

**APRUEBA PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL EN
MATERIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE
PERSONAS DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL
DE LA PRESIDENCIA.**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 196 /

SANTIAGO, 23 MAR 2021

VISTOS:

La ley Nº 18.993, que crea este Ministerio; el Decreto Supremo Nº 7, de 1991, de esta Secretaría de Estado, que aprueba su reglamento orgánico; el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución Nº 1, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos conforme a 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 Nº 19.882; el Decreto Supremo Nº 2, de 2021, de este Ministerio, que designa a su Subsecretario; y la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Resolución Nº 1, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos, con el objetivo de 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.

2. Que, con el objeto de verificar el estado de implementación de las normas citadas presentemente en esta Secretaría de Estado, la Unidad de Auditoría Ministerial llevó a cabo, durante el año 2020, una auditoría al cumplimiento de dichas normas, efectuando una serie de recomendaciones a la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas mediante el Informe Final de Auditoría Nº 4, de 2020, entre las que destaca la elaboración de un Plan Estratégico Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas para este Ministerio.

3. Que, en concordancia con lo anterior, esta Secretaría de Estado, a través de su Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, ha elaborado el documento "Plan de Gestión Estratégico Institucional en Gestión y Desarrollo de Personas 2021", el que se sanciona por el presente acto administrativo.

RESUELVO:

Artículo único.- APRUÉBASE el Plan de Gestión Estratégico Institucional en Gestión y Desarrollo de Personas 2021 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia:



I. MARCO REFERENCIAL

En conformidad a lo instruido por la Dirección Nacional de Servicio Civil, en adelante “DNSC”, en la Resolución N° 1, de fecha 11 de mayo de 2017, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos, se elabora el presente “Plan de Gestión Estratégico Institucional en Gestión y Desarrollo de Personas” en concordancia con la Política de Gestión de Personas vigente, aprobada por Resolución Exenta N° 465, del 10 de julio 2020, de esta Secretaría de Estado.

Dicho Plan de Gestión Estratégico Institucional deberá contemplar la ejecución del Programa de Calidad de Vida Laboral aprobada por Resolución Exenta N°446, de 8 de julio 2020; y Procedimiento para los Planes Anuales de Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual aprobada por Resolución Exenta N° 871, del 21 de diciembre de 2020, ambas de este origen.

Una gestión estratégica institucional en gestión y desarrollo de personas debe implementar procesos de planificación y dirección que permitan asegurar las condiciones necesarias de la institución para el logro de sus objetivos y metas trazadas.

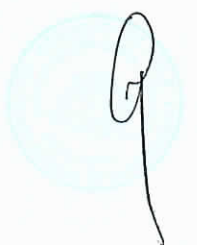
Dicha planificación y dirección considera todos los subsistemas y procesos de gestión de personas, reclutamiento y selección, inducción, gestión del desempeño, gestión del talento, capacitación, movilidad horizontal entre otros.

En atención a lo anterior, la DNSC genera orientaciones para la planificación y gerenciamiento de personas en el sector público, considerando preguntas relevantes para la construcción de las diversas herramientas instruidas por ellos, entre las cuales se destacan: *¿Qué necesidades de personas tiene la organización?, ¿Qué habilidades se requerirán de las personas para asumir los desafíos de mediano plazo?, ¿Qué desempeños son esperables para el logro de las metas institucionales?, ¿Qué estructura organizativa se requiere?, ¿Cuál es el nivel de eficacia que tienen los procesos de reclutamiento y selección que se están desarrollando?, ¿Qué habilidades han sido adquiridas por las personas? y ¿Qué metas y resultados se han logrado en los equipos de trabajo?*. Cada una de estas preguntas tienen el propósito de dar cuenta de los resultados, procesos y evolución que tienen las distintas situaciones que desean lograr, y que por tanto, son insumos para las definiciones del plan de gestión estratégico institucional en gestión y desarrollo de personas.

II. PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

En primera instancia, se reconoce en el centro del quehacer institucional a los funcionarios y servidores públicos, en adelante “el personal”, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, quienes colaboran en la ejecución de la misión institucional, teniendo como marco de referencia la Política de Gestión y Desarrollo de Personas vigente.

Los objetivos de la Política son: *contribuir al cumplimiento de la planificación y objetivos estratégicos del Ministerio, a partir de los lineamientos que favorezcan la toma de decisiones en materia de Gestión y Desarrollo de Personas; formar el desempeño y desarrollo de las personas que trabajan en el Ministerio en torno a los valores definidos para el logro de los objetivos institucionales; desarrollar acciones para el adecuado funcionamiento y mejora de los mecanismo y procesos de los diferentes subsistemas de gestión y desarrollo de personas y desplegar acciones que permitan generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato, conducentes a favorecer el compromiso, motivación, desarrollo y mejora del desempeño de las personas.*



En atención a lo anterior, el presente plan está construido en base a los focos estratégicos de los subprocesos que componen la Política de Gestión y Desarrollo de Personas y a su vez, recoge los instrumentos necesarios para el monitoreo y la actualización de los instrumentos de desarrollo de personas.

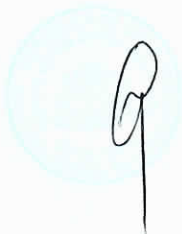
a. Para la implementación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas

AÑO	Plan de Gestión Estratégico Institucional en Gestión y Desarrollo de Personas							
	N°	Focos estratégicos	Metas	Acciones Globales	Actividades específicas	Plazos	Responsables	Medios de Verificación
2021	1	Reclutamiento y Selección	Generar procesos de Reclutamiento y Selección	Generar al menos 2 procesos de Reclutamiento y Selección	-Ejecutar Proceso interno de Reclutamiento y Selección (Res. Ex. N° 331, de 2019, de este origen).	Primer Semestre 2021	Área de Desarrollo de Personas.	Resolución de nombramiento o convenio de contratación.
	2	Proceso de Inducción	Generar inducción a los nuevos ingresos del Ministerio	Cumplir con al menos el 98% de envío de documentos y correos de bienvenida e invitación de inducción *Se eximen las contrataciones sin sujeción horaria y aquellas contrataciones por producto específicos.	- Enviar correo de bienvenida - Enviar documentos de inducción - Enviar invitación a charla de inducción	Antes del 31 de diciembre 2021	Área de Desarrollo de Personas.	Correos e informe final de Inducción con el envío de información de inducción e invitación a charlas de inducción.
	3	Gestión del Desempeño	Desarrollar Mejoras al Proceso de Calificaciones	Fortalecer el proceso de evaluación de desempeño de los funcionarios	-Generar capacitaciones a nuevas jefaturas -Actualizar y monitorear cambios en dotación del personal del Ministerio. -Monitorear y prever errores en el módulo de evaluaciones de plataforma de recursos humanos	2021-2022	Área de Desarrollo de Personas.	-Actas de Capacitación -Encuesta de Satisfacción usuario de módulo de gestión de desempeño a jefaturas evaluadoras
	4	Ambientes Laborales y Calidad de Vida	Publicar, Sensibilizar y Aplicar el Programa de	Ejecutar actividades contenidas en el Programa de	Realizar actividades para ámbitos de: Vida Saludable, Conciliación de	Segundo Semestre 2021	Jefe Unidad Gestión y Desarrollo de Personas	Programa de calidad de vida laboral enviado a Jefatura DAG



			Calidad de Vida Laboral vigente.	Calidad de Vida Laboral vigente.	Vida Laboral y Familiar; buen trato y clima y compromiso laborales (reconocimiento).			con Informe final con las actividades realizadas y documentos de respaldo de las actividades realizadas.
5	Clima y/o Gestión de Factores psicosociales	Generar cumplimiento de compromisos ISTAS 21 ¹ para el año 2021	Ejecutar los compromisos ISTAS 21	-Generar Monitoreo de las actividades programadas como en los compromisos ISTAS21. -Reunir al comité ISTAS21 del Ministerio para el seguimiento y control de las actividades programadas en los compromisos de ISTAS 21.	Primer Semestre 2021	Área de Desarrollo de Personas.	Actas de reuniones del comité Istas21	
6	Prevención del Maltrato, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación	Aplicar el plan preventivo del Maltrato, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación	Ejecutar las actividades descritas en plan preventivo	Generar Difusión y participación de las actividades del plan preventivo	2021-2022	Área de Desarrollo de Personas.	Actas y correos de participación de actividades descritas en Plan preventivo del Maltrato, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación	
7	Rol de las Jefaturas y Personas con Personal a Cargo	Colaborar en el desarrollo de habilidades directivas de las jefaturas del Ministerio.	Generar Capacitaciones de liderazgo y manejo de equipos	Generar al menos 2 capacitaciones anuales de liderazgo y manejo de equipos para jefaturas del Ministerio.	2021-2022	Área de Desarrollo de Personas.	Actas de Reuniones	
8	Gestión de la Participación	Generar Procedimiento de participación funcionaria	Validar procedimiento de participación funcionaria con asociación de funcionarios y jefaturas de Gabinete Subsecretario.	Acordar representantes formales del procedimiento.	Segundo Semestre 2021	Área de Desarrollo de Personas.	Formalización y difusión de Procedimiento de Participación Funcionaria	

¹ Compromisos establecidos el año 2019, luego de aplicado el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en este Ministerio. Este cuestionario, es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA					
	Grupos de Actores Claves	Acciones Globales	Actividades específicas	Plazos y frecuencia	Medios de verificación
2021	-Autoridades Subsecretaría de la Asociación de Funcionarios -Dirigentes de la Asociación de Funcionarios -Jefes de División, Jefes de Unidades. -Personal en calidad jurídica a planta, contrata y honorarios.	-Establecer 4 mesas de trabajo anuales (1 por trimestre), para evaluar la Política de Gestión y Desarrollo de Personas y Subprocesos, en cuanto a su grado de conocimiento, cumplimiento y su utilización por parte de jefaturas y personal en general.	-Validación en mesas de trabajo con jefatura y Asociación de funcionario. -Definiciones integradas en la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Mesas de trabajo a realizar durante el año: 30/03/2021 17/05/2021 16/08/2021 15/11/2021	-Actas de reuniones. -Política de Gestión y Desarrollo de Personas actualizada y formalizada.

b) Mecanismos para la actualización y evaluación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas y sus subprocesos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA					
	Grupos de Actores Claves	Acciones Globales	Actividades específicas	Plazos y frecuencia	Medios de verificación
2021	-Autoridades Subsecretaría de la Asociación de Funcionarios -Dirigentes de la Asociación de Funcionarios -Jefes de División, Jefes de Unidades. -Personal en calidad jurídica a planta, contrata y honorarios.	-Establecer 4 mesas de trabajo anuales (1 por trimestre), para evaluar la Política de Gestión y Desarrollo de Personas y Subprocesos, en cuanto a su grado de conocimiento, cumplimiento y su utilización por parte de jefaturas y personal en general.	-Validación en mesas de trabajo con jefatura y Asociación de funcionario. -Definiciones integradas en la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.	Mesas de trabajo a realizar durante el año: 30/03/2021 17/05/2021 16/08/2021 15/11/2021	-Actas de reuniones. -Política de Gestión y Desarrollo de Personas actualizada y formalizada.

c) Estrategia de difusión y posicionamiento de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.

Acciones Globales	N°	Actividades Específicas	Grupo Objetivo	Medios de Comunicación Utilizados	Plazos	Medios de Verificación	Responsables
Difusión de la Política de Gestión de Personas	1	Difusión en actividades de Inducción *Se eximen las contrataciones sin sujeción horaria y aquellas contrataciones por producto específicos.	Nuevo personal que ingresa al Ministerio	Correo Electrónico y/o Charlas de Inducción.	A diciembre 2021 el 90% de cumplimiento	Correo Electrónico y/o listas de Charlas de Inducción	Área de Desarrollo de Personas
	2	Difusión de la Política y sus subsistemas en Boletín Noticiero SEGPRESIN	Todo el Personal en calidad jurídica planta, contrata, honorario, practicante o pasante.	Correo Electrónico	Final del primer Semestre 2021 y Final del Segundo Semestre 2021	Correo Electrónico	Área de Desarrollo de Personas
	3	Difusión de la Política y sus subsistemas en 2 Infografías de la	Todo el Personal en calidad jurídica planta, contrata, honorario,	Correo Electrónico e Intranet	Final del primer Semestre 2021 Y Final del Segundo Semestre 2021	Correo Electrónico	Área de Desarrollo de Personas



		Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.	practicante o pasante.				
Posicionamiento de la Política de Gestión de Personas	4	Envío de la Política de Gestión de Personas a cada Autoridad y Jefatura.	Autoridad, Jefaturas y Coordinadores	Correo Electrónico	Segundo Semestre 2021	Correos enviados	Área de Desarrollo de Personas
	5	Conversatorio sobre la Política de Gestión de Personas y sus subsistemas.	Personal en calidad jurídica planta, contrata, honorario, practicante o pasante de todas las Divisiones y Unidades del Ministerio.	Invitación mediante correo electrónico	Final del Segundo Semestre 2021	Lista de asistencia Invitaciones a conversatorio mediante correo electrónico. Acta de resultados de los conversatorios	Área de Desarrollo de Personas

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



FGR/MCC/TGI/FGS/PAC/vvh

Distribución:

1. MINSEGPRES (Gabinete Subsecretario)
2. MINSEGPRES (División Jurídico – Legislativa:
 - Unidad de Asesoría Jurídica- Administrativa)
3. MINSEGPRES (División de Administración General:
 - Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas)
4. MINSEGPRES (Asociación de Funcionarios)
5. MINSEGPRES (Oficina de Partes)



MÁXIMO PAVEZ CANTILLANO
Subsecretario General de la Presidencia





MEMORÁNDUM

N° 00026

De: **Fabián González Sepulveda**
Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)

A: **Matias Cox Campos**
Jefe De La Unidad Asesoría Jurídica Administrativa

Ref: Formalización de Plan Estratégico Institucional en Gestión y Desarrollo de Personas

Fecha: 27 de Enero de 2021

Solicita acto administrativo para formalizar Plan Estratégico institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, de acuerdo a lo dispuesto en Resolución N°1, de fecha 11 de mayo de 2017, que aprueba normas de aplicación general para los servicios públicos.

Esta solicitud se realiza en virtud al hayazgo N°3, N°4, N°5 y N°12 y recomendaciones establecidas en Auditoria N°4 sobre el cumplimiento de las normas de aplicación general, en materias de gestión y desarrollo de personas de la Dirección Nacional de Servicio Civil, para lo cual resulta necesario la formalización del presente plan estratégico.

Se adjunta informe final de Auditoria N°4 de agosto de 2020.

