TRABAJANDO PARA USTED

Webinar Plan de Acompañamiento

Norma de Aplicación General

INDUCCIÓN

Gobierno de Chile

gob.cl

TRABAJANDO PARA USTED

24 Septiembre 2026

Agenda

1	**Sentido y propósito de la Inducción**
2	**Norma 5: Cumplimiento de Estándares de Programas de Inducción**
3	**Acciones de Inducción**
4	**Experiencias de Servicios Públicos**

TRABAJANDO PARA USTED

Propósito del Proceso de Inducción

Público Objetivo
Integración planificada

Formalizar y estandarizar procesos para integrar adecuadamente a:

- Personas que **ingresan a la organización**.
- Funcionarios que **cambian de funciones**.
- Personal que se **reintegra tras ausencias** prolongadas.

Acompañamiento
Información y guía

Ofrecer la información clave y necesaria para la función pública:

- Aspectos específicos de la **función pública**.
- Conocimiento del **trabajo y tareas del cargo**.
- Comprensión de los **procedimientos institucionales**.

Impacto Esperado
Adaptación y eficacia

Generar las condiciones óptimas para el desempeño:

- Desempeñarse en forma **cómoda y eficaz**.
- Promover la **adaptación organizacional**.
- Facilitar la **asimilación de las responsabilidades del cargo**.

Objetivos del Proceso de Inducción

SOCIALIZAR

Proceso mediante el cual el funcionario **conoce y se integra** con el equipo y las personas de la institución.

FIDELIZAR

Proceso para fortalecer su **identificación** a la función pública y generar compromiso con sus funciones.

ORIENTAR

Apoyar al funcionario en **comprender y aceptar** la cultura, valores, normas, derechos y deberes de la organización.

ALINEAR

Proceso de **vinculación** respecto del rol y el desempeño esperado del funcionario.

Organizaciones

Ritos de bienvenida

Acompañamiento y guía

Claves para alcanzar el desempeño esperado en el menor tiempo posible

Una recepción y acompañamiento planificado, pueden tener **impactos muy significativo.**

- **Adaptación**
- **Decisión de permanencia**

TRABAJANDO PARA USTED

Norma 5:
Cumplimiento de Estándares de Programas de Inducción

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.





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.

TRABAJANDO PARA USTED

Evolución del Cumplimiento

Norma de Inducción

Año 2023

63.8%

Instituciones que cumplen

Año 2024

72.1%

Instituciones que cumplen

Año 2025

81%

Instituciones que cumplen

Desafíos: Gestión y Compromiso institucional

1	Compromiso de la autoridad
2	Escasa dotación equipo GP (ámbito desarrollo organizacional)
3	Alta rotación y/o falta de persona responsable por áreas temáticas
4	Escasa planificación, control y seguimiento de acciones y productos

Desafíos: Reportabilidad (autoreporte)

1	Persona responsable temática conoce los criterios de cumplimiento
2	Conocer plataforma de reportabilidad Servicio Civil
3	Coordinación interna y chequeo previo al ingreso de información
4	Responsabilidad global Jefatura de Gestión y Desarrollo de Personas

Lo que no debería suceder:
trabajo realizado con incumplimiento asociado a error de reportabilidad

Criterio de Cumplimiento Año 2026

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



Oficio N°239 del Servicio Civil con fecha 27/05/2026

TRABAJANDO PARA USTED

Acciones de Inducción

Ejemplos de Acciones de Inducción

0

PREVIO A LA BIENVENIDA INSTITUCIONAL

1

BIENVENIDA INSTITUCIONAL

2

RECEPCIÓN INSTITUCIONAL

3

INTEGRACIÓN AL EQUIPO Y AL PUESTO DE TRABAJO

4

CAPACITACIÓN Y JORNADAS

5

EVALUACIONES Y SEGUIMIENTO

RETROALIMENTACIÓN

TRABAJANDO PARA USTED

Ejemplos de acciones de inducción

0. PREVIO A LA BIENVENIDA INSTITUCIONAL

Te estamos esperando

Envío de **correo electrónico de bienvenida a la persona que ingresa** o reingresa, complementado con correo electrónico a la **jefatura directa** de la persona que ingresa para coordinar la bienvenida.

