



**DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS  
GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO**



**APRUEBA PROGRAMA DE INDUCCIÓN**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 2897**

**SANTIAGO, 31 DIC 2018**

**VISTOS:**

Las facultades que me otorga el Artículo 24 de la Ley 19.175; la Resolución N°1600 del 2008 de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremos N° 428 de fecha 11 de marzo de 2018 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Resolución N° 1, de 2017, del Ministerio de Hacienda; y


**CONSIDERANDO:**

1. Que el proceso de Inducción es prioritario para facilitar la adaptación e incorporación de nuevos trabajadores y para aquellos que se reintegran luego de un periodo prolongado fuera de la Institución.
2. Que el Procedimiento de Inducción deberá ser aplicado a todos los trabajadores nuevos, reincorporaciones y trabajadores que asumen un nuevo cargo dentro del mismo Servicio indistintamente su calidad jurídica y estamento.

**RESUELVO:**

1. **APRUEBESE** el procedimiento de inducción para funcionarios y personas que se incorporen al Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.
2. Que el documento denominado "Procedimiento Programa de Inducción Organizacional" forma parte integral de la Resolución Exenta.

3. **DEJÉSE** sin efecto cualquier documento de Programa de Inducción anterior a la fecha.

  
**KARLA RUBILAR BARAHONA**  
**INTENDENTA**  
**REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**

**MSPB/FYA/JES/ASB/JLF/MULP/HTE**

**DISTRIBUCIÓN:**

- División de Administración y Finanza
- Departamento de Gestión de Personas
- Departamento Gestión Institucional
- Oficina de Partes

# **PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL**

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS**



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
**SANTIAGO**

**DICIEMBRE 2018**

000002



## Contenido

I. Introducción.....	2
II. Objetivos.....	2
III. Alcance o cobertura .....	2
IV. Normativa aplicable .....	3
V. Siglas/Abreviaturas/Definiciones.....	3
VI. Roles claves.....	4
VII. Fases del Programa de Inducción .....	6
VIII. Flujograma Programa de Inducción.....	9
IX. Evaluación y seguimiento del procedimiento de inducción .....	13
X. Anexos .....	14

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración del presente documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en castellano "o/a" para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar -en la mayor parte de los casos- el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

## I. Introducción

El Procedimiento de Inducción Organizacional, corresponde a una serie de instrucciones sistemáticas para el personal que ingresa al Servicio o asume nuevas funciones, con el propósito de orientar, socializar y entregar preparación en el puesto de trabajo, abordando materias vinculadas a la organización y el sector público, así también, es una instancia donde se generan prácticas/acciones específicas, que permitan una adecuada reincorporación de aquellas personas que se integran, luego de una licencia médica prolongada, permiso postnatal parental, o alguna otra situación que por largo tiempo las haya alejado de la institución.

## II. Objetivos

### 1. Objetivo General:

El presente procedimiento tiene por finalidad reducir el tiempo que le toma a la persona adecuarse a su puesto laboral, facilitando su adaptación y desempeño en su nuevo trabajo, contribuyendo de esta manera a la disminución del ausentismo y la rotación laboral, aumento de la satisfacción en el trabajo, la productividad y logrando a la vez un compromiso con los quehaceres institucionales, que faciliten un efectivo alineamiento y fidelización (sentido de pertenencia) hacia el Servicio.

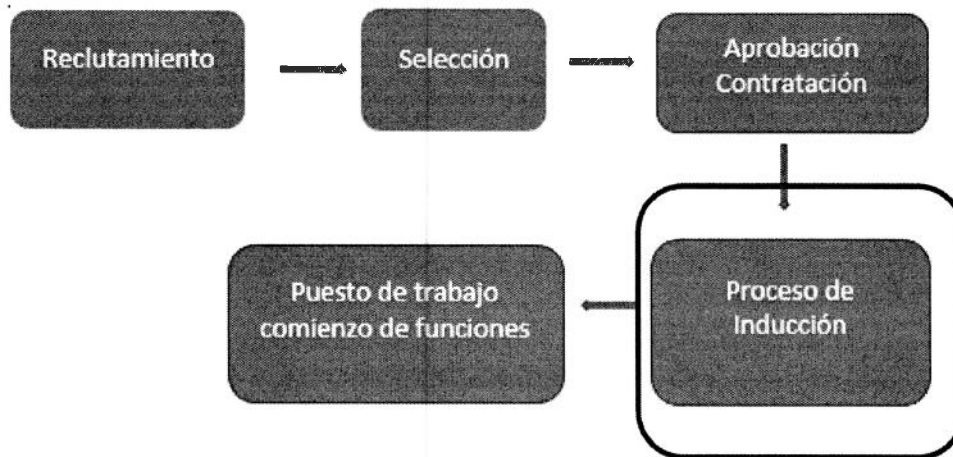
### 2. Objetivos específicos

- ❖ Acompañar y entregar la información necesaria para que las personas puedan incorporarse más efectivamente y tener un mejor desempeño a través de la comprensión de aspectos específicos, formales y culturales de la función pública, de la institución, de su equipo de trabajo y las propias funciones.
- ❖ Facilitar el proceso de socialización del nuevo colaborador, transmitiendo la cultura organizacional.
- ❖ Proveer información general del Servicio y conocimiento del contexto organizacional, colocando énfasis en el cargo que obtendrá la persona, entregando apoyo en un proceso de conocimiento y admisión de valores, principios y normas establecidas en el Servicio.
- ❖ Transferir mediante su Jefatura directa, los conocimientos para el desempeño eficiente, eficaz y satisfactorio en el lugar de trabajo, de acuerdo al perfil de cargo.

## III. Alcance o cobertura

Este procedimiento está diseñado para ser aplicado a todo el personal que se integra al Servicio indistintamente de la calidad jurídica (planta, contrata, honorario o código del trabajo) y del estamento (directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares), para proporcionar información relevante acerca de la Institución y la normativa que la rige, realidad organizacional y el área de trabajo específica.

La inducción es una fase del proceso de selección, en donde una vez que se ha reclutado y seleccionado un nuevo colaborador, es necesario orientarlo y capacitarlo para la asunción de sus nuevas funciones, proporcionando la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su puesto de trabajo, independientemente que cuenten con experiencia en el cargo.



El procedimiento, también contempla la adecuada reincorporación de aquellas personas que se integran luego de una licencia médica prolongada o alguna otra situación que por largo tiempo las haya mantenido alejadas del Servicio (ausencia por 6 meses o más), como también para los integrantes que asuman un nuevo cargo dentro del Servicio.

#### IV. Normativa aplicable

- ❖ DFL N° 1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- ❖ DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- ❖ Resolución N° 1, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los Servicios Públicos conforme a la facultad de la Dirección Nacional de Servicio Civil.
- ❖ DFL N° 1, de 2005, del Ministerio del Interior, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional.
- ❖ Ley N° 19.379, de 1995, del Ministerio del Interior, que fija plantas de personal de los servicios administrativos de los gobiernos regionales.

#### V. Siglas/Abreviaturas/Definiciones

##### Siglas

- ❖ P&R : Sistema Informático de Personal y Remuneraciones.

##### Abreviaturas

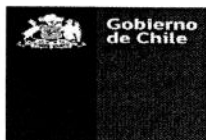
- ❖ DAF : División de Administración y Finanzas.
- ❖ DIPLADE : División de Planificación y Desarrollo
- ❖ DIVAC : División de Análisis y Control de la Gestión
- ❖ GORE : Gobierno Regional

## Definiciones

- ❖ **Plan de Inducción:** Conjunto de actividades diseñado y administrado con el propósito de facilitar la incorporación y adaptación de las personas al Servicio o al nuevo cargo.
- ❖ **Socializar:** Proceso a través del cual, el funcionario comienza a conocer e integrarse con las personas que forman parte de su equipo de trabajo y de la institución en general.
- ❖ **Orientar:** proceso a través del cual, se conduce al funcionario para que empiece a comprender y reconocer los valores, normas, derechos, deberes y convicciones de la organización y las funciones que debe desarrollar dentro de la institución.
- ❖ **Fidelización:** proceso de fortalecimiento de la identidad del funcionario con el cargo público en general y con su servicio en particular, y el compromiso individual con sus funciones.