Firma Jefatura

Fabián González Sepulveda
Jefe Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

ORD. (UAM) N° 24/2020 1153

ANT.: Ord. (UAM) N° 20/811, del 25 de junio de 2020, Plan Anual de Auditoría, versión 2.0.

MAT.: Envía Informe Final Auditoría N° 4-2020 "Cumplimiento de Normas de Aplicación General en Materia de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil".

INCL.: Informe Final Auditoría N° 4-2020, Programa de Auditoría y Planilla Excel.

SANTIAGO,

21 AGO 2020

DE : JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ
SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

A : EUGENIO REBOLLEDO SUAZO
AUDITOR GENERAL DE GOBIERNO

De acuerdo con la planificación de auditorías para el año 2020, remito a Usted Informe Final y su correspondiente Programa, para la Auditoría N° 4 "Cumplimiento de Normas de Aplicación General en Materia de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil".

Sin otro particular, saluda atentamente,



JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ
SUBSECRETARIO GENERAL DE LA PRESIDENCIA

G.R.

Distribución:

1. Eugenio Rebolledo Suazo, Auditor General de Gobierno.
2. Gabinete Sr. Subsecretario MINSEGPRES.
3. Texta Gutiérrez Inostroza, Jefatura División de Administración General.
4. Julio Galleguillos Urbano, Encargado Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.
5. Pamela Ávila Rubio, Jefatura Unidad de Control de Gestión.
6. Archivo, Unidad de Auditoría Ministerial.
7. Oficina de Partes, MINSEGPRES.



Auditoría al cumplimiento de las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Informe de Auditoría N° 4-
Plan Anual de Auditoría 2020

Centro de Responsabilidad auditado:
Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas/
División de Administración General.

N° Informe	4
Código según Plan Anual 2020 v.2	ASEG-2
Fecha emisión	17/08/2020
Versión	1.0

CONTENIDO

I.	INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	3
1.-	Materia Específica Auditada	3
2.-	Objetivos Generales y Objetivos específicos	3
3.-	Alcance	3
4.-	Limitaciones Observadas en el Desarrollo de la Auditoría	4
5.-	Opinión Macro:	4
6.-	Principales Observaciones	5
II.	INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA	6
a.	ANTECEDENTES GENERALES	6
1.-	Identificación del Trabajo de Auditoría	6
2.-	Objetivos Generales y Objetivos específicos	6
3.-	Alcance de la Auditoría	6
4.-	Oportunidad de la Auditoría	7
5.-	Equipo de Trabajo	7
6.-	Metodología del Trabajo	7
b.	RESULTADOS DETALLADOS	8
1.-	ASPECTOS METODOLÓGICOS	8
2.-	HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA	9
3.-	ACCIONES TOMADAS PREVIO AL INFORME	41
4.-	RETROALIMENTACIÓN Y ASEGURAMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS	41
III.-	CONTROL DE AUDITORES PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME	42

I. INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA.

1.- Materia Específica Auditada

Implementación de las Normas generales de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

2.- Objetivos Generales y Objetivos específicos

❖ General:

- Verificar la puesta en práctica de una muestra de las disposiciones contenidas en las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la DNSC (Resolución Afecta N° 1 de 2017).

❖ Específicos:

- Verificar que el servicio cuente con una dirección, división, departamento o unidad formal para posicionar la función de gestión y desarrollo de personas.
- Determinar si la unidad encargada de la gestión y desarrollo de las personas aborda los ámbitos de acción mínimos señalados en la normativa.
- Verificar si la jefatura encargada de la unidad asistió al programa de inducción y cuenta con capacitaciones sobre gestión y desarrollo de personas.
- Verificar que el servicio cuente con políticas y planes de gestión estratégica en materias de gestión y desarrollo de personas, que sean difundidos y posicionados a nivel organizacional.
- Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
- Constatar que el servicio tiene y aplica un procedimiento para el reclutamiento y selección de personal.
- Verificar que el servicio cuente con un plan trienal para la provisión de cargos de planta, en conformidad con la normativa vigente y las autorizaciones presupuestarias que correspondan.
- Cotejar que el servicio cuente con programas de inducción, que consideren como mínimo, las orientaciones de la normativa vigente, y que sean aplicados de forma oportuna.
- Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
- Cotejar que el servicio de cumplimiento a la normativa vigente respecto a la gestión de prácticas profesionales.
- Verificar que el servicio cumpla con implementar medidas para fortalecer la calidad de vida laboral de los funcionarios, desarrollando programas, protocolos y planes anuales, asegurando que estos sean difundidos y evaluados periódicamente.
- Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.

3.- Alcance

El período considerado en el alcance y fecha de corte de las operaciones es desde el 01/06/2019 al 31/03/2020, sin perjuicio de que algunos procedimientos de auditoría puedan considerar documentos

emitidos con anterioridad a dichos plazos, específicamente aquellas pruebas orientadas a determinar el cumplimiento en el envío de reportes al Servicio Civil en fechas específicas durante el año calendario.

4.- Limitaciones Observadas en el Desarrollo de la Auditoría

- Retraso en la ejecución de la auditoría de acuerdo al cronograma planificado, debido al contexto sanitario, que dificultó la coordinación y entrega de información en los plazos definidos.

5.- Opinión Macro:

La presente auditoría tuvo por objetivo verificar el estado de implementación de las Normas de aplicación general en materia de Gestión y Desarrollo de las Personas, impartidas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, mediante Resolución Afecta N°1/2017. Sobre los resultados del proceso, se puede señalar lo siguiente:

Se observa una implementación tardía de las normas por parte de la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, ya que éstas comenzaron a implementarse durante el año 2019, pese a que la normativa entró en vigor durante el año 2017. Si bien la UGDP fue creada el año 2018, mediante REX N° 809/2018, lo anterior refleja que, a la fecha, el MINSEGPRES aún no ha desarrollado en su totalidad los productos claves establecidos en la norma y que se encuentran desarrollados en detalle en el informe adjunto. Asimismo, algunos de los productos que ya debiesen ir al menos, en una segunda actualización, están siendo por primera vez gestionados.

Se ha evidenciado que los programas y planificaciones que se elaboran para dar cumplimiento a las disposiciones de la normativa han presentado retraso en su diseño, tramitación y posterior implementación, denotando falta de oportunidad en la gestión.

Durante el proceso de Auditoría, se puede determinar que la causa raíz de las observaciones detectadas, en general, responden a que la implementación de estas normas de aplicación general involucra un proceso de cambio de paradigma de gestión, la que debe ir adecuándose a los nuevos requerimientos en materia de desarrollo de personas.

Lo mencionado en el párrafo precedente trae como consecuencia un cambio a nivel organizacional, lo que implica, entre otras cosas que la actual unidad encargada de dicho proceso logre adaptarse a las nuevas necesidades, lo que en ocasiones puede verse dificultado ante factores como tiempo, recursos y prioridades, sobre todo considerando la naturaleza político-estratégica del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Sobre el cumplimiento de la normativa, se puede señalar que, si bien no se observa un sistema de control con falencias relevantes, se han identificado debilidades de control que pueden poner en riesgo la implementación adecuada de los aspectos contenidos en la norma con el consecuente impacto negativo, debido a que la aplicación general es obligatoria y en consecuencia exigible por lo que su inobservancia trae aparejada una sanción o consecuencia jurídica, por lo que la Dirección Nacional del Servicio Civil, puede informar a la Contraloría General de la República sobre los incumplimientos observados.

Por último, se recomienda establecer un cronograma de actividades anuales para la formulación de los productos del Servicio Civil que se deben actualizar año a año, a fin de poder dar cumplimiento en lo sucesivo, a las disposiciones consignadas en la normativa.



GERMÁN JELDES ROSALES
AUDITOR MINISTERIAL
MINSEGPRES

6.- Principales Observaciones

En la revisión practicada se detectaron, entre otras, las siguientes situaciones relevantes:

1.- Debilidad en el desarrollo de las funciones de gestión del desempeño y gestión del cambio de la UGDP: Los ámbitos de acción relacionados a la gestión del desempeño y del cambio no son desarrollados íntegramente. Se constató que el área responsable de abordar estos ejes y que, por tanto, es responsable de la implementación de las normas contenidas en la Resolución N° 1/2017 del Servicio Civil, cuenta actualmente con 1 funcionario y algunos profesionales que apoyan la gestión de forma ocasional. Lo anterior merma la capacidad de respuesta del servicio ante los nuevos desafíos que plantea este modelo de gestión, que requiere el empleo de mayores recursos para ejecutar los planes y programas de forma adecuada.

Opinión Micro: Criticidad Alta.

2.- Inexistencia de plan de gestión estratégica institucional en materias de gestión y desarrollo de personas- Incumplimiento artículo 9° de la resolución N° 1/2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil:

Se constató que, a la fecha, no se ha elaborado el plan de gestión estratégica institucional, cuya primera versión debió ser implementada durante el primer semestre del año 2018, de acuerdo a las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Opinión Micro: Criticidad alta.

3.- Ausencia de mecanismos para la actualización de la política de gestión de personas:

El artículo 10° de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC establece que los Servicios Públicos, deberán definir y generar mecanismos de evaluación y actualización de su política de gestión de personas. Sobre el particular, se observa que la Resolución Exenta N° 465 del 10/07/2020 no establece criterios ni mecanismos para la actualización de la política.

Opinión Micro: Criticidad Alta.

4.- Incumplimiento procedimiento de inducción del MINSEGPRES:

Se puede señalar que en la mayoría de los casos revisados (5/14), los funcionarios no asistieron a la charla de inducción, implicando que el procedimiento aprobado mediante Resolución N° 332, del 02/05/2019 no estaría siendo cumplido totalmente. UGDP cumple con realizar la primera notificación de "Bienvenida", que constituye la primera fase del procedimiento, y planifica la "fase de información transversal", que contempla la charla de inducción, no obstante, el nivel de participación es bajo.

Respecto de la "fase de información específica", se verifica que, salvo uno de los casos revisados, no existe registro de las actas de inducción de cada funcionario, implicando que esta etapa del procedimiento no está siendo cumplida en los términos establecidos en la Resolución N° 332/2019. No se evidencian gestiones de la UGDP en orden a dar cumplimiento a este aspecto del procedimiento.

Opinión Micro: Criticidad media.

5.- Inexistencia de mecanismos de evaluación y actualización de los productos relacionados a la gestión de ambientes laborales y calidad de vida laboral:

Incumplimiento artículo 46° de la resolución N° 1/2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Opinión Micro: Criticidad media.

6.- Sobre la ejecución de los programas de calidad de vida laboral, evaluación de ambientes laborales, protocolo de conciliación, procedimiento de denuncia y plan anual preventivo de MALS:

El Artículo 47° de la Resolución N° 1/2017, dispone que los Servicios Públicos deberán reportar anualmente a la DNSC las acciones realizadas respecto de la ejecución de los productos relacionados a la gestión de ambientes laborales y calidad de vida laboral. En la auditoría efectuada no se ha podido determinar con exactitud el cumplimiento de los plazos dispuestos por la norma ni cuales fueron las actividades reportadas ya que no existen mecanismos definidos.

Opinión Micro: Criticidad media.

II. INFORME DETALLADO DE AUDITORÍA

a. ANTECEDENTES GENERALES

1.- Identificación del Trabajo de Auditoría

Tipo de auditoría	: Planificada
Código Plan	: ASEG-2
Fecha de informe	: 17/08/2020
Fecha de inicio	: 04/05/2020
Fecha de término actividades	: 04/08/2020
Objetivo de control	: Institucional

2.- Objetivos Generales y Objetivos específicos

- ❖ General: Verificar la puesta en práctica de una muestra de las disposiciones contenidas en las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas de la DNSC (Resolución Afecta N° 1 de 2017).
- ❖ Específicos:
 - Verificar que el servicio cuente con una dirección, división, departamento o unidad formal para posicionar la función de gestión y desarrollo de personas.
 - Determinar si la unidad encargada de la gestión y desarrollo de las personas aborda los ámbitos de acción mínimos señalados en la normativa.
 - Verificar si la jefatura encargada de la unidad asistió al programa de inducción y cuenta con capacitaciones sobre gestión y desarrollo de personas.
 - Verificar que el servicio cuente con políticas y planes de gestión estratégica en materias de gestión y desarrollo de personas, que sean difundidos y posicionados a nivel organizacional.
 - Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
 - Constatar que el servicio tiene y aplica un procedimiento para el reclutamiento y selección de personal.
 - Verificar que el servicio cuente con un plan trienal para la provisión de cargos de planta, en conformidad con la normativa vigente y las autorizaciones presupuestarias que correspondan.
 - Cotejar que el servicio cuente con programas de inducción, que consideren como mínimo, las orientaciones de la normativa vigente, y que sean aplicados de forma oportuna.
 - Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
 - Cotejar que el servicio de cumplimiento a la normativa vigente respecto a la gestión de prácticas profesionales.
 - Verificar que el servicio cumpla con implementar medidas para fortalecer la calidad de vida laboral de los funcionarios, desarrollando programas, protocolos y planes anuales, asegurando que estos sean difundidos y evaluados periódicamente.
 - Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la DNSC de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.

3.- Alcance de la Auditoría

El período considerado en el alcance y fecha de corte de las operaciones es desde el 01/06/2019 al 31/03/2020, sin perjuicio de que algunos procedimientos de auditoría puedan considerar documentos emitidos con anterioridad a dichos plazos, específicamente aquellas pruebas orientadas a determinar el cumplimiento en el envío de reportes al Servicio Civil en fechas específicas durante el año calendario.

4.- Oportunidad de la Auditoría

La presente auditoría forma parte del Plan de Anual del año 2020 y consideró una estimación de **300 horas** de auditoría, distribuidas en un profesional. Al respecto, cabe señalar que las horas estimadas para el trabajo no son cronológicas ni corridas, encontrándose condicionadas a la entrega oportuna de antecedentes para la ejecución.

Según cronograma definido, la fecha de revisión estaba programada para el 1 de agosto hasta el 31 de octubre de 2020. No obstante, en función de la contingencia y necesidades de la Unidad, dichos plazos fueron adelantados para los meses de marzo a junio. La programación de la auditoría se realizó con antelación al período de ejecución efectiva.

La auditoría fue ejecutada **entre el 4 de mayo y el 17 de agosto 2020**, período que considera las etapas de recopilación de antecedentes, ejecución de procedimientos, elaboración de informes preliminares, redacción de Informe Final.

5.- Equipo de Trabajo

Profesional	Cargo	Actividad Realizada
Germán Jeldes	Auditor Ministerial (*)	Revisión y aprobación de propuesta de Programa e Informe Final de Auditoría.
Constanza Escobar	Auditora Interna	Elaboración de propuesta de programación, ejecución de procedimientos de auditoría, elaboración de propuesta de Informe Final.