Prepara puesto de trabajo y escritorio

Instalar alguna decoración, afiche (Bienvenido) o símbolo en el puesto de trabajo que sea alusivo a la llegada.

Recepción en hall o entrada

Coordinación y bienvenida presencial en el hall o entrada principal el primer día.

TRABAJANDO PARA USTED

Ejemplos de acciones de inducción

1. BIENVENIDA INSTITUCIONAL

Mensaje del Director/a y/o autoridades

Correo electrónico, video institucional para transmitir la visión y valores de la institución, organigrama, así como el rol del ministerio al cual pertenece el servicio.

Reunión con Jefatura GyDP

Da la bienvenida al Servicio y comparte lineamientos institucionales y aspectos culturales de la institución.

Kit de bienvenida

Entrega de materiales de trabajo, herramientas (computador) y elementos corporativos (credencial, ropa de trabajo si aplica) y documentos institucionales como la Política de Gydp y el Procedimiento VALS.

Desayuno o café de bienvenida

Encuentro informal con el equipo directo durante el primer día o semana para presentarse.

Ejemplos de acciones de inducción

2. RECEPCIÓN INSTITUCIONAL

Correo de Bienvenida

Presentación de la nueva persona a toda la organización vía correo electrónico institucional (gestión de personas o comunicaciones).

Recorrido por instalaciones

Tour guiado por las áreas claves (oficinas, salas de reunión, comedor) o un recorrido interactivo por la web institucional e intranet.

Accesos y credenciales

Entrega de correo institucional, claves de software, acceso a la intranet, presentación de plataforma de gestión de personas y acceso a la misma.

Deberes, derechos y beneficios

Entrega de antecedentes relacionados al rol de funcionario público y beneficios asociados al Servicio de Bienestar, por ejemplo.

Ejemplos de acciones de inducción

3. INTEGRACIÓN AL PUESTO Y AL EQUIPO

Asignación de un/a mentor/a

Acompañamiento de un compañero/a experimentado durante las primeras semanas para resolver dudas cotidianas y/o acompañamiento en sus tareas diarias para comprender la rutina de trabajo.

Reunión con jefatura directa

Presentación clara de los objetivos del cargo, responsabilidades directas y expectativas de desempeño a corto y mediano plazo. Establecimiento de metas de desempeño individual de acuerdo al perfil del cargo.

Presentación al Equipo Directo

Sesión de bienvenida liderada por la jefatura para integrar social y laboralmente al nuevo colaborador, presentando las funciones del equipo y las dinámicas de trabajo.

Jornada de presentaciones de otras áreas

Con el fin de conocer el funcionamiento de la institución e identificar con quienes la persona debe relacionarse en el ejercicio de su cargo.

Ejemplos de acciones de inducción

4. CAPACITACIÓN Y JORNADAS

Módulos de e-learning obligatorios

Cursos breves sobre prevención de riesgos, ciberseguridad, políticas del servicio, curso de la Contraloría General de la República (CEA).

En Jefaturas: información adicional sobre gestión del desempeño, Ley de Asociaciones de Funcionarios, perfil de liderazgo e instrumentos de gestión.

Entrenamiento en el puesto de trabajo

Capacitación en el uso de herramientas específicas del área en la que se desempeña.

Inducción inmersiva en atención directa

Acudir parte de la jornada al lugar de atención presencial, online, telefónico u otros, en los tres primeros meses, para observar y comprender el tipo de usuarios, sus necesidades y la labor de los ejecutivos de atención.

Jornadas de Inducción

Reuniones grupales para compartir información institucional y presentación de autoridades y jefaturas.

Ejemplos de acciones de inducción

5. EVALUACIONES Y SEGUIMIENTO

Reuniones de seguimiento (30, 60 y 90 días)

Espacios agendados para evaluar la adaptación del colaborador, dar retroalimentación y escuchar sus impresiones sobre el proceso.