## VI. Roles claves

- ❖ **Jefe Superior del Servicio:** Su rol es respaldar al Departamento de Gestión de Personas en la instalación de la fase de inducción como una instancia relevante para la organización.
- ❖ **Jefatura Directa**, es responsable de:
  - Dar la bienvenida al nuevo funcionario, ubicarlo en su puesto de trabajo y presentarlo a las jefaturas de División y Departamento pertinentes, además de los principales funcionarios con los que se relacionará en atención a las funciones que desempeñará.
  - Garantizar que la persona participe del Procedimiento de Inducción y generar las condiciones necesarias para que se lleve a cabo.
  - Entregar a la persona una descripción clara y oportuna de las tareas que debe desempeñar.
  - Clarificar sus funciones de acuerdo al perfil de cargo y la persona debe asimilar la estrategia institucional.
  - Suministrar toda la información técnica de cómo realizar sus funciones.
  - Definir a un colaborador, miembro de su equipo, que acompañará a la persona a inducir durante su primera semana de trabajo, con la finalidad de facilitar su integración al equipo de trabajo y ofrecer la información necesaria para que su instalación se genere en forma cómoda y eficaz.
  - Realizar la retroalimentación a la persona que fue parte de la inducción al final del proceso.
- ❖ **Jefatura Departamento Gestión de Personas:** Es responsable del proceso general, monitoreando todo el procedimiento de inducción y sus actividades.
- ❖ **Encargada Unidad de Personal**, es responsable de:
  - Coordinar la implementación oportuna del proceso de inducción, con un tiempo máximo de 30 días para efectuar la actividad con los demás actores involucrados para el cumplimiento de las etapas y plazos definidos.
  - Procurar la participación de las personas e introducir los ajustes al procedimiento.
  - Realizar una evaluación periódica al proceso de inducción institucional.
  - Realizar las acciones de inducción específica que le correspondan en cada caso.
  - Orientar su acción para familiarizar al nuevo integrante con la estructura de la Organización, áreas, unidades, infraestructura, entre otras.



**DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS**



- ❖ **Colaborador:** Su rol es acompañar a la persona, realizando la inducción en el puesto de trabajo, facilitando la interrelación con el equipo de trabajo directo y con las otras áreas del Servicio. La relación entre el nuevo trabajador y el Colaborador/Tutor Guía la establecerá la Jefatura Directa, que se encargará de presentar a ambos el día del ingreso del nuevo integrante al Servicio.

## VII. Fases del Programa de Inducción

El Programa de Inducción se ha dividido en cuatro ámbitos de aplicación: Inducción a la Jefatura, Inducción Social, Inducción Institucional e Inducción al Cargo. Resulta de vital importancia mencionar que la ejecución de las actividades contempladas en el Procedimiento de Inducción, no implica una secuencia lineal ni mecánica de desarrollo y ejecución de estas, pudiendo interrelacionarse entre sí en algún momento del proceso, para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

El Programa de Inducción, se aplicará de acuerdo a los siguientes grupos objetivos:

Grupos Objetivos (Alcance)	Inducción Social	Inducción Institucional	Inducción al Cargo	Evaluación
Personal nuevo que ingresa al servicio (nunca ha trabajado en organismos públicos), independiente a su calidad jurídica, nivel jerárquico o experiencia laboral anterior.	x	x	x	x
Personal nuevo al Servicio (ha trabajado antes en otros Servicios Públicos), independiente de su calidad jurídica.	x	x	x	x
Trabajadores que se integran a sus labores luego de una licencia médica prolongada o alguna otra situación que por largo tiempo los haya mantenido alejadas de la institución, independiente a su calidad jurídica, nivel jerárquico o experiencia laboral anterior (adecuada reincorporación/ criterio acordado ausencia por 6 meses o más)	x		x	X(*)
Trabajador que asume otro cargo en el mismo Servicio, independiente a su calidad jurídica, nivel jerárquico o experiencia laboral anterior (procedimiento sistemático)			x	x(*)

(\*) Optativo

La Unidad de Personal considerará la revisión y actualización del Procedimiento de Inducción según se estime conveniente.

Cabe señalar que cuando el grupo objetivo se trate de personal que se integra por primera vez a la Administración Pública, la Unidad de Personal coordinará la realización del curso "Inducción a la Administración del Estado" o el que lo reemplace, impartido por la Contraloría General de la República y aborda los temas contenidos en las Bases Generales de la Administración del Estado, Estructura, organización e historia de la Administración del Estado, Ética Pública, Probidad y Transparencia y Marco normativo para el ejercicio de la función pública.



## I. FASE DE SOCIALIZACIÓN O INDUCCIÓN SOCIAL

La Inducción Social tiene por objeto facilitar el proceso de socialización e integración del nuevo trabajador en su lugar de desempeño, a través de un conjunto de actividades que le permitan sentirse acogido en su nuevo lugar de trabajo y le orienten en las normas de convivencia y en la cultura organizacional existente, de tal manera que se sienta como uno más y no como un extraño, que no sabe cómo proceder con el resto de sus compañeros, cómo ir vestido, etc.

No se puede olvidar que todo grupo posee, además de las normas formales establecidas por leyes, decretos, etc., sus propias normas, las informales, que nadie las impuso explícitamente, pero que dentro del grupo son aceptadas y acatadas, encontrando así, valores, costumbres y creencias exclusivas para este grupo y que, obviamente, resultan desconocidas para el recién llegado. Lograr que el nuevo integrante se adapte a la cultura organizacional propia del grupo resulta imprescindible para la aceptación y la integración a éste.

Además de lo anteriormente señalado, toda persona al empezar en un trabajo llega con una gran cantidad de expectativas, ansias, temores y dudas, lo que constituye una carga emocional muy fuerte que es necesario saber abordar y encauzar de buen modo. Es así que preguntas como: ¿Dónde están los baños?, ¿Dónde está mi oficina?, ¿Cómo me recibirán mis compañeros?, ¿Con quién almorzaré?, ¿Será adecuada mi vestimenta?, etc., aunque resulten de lo más común, provocan incertidumbre y angustia en las personas, los primeros días.

Las primeras experiencias de las personas en una institución marcan su disposición para con ella y poder ponerse en su lugar y anticiparse a sus inquietudes es el propósito de una adecuada inducción social.

La programación de actividades para la Inducción Social junto con la responsabilidad de este proceso recaerá en la Unidad de Personal.

La Inducción Social o etapa de Socialización será realizada por un **colaborador o tutor guía**, que posea experiencia y conocimientos sobre la cultura y el clima preponderante en la Unidad y en el Servicio.

La persona elegida para el rol de colaborador o tutor guía requiere cumplir algunas características básicas:

- ❖ Vocación de Servicio Público.
- ❖ Experiencia en la Institución.
- ❖ Tener buenas relaciones interpersonales.
- ❖ Poseer empatía.
- ❖ Agrado y satisfacción por el trabajo.
- ❖ Poseer un liderazgo informal positivo.

## II. FASE DE INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

La Inducción Institucional es el proceso mediante el cual se pone a disposición de los nuevos trabajadores, la información que se considera elemental conocer para desempeñarse óptimamente dentro del Servicio.



El Programa de Inducción Institucional contempla los aspectos considerados de mayor importancia e imprescindibles de conocer por parte del nuevo trabajador, tanto para su desempeño laboral como para su bienestar personal, referido a información que sea básica para su desenvolvimiento en la Institución, como, por ejemplo:

- ❖ Definiciones Estratégicas del Servicio.
- ❖ Estructura orgánica y funciones.
- ❖ Indicadores de Gestión.
- ❖ Normativa aplicable.
- ❖ Código de Ética - Valores de la organización
- ❖ Políticas, normas y reglamentación interna.
- ❖ Derechos y deberes de los funcionarios públicos, del personal a honorario y código del trabajo.
- ❖ Principios, valores y responsabilidades del funcionario público con el buen trato en la gestión de personas.
- ❖ Normas relativas y prerrogativas de las Asociaciones de Funcionarios y las distintas instancias en las que tienen presencia/participación en la gestión Institucional.
- ❖ Servicios y beneficios sociales que brinda la institución.
- ❖ Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.
- ❖ Normas de protección de trabajadores con responsabilidades familiares, como a sí mismo la cultura y condiciones organizacionales que promueve y dispone para dar cumplimiento a esta normativa (producto de la conciliación familiar).