(*) Responsable del Equipo de Auditoría.

6.- Metodología del Trabajo

- Formulación del programa de trabajo a partir de antecedentes previamente recopilados.
- Solicitud de antecedentes específicos a los Centros de Responsabilidad involucrados.
- Aplicación pruebas selectivas a cada una de las etapas y materias conforme a la programación realizada.
- Elaboración de papeles de trabajo que contiene la ejecución de pruebas de auditoría.
- Redacción de informe preliminar de auditoría.
- Presentación de resultados preliminares a las unidades auditadas.
- Revisión de respuestas al informe preliminar de auditoría.
- Redacción de informe final y envío a la Autoridad.

b. RESULTADOS DETALLADOS

A continuación, se detallan las observaciones/hallazgos y oportunidades de mejora detectadas a partir de la ejecución de pruebas de auditorías fijadas según programa de trabajo.

1.- ASPECTOS METODOLÓGICOS

Antes de detallar los resultados de la aplicación de procedimientos y resultados de la auditoría, se deja constancia que para la realización de este informe se consideró una muestra de riesgos levantados a partir de los principales aspectos señalados en la normativa e indicados en la matriz elaborada para la auditoría en el programa. Se consideraron los artículos más relevantes de los cinco títulos de la Resolución N°1/2017, Normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, los que se detallan a continuación:

Artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5°, 6°, 8°, 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 19°, 20°, 21°, 22°, 29°, 30°, 31°, 32°, 33°, 37°, 39°, 41°, 42°, 43°, 44°, 45°, 46° y 47°.

Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda a la Unidad de Gestión y Desarrollo de las personas efectuar una revisión a los controles solicitados en los artículos no previstos en esta revisión, a modo de asegurar el mejor ambiente de control que permita disminuir el riesgo en el MINSEGPRES sobre la aplicación de la Resolución N°1/2017.

Respecto a los procedimientos de auditoría que implicaron la selección de muestras de funcionarios para verificar la aplicación de procedimientos y/o cotejar la correcta implementación de la normativa, se deja constancia que se trabajó a partir del **total de funcionarios ingresados al servicio durante el 2019 bajo la modalidad de contrata**. La decisión anterior fue tomada considerando que algunos artículos de la norma sólo aplican para el personal que ingresa al servicio bajo dicha calidad jurídica, por lo que de todas formas se debía trabajar con muestras correspondientes a este segmento para determinados procedimientos de auditoría. Considerando el contexto sanitario que nos afecta, y a fin de agilizar y simplificar los requerimientos y entrega de información, se optó por trabajar con la misma muestra para todas las pruebas para las que correspondiese selección aleatoria de funcionarios.

El registro de funcionarios que cumplen con el criterio señalado se obtuvo a partir del auxiliar de dotación llevado por la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas y contempla un total de 18 funcionarios. El detalle se proporciona a continuación:

N°	Nombres	Centro de Responsabilidad	Estamento	Fecha de ingreso al Servicio (*)	Fecha de funcionario (**)
1	Paola Vergara Gallegos	Unidad Bienes y Servicios	Técnico	01/05/2019	01/05/2019
2	Andrés Tirapegui Cabezón	Gabinete Subsecretario	Profesional	11/11/2019	11/11/2019
3	Carolina Orellana Velásquez	CAIGG	Profesional	14/06/2018	01/01/2019
4	Axel Nielsen Carvajal	Unidad Tecnologías de la Información	Profesional	15/07/2019	15/07/2019
5	María Morandé Harismendy	Gabinete Ministro	Profesional	18/11/2019	18/11/2019
6	Natalia Martínez Salas	Comisión Integridad Pública y Transparencia	Profesional	20/02/2019	20/02/2019
7	Germán Jeldes Rosales	Unidad de Auditoría Ministerial	Profesional	14/01/2019	07/05/2019
8	Giovanna Espinoza Gómez	CAIGG	Profesional	13/08/2019	01/11/2019

Nº	Nombres	Centro de Responsabilidad	Estamento	Fecha de ingreso al Servicio (*)	Fecha de funcionario (**)
9	Claudia García Meléndez	CAIGG	Profesional	01/08/2019	01/08/2019
10	Pamela Dote Cruz	CAIGG	Profesional	01/06/2018	01/01/2019
11	Ignacio Cuevas Matamala	CAIGG	Profesional	14/06/2018	01/01/2019
12	María Carrasco Magnan	Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas	Profesional	17/04/2017	01/09/2019
13	Carolina Callpa Guzmán	Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas	Profesional	01/04/2019	01/04/2019
14	Sebastián Caballero Parra	Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas	Profesional	01/08/2019	01/08/2019
15	Nidia Bustos Moya	Unidad Tecnologías de La Información	Profesional	08/05/2019	08/05/2019
16	Claudio Bonansea Jara	Unidad Bienes y Servicios	Profesional	02/01/2019	02/01/2019
17	Catalina Adonis Boyd	División Jurídico-Legislativa	Profesional	05/08/2019	05/08/2019
18	Gregorio Abud Gacitúa	Unidad Bienes y Servicios	Administrativo	26/06/2019	26/06/2019

(*) Ingreso al servicio, independiente de la calidad jurídica.

(**) Ingreso a la contrata del Ministerio.

2.- HALLAZGOS U OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

A partir de los procedimientos de auditoría aplicados según programa, se puede señalar lo siguiente:

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 1:** *Verificar que el servicio cuente con una dirección, división, departamento o unidad formal para posicionar la función de gestión y desarrollo de personas.*
- ❖ **Prueba de Auditoría 1-A:** *Se solicitará copia del acto administrativo que formaliza creación del área de gestión y desarrollo de las personas.*

Resultado de la prueba:

SIN OBSERVACIONES

De acuerdo con el artículo 1° de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC, todos los servicios 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. Sobre el particular, se constató la formalización de una unidad encargada de posicionar la función de gestión y desarrollo de las personas mediante la **Resolución N° 809 del 30/10/2018**, que crea la Unidad de Gestión y Desarrollo de las personas, dependiente de la División de Administración General del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cumpliéndose además lo establecido en el artículo 3° del mismo cuerpo legal, que señala que 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.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 2:** *Determinar si la unidad encargada de la gestión y desarrollo de las personas aborda los ámbitos de acción señalados en la normativa.*

- ❖ **Prueba de Auditoría 2-A:** *Se elaborará cuestionario dirigido a la UGDP para determinar si se están abordando los ámbitos de Planificación y Soporte de la Gestión de Personas, Gestión del Desempeño, Gestión del Desarrollo y Gestión del Cambio Organizacional. Se solicitará medio de verificación que sustente la respuesta.*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 1: DEBILIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y GESTIÓN DEL CAMBIO DE LA UGDP

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 2°, título I de la Resolución N° 1/2017, para otorgar el aporte estratégico que se requiere, la Unidad encargada de la gestión de personas, deberá abordar, a lo menos, los siguientes ámbitos de acción, los que pueden estructurarse según lo determine cada servicio:

- Planificación y Soporte de la Gestión de Personas
- Gestión del Desempeño
- Gestión del Desarrollo
- Gestión del Cambio Organizacional

Al respecto, se remitió cuestionario a la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas (UGDP), mediante el cual se consultó si las referidas áreas son abordadas actualmente en la unidad. Ante las consultas, la UGDP informa que la unidad se divide funcionalmente en las siguientes áreas:

- **Área de Gestión de Personas:** Encargada de la planificación y soporte de la gestión de personas (Ej. Gestión de Licencias Médicas, Gestión de Cometidos y Comisiones de Servicio, Gestión de Permisos y Feriados, Gestión de contrataciones, Gestión Horaria).
- **Área de Desarrollo de Personas:** Encargada de los procesos de mantenimiento de personal (Ej. Inducción institucional, reclutamiento y selección, gestión del desempeño, gestión del Cambio organizacional mediante la participación en Comité de integridad y aplicación y ejecución de cuestionario ISTAS 21).
- **Área de Bienestar y Capacitación:** Gestión de las actividades de formación (Capacitación) y beneficios otorgados por el Ministerio (Salud, Educación, Cajas de compensación, entre otros).

Lo señalado por la UGDP está consignado a su vez en la Resolución Exenta N° 809/2018, que crea la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, en la cual se detallan principales funciones de la unidad, a saber:

- 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, planificación dotacional, sistemas de información para la gestión de personas, posicionamiento del área de personas e innovación y desarrollo.
- Gestión del desempeño: considera el reclutamiento y selección, inducción, gestión del desempeño individual y egreso de las personas.
- Gestión del desarrollo: incluye capacitación, movilidad de las personas y gestión del conocimiento institucional.
- Gestión del cambio institucional: comprende el diseño organizacional, gestión de ambientes laborales, gestión del reconocimiento y liderazgo, gestión de las comunicaciones y relaciones laborales, inclusión y no discriminación.

Considerando estas disposiciones, se puede señalar que, de acuerdo a la normativa, los principales ejes de acción están contenidos en el ámbito de competencias de la UGDP y se desarrollarían de acuerdo a su propia estructura interna de organización. En este sentido, por ejemplo, según se establece en la normativa, la "Planificación y soporte de la gestión de personas" sería desempeñada por el área de gestión de personas; la "Gestión de desempeño" y "Gestión del Cambio organizacional" se abordaría

mediante el área de Desarrollo de Personas y la "Gestión del desarrollo" estaría atendida por el área de Bienestar y Capacitación.

Ahora bien, a partir de los antecedentes levantados y el conocimiento que ha tomado esta Unidad de Auditoría respecto del funcionamiento interno de la UGDP en lo respectivo específicamente a las temáticas de desempeño y gestión del cambio (área de desarrollo de la UGDP), se puede señalar que en la práctica estos ámbitos de acción no son desarrollados íntegramente, aun siendo de gran importancia en cuanto a su aplicación ya 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, materia de vital importancia que se cumpla a cabalidad.

En función de lo anterior se constató, además, que el área responsable de abordar los ejes relacionados al desarrollo de personas, y que se debe preocupar directamente de la implementación de las normas contenidas en la Resolución N°1/2017 del Servicio Civil, es mínima ya que cuenta actualmente con 1 funcionario y algunos profesionales que apoyan la gestión de forma ocasional (ej. Prevencionista de riesgo para las materias relacionadas a calidad de vida laboral). Lo anterior genera efectos en el cumplimiento de las normas, lo que se puede evidenciar a partir del retraso en la implementación de éstas, baja capacidad para responder a todos los requerimientos de la normativa de forma permanente, incumplimiento de algunas disposiciones, entre otros. Lo anterior merma la capacidad de respuesta del servicio ante los nuevos desafíos que plantea este modelo de gestión, que requiere el empleo de mayores recursos (humanos y monetarios) disponibles para ejecutar los planes y programas de forma adecuada.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

La observación se mantiene hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.

Opinión Micro: Criticidad Alta.

Causa:

- Brechas de personal.
- Las funciones de gestión soporte son más urgentes dentro del normal funcionamiento del servicio, por lo que se requiere mayor cantidad de funcionarios para atender dichos procesos.
- Falta de disponibilidad presupuestaria para fortalecer el área.
- Restricciones presupuestarias dada la contingencia y normas de austeridad.

Efecto real y/o potencial:

- Dificulta la debida implementación de las normas de desarrollo de personas.
- Alta carga laboral para funcionarios que deben hacerse cargo de todas las materias de estas áreas.
- Dilación en el desarrollo de productos, programas, procedimientos relacionados a las temáticas de desarrollo de personas.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 6, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Normativa interna (Resolución Exenta N° 809/2018)

Recomendación:

- Se recomienda a la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas evaluar la organización interna de la unidad y estudiar la posibilidad de disminuir brechas de personal, para así atender sus objetivos

- Si no es posible disponer recursos para nuevas contrataciones, se recomienda plantear un modelo de reorganización de funciones según necesidades y capacitar a quienes eventualmente podrían ocuparse de potenciar el área de desarrollo.

Compromiso: Se desarrollará un Plan de Ordenamiento Funcional en base a la disposición de profesionales en el Área de Desarrollo de Personas; se considerarán para estos efectos, 1 profesional Prevencionista para procesos relacionados en su ámbito de aplicación, como también para la gestión de evaluaciones ambientales y de clima organizacional; 4 profesionales para efectos de procesos relacionados con las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas. (Reclutamiento y Selección; Inducción; Capacitación; Prácticas Profesionales; Gestión del Desempeño; Desarrollo Organizacional; Concursabilidad; egreso, entre otros).

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

- 1) Acta de reunión de coordinación para elaborar Plan de Ordenamiento, con firma de Jefatura UGDP.
- 2) Plan de ordenamiento desarrollado autorizado por Jefatura UGDP.

Fecha de implementación: 08/03/2021.

Responsable: Coordinador(a) de Área de Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 3:** *Verificar si la jefatura encargada de la unidad asistió al programa de inducción y cuenta con capacitaciones sobre gestión y desarrollo de personas.*
- ❖ **Prueba de Auditoría 3-A:** *Se consultará a la UGDP si la Jefatura asistió al programa de inducción de la DNSC y si ha participado de otras instancias de capacitación relacionadas a la gestión de personas. Se solicitará medio de verificación que sustente la respuesta (asistencia, certificado de participación u otro).*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 2: INASISTENCIA A PROGRAMA DE INDUCCIÓN A JEFATURAS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS DE LA DNSC- INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO SEXTO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 6° de la Resolución N° 1/2017, la DNSC, 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 DNSC comunicará la oportunidad, lugar y contenidos del programa de inducción en referencia.

Para profundizar, en la "Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas" de la DNSC, se establece que el Servicio Civil dispondrá de un Programa de aplicación permanente, que contemple diferentes instancias a las que deberán asistir y/o participar las jefaturas de gestión y desarrollo de personas, en particular, cuando éstas sean presenciales.

Asimismo, se consigna en el documento que los servicios deberán informar al Servicio Civil **cada vez que se produzcan cambios de la jefatura de gestión y desarrollo de personas**, a lo menos, señalando nombre, fecha en que asume funciones, información de su perfil profesional y correo institucional de contacto.

Al respecto, cabe señalar que la actual jefatura de la unidad, Sr. Julio Galleguillos Urbano, asumió el cargo con fecha 22 de julio de 2019, es decir, con posterioridad a la dictación de la norma. Sobre la notificación al Servicio Civil de la asunción del cargo, se pudo constatar que ésta **no fue realizada**.