Evaluación de satisfacción

A los/las inducidos se les aplica instrumento de evaluación del proceso de inducción para recoger posibilidades de mejora.

Evaluación del proceso

Gestión y Desarrollo de Personas evalúa el proceso de inducción y hace ajustes a las etapas y/o instrumentos.

ACCIONES DE INDUCCIÓN



Preparación e Ingreso Institucional (Etapas 0 a 2)

Etapa 0: Previo a la Bienvenida Institucional

Preparación del puesto de trabajo, coordinación con jefatura y correo de bienvenida previo.



Etapa 1: Bienvenida Institucional

Mensaje de autoridades, entrega del kit de bienvenida y café informal con el equipo.



Etapa 2: Recepción Institucional

Correo masivo, recorrido por instalaciones y entrega de accesos, credenciales y beneficios.



Etapa 3: Integración al Puesto y al Equipo

Asignación de mentor/a, definición de metas con la jefatura y presentación a áreas clave.



Etapa 4: Capacitación y Jornadas

Cursos e-learning obligatorios, entrenamiento en el puesto e inducción inmersiva en atención.



Etapa 5: Evaluaciones y Seguimiento

Reuniones de seguimiento a 30, 60 y 90 dias y medición de satisfacción.

Integración, Capacitación y Seguimiento (Etapas 3 a 5)

TRABAJANDO PARA USTED

Experiencias de Servicios Públicos

TRABAJANDO PARA USTED

Agencia de la Calidad de la Educación

TRABAJANDO PARA USTED

Superintendencia de Seguridad Social

TRABAJANDO PARA USTED

Instituto de Salud Pública de Chile

TRABAJANDO PARA USTED

Equipo de Consultores en Gestión y Desarrollo de Personas

Fortalecimiento Institucional



Priscilla Suárez

psuarez@serviciocivil.cl

Redes
Asistenciales -
Zona Norte
Vivienda y
Urbanismo



María Gabriela Peñailillo

mpenailillo@serviciocivil.cl

Interior
Seguridad Pública
Redes Asistenciales
Zona Sur



Cristóbal Farías

cfarias@serviciocivil.cl

Agricultura
Bienes Nacionales
Minería
SEGEGOB
SEGPRES
Energía



Valeria Vargas

vvargas@serviciocivil.cl

Transportes y
Telecomunicaciones
Mujer y la Equidad de
Género
Culturas, las Artes y el P.
Deporte
Medio Ambiente
Gobiernos Regionales

TRABAJANDO PARA USTED

Equipo de Consultores en Gestión y Desarrollo de Personas

Fortalecimiento Institucional



Javiera Vargas

jvargas@serviciocivil.cl

Desarrollo Social y
Familia



Mirtha Céspedes

mcespedes@serviciocivil.cl

Educación



Marcela Montero

mmontero@serviciocivil.cl

Hacienda
Trabajo y
Previsión Social



Carlos Vega

cvega@serviciocivil.cl

Defensa
Obras Públicas

TRABAJANDO PARA USTED

Equipo de Consultores en Gestión y Desarrollo de Personas

Fortalecimiento Institucional



Beatriz Dupuy

bdupuy@serviciocivil.cl

Justicia y Derechos Humanos
Relaciones Exteriores
Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación



Margarita Meneses

mmeneses@serviciocivil.cl

Economía, Fomento y Turismo
Salud Pública
Presidencia de la República



Cristóbal Valdivieso

cvaldivieso@serviciocivil.cl

Jefatura Equipo Fortalecimiento Institucional



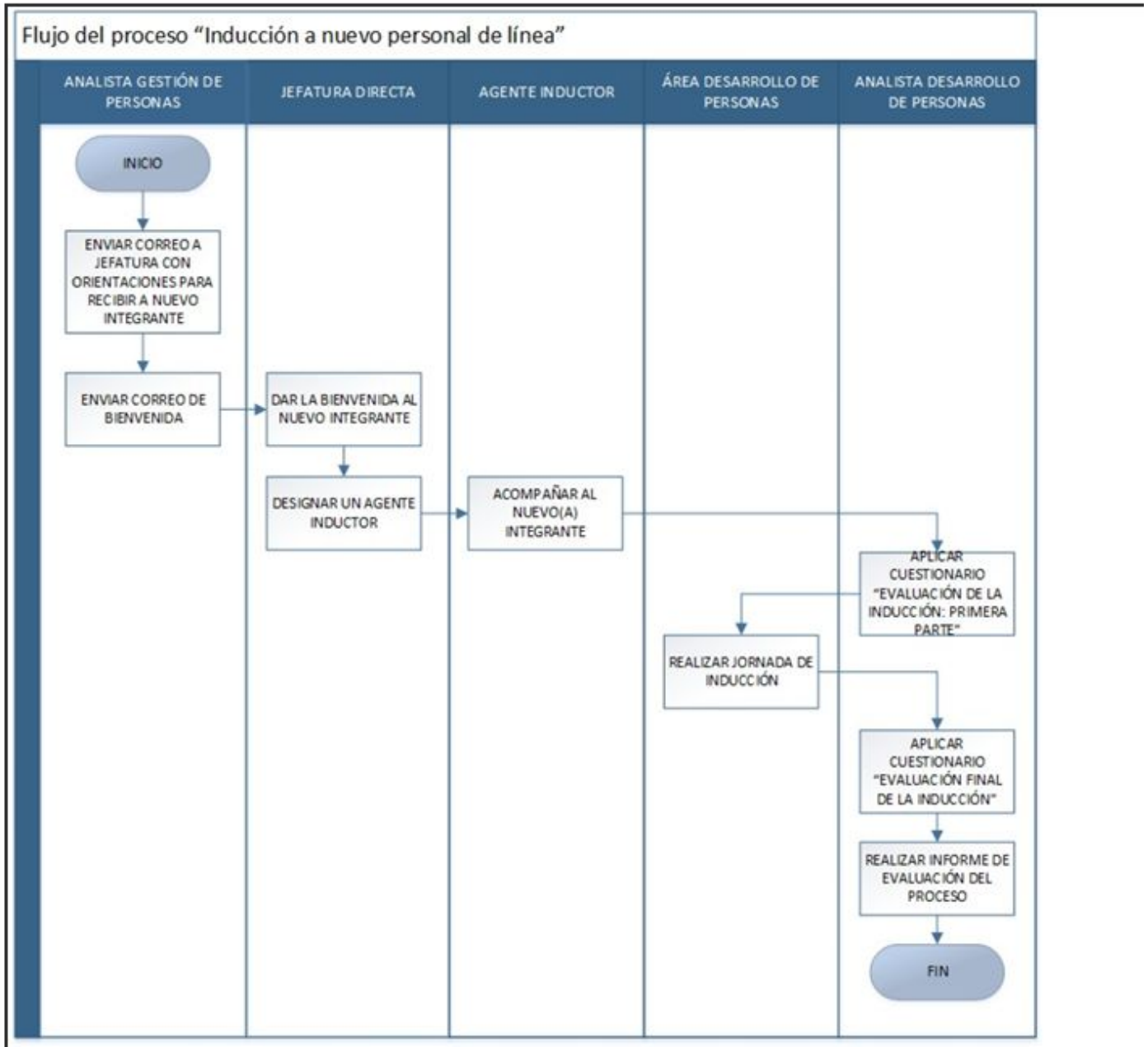
TRABAJANDO
PARA **USTED**

Agencia de Calidad de la Educación



1) INDUCCIÓN A NUEVOS INGRESOS

A) FLUJO DEL PROCESO "INDUCCIÓN A PERSONAL DE LÍNEA"



Superintendencia de Seguridad Social

5. Consideraciones

Desde la perspectiva del proceso, el Programa de Inducción considerará al menos tres (3) fases:

- Fase de bienvenida: orientada a la recepción e integración mediante actividades de acogida, presentación del equipo, de las instalaciones e interacción con las autoridades.
- Fase de información transversal: aquí se contemplan actividades para entregar datos claves sobre la institución respecto a su estructura, estrategias y procesos. Los elementos básicos a considerar son:

i) Antecedentes institucionales (visión, misión, estructura organizacional, valores, otros aspectos relevantes).
ii) Normas Generales.
iii) Deberes y Derechos del personal (ética y probidad, asistencia, remuneraciones, licencias médicas, capacitación, servicio de bienestar, asociación de funcionarios, calificaciones).
iv) Higiene y Seguridad (Prevención de Riesgos – Accidentes del trabajo).
v) Perspectiva y equidad de género.