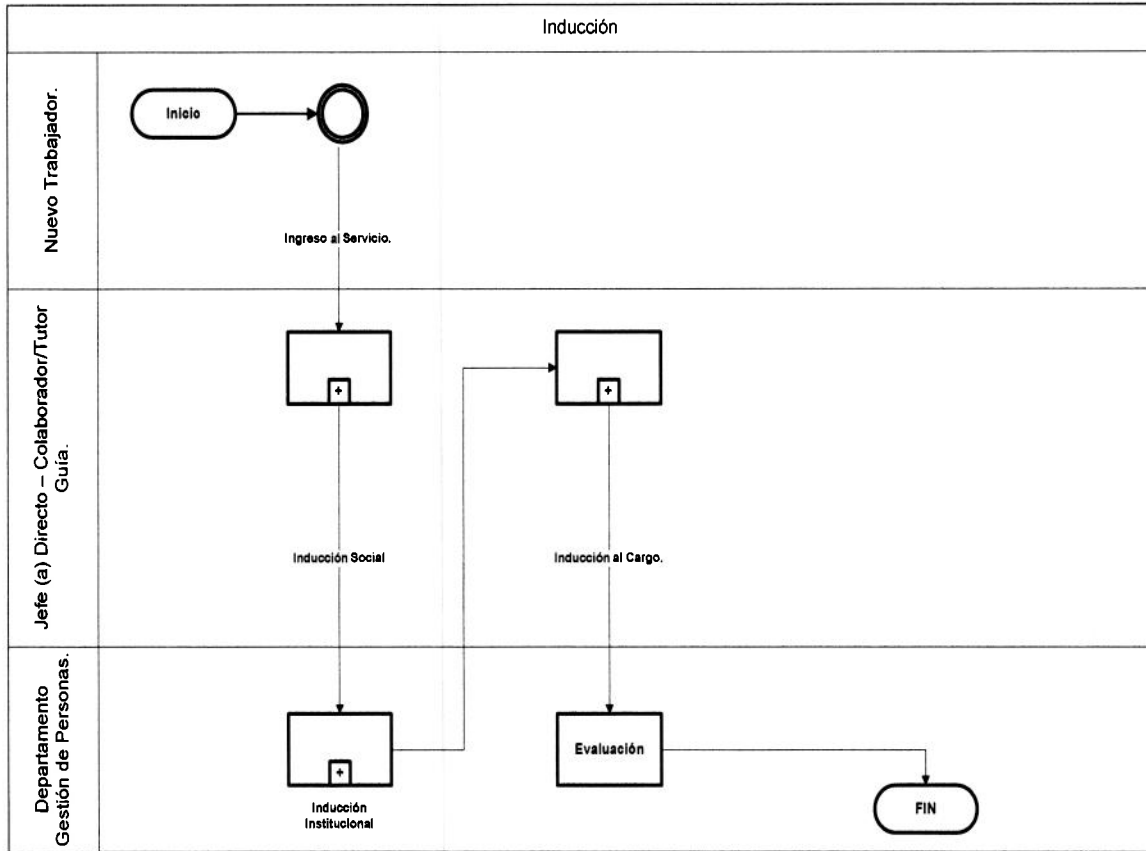
### III. FASE INDUCCIÓN AL CARGO


La Inducción al Cargo consiste en transmitir al personal que ingresa, se reincorpora o asume un nuevo cargo en la dependencia actual o en otro departamento, los conocimientos básicos o más específicos si así lo requiriera de acuerdo con la complejidad de la tarea sobre cómo realizar el trabajo, sobre la aplicación de los procedimientos y normativas, con el fin de lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo.

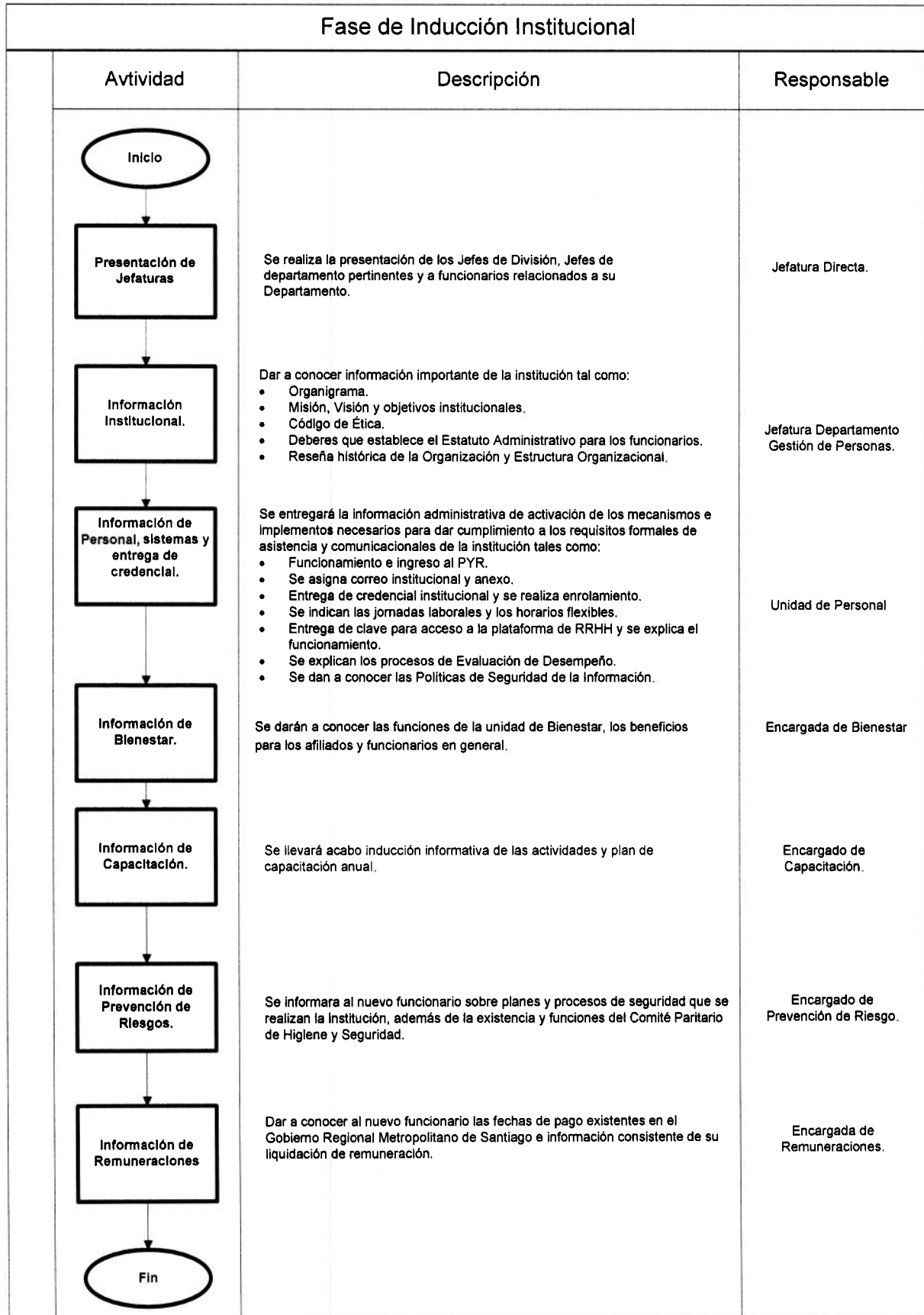
Esta fase de la Inducción estará a cargo de la Jefatura directa del trabajador inducido, la cual deberá dejar constancia de esta instancia a través de un acta de la reunión realizada, la que deberá tener como contenidos principales:

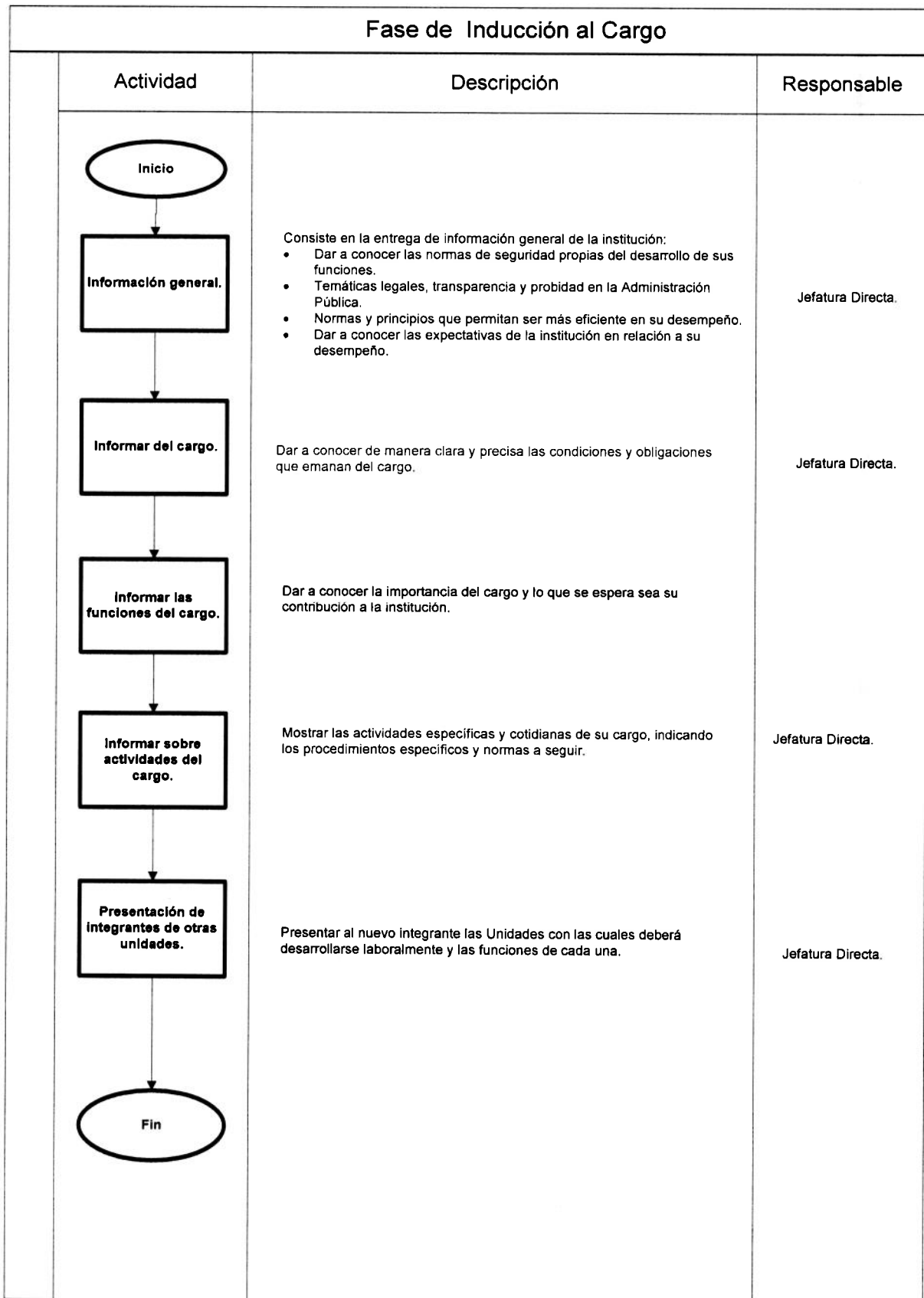
- ❖ Dar a conocer las normas de seguridad propias de su tarea, a las que debe someterse para cumplir su función.
- ❖ Abordar temas como la legalidad, transparencia y la probidad en la Administración Pública.
- ❖ Enseñar los principios y normas que le permitan ser más eficiente en su desempeño.
- ❖ Dar a conocer las expectativas de la institución respecto de su desempeño.
- ❖ Presentar a integrantes de otras Unidades con los cuales deberá relacionarse laboralmente (puede desarrollarse complementariamente lo que se denomina Inducción Social), exceptuando al personal que se reincorpora o que asume un nuevo cargo en el Servicio.

### VIII. Flujograma Programa de Inducción



Fase de Socialización o Inducción Social		
Actividad	Descripción	Responsable
	<p>Se dará la bienvenida y llevarán acabo los actos administrativos correspondientes, luego se acompañará al nuevo integrante a su dependencia correspondiente.</p>	<p>Unidad de Personal</p>
	<p>Se realizará la presentación entre el nuevo integrante y quien se desempeñará como Colaborador/Tutor Guía.</p>	<p>Jefatura Departamento de Gestión de Personas.</p>
	<p>Acompañar al nuevo integrante y realizar la presentación con quien será la Jefatura directa.</p>	<p>Jefatura Departamento de Gestión de Personas.</p>
	<p>Se llevará acabo la presentación del nuevo integrante con el equipo de trabajo, donde se dará a conocer de manera general las labores que realizan.</p>	<p>Jefatura Directa</p>
	<p>Mostrar el lugar físico donde desempeñará sus labores y el lugar donde se guardan los materiales de uso común como artículos de escritorio u otros similares.</p>	<p>Jefatura Directa</p>
	<p>Consiste en un tour por las dependencias, indicando la ubicación de los espacios de uso común como casino, baños, patio, reloj control, Oficina de Partes, Servicios Generales, etc.</p>	<p>Colaborador/Tutor Guía</p>
	<p>Se realizará acompañamiento al nuevo integrante en sus actividades durante la primera semana o tiempo que se estime conveniente</p>	<p>Colaborador/Tutor Guía</p>





## IX. Evaluación y seguimiento del procedimiento de inducción

La última etapa del procedimiento de inducción consta de una evaluación al proceso en su conjunto, aplicada por el Departamento de Gestión de Personas. Dado que el procedimiento de inducción se ha dividido en tres ámbitos de aplicación, esto es, Inducción Social, Inducción Institucional e Inducción al Cargo, su eficacia puede evaluarse aplicando un instrumento especial, adaptado en gran parte de los niveles que considera la evaluación de la capacitación.

Los resultados de esta evaluación permitirán la validación del procedimiento de inducción y la retroalimentación para los ajustes necesarios.

El seguimiento garantiza recibir una retroalimentación por parte del nuevo trabajador y hacer las mejoras o ajustes pertinentes del procedimiento de inducción.

Posterior a la inducción, es importante además que la Jefatura Directa sostenga una entrevista con el nuevo trabajador, verificando la comprensión de la inducción y aclarando los puntos que quedaron poco claros, facilitando la descripción de tareas, objetivos del puesto y del área, relación con otras áreas, presentación a compañeros o equipo de trabajo, y el sistema de evaluación de desempeño.

La aplicación, mantención del Procedimiento de Inducción y sus insumos, será de responsabilidad de la Unidad de Personal. Sin embargo, la actualización de éste se realizará en conjunto con las Asociaciones de Funcionarios.

<b>Acción</b>	<b>Seguimiento del Programa de Inducción</b>	
<b>Responsable acción</b>	<b>Encargado de Personal</b>	
Actividad 1	Realizar seguimiento al proceso de adaptación del nuevo funcionario/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar encuesta de satisfacción del proceso de inducción.</li> <li>- Analizar respuestas y citarlos para que respondan una encuesta a los 3 meses como una retroalimentación.</li> </ul>



## X. Anexos

### Anexo N° 1: Instrumento de Evaluación

Con el propósito de evaluar la transferencia de la actividad de capacitación recibida por personal a su cargo, denominada "Procedimiento de Inducción", para identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados a futuro, le agradeceremos responder las preguntas que se enuncian a continuación:

Nombre del Funcionario y/o persona	
Cargo	
Dependencia	
Fecha de ingreso	
Responsable de Inducción	
Cargo	

Actividad	Si	No	observaciones
Recibir y dar la bienvenida al funcionario y/o persona, por parte de la Jefatura Directa.			
Explicar al funcionario y/o persona las actividades programadas para la inducción.			
Presentar a los funcionarios y/o personas de la dependencia con quienes tendrá que trabajar.			
Dar a conocer y explicar las funciones que desarrollará el nuevo cargo.			
Presentar a los funcionarios y/o personas de otras Divisiones.			
Dar a conocer brevemente historia del Gobierno Metropolitano y el rol social que cumple.			
Entregar información relacionada con la adecuada atención del cliente externo e interno.			
Explicar brevemente el sistema de calificaciones.			
Comentar al funcionario y/o persona de la existencia de la Unidad de Personas, Bienestar, Capacitación, Prevención de Riesgos y Remuneraciones.			





**DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS**



Informar al funcionario y/o persona respecto de la Política de flexibilidad horaria.			
Indicar el lugar exacto donde trabajará y entregar los elementos necesarios, si en el lugar trabajan otras personas explicar que labor desarrollan las otras personas.			
Entregar un listado de anexos			
Solicitar a informática la habilitación de correo electrónico para acceder.			
Orientar al funcionario y/o persona para que ingrese a la página web institucional <a href="http://www.gobiernosantiago.cl">www.gobiernosantiago.cl</a> y a nuestra página de intranet			
Entregar información de Declaración de intereses y patrimonio (si aplica)			
Entregar formulario para registro			
Completar Ficha y entregarla a la encargada del sistema.			
En caso de accidente laboral: Informar a su Jefatura directa quien debe contactar al Prevencionista de Riesgos del Servicio. (Ariel Lagos) Mail: <a href="mailto:alagos@gobiernosantiago.cl">alagos@gobiernosantiago.cl</a> / Anexo 242			

Nombre y Firma Encargado/a de la Inducción

Nombre y firma del funcionario/a

Fecha: \_\_\_\_\_



Anexo N° 2: Encuesta de Satisfacción

1. Cargo que ocupa	
2. Fecha ingreso al cargo	
3. Departamento	
4. Jefe/a Directo/a	

1 ¿Quién lo recibió a su ingreso al Gobierno Regional Metropolitano?