De acuerdo a lo señalado por UGDP, toda notificación al Servicio Civil se realiza mediante la plataforma de reportabilidad dispuesta para estos efectos por dicha institución (<https://reportabilidadgp.serviciocivil.cl/>), no obstante actualmente la plataforma se encuentra bloqueada para reportar cambios, situación que se pudo verificar en reunión sostenida con funcionario encargado de UGDP para visualización del portal.

Con referencia al cumplimiento de lo señalado en artículo 6°, se consultó por la asistencia de la Jefatura de la Unidad al referido programa de inducción impartido por el Servicio Civil, ante lo que se informó que a la fecha, la Jefatura no ha asistido.

Lo anterior, implica un incumplimiento de lo dispuesto en el referido artículo 6° de la Resolución N° 1/2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Con fecha 11/08/2020, se ingresa a oficina de partes del Servicio Civil:

- ✓ Nombramiento de la Jefatura de la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Respecto a la asistencia al programa, se coordina la participación de la Jefatura a la primera instancia de la actividad con fecha 19/08/2020.

Opinión Auditoría:

En función de lo anterior, y considerando que las acciones tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar la asistencia al señalado programa de inducción.**

Opinión Micro: Criticidad baja.

Causa:

- No se notifica asunción del cargo.
- Falta de disponibilidad para asistencia a programa.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de la normativa legal.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio: Normativa Legal (Art. N° 6, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).

Recomendación: Se recomienda a la UGDP notificar al Servicio Civil el nombramiento de la Jefatura actual de la Unidad y coordinar su participación en el referido programa de inducción, de acuerdo con las disponibilidades de la DNSC y de la Jefatura de la Unidad.

Compromiso: Respecto al Programa de Inducción, se coordinó con la DNSC, la participación de la Jefatura de la UGDP a la primera instancia de esta actividad. (19 de agosto de 2020).

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Correo de compromiso de asistencia u otro documento que acredite participación.

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

Fecha de Implementación: 19/08/2020.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 4:** *Verificar que el servicio cuente con políticas y planes de gestión estratégica en materias de gestión y desarrollo de personas, que sean difundidos y posicionados a nivel organizacional.*
- ❖ **Prueba de Auditoría 4-A:** *Se solicitará política de gestión de personas vigente.*

Resultado de la prueba:

SIN OBSERVACIONES

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 8° de la Resolución N° 1/2017, los servicios deberán elaborar, formalizar e implementar una política de gestión y desarrollo de las personas. Con relación a esto, se tuvo a la vista Resolución Exenta N° 465 del 10/07/2020, que Aprueba la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y deja sin efecto la Resolución Exenta N° 629, de 2019.

Sobre el particular, la señalada política abarca en términos generales, los elementos mínimos sobre los cuales se debe referir, de acuerdo a lo establecido en el señalado artículo 8°, además de incorporar la estrategia de posicionamiento y mecanismos de evaluación del instrumento.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones o hallazgos para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Prueba de Auditoría 4-B:** *Se solicitará Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de gestión y desarrollo de personas.*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 3: INEXISTENCIA DE PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL EN MATERIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS- INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO NOVENO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017 DE LA DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

El artículo 9° de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC, establece que 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.

Al respecto, la DNSC establece en el documento "Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas", que para dar cumplimiento al artículo 9°, cada servicio deberá elaborar un **Plan de Gestión Estratégica Institucional Anual** en gestión y desarrollo de personas que deberá, al menos indicar **objetivos, metas, actividades generales y específicas, plazos y medios de verificación.**

Específicamente, el Plan de Gestión Estratégica Institucional deberá contemplar, al menos, lo siguientes elementos:

- Acciones para la implementación de la Política y;
- Acciones estratégicas institucionales de gestión de personas que no están incluidas en la Política y que son parte de los desafíos de la organización para el periodo 2018 -2022.
- Mecanismos de evaluación y actualización de su Política.
- Estrategia de difusión y posicionamiento organizacional de la Política

Se requirió a la UGDP remitir para su verificación, el Plan de Gestión Estratégica Institucional. Sobre el particular, se informó que el referido instrumento **no existe en el servicio**, argumentando que la implementación de las normas sobre gestión de personas del Servicio Civil comenzó a aplicarse sólo a partir del 2019. Lo anterior resulta improcedente, en tanto las referidas normas datan del año 2017, y de acuerdo a la guía orientativa del servicio civil, **el Plan de Gestión Estratégica Institucional debió ser implementado durante el primer semestre del año 2018**, por lo tanto, a la fecha, existe un incumplimiento del artículo 9° de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad alta.

Causa:

- Implementación tardía de las normas generales de aplicación en materia de gestión y desarrollo de las personas.
- Brechas de personal para dar cumplimiento a todos los requerimientos de la normativa.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de la normativa legal.

- A la fecha, no existen herramientas definidas en la UGDP para atender el objetivo de la normativa en términos de gestión estratégica de gestión de personas.
- Incumplimiento de los artículos referidos a reportabilidad de la normativa.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio: Normativa Legal (Art. N° 9, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).

Recomendación: La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas deberá diseñar, formalizar e implementar anualmente, el Plan de Gestión Estratégica Institucional, incorporando como mínimo, los elementos señalados en el artículo noveno de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC e informar de ello a la Unidad de Auditoría Ministerial en los plazos que se definan.

Compromiso: Para efectos de subsanar este hallazgo, el 16 de noviembre de 2020 se comenzará a desarrollar el Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, comprometiendo así, el inicio de este plan, para el primer trimestre del año 2021.

Una vez elaborado, se remitirá el documento final del Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa, mediante memorándum, para su formalización.

La UGDP realizará seguimiento al estado de tramitación del documento en la UJA.

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Plan de Gestión Estratégica formalizado una vez finalizado el trámite.

Fecha de implementación: 31/01/2020.

Responsable: Coordinador(a) de Área de Desarrollo de Personas/Jefatura UGDP.

- ❖ **Prueba de Auditoría 4-C:** *Se solicitará informar sobre los mecanismos de evaluación y actualización de la política de gestión y desarrollo de personas.*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 4: AUSENCIA DE MECANISMOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

El artículo 10° de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC establece que los Servicios Públicos, deberán definir y generar mecanismos de evaluación y actualización de su política de gestión de personas, 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.

Sobre el particular, se observa que la Resolución Exenta N° 465 del 10/07/2020, que aprueba Política de Gestión y Desarrollo de las Personas establece los mecanismos mediante el cual se evaluarán las actividades contempladas para difundir y posicionar la política al interior del Servicio, estableciéndose medios para la evaluación de impacto y plazos de ejecución, y señalándose que los resultados de las evaluaciones de impacto de cada actividad servirán para: 1) Proponer mejoras en las actividades de difusión y posicionamiento de la política 2) cambiar o agregar actividades de difusión y posicionamiento de la política y 3) proponer cambios o mejoras en la política.

Ahora bien, el referido documento **no establece criterios ni mecanismos para la actualización** de la política, además de que los mecanismos señalados para la evaluación contemplan la revisión de los procesos de difusión de la política, pero no versan sobre el contenido de la misma, vale decir, no existen criterios para medir el cumplimiento de los objetivos de inducción, capacitación, gestión del desempeño, etc.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad Alta.

Causa:

- Implementación tardía de las normas generales de aplicación en materia de gestión y desarrollo de las personas.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de la normativa legal.
- Incertidumbre respecto a los criterios bajo los cuales se evalúa y actualiza la política.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio: Normativa Legal (Art. N° 10, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).

Recomendación: Considerando que la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas fue formalizada recientemente (julio 2020), se recomienda a la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas definir e incorporar los mecanismos de evaluación y actualización de la política en el Plan de Gestión Estratégica Institucional que deberán elaborar según las orientaciones del Servicio Civil.

Compromiso: Referente al mecanismo para actualizar la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, y en complementación a la revisión anual establecida y comprometida en el mismo documento formalizado en el mes de julio del presente año **se instaurará una planificación y coordinación, mediante mesas de trabajo**, con participación de los actores relevantes (Subsecretario o su representante, la UGDP, y la Asociación de funcionarios), a objeto de revisar si su estructura y contenido responde, tanto a la necesidad interna del Ministerio, como a los lineamientos emanados desde la Dirección Nacional del Servicio Civil.

El señalado mecanismo se incorporará en el Plan de Gestión Estratégica Institucional en materia de Gestión y desarrollo de personas.

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

- 1) Plan de Gestión Estratégica formalizado que establezca el mecanismo propuesto para evaluar la política de gestión de personas.

Fecha de Implementación: 31/01/2020.

Responsable:

Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/Jefatura UGDP.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 5:** Verificar que el servicio haya cumplido con reportar el estado de implementación de la política de gestión de personas, su evaluación y actualización si corresponde, a la Dirección Nacional del Servicio civil, de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
- ❖ **Prueba de Auditoría 5-A:** Se solicitará copia de oficio u otro documento enviado a la DNSC, informando el estado de implementación de la política de gestión de personas, su evaluación y actualizaciones si corresponde.

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 5: SOBRE LA EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12° de la Resolución N° 1/2017, los Servicios Públicos, deberán reportar anualmente a la DNSC, 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.

Al respecto, se solicitó a la UGDP remitir el documento mediante el cual se reportaron dichos resultados, requerimiento ante el cual la referida unidad informó que toda notificación a la DNSC se realiza mediante la plataforma de "Reportabilidad" (en adelante, la plataforma), dispuesta para dichos efectos.

Se accedió a la referida plataforma, evidenciándose que ésta dispone de un formato dicotómico para reportar información, en función a campos preestablecidos por el Servicio Civil. En este sentido, se pudo observar que la plataforma **no se refiere a aspectos de la evaluación de la política**, sino que los campos para completar información se refieren a temas genéricos (ej. Si la política existe, si es difundida a los funcionarios, si se actualizó, etc.). Se deja en antecedente, que en referencia a lo señalado por la Resolución N° 1/2017, se debe reportar al Servicio Civil en los formatos establecidos por dicha institución, y que, si bien esta misma no ha determinado incumplimientos del MINSEGPRES en esta materia, en la auditoría efectuada **no fue posible verificar los plazos en que fue cargada la información al portal. Además, la información cargada en el portal respecto a este artículo de la norma, a criterio de esta Unidad de Auditoría, no correspondería a una evaluación de la política de gestión de personas.**

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad baja.

Causa:

- Implementación tardía de las normas generales de aplicación en materia de gestión y desarrollo de las personas.
- Al no estar definidos los mecanismos de evaluación, no está claro cómo dar cumplimiento a este aspecto de la normativa.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de la normativa legal.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.
- Dificultad para verificar cumplimiento de plazos.

Criterio: Normativa Legal (Art. N° 12, de la Resolución N° 1/2017 de la DNSC).

Recomendación: Se recomienda a la UGDP llevar actas de los resultados de evaluación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, actualizaciones y estado de implementación, de acuerdo con los mecanismos definidos previamente para ello, a fin de resguardar el cumplimiento de la normativa, independiente de los requerimientos del sitio del Servicio Civil.

Compromiso: Se planificará la creación e instalación de **mesas de trabajo anuales (al menos 4)**, con el objeto de revisar y evaluar los contenidos, el impacto de la de la Política, y si procede la actualización de esta mediante acto administrativo. **1 mesa de trabajo por trimestre (8 de febrero de 2021, 17 de mayo de 2021, 16 de agosto de 2021 y 15 de noviembre 2021)**

Cabe resaltar que el requerimiento de reportabilidad que exige la DNSC, es taxativo, es decir, no otorga espacio u oportunidad de reportar el trabajo realizado en base al requerimiento de auditoría.

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Acta de las mesas de trabajo realizadas durante el año.

Fecha de Implementación:

Primera instancia: 08/02/2021

Segunda instancia: 17/05/2021

Tercera instancia: 16/08/2021

Cuarta instancia: 15/11/2021

Responsable:

Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

Objetivo de Auditoría N° 6: *Constatar que el servicio tiene y aplica un procedimiento para el reclutamiento y selección de personal.*

Prueba de Auditoría 6-A: *Se solicitará copia del procedimiento de reclutamiento y selección de personal de personal.*

Resultado de la prueba:

OPORTUNIDAD DE MEJORA: SOBRE DEL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En función de lo establecido en el artículo 13° de la Resolución N° 1/2017, los Servicios Públicos, deberán elaborar y aplicar procedimientos transparentes y selección basados en el mérito, idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades.

Al respecto, se constató que el MINSGPRES formalizó mediante la Resolución N° 331 del 02/05/2019 su procedimiento de reclutamiento y selección, dando cumplimiento al requisito base de la normativa. Existen, sin embargo, ciertas especificaciones detalladas en la norma, que deben ser analizadas para determinar el cumplimiento del objetivo de la regulación en esta materia.

El referido artículo 13° establece que el procedimiento debe contener como mínimo, una serie de requerimientos, de modo que se procedió a revisar el contenido del procedimiento formalizado mediante la resolución N° 331, a fin de verificar si éste cumple con lo señalado en la normativa. A continuación, se presenta un cuadro con los resultados:

Contenidos mínimos procedimiento de reclutamiento y selección (Artículo 13°, Resolución N° 1 DNSC).	¿Está contenido en el procedimiento de reclutamiento y selección del MINSGPRES (Resolución N° 331/2019)
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.	Contenido en Etapa I, numeral 4 "Revisión de la propuesta de perfil de selección".
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.	Contenido en Etapa I, numeral 7 "Elaboración de la convocatoria".
Existencia de comisión de selección en los procesos, que velará por el correcto desarrollo de los mismos.	Contenido en Etapa I, numeral 3 "Conformación de Comisión de Selección".
Establecer garantías de transparencia y objetividad para evitar cualquier tipo de discriminación.	Si bien el procedimiento establece ciertas medidas que permitirían asegurar la transparencia y objetividad, no es específico en señalar principios y medidas referidos a aspectos como la no discriminación, igualdad de condiciones y calidad técnica, que son ejes básicos para resguardar que el ingreso de las personas al servicio en calidad jurídica de contrata se realice considerando exclusivamente el mérito, la idoneidad e igualdad de oportunidades.

Contenidos mínimos procedimiento de reclutamiento y selección (Artículo 13°, Resolución N° 1 DNSC).	¿Está contenido en el procedimiento de reclutamiento y selección del MINSEGPRES (Resolución N° 331/2019)
Asegurar una amplia difusión de la convocatoria, utilizando el portal www.empleospublicos.cl , o aquel que determine la Dirección Nacional del Servicio Civil, y otros medios complementarios que se estime necesarios.	Contenido en Etapa I, numeral 6 "Definición de mecanismos de reclutamiento y difusión de la convocatoria" y en Etapa II, numeral 1 "Difusión".
Notificar oportunamente de los resultados del proceso a participantes no seleccionados.	Contenido en Etapa IV, "Cierre del proceso".
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.	Contenido en Etapa I, "Conformación de Comisión de Selección".

