueva etapa esté llena de aprendizajes y éxito!

Tu trabajo es fundamental para cumplir nuestra misión de proteger los derechos de las y los consumidores en Chile. Este es un lugar donde la dedicación y el compromiso marcan la diferencia. Aquí, cada persona juega un rol importante en la construcción de un mercado más justo y equitativo para todas y todos.

Por lo mismo, y para ayudarte en esta primera etapa de integración laboral en SERNAC, queremos invitarte a **participar del nuevo y renovado proceso de Inducción Institucional**.

En el siguiente link podrás **ingresar a la plataforma de Google Classroom**, en donde encontrarás el **Curso de Inducción** con toda la información para comenzar esta nueva etapa con toda confianza y energía.

En Classroom, en la pestaña "Trabajo de clase", podrás encontrar información acerca de los siguientes temas principales:

- Descripción, Misión y Visión de Sernac
- Estructura del Servicio
- Historia y Enfoque Estratégico
- Información acerca del Departamento de Personas
- Malla de Capacitación Funcionaria
- Información sobre Licencias Médicas, Remuneraciones, Cometidos y Módulo Web.
- Bienestar
- Principales Leyes y Protocolos
- Ciberseguridad
- Información acerca de la Asociación de Funcionarios (AdF)

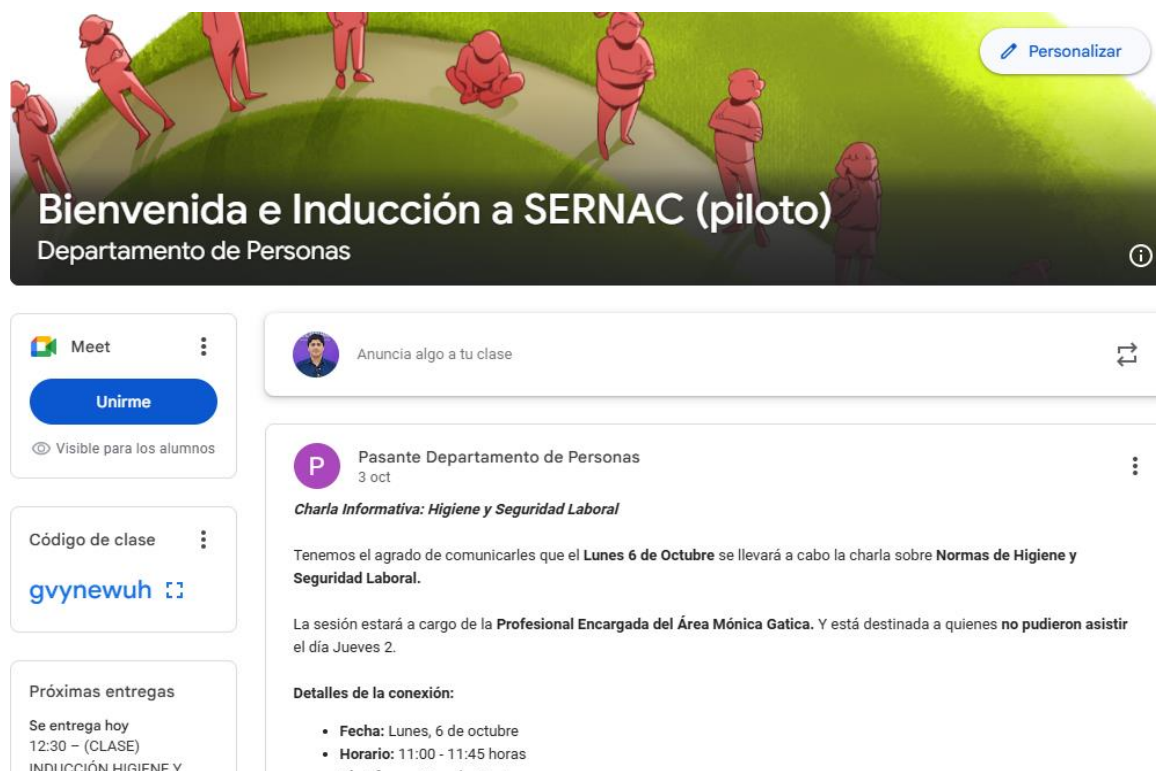
Es importante destacar que, si es tu primer ingreso a la institución, tu participación en el Proceso de Inducción a través de Classroom es de carácter obligatorio.

¡Cuenta con nosotros para lo que necesites!

Si tienes alguna duda, por favor, contacta a la **Unidad de Desarrollo Organizacional del Departamento de Personas**, a través del correo udo@sernac.cl.

5. Google Classroom: Integración Digital del proceso de Inducción Institucional


Para asegurar una correcta entrega de información a los nuevos ingresos y contrataciones del Servicio, se ha dispuesto de un curso integrado a través de la plataforma de **Google Classroom**.




Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

	Versión :1.0	Estado: Vigente	Página 8 de 9
<h2 style="text-align: center;">Registros de implementación de mejoras implementadas del subproceso de inducción.</h2>			

Dicho curso se encuentra dividido en 3 secciones principales, los cuales se subdividen en distintos puntos, cada uno incluyendo información fundamental para el proceso de adecuación e integración para nuevos funcionarios. Los puntos son los siguientes:

1. Bienvenida/o a Sernac!:
 - Bienvenida
 - Descripción, Misión y Visión de Sernac
 - Estructura de Sernac
 - Historia de Sernac
 - Cuestionario sobre Sernac!
2. Departamento de Personas:
 - Departamento de Personas
 - Malla Funcionaria
 - Jornada Laboral, Vacaciones, feriados
 - Remuneraciones
 - Licencias Medicas
 - Cometidos
 - Módulo Web
 - Bienestar
 - Cuestionario Departamento de Personas
3. Leyes y Protocolos
 - Clase Online Inducción Higiene y Seguridad (Ley 16.744)
 - Ley Karin
 - Ley Higiene Y Seguridad
 - Estatuto Administrativo
 - Prevención de lavado de activos
 - Ley de Conciliación de la Vida Familiar
 - Ciberseguridad
 - Cuestionario sobre Leyes y Protocolos
4. Cierre de Inducción
 - Asociación de Funcionarios
 - ¡Completaste la Inducción!
 - Cuestionario de Cierre (mejoras para el proceso Piloto de Inducción)


Descripción, Misión y visión de Sernac

Última modificación: 15 sept


El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) es un servicio público chileno, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del **Ministerio de Economía, Fomento y Turismo**. Su función principal es la protección de los derechos de los consumidores, asegurando que las empresas cumplan con la ley. Es una institución fiscalizadora autónoma en los términos del DL N° 3.551 de 1981 y se rige bajo la Ley del consumidor (19.496).

Además, Sernac cuenta con un **Código de Ética** que establece los estándares éticos y legales que nos guían como institución. Es una herramienta clave para promover una convivencia laboral basada en nuestros valores y se alinea con la misión y visión del servicio. Este código aplica a todo el personal de Sernac, sin importar el tipo de contrato.


Misión y Visión de Serna...
Imagen


Código de ética.pdf
PDF

Ver material


Remuneraciones


Última modificación: 22 sept

Ahora veremos un tema fundamental: remuneraciones.


La remuneración es la **compensación total** que un empleado recibe a cambio de su trabajo. Esta compensación no solo incluye el salario base, sino también los bonos, comisiones, beneficios, y cualquier otra forma de pago.

En la capsula adjunta, podrás encontrar toda la información relevante sobre remuneraciones.

Si tienes alguna duda puedes comunicarte con: gcruz@sernac.cl


Capsula remuneraciones...
Video

Ver material



Ley N° 16.744 Higiene y seguridad

Última modificación: 2 oct


En este apartado queremos informarte sobre puntos importantes respecto a la Ley N°16.744, la cual establece el Seguro Social Obligatorio contra los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Además del contenido disponible, se realizará una charla el día 1 de octubre de 2025, a las 3:00 p.m.

Para mas información puedes contactarte con mgatica@sernac.cl o visita intranet!


Accidentes de trabajo y...
PDF


Comites paritario.pdf
PDF


Enfermedades profesion...
PDF

Ver material


Asociación de Funcionarios

Última modificación: 30 sept

A continuación te adjuntamos el PPT de presentación de la Asociación de Funcionarios (AdF)

Para contactarte con la AdF puedes hablarle a Cristian Villagrán a: cwillagranmaturana@gmail.com !


Presentación AdF - Indu...
PDF

Ver material



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>

6. Registro de verificadores y seguimiento del estado de avance de Funcionarios.

Mediante Google Classroom, es posible inscribir a cualquier funcionario del Servicio como estudiante, dándole la posibilidad de participar de clases y evaluaciones, las cuales quedan registradas en la misma plataforma, ayudando así a mantener un control, orden y verificadores acerca del proceso de Inducción Institucional.

Tablón	Trabajo de clase	Personas	Calificaciones					
			Hoy (CLASE) INDUCCIÓN...	2 oct (CLASE) INDUCCIÓN...	10 oct Cuestionario Departamento...	21 oct Cuestionario de cierre	17 oct Cuestionario sobre Leyes y...	3 oct Cuestionario sobre SERNAC!
	Ordenar por no...							de 6
F	Favian Esteban Caro Saldi...	Entregado	Sin entregar	Entregado				4 Borrador
	Francisca López Sandoval	No asignada	Sin entregar					Sin entregar
F	Francisca Muñoz Rodríguez	No asignada	Sin entregar					0 Borrador • Sin entregar
F	Freddy Andrés Rodríguez ...	No asignada	Sin entregar	Entregado	Entregado	Entregado		—/6
	Gabriel Cruz Salinas	No asignada	Sin entregar	Entregado				—/6 Completada con retraso
	Janett Loreto Castro Rivas	No asignada	Sin entregar					Sin entregar

Por otro lado, cualquier funcionario que acceda a Classroom dentro del link proporcionado en Intranet **puede auto inscribirse al curso de Inducción como estudiante**, teniendo el mismo acceso a la información y documentación que las nuevas incorporaciones.

En cuanto al contenido acerca de la Ley 16.744, si bien se incluyen normativas y documentos en Google Classroom, por el momento igualmente se realizan inducciones de manera online.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/X10XUZ-966>