2 ¿Le indicó el funcionamiento general del Gobierno Regional Metropolitano?

3 ¿Le quedaron dudas respecto al funcionamiento del Gobierno Regional Metropolitano?  
¿Cuáles?

4 ¿Tuvo colaborador/tutor guía?

5 ¿Cree que la labor del colaborador/tutor guía fue un aporte a su proceso de adaptación?

6 ¿Cree que el aporte del colaborador/tutor guía fue un aporte para conocer sus funciones en el cargo?

7 ¿Considera que el colaborador/tutor guía fue un aporte para conocer a los demás funcionarios que se desempeñan en el Gobierno Regional Metropolitano?

8 ¿Fue de utilidad la Inducción realizada por el Departamento de Gestión de Personas?

9 ¿Hay algo que le gustaría mejorar o señalar respecto al programa de inducción?

Nombre y firma del funcionario/a

Fecha:



Anexo N° 3: Resolución N° 1 (2017), del Ministerio de Hacienda.

# DIARIO OFICIAL

DE LA REPUBLICA DE CHILE  
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

**I**  
SECCIÓN

**LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL**

Núm. 41.904

Viernes 10 de Noviembre de 2017

Página 1 de 11

**Normas Generales**

CVE 1299776

**MINISTERIO DE HACIENDA**

Dirección Nacional del Servicio Civil

**APRUEBA NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, A TODOS LOS SERVICIOS PÚBLICOS CONFORME LA FACULTAD ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 2º, LETRA Q), DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO DE LA LEY N° 19.882**

(Resolución)

Núm. 1.- Santiago, 11 de mayo de 2017.

Vistos:

- 1) Lo establecido en el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- 2) Lo regulado en el decreto con fuerza de ley N° 29 del Ministerio de Hacienda, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo;
- 3) Lo dispuesto en la letra q), del artículo 2º, de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la ley N° 19.882;
- 4) Lo regulado en el artículo 1º, Número 1), letra e), de la ley N° 20.955, que Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil;
- 5) Lo dispuesto en el decreto supremo N° 448, del Ministerio de Hacienda, de 11 de marzo de 2014, que designa Director Nacional del Servicio Civil;
- 6) Lo dispuesto en la resolución N° 1.600, de la Contraloría General de la República, de 2008, sobre Exención del Trámite de Toma de Razón;
- 7) Lo regulado en la resolución N° 10, de 27 de febrero de 2017, de la Contraloría General de la República, la cual, fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón de las materias de Personal que se indican;
- 8) Lo establecido en la resolución exenta N° 314, de 6 de abril de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil que Aprueba Procedimiento de Elaboración de Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, conforme la facultad establecida en el artículo 2º, letra q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la ley N° 19.882;
- 9) Lo regulado en los artículos 3º y 48, letra a), de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Considerando:

- 1) Que, conforme así lo dispone la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto, número 2, letra q), de la ley N° 19.882, corresponderá especialmente a la Dirección Nacional del Servicio Civil: "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.

**CVE 1299776** Director: Carlos Orellana Céspedes | Mesa Central: +562 2486 3600 | Email: cconsultas@diarioficial.cl  
Sitio Web: www.diarioficial.cl | Dirección: Dr. Torres Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



Respecto de dichas materias, la Dirección Nacional del Servicio Civil podrá solicitar información a las instituciones antes señaladas. Además, deberá velar por el cumplimiento de las normas que imparte e informar semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el particular".

2) Que, el objetivo de estas normas, cuya implementación debe ser descentralizada, es 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.

3) Que, el artículo 5° de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la ley N° 19.882, estableció un Consejo Triministerial integrado por los Ministros de Hacienda, del Trabajo y Previsión Social y Secretario General de la Presidencia, encargado de velar por la calidad técnica y la coherencia intersectorial en el desarrollo de las diversas funciones que le corresponden a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

4) Que, dada la norma prevista en el artículo 3° de la ley N° 19.880, el Director Nacional que suscribe, emitió la resolución exenta N° 314, de 6 de abril de 2017, la cual Aprueba un Procedimiento de Elaboración de Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, conforme la facultad establecida en el artículo 2°, letra q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la ley N° 19.882.

5) Que, en cumplimiento de la norma señalada en el considerando 3), el procedimiento de elaboración de normas de aplicación general, previsto en la resolución exenta referida en el considerando 4), contempló la participación del Consejo Triministerial referido, entidad a la cual se le presentó el proyecto de normas de aplicación general contenido en la parte resolutive de la presente resolución, para los efectos de su análisis, discusión y aprobación respectiva.

6) Que, el Consejo Triministerial referido, en sesión de fecha 25 de abril de 2017, aprobó el proyecto de normas de aplicación general aludidas en el considerando anterior, según consta en Acta N° 1 de igual fecha.

7) Que, encontrándose cumplidas las etapas previstas en el procedimiento de elaboración de normas de aplicación general, contenido en la resolución exenta referida en el considerando 4), corresponde formalizar su emisión a través del presente acto administrativo.

8) Que, en la determinación de contenidos de la propuesta de normas, se tuvieron presentes las orientaciones impartidas en el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, contempladas en el oficio del Gabinete Presidencial N° 001 de 26 de enero de 2015.

9) Que, en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 2°, letra q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, a través de la presente resolución, se imparten normas de aplicación general, en relación a las siguientes materias:

- a) Estructura y Estándares de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas.
- b) Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas.
- c) Cumplimiento de Estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección.
- d) Concursabilidad y Carrera Funcionaria.
- e) Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción.
- f) Gestión de Prácticas Profesionales.
- g) Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

10) Que, en el primer resuelto del presente acto administrativo, se contienen siete títulos y 47 artículos correlativos, referidos a cada uno de los tópicos mencionados en el considerando anterior.

11) Que, la emisión de las normas relativas a la Estructura y Estándares de las Áreas de Gestión y Desarrollo de Personas, tiene por objetivo instalar la Gestión y Desarrollo de Personas a nivel estratégico, en una posición directiva que le otorgue influencia y cercanía al proceso de toma de decisiones organizacional, contribuyendo a la estrategia institucional.

12) Que, la emisión de las normas relativas a las Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, tiene por objetivo establecer que los Servicios Públicos cuenten con una Política que comprometa lineamientos, criterios y directrices en gestión y desarrollo de personas, que otorguen mayor objetividad y transparencia en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de establecer un marco de acción y alinear el desempeño de todas las personas que trabajan en las instituciones públicas con la estrategia organizacional.

13) Que, la emisión de las normas relativas al Cumplimiento de Estándares en Procesos de Reclutamiento y Selección, tiene por objetivo generar condiciones para que el ingreso de las personas a los Servicios Públicos en calidad jurídica de contrata y Código del Trabajo, se realice

**CVE 1299776** Dirección: Carlos Ovaluna Cispedes Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl  
Sitio Web: www.diarioficial.cl Dirección: Dr. Torres Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



considerando exclusivamente el mérito, la idoneidad e igualdad de oportunidades, para el cumplimiento de la función pública. De igual modo, busca asegurar el desarrollo e implementación de procedimientos de reclutamiento y selección en la provisión de cargos públicos, que observen los principios de objetividad, transparencia, no discriminación, igualdad de condiciones y calidad técnica de los mismos.

14) Que, la emisión de las normas relativas a Concursabilidad y Carrera Funcionaria, tiene por objetivo regularizar paulatinamente los cargos de planta a la fecha vacantes y que no han sido provistos de acuerdo a la normativa vigente, mediante los correspondientes procesos de ingreso, ascenso, promoción y provisión de cargos de Jefes de Departamento y/o jefaturas jerárquicas equivalentes (tercer nivel), y la confección oportuna de los escalafones de mérito, lo que deberá enmarcarse en el presupuesto anual de cada Servicio.

15) Que, la emisión de las normas relativas al Cumplimiento de Estándares en Programas de Inducción, tiene por objetivo formalizar y estandarizar procesos que permitan integrar de manera planificada a las personas que ingresan a la organización, cambian de funciones o se reintegran después de periodos prolongados de ausencia, a través de un proceso de acompañamiento tendiente a ofrecer la información necesaria para desempeñarse en forma cómoda y eficaz, que les permita conocer y comprender los aspectos específicos de la función pública, del trabajo y los procedimientos de la institución, promoviendo la adaptación a las características organizacionales y al cargo.