En virtud de lo analizado, si bien los aspectos mínimos contenidos en la norma están presentes en el procedimiento vigente, se puede señalar que este es ambiguo respecto a la incorporación de ciertos elementos esenciales para generar condiciones que permitan que el ingreso de las personas al Ministerio se realice considerando exclusivamente el mérito, la idoneidad e igualdad de oportunidades para el cumplimiento de la función pública.

Por lo anterior, **no se detectan observaciones o hallazgos para esta prueba de auditoría, pero sí una oportunidad de mejora** y se recomienda considerar para futuras actualizaciones.

- ❖ **Prueba de Auditoría 6-B:** *Se consultará a la UGDP si las nuevas contrataciones han sido realizadas teniendo en consideración el procedimiento. En caso de no haber sido empleado, se consultará si se notificó a la DNSC la resolución fundada correspondiente.*

Resultado de la prueba

SOBRE OPORTUNIDAD EN LA NOTIFICACIÓN AL SERVICIO CIVIL DE EXCEPCIÓN A LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

Respecto a la aplicabilidad del procedimiento de reclutamiento y selección sancionado mediante la Resolución N° 331 de 2019, se consultó a la UGDP mediante la aplicación de un cuestionario, si en las contrataciones realizadas bajo la modalidad de contrata durante el último año (2019), se empleó el referido procedimiento. Sobre el asunto, se informó que **el procedimiento no se utilizó para dichas contrataciones.**

No obstante, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14° de la Resolución N° 1/2017, el proceso de reclutamiento y selección señalado 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. Para verificar el cumplimiento de esta disposición, se cotejó el listado de personas que ingresaron al MINSEGPRES durante el año 2019 en la modalidad de contrata y los oficios que notifican la excepción del uso del procedimiento, dirigidos a la DNSC. Los resultados de la comparación se exponen a continuación:

Apellidos	Nombre	Fecha Ingreso a la contrata	Notificación a la DNSC	Medio de Verificación
Vergara Gallegos	Paola	01/05/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Tirapegui Cabezón	Andrés	11/11/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.

Apellidos	Nombre	Fecha Ingreso a la contrata	Notificación a la DNSC	Medio de Verificación
Nielsen Carvajal	Axel	15/07/2019	Sí	Ord. DAG N° 1814, del 04/12/2019.
Morandé Harismendy	María Francisca	18/11/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Martínez Salas	Natalia	20/02/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Jeldes Rosales	Germán	07/05/2019	Sí	Ord. DAG N° 1814, del 04/12/2019.
Gómez Espinoza	Giovanna	01/11/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
García Meléndez	Claudia	01/08/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Callpa Guzmán	Carolina	01/04/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Caballero Parra	Sebastián	01/08/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Bustos Moya	Nidia	08/05/2019	Sí	Ord. DAG N° 1814, del 04/12/2019.
Bonansea Jara	Claudio	02/01/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Adonis Boyd	Catalina	05/08/2019	Sí	Ord. DAG N° 1814, del 04/12/2019.
Abud Gacitúa	Gregorio	26/06/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Carrasco Magnan	María Ignacia	01/09/2019	Sí	Ord. DAG N° 1814, del 04/12/2019.
Cuevas Matamala	Ignacio	01/01/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Dote Cruz	Pamela	01/01/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.
Orellana Velásquez	Carolina	01/01/2019	Sí	Ord. DAG N° 240, del 07/02/2020.

Ahora bien, en la "Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas", de febrero de 2018, de la DNSC, se establece que la notificación de excepción al uso del procedimiento de reclutamiento y selección se debe ejecutar de forma permanente y *"en la oportunidad que se produzca la excepcionalidad debe enviarse oficio al Servicio Civil en un plazo máximo de 15 días hábiles de emitida la Resolución"*.

Visto lo anterior, se pudo constatar que, para todos los casos informados al Servicio Civil por eximición de la aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección, **existe una diferencia que va desde los 3 meses y hasta más de 1 año entre el nombramiento en el cargo y la notificación al Servicio Civil**, incumpliendo el plazo de 15 días hábiles establecidos por dicho organismo para informar.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Durante el año 2020, la UGDP ha reportado mediante Oficio a la Dirección Nacional del Servicio Civil, todos los ingresos a la contrata que van con excepción de aplicación de procesos de Reclutamiento y Selección. (Rex N°89, N°157 y N°173 del presente año)

A su vez, es dable considerar que recién el 5 de febrero de 2020, el Ord. N°173 de la DNSC, entrega indicaciones para la aplicación de los artículos 13° y 14° de la Resolución N°1 del año 2017. (Obligatoriedad). Anterior a esta fecha, se cumplía, pero al ser solo lineamientos por seguir, se realizaba según necesidad u oportunidad.

Opinión Auditoría:

Considerando lo expuesto, y teniendo presente que, desde la vigencia de la instrucción, la notificación se realiza dentro de los plazos, **se levanta lo observado**.

- ❖ **Prueba de Auditoría 6-C:** *Se consultará a la UGDP si se han realizado levantamiento de perfiles de cargo.*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 6: INEXISTENCIA DE PERFILES DE CARGO- INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017 DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

En el artículo 19° de la Resolución N°1/2017 de la DNSC, está consignado que los Servicios Públicos deberán contar con perfiles de cargo, asegurando procesos de actualización y/o revisión periódicos de los mismos. Al respecto, se consultó mediante cuestionario a la UGDP si es que en el servicio ha realizado el levantamiento y elaboración de perfiles de cargo a nivel institucional.

Ante las consultas, se informó que durante el año 2019 se realizó un trabajo descriptivo sobre la posibilidad de hacer un levantamiento de perfiles de cargo, del cual se tuvo a la vista una Presentación del 31/05/2019 y una Minuta del 11/06/2019, sin embargo, a la fecha, **el Ministerio no cuenta con Perfiles de Cargo formalizados.**

En lo que se refiere a este punto, la Unidad de Auditoría Ministerial ya había levantado la alerta de la inexistencia de perfiles de cargo en informes de auditoría previos (Informe de Auditoría "Examen del Control Interno Financiero y no Financiero, del año 2016). En dicha instancia, el Departamento de Recursos Humanos, hoy Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, comprometió el diseño de perfiles de cargo, situación que no se realizó hasta el año 2017, donde se efectuaron los primeros avances en la materia. En aquella oportunidad, mediante memorándum N° 97 del 01/03/2018, el Sr. Francisco Rojas Arce, entonces Jefatura del Departamento de Recursos Humanos reportó lo siguiente sobre las acciones realizadas por el Departamento de Recursos Humanos para la elaboración de los perfiles de cargo de este Ministerio:

- Durante el periodo de septiembre a diciembre del año 2017, se realizó un proceso de levantamiento de información sobre las funciones y actividades que realiza en cada centro de dependencia de este Ministerio para la posterior elaboración perfiles de cargo de cada uno de ellos.
- Se contrató una profesional externa con experiencia en el diseño y elaboración de perfiles de cargo por competencias, quien tuvo por objetivo realizar el análisis y levantamiento de información del personal del Ministerio para finalmente construir y/o actualizar los perfiles de cargo de la institución.
- El proceso de levantamiento de perfiles de cargo realizado fue finalizado el 31 diciembre de 2017, dándose por cumplida la tarea de la elaboración de los perfiles. Se elaboraron un total de 170 perfiles de cargo/ y a continuación se presenta un cuadro con la cantidad de perfiles obtenidos según dependencia.

Respecto a este punto, se puede destacar que las acciones realizadas por el Departamento de Recursos Humanos contemplaron la contratación de una asesoría que involucró un desembolso total de **\$6.000.000**, por concepto de contrato a honorario suma alzada de una vigencia de 3 meses. Pese a ello, los productos finales del trabajo realizado por la consultora no fueron utilizados, ya que no fueron presentados a las nuevas autoridades en función del cambio de administración a nivel de gobierno.

Lo anterior implica que las medias realizadas carezcan de relevancia en la actualidad y los recursos empleados se consideren pérdidas ya que, a pesar de los avances realizados en la materia, actualmente no se cumple lo establecido en el artículo 19° de la Resolución N° 1/2017. Por lo demás, para dar cumplimiento a esta disposición, es altamente probable que se deba volver a incurrir en un gasto, considerando que los perfiles levantados en aquella oportunidad estarían desactualizados.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se adicionan antecedentes del trabajo realizado el año 2018 por la consultoría contratada. Se acepta el punto.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad media.

Causa:

- Implementación tardía de las normas generales de aplicación en materia de gestión y desarrollo de las personas.
- La aprobación de los perfiles implica decisiones político-estratégicas, lo que ha dificultado su implementación.
- Requiere el desembolso de recursos.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Dificultad para definir e identificar las funciones y actividades de cada funcionario.
- Dificultad para seleccionar funcionarios idóneos a las características del cargo.
- La inexistencia de perfiles y descripción de funciones dificulta la identificación de los funcionarios con su puesto de trabajo.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 19, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación: Se recomienda a la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas avanzar en la propuesta de perfiles de cargo, contemplando un plan de mediano plazo para su implementación, el que deberá ser presentado a la Autoridad para su visación.

Compromiso: Se continuará el trabajo de levantamiento de perfiles realizado en 2018, comprometiéndose para el segundo trimestre del 2021, la realización de una reunión de coordinación en DAG, con la finalidad de desarrollar minuta de trabajo con propuesta de lineamientos a seguir en esta materia, la que se remitirá para visación de nuestras autoridades, el 28 de mayo de 2021.

Medio de Verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Minuta de trabajo elaborada y enviada a la Autoridad.

Fecha de Implementación:

28/05/2021.

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 7:** *Verificar que el servicio cuente con un plan trienal para la provisión de cargos de planta, en conformidad con la normativa vigente y las autorizaciones presupuestarias que correspondan.*
- ❖ **Prueba de Auditoría 7-A:** *Se solicitará copia del plan trienal vigente.*
- ❖ **Prueba de Auditoría 7-B:** *Se solicitará copia de los oficios mediante los cuales se reporta el estado de vacantes y cumplimiento del plan trienal.*

Resultado de las pruebas:

SOBRE LA FORMALIZACIÓN DEL PLAN TRIENAL PARA LA PROVISIÓN DE CARGOS DE PLANTA- ARTÍCULO VIGÉSIMO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017.

El artículo 20° de la Resolución N° 1/2017 señala que 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.

Además, se establece que el referido plan deberá ser elaborado **antes del 31 de mayo de cada año** y que tendrá un carácter móvil, implicando que se deberá ajustar anualmente dependiendo de los avances logrados, de las vacantes generadas y de los recursos presupuestarios disponibles en cada Servicio.

Sobre la materia, se solicitó a la UGDP remitir el primer plan de trabajo trienal, que de acuerdo con lo señalado por el Servicio Civil debió ser elaborado en el mes de diciembre de 2017, sus posteriores actualizaciones anuales y el plan vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo previamente mencionado de la Resolución N° 1.

Ante el requerimiento, la UGDP remitió una planilla Excel denominada "Plan de Trabajo Trienal Concursabilidad y Carrera funcionaria SEGPRES", que corresponde a un formato proporcionado por el Servicio Civil para "informar/regar el Plan de Trabajo Trienal para dar cumplimiento al artículo 20° del primer grupo de normas de aplicación general en materia de gestión y desarrollo de personas, referente a la Concursabilidad y carrera funcionaria".

En la referida planilla, viene el registro del plan para los años 2018, 2019 y 2020, evidenciándose una actualización para el año 2020, no obstante, no existen respaldos que sustenten dicha actualización.

Además, no se evidencia la existencia de un plan formulado y formalizado en los términos que indica la normativa, incumplándose entonces lo establecido en el artículo 20° de la Resolución N° 1/2017.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Respecto a la formalización del Plan trienal para la provisión de cargos no formalizado, argumentar lo siguiente:

1. La realización de Concursos de Planta dentro del Ministerio, conlleva esfuerzos de gestión y costos de tiempos asociados al proceso, que, y considerando la baja cantidad de profesionales, y la gestión aplicada respecto de la Pandemia del Coronavirus, se hace poco factible aplicar durante el año 2020.
2. La participación en algún proceso de concursabilidad sería nula, ya que es poco rentable para los funcionarios de MINSEGPRES, es decir, existen funcionarios que gozan de su contrata aun cuando, siguen manteniendo la reserva de su planta titular.
3. El inicio de los procesos de concursabilidad aún están a disposición de la voluntad de la autoridad superior de este Ministerio, teniendo como antecedente que, para los años 2018 y 2019, la decisión fue de no realizar dicho proceso.

Opinión Auditoría:

Considerando los antecedentes expuestos y teniendo conocimiento de la naturaleza del Servicio y las dificultades estratégicas de abordar este punto, se deja constancia del hallazgo, sin embargo no se definirá plan de acción para subsanarlo.

- ❖ ***Prueba de Auditoría 7-C: Se solicitará copia del oficio enviado a la DNSC con último Escalafón de Mérito confeccionado.***

Resultado de la prueba:

SOBRE EL ENVÍO DEL ESCALAFÓN DE MÉRITO A LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y DIFUSIÓN EN EL SERVICIO-ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017.

El Artículo 22° de la Resolución N° 1/2017, indica que 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.

Al respecto, se solicitó a la UGDP remitir el oficio mediante el cual se informó a la DNSC el último escalafón de mérito confeccionado. Ante el requerimiento, se remitió Ord. DAG N° 1944, del 27/12/2019, mediante el cual se remitió el Escalafón de Mérito confeccionado a la Contraloría General de la República, pudiéndose verificar que **éste sí fue elaborado de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo.**

No obstante, se acuerdo a lo señalado en la Resolución N° 1/2017, los servicios deberán **remitir copia del escalafón elaborado a la Dirección Nacional del Servicio Civil**. Más específicamente, en la Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas", de febrero de 2018, se señala que *"los Servicios Públicos una vez concluido su proceso calificadorio deberán informar al Servicio Civil el escalafón de mérito y reportar los ascensos que se produzcan, publicarlo y difundirlo al interior de sus servicios"*.

De lo anterior, se puede señalar que el servicio no ha dado cumplimiento al artículo 22° de la Resolución N° 1/2017. Además, no se ha dado cumplimiento a la disposición que señala que el escalafón debe ser publicado y difundido al interior del servicio.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Con fecha 29 de mayo de 2020, ingresa a la UGDP, desde Contraloría General de la República, el acuso de recibo de escalafón de MINSEGPRES.

A fin de subsanar este hallazgo, se remite con fecha **11 de agosto de 2020**, al correo de Oficina de Partes de la DNSC, copia del documento mencionado anteriormente.