Fase de información específica: orientada al cargo con actividades para clarificar tareas, responsabilidades, funciones y metas esperadas.

6.1. Etapa de Sociabilización

Objetivo	Acciones	Responsable(s)	Aplicación
Recibir a la persona y presentar en términos generales a la institución	●Recepción ●Presentación al equipo de trabajo. ●Conocimiento del lugar de trabajo. ●Entrega de materiales y equipamiento de escritorio. ●Reunión con Jefatura. ●Informar respecto de las funciones propias del cargo.	Jefatura directa y/o quien ésta designe como tutor(a). Jefatura y/o Analista de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.	Primera semana

Consideraciones: Existen acciones que se podrán realizar sólo en modalidad presencial.

Superintendencia de Seguridad Social

5. Consideraciones

Desde la perspectiva del proceso, el Programa de Inducción considerará al menos tres (3) fases:

- Fase de bienvenida: orientada a la recepción e integración mediante actividades de acogida, presentación del equipo, de las instalaciones e interacción con las autoridades.
- Fase de información transversal: aquí se contemplan actividades para entregar datos claves sobre la institución respecto a su estructura, estrategias y procesos. Los elementos básicos a considerar son:

i) Antecedentes institucionales (visión, misión, estructura organizacional, valores, otros aspectos relevantes).
ii) Normas Generales.
iii) Deberes y Derechos del personal (ética y probidad, asistencia, remuneraciones, licencias médicas, capacitación, servicio de bienestar, asociación de funcionarios, calificaciones).
iv) Higiene y Seguridad (Prevención de Riesgos – Accidentes del trabajo).
v) Perspectiva y equidad de género.

Fase de información específica: orientada al cargo con actividades para clarificar tareas, responsabilidades, funciones y metas esperadas.

6.1. Etapa de Sociabilización

Objetivo	Acciones	Responsable(s)	Aplicación
Recibir a la persona y presentar en términos generales a la institución	●Recepción ●Presentación al equipo de trabajo. ●Conocimiento del lugar de trabajo. ●Entrega de materiales y equipamiento de escritorio. ●Reunión con Jefatura. ●Informar respecto de las funciones propias del cargo.	Jefatura directa y/o quien ésta designe como tutor(a). Jefatura y/o Analista de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.	Primera semana

Consideraciones: Existen acciones que se podrán realizar sólo en modalidad presencial.

Instituto de Salud Pública de Chile

Procedencia	Tipo de Cargo	Inducción Puesto de Trabajo	Inducción Institucional	Inducción al Estado	Inducción a Jefaturas
Sector Privado (Ingreso)	Jefatura	✓	✓	✓	✓
	No Jefatura	✓	✓	✓	x
Otro Servicio Público (Ingreso)	Jefatura	✓	✓	x	✓
	No Jefatura	✓	✓	x	x
Mismo Servicio (Reintegro / Cambio de funciones)	Jefatura	✓	x	x	✓
	No Jefatura	✓	x	x	x

Providencia Resolución Correo electrónico	INICIO ↓ Recepciona información de nuevo ingreso/cambio funciones ↓ Coordina aplicación de Inducción al puesto de trabajo ↓	nombramiento de jefatura. La solicitud de reinducción se recepcionará mediante correo electrónico de la jefatura directa. Se verifica la fecha de asunción del cargo o ingreso del nuevo funcionario(a) y coordina con la jefatura directa del cargo la aplicación de Inducción al puesto de trabajo. Se procede de acuerdo al Instructivo correspondiente. IT-645.00-010 Instructivo Inducción al Puesto de Trabajo	Profesional Sección Desarrollo Organizacional Jefatura directa	