16) Que, la emisión de las normas relativas a la Gestión de Prácticas Profesionales, tiene por objetivo atraer nuevos talentos a la función pública con un acceso transparente, universal y sin discriminaciones de ningún tipo, a objeto de otorgar oportunidades en igualdad de condiciones a todos los estudiantes o egresados de una carrera profesional y/o técnica, para que accedan a ofertas de prácticas profesionales en distintos servicios públicos.

17) Que, la emisión de las normas sobre Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, tiene por finalidad lograr que los servicios públicos desarrollen Programas de Calidad de Vida Laboral, con el objeto de propender a mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social por parte de los funcionarios en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.

Resuelvo:

Primero: Apruébese las siguientes normas de aplicación general, en materias de gestión y desarrollo de personas, para su implementación descentralizada en los ministerios y sus servicios dependientes o relacionados a través de ellos; tendientes a estandarizar las materias señaladas en el considerando 9), del siguiente tenor:

#### TÍTULO I

#### ESTRUCTURA Y ESTÁNDARES DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

**Artículo 1°:** Todos los Servicios Públicos, deberán contar en su organización interna con una dirección, división, departamento u otro equivalente, con su correspondiente jefatura, la que deberá ubicarse en un nivel jerárquico que permita posicionar la función de Gestión y Desarrollo de Personas para contribuir a la estrategia institucional.

En los casos en que las leyes orgánicas de los respectivos Servicios Públicos, establezcan áreas o unidades con denominaciones distintas a dirección, división y/o departamento, se asignará la jefatura del área, en aquel nivel que permita relevar la posición jerárquica y estratégica de gestión y desarrollo de personas.

Quien desempeñe la jefatura de la dirección, división o departamento señalado, deberá ser considerado como parte de los equipos de dirección del Servicio, de modo que permita un adecuado desempeño del cargo.

Lo señalado en los incisos precedentes, se deberá efectuar en un plazo de seis meses a contar de la publicación de la presente normativa.

**Artículo 2°:** Para el aporte estratégico que se requiere, la gestión de la Unidad que se cree a partir del artículo precedente, deberá abordar, a lo menos, los siguientes ámbitos de acción, los que pueden estructurarse según lo determine cada servicio:

a) Planificación y Soporte de la Gestión de Personas. Comprende la política de gestión y desarrollo de Personas, Procesos Administrativos, Planificación de la gestión de personas,

**CVE 1299776**

**Director:** Carlos Orellana Céspedes  
**Sitio Web:** www.diaioficial.cl

**Mesa Central:** +562 2486 3600 **Email:** consultas@diaioficial.cl  
**Dirección:** Dr. Torres Boonán N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diaioficial.cl



Planificación dotacional, Sistemas de información para la gestión de Personas, Posicionamiento del Área de Personas e Innovación y Desarrollo.

b) Gestión del Desempeño. Comprende Reclutamiento y Selección, Inducción, Gestión del Desempeño Individual y Egreso.

c) Gestión del Desarrollo. Comprende Capacitación, Movilidad de las personas y Gestión del Conocimiento Institucional.

d) Gestión del Cambio Organizacional. Comprende Diseño Organizacional, Gestión de Ambientes Laborales, Gestión del Reconocimiento y Liderazgo, Gestión de las Comunicaciones y Relaciones Laborales e Inclusión y No Discriminación.

**Artículo 3°:** Las Unidades referidas en el artículo 1°, deberán denominarse utilizando siempre la acepciones "Gestión y Desarrollo de Personas", dejando de emplear los conceptos de "Recursos Humanos" o de "personal", salvo que leyes específicas establezcan denominaciones diferentes.

**Artículo 4°:** La persona que desempeñe la función de Jefatura de Gestión y Desarrollo de Personas, junto a los requisitos legales del cargo, se espera cumpla, a lo menos, con el siguiente perfil:

a) Deseable poseer un Título profesional de las áreas de la Administración, Ciencias Sociales o de carreras afines.

b) Deseable experiencia directiva o profesional en el Área de Gestión y Desarrollo de Personas.

c) Deseable poseer capacitación en el Área de Gestión y Desarrollo de Personas y/o estudios de especialización afines al área.

**Artículo 5°:** Las personas que a la fecha de publicación de la presente norma, estén sirviendo los cargos de jefaturas de gestión y desarrollo de personas u otros equivalentes, y no contaren con el perfil señalado, podrán seguir desempeñando estos cargos en las condiciones que originalmente fueron provistos.

Sin perjuicio de lo anterior, dichas jefaturas podrán integrarse a programas de capacitación, desarrollo y perfeccionamiento, conforme a las orientaciones que en tal sentido, establezca la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 6°:** La Dirección Nacional del Servicio Civil, dispondrá de un Programa de Inducción para Jefaturas de Gestión y Desarrollo de Personas, al que deberán asistir todas las personas que asuman dicho cargo en los Servicios Públicos. La Dirección Nacional del Servicio Civil comunicará la oportunidad, lugar y contenidos del programa de inducción en referencia.

Este Programa de Inducción, también podrá ser aplicado a quienes a la fecha de publicación de la presente norma ejerzan el cargo de Jefatura de Gestión y Desarrollo de Personas.

**Artículo 7°:** Todo lo establecido en el presente Título, es sin perjuicio de lo que dispongan las leyes o reglamentos que regulen la materia.

## TÍTULO II

### POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

**Artículo 8°:** Los Servicios Públicos, deberán elaborar, formalizar e implementar una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, la que deberá considerar, a lo menos, los siguientes contenidos:

a) Principios y valores que guían la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.

b) Asegurar el adecuado funcionamiento y desarrollo de los distintos subsistemas y/o ámbitos de gestión de personas: reclutamiento y selección; inducción; gestión del desempeño individual; gestión de la capacitación; procesos de movilidad; gestión de ambientes laborales; calidad de vida; gestión de la participación; egreso, entre otros.

c) Generar condiciones de empleo público inclusivas, que eviten cualquier forma de discriminación arbitraria.

d) Cumplimiento y generación de condiciones para la observancia de las normas de protección de funcionarias y funcionarios con responsabilidades familiares y parentales.

**CVE 1299776** Director: Carlos Ovaluna Cispedes    Mesa Central: +562 2486 3600    Email: cconsultas@diarioficial.cl  
Sitio Web: www.diarioficial.cl    Dirección: Dr. Toes Booren N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



- e) Propiciar condiciones que permitan disponer de ambientes de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.
- f) Propiciar condiciones para el desarrollo de una cultura organizacional basada en el buen trato, respeto y no discriminación.
- g) Las características que deben poseer quienes desempeñan funciones de jefatura o liderazgo de personas en la organización, desarrollando acciones para fortalecer liderazgos motivadores, positivos, responsables y comprometidos con ambientes laborales sanos.
- h) Fortalecimiento del rol de servidor público.
- i) Participación de los funcionarios y sus asociaciones de funcionarios.

**Artículo 9°:** Los Servicios Públicos, deberán anualmente definir un Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de gestión y desarrollo de personas en concordancia con el avance de la política correspondiente.

La forma y plazos del Plan serán definidos e informados por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 10°:** Los Servicios Públicos, deberán definir y generar mecanismos de evaluación y actualización de su política, considerando procedimientos ante eventuales modificaciones derivadas de su implementación. Dicha evaluación y actualización deberá ser efectuada con la participación de los funcionarios y sus asociaciones.

**Artículo 11°:** La Política de Gestión y Desarrollo de Personas y su Plan Anual de Gestión, deben contemplar una estrategia de difusión y posicionamiento organizacional.

**Artículo 12°:** Los Servicios Públicos, deberán reportar anualmente a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el mes de enero de cada año, el estado de implementación de la Política, de la evaluación y de las actualizaciones que eventualmente hubieren sido realizadas, de acuerdo a formato establecido por esta institución.