Respecto, a la difusión al interior del servicio, se publica en intranet ministerial <http://intranet.minsegpres.gob.cl/RecursosHumanos-Documentos.html>.

Opinión Auditoría:

Considerando los antecedentes expuestos, **se levanta el hallazgo**, no obstante, se deja constancia que esta aplicación deberá ser realizada de forma permanente.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 8:** *Cotejar que el servicio cuente con programas de inducción, que consideren como mínimo, las orientaciones de la normativa vigente, y que sean aplicados de forma oportuna.*
- ❖ **Prueba de auditoría 8-A:** *Se solicitará a la UGDP copia del programa de inducción.*

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 7: PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN NO INCORPORA TODOS LOS ELEMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS- INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 29° de la Resolución N° 1, 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. Además, las referidas acciones deben ser realizadas con la debida oportunidad, y comenzar a aplicarse en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde la asunción del cargo (art. 30°).

Sobre el particular, la UGDP remitió la **Resolución Exenta N° 332**, del 02/05/2019, que aprueba el procedimiento de inducción del personal del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, dando cumplimiento general a lo señalado en la normativa.

A mayor especificidad, los artículos 31° y 32° de la Resolución N° 1/2017, establecen ciertas características con las que debe cumplir el procedimiento:

- a. Que estos deben incorporar contenidos diferenciados, según procedencia laboral de las personas y las propias características institucionales.
- b. Que deben ser elaborados siguiendo los estándares y principios entregados por la DNSC, considerando en su estructura y contenidos ciertos elementos mínimos señalados a continuación:

- Bases Generales de la Administración del Estado¹.
- Estructura, organización e historia de la Administración del Estado (*) y de la institución.
- Ética Pública, Probidad y Transparencia Administrativa (*).
- Principal marco normativo para el ejercicio de la función pública (*).
- Derechos y deberes laborales tanto individuales como colectivos.
- Normas de protección de funcionarios y funcionarias con responsabilidades familiares.
- 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.
- 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 general, el procedimiento diseñado por la UGDP **cumple con establecer contenidos diferenciados según procedencia (Art. 31°)**, distinguiendo aquellos funcionarios que 1) ingresan por primera vez al servicio, 2) cambian funciones dentro de la institución, 3) se reintegran luego de una ausencia prolongada. No obstante, **no existe una diferenciación específica según las características propias institucionales**, entre las que se puede señalar la calidad jurídica, estamento, roles, funciones, etc.

Respecto a los contenidos mínimos que requiere la normativa (Art. 32°) que se debiesen abordar en los programas de inducción, éstos se señalan en el texto del documento, indicándose que sea realizarán charlas de inducción general en la **fase de información transversal** al Ministerio, donde se abordarán temas como la estructura e historia del Ministerio, derechos y deberes funcionarios individuales y colectivos, normas de protección de funcionarios y funcionarias con responsabilidades familiares, reglamentos, políticas y procedimientos internos de gestión de personas, higiene y seguridad, entre otros. Además, se establece la distinción entre aquellos temas que deberán ser abordados en el curso "Inducción a la Administración del Estado" o el que lo reemplace, del Centro de Estudios de la Administración del Estado dependiente de la Contraloría General de la República.

Respecto a los contenidos para fortalecer competencias específicas del cargo, de acuerdo a lo señalado en el procedimiento de la Resolución Exenta N° 332/2019, estos son abordados en la **fase de información específica**, que establece, en términos generales, que las jefaturas directas serán las encargadas de sostener reuniones orientadas al entrenamiento en el puesto de trabajo, entregando directrices respecto a las funciones a desempeñar, lo que deberá quedar plasmado en un acta final que deberá ser remitida a la UGDP, para su gestión.

Finalmente, respecto a los contenidos específicos para la inducción de directivos y jefaturas, **éstos no están contenidos dentro del procedimiento elaborado**.

En conclusión, si bien la UGDP cumple con el objetivo macro de elaborar el procedimiento, se excluyen de su contenido la definición de contenidos especializados de acuerdo con las características institucionales y los relativos a la inducción de directivos y jefaturas, incumpliendo en parte los artículos 31° 32° de la Resolución N° 1/2017.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se analizarán las recomendaciones de auditoría y se incorporarán en la próxima actualización del procedimiento.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito**.

Opinión Micro: Criticidad media.

¹ Los contenidos marcados con asterisco serán impartidos en el curso de Introducción a la Administración del Estado de la CGR, aplicable para las personas que ingresan por primera vez a la administración pública.

Causa:

- Formulación del procedimiento no contempla todos los elementos requeridos en la normativa por desconocimiento, error, omisión u otro.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.
- La inexistencia de herramientas como los perfiles de cargo y/o descripción de funciones dificultan la inducción en base a las características institucionales.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- El procedimiento no define contenidos especializados y diferenciados de inducción según las propias características institucionales, que podrán considerar, calidad jurídica, estamento, roles, funciones, entre otros.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 22, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación: La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, deberá, en futuras actualizaciones del procedimiento, incorporar los elementos que no fueron considerados y que constituyen un requerimiento mínimo de acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil.

Compromiso: Mediante análisis y comparación de los lineamientos otorgados por la Dirección Nacional del Servicio civil, referente a los procesos de inducción, se realizará una evaluación del documento actual, a fin de decidir si corresponde una actualización de nuestro procedimiento de Inducción institucional. Todo esto, a fin de incorporar los elementos no considerados; se planifica que para el día 31 de septiembre de 2020 se obtenga el procedimiento finalizado, en donde se incluya la diferenciación de inducción general e inducción al puesto de trabajo.

Una vez elaborado, se remitirá el documento a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa, mediante memorándum, para su formalización.

La UGDP realizará seguimiento al estado de tramitación del documento en la UJA.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Procedimiento de inducción actualizado y formalizado una vez finalizado el trámite.

Fecha de Implementación: 31/12/2020.

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Prueba de auditoría 8-B:** Se solicitará copia de acta u otro documento que acredite realización de inducción a nuevos funcionarios durante 2019.

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 8: INCUMPLIMIENTO PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN DEL MINSEGPRES

A partir de la muestra seleccionada inicialmente, para efectos de este procedimiento se consideraron aquellos funcionarios que ingresaron por primera vez al servicio en la modalidad de contrata durante el 2019, y se verificó que éstos hubiesen participado de las instancias de inducción, según establece el procedimiento autorizado mediante Resolución N° 332/2019.

Funcionario	Fecha de ingreso a la contrata	¿Asiste a jornada de inducción? (Fase Transversal)	Fecha inducción	Registro del acta de inducción (Fase específica)	Verificadores	Observaciones
Paola Vergara Gallegos	01/05/2019	Sí	Charla de inducción del 08/05/2019	No	Lista de asistencia a charla de inducción	-

Funcionario	Fecha de ingreso a la contrata	¿Asiste a jornada de inducción? (Fase Transversal)	Fecha inducción	Registro del acta de inducción (Fase específica)	Verificadores	Observaciones
Andrés Tirapegui Cabezón	11/11/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019.	Recibió solo correo de bienvenida.
Carolina Orellana Velásquez	01/01/2019	No	N/A	No	N/A	Se deja constancia que la funcionaria ingresó al servicio en calidad de honorario a suma alzada en 2018.
Axel Nielsen Carvajal	15/07/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019.	Recibió solo correo de bienvenida.
María Francisca Morandé Harismendy	18/11/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019	Recibió solo correo de bienvenida.
Natalia Martínez Salas	20/02/2019	Sí	Charla de inducción del 04/03/2019.	No	Lista de asistencia a charla de inducción	-
Germán Jeldes Rosales	07/05/2019	Sí	Charla de inducción del 18/01/2019.	No	Lista de asistencia a charla de inducción.	Se deja constancia que el funcionario ingresó al servicio en enero de 2019 en calidad de honorario a suma alzada, por ello la inducción es anterior a la fecha de ingreso a la contrata.
Claudia García Meléndez	01/08/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019	Recibió solo correo de bienvenida.
Carolina Callpa Guzmán	01/04/2019	Sí	Charla de inducción de abril (sin fecha)	No	Lista de asistencia a charla de inducción.	-
Sebastián Caballero Parra	01/08/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019	Recibió solo correo de bienvenida.
Nidia Bustos Moya	08/05/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019	Recibió solo correo de bienvenida.
Claudio Bonansea Jara	02/01/2019	Sí	03/01/2019	Sí	Acta de inducción.	-
Catalina Adonis Boyd	05/08/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de	Recibió solo correo de bienvenida.

Funcionario	Fecha de ingreso a la contrata	¿Asiste a jornada de inducción? (Fase Transversal)	Fecha inducción	Registro del acta de inducción (Fase específica)	Verificadores	Observaciones
					inducción, UGDP 2019	
Gregorio Abud Gacitúa	26/06/2019	No	N/A	No	Informe Actividades de inducción, UGDP 2019	Recibió solo correo de bienvenida.

A partir de la revisión de antecedentes, se puede señalar que en la mayoría de los casos (5/14), los funcionarios no asistieron a la charla de inducción, implicando que el procedimiento aprobado mediante Resolución N° 332, del 02/05/2019 no estaría siendo cumplido totalmente. De acuerdo con lo analizado, la UGDP cumple con realizar la primera notificación de "Bienvenida", que constituye la primera fase del procedimiento, y planifica la "fase de información transversal", que contempla la charla de inducción, no obstante, el nivel de participación es bajo. Además, considerando que la mayoría no asiste a la jornada, tampoco se da cumplimiento al artículo 30° de la Resolución N°1, que versa sobre la oportunidad de los planes de inducción.

Respecto de la "fase de información específica", se verifica que, salvo uno de los casos revisados, no existe registro de las actas de inducción de cada funcionario, implicando que esta etapa del procedimiento no está siendo cumplida en los términos establecidos en la Resolución N° 332/2019. No se evidencian gestiones de la UGDP en orden a dar cumplimiento a este aspecto del procedimiento.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad media.

Causa:

- Bajo nivel de conocimiento institucional del procedimiento, dada la falta de difusión y/o instrucciones relacionadas. El procedimiento está formalizado, sin embargo no institucionalizado.
- Baja gestión de la UGDP para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento.
- Falta de disponibilidad de los funcionarios para asistir a las charlas de inducción.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Incumplimiento de procedimiento interno.
- Bajo nivel de participación funcionaria en las instancias generadas.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 22, y Art.30°, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Procedimientos internos (Rex. N° 332/2019).

Recomendación:

- La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, deberá evaluar la aplicabilidad de su procedimiento de inducción y actualizarlo en función de los resultados, incorporar los cambios que permitan cumplir objetivamente lo dispuesto en el referido procedimiento.
- Si no corresponde su actualización, la UGDP deberá realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento al procedimiento. Lo anterior implica un proceso de **difusión** de la referida herramienta, impartiendo las instrucciones necesarias para que tanto el personal y las jefaturas/directivos del Servicio tomen conocimiento de las responsabilidades que le corresponden en el proceso. Asimismo, deberá implementar acciones para asegurar que se de cumplimiento a las disposiciones del procedimiento, gestionando, por ejemplo, el envío de los formatos de actas de inducción y estableciendo plazos para su envío, para el registro y gestión.
- La Jefatura de la UGDP deberá coordinar con las Jefaturas de los centros que tengan personal nuevo, a fin de asegurar el mayor nivel de participación en las actividades gestionadas.

Compromiso: La UGDP compromete mayores actividades de difusión, mediante infografías, y de gestión de actas de aplicación de desarrollo de este procedimiento, a los coordinadores de cada División de MINSEGPRES durante el año 2021, en función de aumentar la participación en la inducción, de quienes ingresen a nuestro Ministerio.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Copia de la difusión del procedimiento.

Fecha de Implementación:

31/03/2021.

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ *Prueba de auditoría 8-c: Se seleccionará una muestra de funcionarios que ingresaron al servicio durante el 2019, para verificar que hayan realizado el curso de inducción de la Contraloría General.*

Resultado de la prueba:

SIN OBSERVACIONES

Para la muestra de funcionarios seleccionada, se solicitó a la UGDP remitir antecedentes que permitieran verificar la realización del curso de Introducción a la Administración del Estado, en conformidad a lo establecido en el artículo 32° de la Resolución N° 1/2017. Considerar que este curso sólo es obligatorio para quienes ingresan por primera vez a la Administración Pública.

Funcionario	Curso de Introducción a la Administración del Estado	Verificadores	Observaciones
Paola Vergara Gallegos	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Andrés Tirapegui Cabezón	No	No existen antecedentes.	No fue incorporado, ya que ingresó al servicio en noviembre de 2019 y cesó en funciones el 31/12/2019.
Carolina Orellana Velásquez	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Axel Nielsen Carvajal	1.-Se verifica su inscripción en el curso. 2.-En plazo. Reporte CEA se solicita a fin de año.	Resolución Exenta N° 358 del 01/06/2020.	Sin observaciones.
María Francisca Morandé Harismendy	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.

Funcionario	Curso de Introducción a la Administración del Estado	Verificadores	Observaciones
Natalia Martínez Salas	1.-Se verifica su inscripción en el curso. 2.-Se verifica aprobación del curso con reporte CEA-CGR 2019.	Resolución Exenta N° 336 del 03/05/2019.	Sin observaciones.
Germán Jeldes Rosales	1.-Se verifica su inscripción en el curso. 2.-Se verifica aprobación del curso con reporte CEA-CGR 2019.	Resolución Exenta N° 336 del 03/05/2019.	Sin observaciones.
Claudia García Meléndez	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Carolina Callpa Guzmán	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Sebastián Caballero Parra	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Nidia Bustos Moya	1.-Se verifica su inscripción en el curso. 2.-Se verifica aprobación del curso con reporte CEA-CGR 2019.	Resolución Exenta N° 767 del 30/08/2019.	Sin observaciones.
Claudio Bonansea Jara	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.
Catalina Adonis Boyd	1.-Se verifica su inscripción en el curso. 2.-En plazo. Reporte CEA se solicita a fin de año.	Resolución Exenta N° 358 del 01/06/2020.	Sin observaciones.
Gregorio Abud Gacitúa	No	No aplica.	No ingresa por primera vez a la administración pública.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 9:** Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la Dirección Nacional del Servicio Civil sobre la aplicación del programa de inducción, de acuerdo a los plazos y formatos establecidos.
- ❖ **Prueba de auditoría 9-A:** Se solicitará copia del oficio u otro documento formal mediante el cual se reportó a la DNSC durante el año 2019, sobre la aplicación del programa de inducción.

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 9: SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

De acuerdo a lo señalado en el artículo 33° de la Resolución N°1/2017, los Servicios Públicos deberán reportar a la DNSC, 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.

Para verificar este punto, se requirió a la UGDP enviar la copia de los registros de notificación al Servicio Civil en los meses de julio 2019 y enero 2020.

Sobre el asunto, la UGDP informa que, de acuerdo con lo indicado por la DNSC, los reportes se deben realizar a través de la plataforma de reportabilidad. Al respecto, se revisó la información disponible en el sitio, constatándose que al igual que los casos anteriores observados, la plataforma dispone de campos predefinidos para que las unidades de gestión de personas de los distintos servicios completen, la que no necesariamente se dispone según anualidad o responde a criterios de evaluación según establece la normativa, sino que la información requerida es genérica. En este caso particular, se deben completar datos como la cantidad de personas que ingresan al servicio y si participan de instancias de inducción (respuesta dicotómica sí o no). Además, de acuerdo al diseño de la plataforma y sus opciones de visualización no se permite determinar con claridad las fechas en las que se cargó la información de respaldo. Por ejemplo, se puede señalar que la última modificación visible a los archivos fue en marzo de 2019, sin embargo, no se pueden identificar las fechas anteriores, si es que se cargaron documentos con antelación, etc.

Asimismo, de lo que se pudo visualizar, la plataforma actualmente se encuentra bloqueada, por lo que no se pueden cargar nuevos antecedentes. No se advierte la publicación de información por parte de la UGDP durante el año 2020.

Al respecto, se puede concluir que, si bien la normativa establece ciertas exigencias, la plataforma de reportabilidad dispuesta no atiende necesariamente a los objetivos de la normativa, dando muy poco margen para que los servicios puedan dar cumplimiento con claridad a lo exigido y que este cumplimiento sea verificable. Esto conlleva a que, en casos como el MINSEGPRES, en el que si bien, como se ha observado en esta auditoría, no se ha cumplido con todas las exigencias de la norma, dentro de lo genérico que exige el Servicio Civil en su plataforma se encuentra al día y en cumplimiento.

No obstante, se deja constancia que **no se ha podido determinar con exactitud el cumplimiento de los plazos dispuestos ni cuales fueron los mecanismos definidos para evaluar.**

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

Considerando que las acciones comprometidas tendrán efectos en el futuro, **se mantiene lo observado hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.**

Opinión Micro: Criticidad baja.

Causa:

- Se reporta la información según lo dispuesto en el sitio.
- No se han definidos los mecanismos para evaluar el programa de inducción.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.
- Dificultad para determinar con fiabilidad el cumplimiento de los plazos.

Criterio: Normativa Legal (Art. N°33, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).

Recomendación: Se recomienda a la UGDP realizar sus evaluaciones independientes del estado de aplicación del procedimiento de inducción de forma semestral, dejando respaldo de ello en un informe o acta que lo consigne, a fin de resguardar el cumplimiento de la norma.

Compromiso: Durante el mes de noviembre de 2020, se incorporará al Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, los mecanismos necesarios que permitan evaluar el estado de aplicación de este procedimiento.

El mecanismo definido será la realización de mesas de trabajo, al menos 2 anuales (7 de junio 2021 y 17 de diciembre 2021), se revisarán y considerarán factores estadísticos de participación, descriptivos

respecto a los contenidos entregados, de evaluación y proposición de mejoras. Para este trabajo, se solicitará la colaboración activa de los profesionales de la Unidad de Control de Gestión, en el entendido de que ellos forman parte de nuestra charla de inducción.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Acta de las mesas de trabajo realizadas.

Fecha de Implementación: Primera instancia: 07/06/2021.

Segunda instancia: 17/12/2021.

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 10:** Cotejar que el servicio dé cumplimiento a la normativa vigente respecto a la gestión de prácticas profesionales.
- ❖ **Prueba de auditoría 10-A:** Se solicitará a la UGDP listado de personas que realizaron su práctica profesional y/o técnica durante el 2019.
- ❖ **Prueba de auditoría 10-B:** Se solicitará copia de oficio y otro documento mediante el cual se informó a la DNSC sobre los resultados de las prácticas profesionales y/o técnicas realizadas.

Resultado de las pruebas:

SIN OBSERVACIONES

El artículo 34° de la Resolución N° 1/2017 establece que 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. Para dar cumplimiento a este objetivo, la DNSC pone a disposición el Portal www.practicasparchile.cl, cuyo uso es mandatorio a partir de seis meses a contar de la publicación de la Resolución N°1 en comento.

Para verificar el proceso de prácticas realizadas en el MINSEGPRES, se requirió a la UGDP remitir el listado de prácticas realizadas en 2019, informándose si la convocatoria fue realizada mediante el portal señalado. De la información reportada, se pudo verificar que se realizó una práctica profesional en el período auditado y la convocatoria y selección se realizó mediante el portal Empleos Públicos.

La misma Resolución N° 1/2017, establece en su artículo 37°, que 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.

Al respecto, la UGDP informa que respecto del año 2019 y las prácticas realizadas en nuestro Ministerio, argumentar que tanto la publicación de la vacante (1), y el reporte de los resultados de la selección, se realizó en la plataforma de empleos públicos, tal y como lo dispone la Dirección Nacional del Servicio Civil, en tanto aún no estaba operando el sitio definitivo de prácticas. Se tuvo a la vista publicación de la convocatoria y selección.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 11:** Verificar que el servicio cumpla con implementar medidas para fortalecer la calidad de vida laboral de los funcionarios, desarrollando programas, protocolos y planes anuales, asegurando que éstos sean difundidos y evaluados periódicamente.
- ❖ **Prueba de Auditoría 11-A:** Se solicitará copia del programa de calidad de vida laboral.

Resultado de la Prueba:

HALLAZGO 10: PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA EL AÑO 2020 NO FORMALIZADO A LA FECHA DE LA AUDITORÍA.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 39° de la Resolución N°1/2017, 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.

En relación a lo anterior, se requirió a la UGDP remitir el programa de calidad de vida laboral, para verificar el cumplimiento de estas disposiciones. Al respecto, se envió la **Resolución Exenta N° 323**, del 25/04/2019, que aprueba el Programa de Calidad de Vida Laboral del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cumpliéndose lo señalado en el artículo 39° citado previamente.

El programa formalizado en el MINSEGPRES mediante la Resolución N° 323 establece la planificación de actividades correspondientes al año 2019, es decir corresponde a una programación anual. Lo anterior, **iría en línea con las instrucciones impartidas por el Servicio Civil**, que señala que los Servicios Públicos deberán desarrollar un Programa de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral **cada año**.

Posteriormente, con fecha 15/07/2020 la UGDP remitió borrador del plan anual 2020, señalando que se encuentra en tramitación, lo que implica que el plan no se encuentra formalizado a la fecha, representando un retraso en su diseño e implementación y conllevando un incumplimiento del artículo 45° de la Resolución N°1/2017, que establece el Programa debe estar formalizado mediante acto administrativo.

Además, hay que señalar que no se ha podido constatar que el Programa de Calidad de Vida Laboral existente a la fecha contemple todos los elementos establecidos por el Servicio Civil en sus guías y orientaciones. Un ejemplo de ello es que **no se definen los mecanismos para la evaluación de los productos asociados a los ambientes laborales y calidad de vida laboral**.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Mediante MEMO N°0176 del 9 de julio de 2020, se remite a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa el documento final referente al Programa de Calidad de Vida, para su formalización. En él, se consideran todos los elementos y el cronograma de actividades comprometidas a realizar durante el año 2020.

Cabe destacar que dada la contingencia sanitaria nacional, el documento que se venía trabajando durante los meses de enero, febrero y marzo, sufrió modificaciones a fin de ejecutar las actividades comprometidas, de presencial a Remoto.

Opinión Auditoría:

Considerando que el hallazgo no se subsanará hasta formalizar el programa mediante acto administrativo, **se mantiene lo observado hasta que dicha situación se concrete**.

Opinión Micro: Criticidad baja.

Causa:

- Retraso en la implementación de medidas permanentes en función de la contingencia.
- En general, los productos se desarrollan con desfase, no atendiendo correctamente a la calendarización del Servicio Civil.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Falta de oportunidad en la realización de actividades debido al retraso en el diseño del programa.
- Riesgo de no implementar medidas que apunten a mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios/as.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N°45, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación:

- La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, deberá formalizar, en concordancia con lo establecido en el artículo 45° Resolución N° 1/2017, el Programa de Calidad de Vida Laboral correspondiente año 2020 antes de finalizado el primer semestre, considerando las acciones que se puedan realizar, teniendo presente el contexto sanitario que ha afectado el normal desempeño de funciones al interior del Servicio.
- Deberá considerar para su formulación, todos los elementos señalados en las guías y orientaciones del Servicio Civil.
- Se recomienda establecer un cronograma de actividades anuales para la formulación de los productos del Servicio Civil que se deben actualizar año a año, a fin de poder dar cumplimiento en lo sucesivo, a las disposiciones consignadas en la normativa.
- El programa de calidad de vida laboral del año 2021 y sucesivos, deberán elaborarse durante el último trimestre del año anterior (en este caso, el plan del año 2021 debería elaborarse el último trimestre de 2020).

Compromiso: Mediante MEMO N°0176 del 9 de julio de 2020, se remite a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa el documento final referente al Programa de Calidad de Vida, para su formalización.

En él, se consideran todos los elementos y el cronograma de actividades comprometidas a realizar durante el año 2020.

La UGDP realizará seguimiento al estado de tramitación del documento en la UJA.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Programa de calidad de vida laboral para el año 2020 formalizado.

Fecha de Implementación:

31/12/2020.

Responsable: Encargada de Capacitación y Calidad de Vida/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Prueba de Auditoría 11-B:** Se consultará por los mecanismos empleados para evaluar el estado de ambientes laborales y los medios de verificación que acrediten dicha evaluación.

Resultado de la Prueba:

SIN OBSERVACIONES

El artículo 41° de la Resolución N°1/2017 establece que 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, se menciona que dichos servicios **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.

Se consultó mediante cuestionario a la UGDP qué mecanismos son empleados en el servicio para evaluar los ambientes laborales y qué medidas se han implementado en el caso de detección de brechas respecto a estas evaluaciones. Al respecto, sobre los mecanismos empleados para evaluar ambientes laborales, desde UGDP se señaló el **Cuestionario ISTAS 21**, que constituye una medición de indicadores de riesgo psicosocial coordinada por la Superintendencia de Seguridad Social. Se remitió como verificación, el Informe de Resultados de ISTAS por dependencia del MINSEGPRES (Moneda 1160; Edificio Moneda Bicentenario; y Palacio de la Moneda). Esta actividad estuvo contemplada en el Programa de Calidad de Vida Laboral del año 2019, año en el que se ejecutó.

Sobre el particular, cabe destacar que a la fecha, el ISTAS 21 es una herramienta que solo ha sido implementado en una (1) oportunidad en el MINSEGPRES durante el año 2019, por lo que no se podría señalar que su aplicación haya sido regular desde la dictación de la normativa del Servicio Civil. No obstante, de acuerdo con lo establecido en la Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de

aplicación general en materias de gestión y desarrollo de persona, de la DNSC, la evaluación del estado de los ambientes laborales deberá realizarse **al menos bienalmente** y la programación general de estas evaluaciones debe ser parte del Programa de Calidad de Vida Laboral. Cabe destacar que el MINSEGPRES recién formalizó su primer Programa de Calidad de Vida Laboral en 2019. Respecto a las medidas tomadas para intervenir brechas, se señala que dado los resultados de la aplicación ISTAS 2019, se estableció una Matriz de Diseño e Intervención que contiene compromiso de actividades o acciones a realizar, que van directamente a mejorar los indicadores que aparecieron con algún tipo de riesgo, ya sea bajo, medio o alto. Sobre las medidas dispuestas en la referida matriz que se tuvo a la vista, se puede señalar que sólo se ha tenido antecedentes de la implementación de las siguientes:

Medida propuesta	Plazo	Antecedentes de avance	Comentario
Elaborar descripción de funciones	Segundo semestre 2020	No	En plazo.
Elaborar perfiles de cargo	Segundo Semestre 2021	No	En plazo.
Evaluación psicológica laboral previo ingreso al servicio	Segundo Semestre 2020	No	En plazo.
Incluir en proceso de inducción funcional la presentación del funcionario nuevo.	Segundo Semestre 2020	No	En plazo.
Instaurar proceso de comunicación formal sobre el proceso de ingreso y egreso al ministerio de forma mensual.	Segundo Semestre 2020	No	En plazo
Realizar evaluaciones de calidad del aire y temperatura trimestralmente	A partir del primer semestre 2021	Sí	Sólo se tuvo a la vista 1 informe de febrero 2020.
Elaborar procedimiento del diseño ergonómico del puesto de trabajo.	Segundo Semestre 2020	No	En plazo.
Difundir proceso plan de capacitación anual	A partir del primer semestre	Sí	Publicado en intranet ministerial.
Elaborar procedimiento de capacitación	Primer semestre 2020	Sí	Resolución N° 171/2020 Aprueba procedimiento de capacitación.
Elaborar plan de reconocimiento	Primer semestre 2020 propuesta inicial, Segundo semestre 2020 propuesta final.	Sí	Se incorpora protocolo en política de Gestión de Personas formalizada mediante Rex. N° 465/2020.
Incorporar actividad de integración en puestos de trabajo.	Segundo Semestre 2020	No	En plazo.
Fortalecer la implementación de retroalimentación de cada informe de desempeño.	A diciembre 2020	No	En plazo.
Descripción de cago por parte de jefaturas	Segundo semestre 2021	No	En plazo.
Organigrama funcional por División y Unidad	Segundo semestre 2021	No	En plazo.
Generar reuniones de equipos	A partir del segundo semestre 2020	No	En plazo.
Reforzamiento en la inducción transversal que se realiza mensualmente (sobre derechos y beneficios)	Primer Semestre 2020	Sí	Presentación de la inducción transversal, que incorpora los temas referido a derechos y beneficios.

Medida propuesta	Plazo	Antecedentes de avance	Comentario
Definir canales formales para cada situación y que sea difundido	Primer semestre 2021	No	No se obtiene evidencia de avance.

En general, se observa que la mayoría de las medidas comprometidas se encuentran en plazo de implementación, y que se han podido constatar avances en las que estaban planificadas para el primer semestre del año en curso. Se deja constancia que, debido a la contingencia sanitaria, se puede generar un retraso en la implementación de algunas de estas actividades, las que se han debido suspender debido a las condiciones de trabajo remoto y medidas de distanciamiento social.