### TÍTULO III

#### CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES EN PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

**Artículo 13°:** Los Servicios Públicos, deberán elaborar y aplicar procedimientos transparentes de reclutamiento y selección basados en el mérito, idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades, y considerar entre los contenidos de sus procedimientos, a lo menos, lo siguiente:

- a) Uso de perfil de cargo, el que deberá considerar a lo menos: los objetivos del cargo, funciones del cargo, contexto en que se desempeñarán las tareas y las características necesarias para su buen desempeño, en especial, las aptitudes, conocimientos y destrezas, para cumplir exitosamente la función.
- b) Uso de pautas de selección entendiendo éstas como las definiciones de valoración de requisitos y cualidades de los postulantes, así como las condiciones y etapas del proceso.
- c) Existencia de comisión de selección en los procesos, que velará por el correcto desarrollo de los mismos.
- d) Establecer garantías de transparencia y objetividad para evitar cualquier tipo de discriminación.
- e) Asegurar una amplia difusión de la convocatoria, utilizando el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, y otros medios complementarios que se estime necesarios.
- f) Notificar oportunamente de los resultados del proceso a participantes no seleccionados.
- g) Existencia de actas y archivos de información para consultas de los participantes del proceso de selección y/o para conocimiento de instituciones llamadas por ley a revisar los antecedentes de estos procesos de selección.

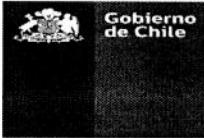
**Artículo 14°:** El proceso de reclutamiento y selección señalado en el artículo anterior, será aplicado a los ingresos de personas que se incorporen al servicio en calidad jurídica de contrata o Código del Trabajo, salvo que la autoridad, por resolución fundada, resuelva no aplicarlo, informando de ello a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

---

**CVE 1299776** Director: Carlos Ovaluna Cispedes    Mesa Central: +562 2486 3600    Email: [consultas@diariooficial.cl](mailto:consultas@diariooficial.cl)  
Sitio Web: [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl)    Dirección: Dr. Torres Boconen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl)

---



**Artículo 15° :** Los Servicios Públicos deberán publicar a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, todas las convocatorias a Procesos de Selección para la provisión de cargos a Contrata y Código del Trabajo, sin perjuicio que esta publicación pueda hacerse extensiva a otras formas de contratación y a la utilización de otros medios de difusión que deba o estime conveniente realizar.

Los Servicios Públicos deberán ingresar en el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, los resultados de los procesos realizados, cada vez que éstos concluyan.

Las instrucciones de uso del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, serán definidas en documentos complementarios a la presente norma por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 16°:** En un plazo de doce meses, a contar de la publicación de la presente norma, los Servicios Públicos deberán ejecutar la gestión de los procesos de selección que publiquen, utilizando la modalidad de "postulación en línea" a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, entendiéndose esta modalidad como aquella en que la persona postula al empleo a través de la misma plataforma web, permitiendo la gestión del proceso de reclutamiento y apoyo en la selección, a través del portal. En tanto no se cumpla este plazo, los Servicios Públicos deberán seguir utilizando el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), según la modalidad aplicada por cada uno de ellos.

**Artículo 17°:** Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, aquellos Servicios que cuenten con plataformas web de Reclutamiento y Selección, que cumplan con los criterios y contenidos técnicos establecidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil, podrán optar a seguir gestionando sus procesos de selección en dichas plataformas, con la obligación de que la publicación y postulación se realice a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 18° :** Una vez finalizado el Proceso de Selección respectivo, la Comisión de Selección propondrá a la autoridad facultada para adoptar la decisión final, un listado de elegibles con los más altos puntajes finales de idoneidad del proceso, con un mínimo de tres postulantes, si los hubiere y un máximo de cinco candidatos por cada vacante a proveer. Si ninguno de ellos resultare elegido, la autoridad señalada podrá ordenar fundadamente un nuevo proceso de reclutamiento y selección, por una única vez.

**Artículo 19°:** Los Servicios Públicos, deberán contar con perfiles de cargos, asegurando procesos de actualización y/o revisión periódicos de los mismos. Las funciones asignadas a los funcionarios deben ser coherentes con los perfiles de cargos.

#### TÍTULO IV

#### CONCURSABILIDAD Y CARRERA FUNCIONARIA

**Artículo 20°:** Los Servicios Públicos, deberán definir y formalizar un Plan de Trabajo Trienal, para la provisión paulatina de cargos vacantes en calidad jurídica de Planta, enmarcándose en el presupuesto que se establezca anualmente para cada Servicio. Dicho Plan de Trabajo Trienal deberá ser formalizado mediante resolución o decreto según corresponda.

La forma y características de este Plan de Trabajo Trienal serán definidas e informadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil y deberá ser elaborado antes del 31 de mayo de cada año o el día hábil siguiente si éste fuera feriado, y será utilizado en la discusión presupuestaria respectiva.

El Plan de Trabajo Trienal será de carácter móvil, lo que significa que anualmente se ajustará dependiendo de los avances logrados, de las vacantes generadas y de los recursos presupuestarios disponibles en cada Servicio.

El primer Plan de Trabajo Trienal deberá elaborarse en el mes de diciembre del año 2017, considerando las vacantes existentes, a lo menos, a diciembre del año 2016.

**Artículo 21°:** 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, el estado de vacantes y cumplimiento del Plan de Trabajo Trienal.

---

**CVE 1299776** Director: Carlos Ovaluna Cispedes Mesa Central: +562 2486 3600 Email: [consultas@diariooficial.cl](mailto:consultas@diariooficial.cl)  
Sitio Web: [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl) Dirección: Dr. Torres Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl)

---





**DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS**



Núm. 41.904

**DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE**  
Viernes 10 de Noviembre de 2017

Página 7 de 11

La forma y contenido del reporte requerido será definido por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

El primer reporte deberá ser presentado en enero del año 2019.

**Artículo 22°:** Los Servicios Públicos, deberán dar estricto cumplimiento a los artículos 51 y 52 del Estatuto Administrativo, en orden a confeccionar oportunamente el Escalafón de Mérito, remitiendo copia del mismo a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 23°:** En un plazo de doce meses, a contar de la publicación de la presente norma, los Servicios Públicos, deberán ejecutar todos sus concursos de ingreso y aquellos destinados a proveer cargos de Jefes de Departamento y jefaturas jerárquicas equivalentes, utilizando la modalidad de "postulación en línea" a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, entendiéndose esta modalidad como aquella en que la persona postula al empleo a través de la misma plataforma web, permitiendo a través del portal la gestión del proceso de reclutamiento y apoyo en la selección. Esto, en complemento a la publicación de un aviso en el Diario Oficial, según lo establece el Estatuto Administrativo, en la página web de cada Servicio, y en otros medios de difusión que previamente hayan definido las bases del respectivo concurso. En tanto no se cumpla este plazo, los Servicios Públicos deberán seguir utilizando el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), según la modalidad aplicada por cada uno de ellos.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, aquellos Servicios que cuenten con plataformas web de Reclutamiento y Selección, que cumplan con los criterios y contenidos técnicos establecidos por la Dirección Nacional del Servicio Civil, podrán optar a seguir gestionando sus procesos de selección en dichas plataformas, con la obligación de que la publicación y postulación se realice a través del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Los Servicios Públicos deberán ingresar en el portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, los resultados de los concursos realizados, cada vez que éstos concluyan.

Las instrucciones de uso del portal [www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, serán definidas en documentos complementarios a la presente norma por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 24°:** Una vez que el comité de selección, entregue la nómina de candidatos elegibles, finalizado un Concurso de Ingreso o de provisión de un cargo de Jefe de Departamento o jefatura jerárquica equivalente, o tratándose de un concurso de promoción, caso en el cual, sólo existirá un postulante con el mayor puntaje, la autoridad facultada para realizar el nombramiento dispondrá de un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la recepción de la nómina de candidatos elegibles, o del nombre del seleccionado, según corresponda, para efectuar el nombramiento respectivo.

Excepcionalmente, el Jefe de Servicio podrá prorrogar el plazo para realizar el nombramiento por única vez, mediante resolución fundada, por un plazo que no exceda los 15 días hábiles.

**Artículo 25°:** En los Concursos de Promoción para proveer cargos en las plantas de Directivos de Carrera, Profesionales, Fiscalizadores y Técnicos o en las equivalentes a éstas, sólo podrán participar los funcionarios/as titulares, sin perjuicio de normas legales especiales o de excepción en este ámbito.

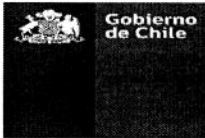
**Artículo 26°:** Los Servicios Públicos, que no puedan constituir Comité de Selección para concursos de ingreso y promoción, deberán solicitar al Ministro del ramo, que nombre los integrantes faltantes desde la/s Subsecretaría/s respectivas, o desde otros Servicios Públicos dependientes o relacionados con el mismo ministerio.

**Artículo 27°:** En caso que no haya candidatos para la elección de los dos representantes del personal para el Comité de Selección en concursos de promoción, deberán actuar en dicha calidad los funcionarios más antiguos, seleccionados entre las plantas afectas a promoción.

Si se presentare sólo un candidato, deberá realizarse la correspondiente elección y de resultar elegido, se sumará a éste como representante del personal, el funcionario más antiguo seleccionado entre las plantas afectas a promoción.

**CVE 1299776** Director: Carlos Ovaluna Céspedes Mesa Central: +562 2486 3600 Email: [consultas@diariooficial.cl](mailto:consultas@diariooficial.cl)  
Sitio Web: [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl) Dirección: Dr. Torres Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web [www.diariooficial.cl](http://www.diariooficial.cl)



**Artículo 28°:** Los Servicios Públicos, deberán enviar copia de las bases de concursos de promoción y encasillamiento, totalmente tramitadas, a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Asimismo, los Servicios Públicos, deberán reportar los resultados de los concursos de promoción y encasillamiento, y los ascensos, en los meses de enero y julio de cada año, de acuerdo a formato establecido por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

#### TÍTULO V

#### CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES EN PROGRAMAS DE INDUCCIÓN

**Artículo 29°:** Los Servicios Públicos, deberán disponer y aplicar Programas sistemáticos de inducción, entendiéndose 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 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.

**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, al 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) Derechos y deberes laborales tanto individuales como colectivos.
- f) 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.

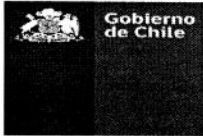
En el caso de las personas que ingresan por primera vez a la Administración Pública los contenidos enunciados en las letras a), b), exceptuando la historia de la respectiva institución; c) y d) serán impartidos por el Centro de Estudios de la Administración del Estado dependiente de la Contraloría General 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.

**CVE 1299776** Dirección: Carlos Orellana Cispedes Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diarioficial.cl  
Sitio Web: www.diarioficial.cl Dirección: Dr. Torres Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.759 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



TÍTULO VI

GESTIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

**Artículo 34°:** Los servicios públicos deberán resguardar que en todo ingreso de estudiantes o egresados a realizar su práctica profesional y/o técnica en la administración pública, se desarrollen procesos que garanticen objetividad, transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades, tanto en la difusión, selección y asignación de prácticas profesionales.

**Artículo 35°:** En un plazo de seis meses, a contar de la publicación de la presente norma, los Servicios Públicos deberán difundir y gestionar todas las convocatorias a Prácticas profesionales y/o técnicas ofrecidas a estudiantes o egresados, a través del portal [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, sin perjuicio de otros medios de difusión complementarios que se estime conveniente utilizar. En tanto no se cumpla este plazo, se deberá seguir utilizando el portal [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl), en la difusión y gestión de prácticas de carreras profesionales.

En caso que los Servicios Públicos, requieran difundir ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas en períodos distintos a los programados a través de la plataforma [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, deberán publicar dichas ofertas en el medio electrónico que para tales efectos disponga la Dirección Nacional del Servicio Civil, incorporando la siguiente información:

- a) Objetivos de la Práctica.
- b) Tareas o funciones que se ejecutarán.
- c) Resultados esperados.
- d) Supervisor directo.
- e) Equipo de trabajo al que se incorporará.
- f) Lugar de desempeño.
- g) Formación profesional y/o técnica preferente.
- h) Otras particularidades que sean importantes para el desarrollo del proceso formativo.

Las condiciones de uso del portal [www.practicasparchile.cl](http://www.practicasparchile.cl), o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, así como la información de las ofertas de prácticas en períodos distintos a los programados a través de dicha plataforma, serán definidas en instrucciones complementarias a la presente norma por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**Artículo 36°:** Las prácticas profesionales y/o técnicas ofrecidas a egresados y estudiantes como parte de su formación, deberán considerar características que garanticen un estándar de calidad mínimo tanto en su difusión como en su ejecución, debiendo establecer, a lo menos, para cada una de ellas, la misma información establecida en el inciso 2° del artículo anterior.

En la medida de sus disponibilidades presupuestarias, los Servicios Públicos deberán proveer a los egresados y estudiantes que realicen su práctica profesional y/o técnica en ellos, una asignación de movilización y/o alimentación, considerando lo señalado en el decreto ley N° 2.080, del año 1977, del Ministerio de Hacienda.

La Dirección Nacional del Servicio Civil velará por la pertinencia y calidad de las ofertas de prácticas profesionales y/o técnicas, pudiendo observar las mismas.

**Artículo 37°:** Los Servicios Públicos deberán informar a la Dirección Nacional del Servicio Civil, los resultados de los procesos de selección y asignación de prácticas profesionales y/o técnicas, cada vez que éstos concluyan.

**Artículo 38°:** En aquellos sectores o Servicios, que por la naturaleza de sus funciones, cuenten con normas específicas en materia de prácticas profesionales y/o técnicas, deberán regirse por éstas e informar a la Dirección Nacional del Servicio Civil respecto de su situación particular.

La presente norma deberá ser considerada supletoria a las normas específicas, del servicio o sector de que se trate.

TÍTULO VII

AMBIENTES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

**Artículo 39°:** Los Servicios Públicos deberán desarrollar un Programa de Calidad de Vida Laboral, con el objeto de lograr mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social por parte de los funcionarios en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.

**Artículo 40°:** El Programa de Calidad de Vida Laboral deberá abordar aspectos o acciones a nivel individual de los funcionarios, del ambiente de trabajo y de la organización.

**Artículo 41°:** Los Servicios Públicos deberán realizar evaluaciones regulares del estado de los ambientes laborales, mediante instrumentos que de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades específicas, permitan tener evidencia para generar acciones de promoción, resguardo y mejoramiento de las condiciones y ambientes de trabajo para los funcionarios.

Asimismo, deberán implementar programas o planes de intervención para mejorar aquellos aspectos en que, producto de la evaluación efectuada, se constaten brechas.

Las acciones desarrolladas en este ámbito, deberán garantizar la participación de los funcionarios y sus Asociaciones.

**Artículo 42°:** Los Servicios Públicos deberán elaborar y aplicar un protocolo de conciliación, para compatibilizar las responsabilidades laborales con las familiares y personales de sus funcionarios/as, que consideren, entre otros, las características de la organización del trabajo, de sus personas y principales tensiones conciliatorias.

Se entenderá por conciliación, la búsqueda del equilibrio entre los ámbitos de la vida personal, familiar y laboral de mujeres y hombres, mediante medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y cubrir necesidades personales de atención del funcionario y funcionaria y su familia.

Para elaborar el protocolo, los servicios deberán realizar diagnósticos que evidencien sus necesidades particulares y tensiones conciliatorias, según datos sociodemográficos de la organización.

**Artículo 43°:** Los Servicios Públicos deberán elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, teniendo presente la normativa vigente.

**Artículo 44°:** Los Servicios Públicos deberán elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, considerando acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo, entre otras.

**Artículo 45°:** El Programa de Calidad de Vida Laboral, el Protocolo de Conciliación, el Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y el plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, deberán ser formalizados a través de resolución exenta o decreto, según corresponda.

**Artículo 46°:** Los Servicios Públicos, deberán definir y generar mecanismos de evaluación y actualización de su Programa de Calidad de Vida Laboral, de la evaluación de Ambientes Laborales, de su Protocolo de Conciliación, de su Procedimiento de denuncia e investigación, del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y de su plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.

**Artículo 47°:** Los Servicios Públicos deberán reportar anualmente a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en enero de cada año, las acciones realizadas respecto de la ejecución de su Programa de Calidad de Vida Laboral, de la evaluación de Ambientes Laborales, de su Protocolo de Conciliación, de su Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual y de su plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, de acuerdo a formato establecido por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

CVE 1299776

Dirección Carlos Ovalle Callejón  
Sitio Web: www.diaioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: consultas@diaioficial.cl  
Dirección Dr. Tomes Boonen N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diaioficial.cl

06260612



**DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS**



Núm. 41.904

**DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE**  
Viernes 10 de Noviembre de 2017

Página 11 de 11

Segundo: Infórmese semestralmente a la Contraloría General de la República sobre el cumplimiento de las normas contenidas en el numeral primero, que antecede.

Anótese, tómesese razón y publíquese.- Rodrigo Egaña Baraona, Director.

**CVE 1299776** Director: Carlos Ovallana Céspedes | Mesa Central: +562 2486 3600 | Email: consultas@diariooficial.cl  
Sitio Web: www.diariooficial.cl | Dirección: Dr. Torres Boccara N° 511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diariooficial.cl