Se recomienda a la UGDP monitorear oportunamente el cumplimiento de estas medidas.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Prueba de Auditoría 11-C:** Se solicitará copia del protocolo de conciliación de responsabilidades laborales y familiares.

Resultado de la prueba:

SIN OBSERVACIONES

De acuerdo a lo establecido en el artículo 42° de la Resolución N° 1/2017, 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 señala además que, para elaborar el protocolo, los servicios deberán realizar diagnósticos que evidencien sus necesidades particulares y tensiones conciliatorias, según datos sociodemográficos de la organización.

En lo concerniente a este punto, la UGDP remitió la Resolución N°1183, del 14/11/2017, que aprueba protocolo de conciliación de vida familiar y laboral, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

De lo que se puede constatar, el protocolo elaborado se mantiene vigente y es aplicado. No obstante, a modo de mejora continua **se recomienda evaluar eventuales revisiones y actualizaciones**, considerando el tiempo transcurrido desde su elaboración, contemplado los mecanismos requeridos para evaluar sus resultados.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Prueba de Auditoría 11-D:** Se solicitará copia del procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

Resultado de la prueba:

SIN OBSERVACIONES

En el artículo 43° de la Resolución N° 1/2017, se señala que 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.

En cuanto a este punto, se tuvieron a la vista las Resoluciones N°522, del 29/06/2018, que actualiza procedimiento de denuncia y sanción de hechos que constituyan maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación, incorporándose hechos que atenten contra la igualdad de género, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; y Resolución N°847, del 03/10/2019, que modifica la resolución N°522/2018.

El procedimiento elaborado considera las instrucciones impartidas por el Servicio Civil, así como también las recomendaciones del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y se puede verificar que se han implementado las medidas para modernizar el procedimiento, como por ejemplo el desarrollo de la aplicación web de denuncia.

Además, el procedimiento ha sido actualizado en dos oportunidades durante los últimos años, observándose que existe una revisión adecuada y oportuna, implementándose mejoras continuas al documento, dando cumplimiento a las orientaciones de los organismos técnicos.

En función de lo anterior, no se detectan observaciones para esta prueba de auditoría.

- ❖ **Prueba de Auditoría 11-E:** *Se solicitarán los planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, promoción del buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas.*

HALLAZGO 11: PLAN ANUAL DE PREVENCIÓN DE MALTRATO Y ACOSO LABORAL Y SEXUAL NO FORMALIZADO-INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO QUINTO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017, DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

El artículo 44° de la Resolución N°1/2017, dispone que 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.

Al respecto, se puede constatar que en la Intranet Ministerial está publicado un documento denominado Plan Anual Preventivo de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual y Promoción de ambientes laborales saludables 2020, elaborado y formalizado por el Comité de Integridad del Ministerio Secretaría General de la presidencia. Además, desde la UGDP se informa que se está trabajando en una nueva versión del plan, la que ha sido revisada por el Comité de Integridad, según consta en actas de las sesiones realizadas durante el 2020.

No obstante, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 45° de la Resolución N°1/2017, el Plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual debe ser formalizado mediante **Resolución Exenta** e informado al Servicio Civil, situación que a la fecha de la auditoría no se ha concretado, implicando un incumplimiento de la normativa en estos términos.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Mediante MEMO N°0230 del 16 de junio de 2020, se remite a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa el documento final referente al Plan Anual Preventivo del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, para su formalización. En él, se consideran todos los elementos y el cronograma de actividades comprometidas a realizar durante el año 2020.

Cabe destacar que, dada la contingencia sanitaria nacional, el documento que se venía trabajando durante los meses de enero, febrero y marzo, sufrió modificaciones a fin de ejecutar las actividades comprometidas, de presencial a Remoto.

Opinión Auditoría:

Considerando que el hallazgo no se subsanará hasta formalizar el plan mediante acto administrativo, se **mantiene lo observado hasta que dicha situación se concrete.**

Opinión Micro: Criticidad baja.

Causa:

- Implementación tardía de las medidas establecidas en la normativa del Servicio Civil.
- En general, los productos se desarrollan con desfase, no atendiendo correctamente a la calendarización del Servicio Civil.

- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las normas dictadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil en materia de gestión y desarrollo de personas.
- Retraso en la implementación de las actividades planificadas para el año en curso.
- Baja implementación de medidas que se orienten a prevenir situaciones de acoso y/o maltrato laboral.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N°45, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación:

- La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, deberá formalizar, en concordancia con lo establecido en el artículo 45° Resolución N°1/2017, el Plan anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual considerando las acciones que objetivamente se puedan realizar, teniendo presente el contexto sanitario que ha afectado el normal desempeño de funciones al interior del Servicio.
- Se recomienda establecer un cronograma de actividades anuales para la formulación de los productos del Servicio Civil que se deben actualizar año a año, a fin de poder dar cumplimiento en lo sucesivo, a las disposiciones consignadas en la normativa.
- El plan anual de prevención del año 2021 del año 2021 y sucesivos, deberán elaborarse durante el último trimestre del año anterior (en este caso, el plan del año 2021 debería elaborarse el último trimestre de 2020).

Compromiso: Mediante MEMO N°0230 del 16 de junio de 2020, se remite a la Unidad de Asesoría Jurídica Administrativa el documento final referente al Plan Anual Preventivo del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, para su formalización.

En él, se consideran todos los elementos y el cronograma de actividades comprometidas a realizar durante el año 2020.

La UGDP realizará seguimiento al estado de tramitación del documento en la UJA.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorandum a la UAM:

1) Plan anual de prevención formalizado.

Fecha de Implementación: 31/12/2020.

Responsable: Coordinador(a) Área desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Prueba de Auditoría 11-F:** Se solicitará informar sobre los mecanismos de evaluación y actualización de los programas antes señalados.

Resultado de la prueba

HALLAZGO 12: INEXISTENCIA DE MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS RELACIONADOS A LA GESTIÓN DE AMBIENTES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL- INCUMPLIMIENTO ARTÍCULO CUATRIGÉSIMO SEXTO DE LA RESOLUCIÓN N° 1/2017 DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

En el Artículo 46° de la Resolución N°1/2017 se establece que 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.

Con relación a este artículo, la Guía para el cumplimiento del primer grupo de normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, de la DNSC, establece que los Servicios

Públicos deberán definir mecanismos de evaluación y actualización de los productos anteriores, en el Programa de Calidad de Vida Laboral, lo que será monitoreado por el Servicio Civil.

Respecto a lo señalado, los procedimientos indicados anteriormente y revisados en el ejercicio de esta auditoría **no contemplan la definición de mecanismos de evaluación y actualización**. Asimismo, el Programa de Calidad de Vida laboral tampoco incorpora dichas disposiciones, suponiendo que, a lo menos, se deberían definir:

- Periodicidad de las evaluaciones.
- Indicadores objetivos de evaluación para cada uno de los productos, incluido el mismo Programa de Calidad de Vida Laboral.
- Criterios para evaluar los resultados de los indicadores.
- Responsable de la gestión de los indicadores.
- Instrumentos para la actualización.

Lo anterior, implica que actualmente no es posible determinar de qué manera la Unidad de Gestión y Desarrollo de personas ha reportado los resultados de la evaluación a la DNSC, ya que no existe claridad respecto a los mecanismos empleados.

Teniendo en consideración lo señalado, se observa un incumplimiento del referido artículo 46° de la Resolución N° 1/2017.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

El hallazgo se mantiene hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.

Opinión Micro: Criticidad media.

Causa:

- Implementación tardía de las medidas establecidas en la normativa del Servicio Civil.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- Incumplimiento de las normas dictadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil en materia de gestión y desarrollo de personas.
- Incertidumbre respecto a cómo se han realizado las evaluaciones anteriores y de qué forma se han reportado los resultados al Servicio Civil.
- Eventuales observaciones del Servicio Civil.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 46, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación: La Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, deberá incorporar en el Programa de Calidad de Vida Laboral para el año 2020 y sucesivos, los mecanismos para realizar evaluación y actualización de los instrumentos relacionados (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), definiendo al menos: Periodicidad, indicadores, criterios y responsables de dicho proceso.

Compromiso: Para efectos de subsanar este hallazgo, durante el mes de noviembre de 2020, se incorporará al Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, los mecanismos necesarios que permitan actualizar los instrumentos mencionados y relacionados a la gestión de ambientes laborales y calidad de vida, comprometiendo así, el inicio de estos mecanismos de evaluación, para el primer trimestre del año 2021.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

- 1) Plan de Gestión Estratégica Institucional en materias de Gestión y Desarrollo de Personas formalizado, que contenga los mecanismos para evaluar y actualizar los instrumentos mencionados y relacionados a la gestión de ambientes laborales y calidad de vida.

Fecha de implementación: 31/01/2021.

Responsable: Coordinador(a) Área desarrollo de Personas/ Jefatura UGDP.

- ❖ **Objetivo de Auditoría N° 12:** Verificar que el servicio haya cumplido con reportar a la Dirección Nacional del Servicio Civil sobre los resultados de la ejecución del Programa de Calidad de Vida Laboral, de la evaluación de ambientes laborales, Protocolo de Conciliación, Procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual y su plan anual de prevención y seguimiento del maltrato acoso laboral y sexual, en los plazos y formatos establecidos.
- ❖ **Prueba de Auditoría 12-A:** Se solicitará copia de oficio u otro documento mediante el cual se informó a la DNSC sobre los resultados de la ejecución del Programa de Calidad de Vida Laboral, de la evaluación de ambientes laborales, protocolo de conciliación, 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.

Resultado de la prueba:

HALLAZGO 13: SOBRE LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL, EVALUACIÓN DE AMBIENTES LABORALES, PROTOCOLO DE CONCILIACION, PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y PLAN ANUAL PREVENTIVO DE MALS

El Artículo 47° de la Resolución N°1/2017, dispone que 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.

Sobre la materia, la UGDP informa que los reportes se deben realizar mediante la plataforma de reportabilidad dispuesta por el Servicio Civil previamente mencionada en el presente informe, en la cual, como ya se mencionó, se debe reportar de acuerdo a los formatos preestablecidos en la plataforma. Para el caso del reporte de los resultados de la ejecución de los programas y procedimientos referidos a calidad de vida laboral, el sitio no dispone de criterios, estándares o indicadores que permitan, en efecto, medir los resultados, sino que sólo existe la posibilidad de cargar actualizaciones de los documentos en función de aspectos generales. En este sentido, como se indicó previamente, se estima que la plataforma del Servicio Civil no permite responder a todos los objetivos establecidos en la normativa. Además, no se pueden obtener los reportes y comprobantes de la carga de información, ni queda un registro claro de los movimientos que ha realizado el MINSEGPRES en la plataforma. Sobre este punto, resulta difícil determinar si los plazos establecidos en la normativa son cumplidos o no. Además, al momento de ingreso a la plataforma con motivo de la auditoría, ésta se encontraba bloqueada para introducir cualquier cambio, actualizar información, etc.

En función de lo anterior, no es factible emitir una opinión respecto del cumplimiento de este artículo, no obstante, como se señaló previamente, el servicio no dispone de mecanismos definidos para la evaluación de la ejecución de los referidos procedimientos, por lo tanto **es altamente probable que dicha evaluación no se haya realizado**, pese a que en los términos establecidos por el Servicio Civil en su plataforma se haya cumplido con lo requerido. Además de lo anterior, no se ha podido determinar con exactitud el cumplimiento de los plazos dispuestos por la norma.

Respuesta UGDP al Preinforme:

Se acepta el punto y se define plan de acción.

Opinión Auditoría:

El hallazgo se mantiene hasta verificar el cumplimiento del compromiso suscrito.

Opinión Micro: Criticidad media.

Causa:

- Implementación tardía de las medidas establecidas en la normativa del Servicio Civil.
- Ausencia de mecanismos objetivos para la medición/evaluación de los productos asociados a ambientes laborales y calidad de vida laboral.
- Falta de control sobre el cumplimiento de los procesos de gestión de personas.

Efecto real y/o potencial:

- No contar con información precisa y verificable respecto de los resultados de la aplicación de los procedimientos y programas.
- Incumplimiento de las normas dictadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil en materia de gestión y desarrollo de personas.

Criterio:

- Normativa Legal (Art. N° 47, de la Resolución N°1/2017 de la DNSC).
- Guías y orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

Recomendación: Se recomienda a la UGDP dejar consignado en actas o informes, las actividades realizadas respecto a los planes y procedimientos señalados, independiente de la información que se deba cargar en la plataforma del servicio civil, dentro de los plazos establecidos en la normativa, para de esta forma resguardar el cumplimiento del referido cuerpo legal.

Compromiso: La UGDP se compromete para el primer trimestre del año 2021, realizar los "Informes Finales de aplicabilidad" por instrumento. Tanto el informe del Programa de Calidad de Vida Laboral y el informe del Plan anual de MALS, será realizado el 11 de enero de 2021, siendo su resultado final, enviado el día 29 de enero de 2021 a la UAM, para su información y revisión.

Medio de verificación: Una vez implementado, se enviará por Memorándum a la UAM:

1) Informes Finales de aplicabilidad elaborados.

Fecha de Implementación: 29/01/2021

Responsable: Coordinador(a) Área Desarrollo de Personas/Jefatura UGDP.

3.- ACCIONES TOMADAS PREVIO AL INFORME

- Durante la ejecución de la auditoría, con fecha 10/07/2020 se formaliza nueva Política de Gestión de Personas, mediante Rex. N°465/2020.
- Durante la ejecución de la auditoría, con fecha 07/07/2020, Jefatura DAG envía a la Unidad de Asesoría Jurídica-Administrativa para su formalización, el Programa de Calidad de Vida laboral 2020.
- Una vez presentado el Informe preliminar de Auditoría, se presentaron antecedentes que permitieron levantar algunos de los hallazgos, situación que quedó consignada

4.- RETROALIMENTACIÓN Y ASEGURAMIENTO AL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Se recomienda al Encargado de Riesgos del Ministerio incorporar en Matriz de Riesgos Estratégica los siguientes riesgos identificados en el ejercicio de la auditoría:

Evaluar la incorporación de riesgos asociados a la gestión y desarrollo de personas, derivados de eventuales desviaciones como por ejemplo:

- ✓ Incumplimiento de normativa de aplicación general en materia de gestión y desarrollo de personas.
- ✓ No reportar al Servicio Civil en los plazos y formatos establecidos

III.- CONTROL DE AUDITORES PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Audítores que elaboran Informe	Auditor que revisa y aprueba Informe
Constanza Escobar Pérez	Germán Jeldes Rosales AUDITOR MINISTERIAL
	
Fecha: 17/08/2020	Fecha: 17/08/2020