

**FORMATO DE LA ETAPA 4:  
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009  
SERVICIOS NACIONALES<sup>1</sup>**

INSTITUCIÓN: DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009<sup>2</sup>

| Objetivo general y específicos <sup>3</sup>  | Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>  | Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>  | Desafíos 2010 <sup>6</sup>  | Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>   |
|--|--|--|---|--|
| Contribuir al fortalecimiento de la gestión de personas en el sector público, a través de la elaboración y difusión de orientaciones entre los servicios públicos, priorizando la demanda regional, para que generen políticas en estas materias; entregándoles además herramientas de soporte tecnológicos, capacitación y formación. | Este objetivo, corresponde al objetivo general, cuyos indicadores de desempeño para evaluar los resultados esperados coinciden con los indicadores que miden los objetivos específicos, por lo tanto, el desarrollo de estas columnas están contenidas más abajo.<br><br>Cabe señalar que esto ocurre porque el Plan Plurianual coincide con el Programa de Trabajo 2009, debido a que nuestro Plan consideraba dos años de ejecución, es decir, el periodo 2008-2009 y que además, al actualizar el diagnóstico a principios del presente año, dicho Plan se mantuvo, quedando sólo pendiente lo correspondiente al año 2009. |  |   |  |
| Contribuir al fortalecimiento de la gestión de personas en el sector público, a través de la entrega de orientaciones para la elaboración de políticas, que prioricen la demanda regional, a través de la elaboración y difusión de un documento que contenga dichas orientaciones.  | Documento con orientaciones para la elaboración de políticas, que prioricen demanda regional, elaborado.<br><br><b>Logrado</b>   | A partir de la información obtenida en el III Encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas de los Servicios Públicos, realizado a fines del año 2008, se definió la elaboración del documento "Orientaciones para la Gestión del Clima Laboral".<br>Mediante Of. Ord. N° 1.434, de 28.12.09, Sra. Directora, se remite a los servicios públicos el documento "Clima Laboral: Orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los servicios públicos".<br>Por lo tanto, se ha logrado cumplir con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la gestión de personas, priorizando la demanda regional, mediante la elaboración de orientaciones en temática relevada por funcionarios/as de las áreas de gestión de personas de servicios públicos con presencia regional, que participaron en dicho Encuentro. | Definición de 2 nuevas áreas temáticas del Modelo de Gestión Estratégica de RRHH con orientaciones de políticas para los servicios públicos. En al menos una de ellas, se procurará priorizar las demandas regionales recabadas en el año 2009. | Se recomienda mantener el objetivo, de tal forma de seguir avanzando en la incorporación de la demanda regional en el producto estratégico "Políticas de gestión de personas para los servicios públicos." |

| Objetivo general y específicos   | Resultado de la medición anual del indicador  | Descripción del desarrollo alcanzado  | Desafíos 2010   | Recomendaciones al Plan plurianual 2010   |
|--|---|---|---|---|
| <p>Poner a disposición de todos los Servicios Públicos del país dos (2) herramientas de apoyo para la gestión de personas y de fácil acceso a los servicios públicos de regiones, consistentes en un Sistema Informático de Postulación en Línea y un documento de orientaciones que releve la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP.</p> | <p>Sistema Informático de Postulación en Línea disponible.</p> <p><b>Logrado</b></p>  | <p>Se ha puesto a disposición de los servicios públicos, un sistema informático que facilita los procesos concursales que se desarrollan al interior de los servicios. Este sistema en línea es gratuito y permite una mayor difusión de las ofertas laborales que se generan en los servicios públicos, y al mismo tiempo, la postulación más eficiente a las mismas. Dada las realidades regionales existentes, donde las dotaciones asignadas a la gestión de personas son reducidas, esta herramienta contribuye significativamente a optimizar y a hacer más eficientes los tiempos que destinan los profesionales del área de RRHH, en todo lo que implica la gestión administrativa de las convocatorias y postulaciones permitiendo, de una manera ágil y de fácil acceso (en línea), disponer de toda la información que se requiere de los postulantes a las convocatorias que realizan los servicios públicos.</p> <p>Al 31 de diciembre, concluyendo la fase piloto, se cuenta con los siguientes avances:</p> <p>a.- 13 servicios en convenio de colaboración para la utilización del portal.</p> <p>b.- 79 personas capacitadas en el uso del portal.</p> <p>c.- 32 convocatorias realizadas, con 35 vacantes concursadas y un total de 5.224 postulantes. Asimismo, se cuenta con 11.037 usuarios registrados y un total de 101.111 visitas.</p> | <p>El desafío en relación a este objetivo es difundir la utilización del Sistema de Postulación en Línea por parte de Servicios Públicos de regiones, consolidándolo como una herramienta de apoyo para la gestión de personas, facilitando la realización de convocatorias regionales.</p> | <p>Se recomienda realizar una campaña de difusión entre los servicios públicos de regiones, para fomentar la utilización del Sistema Informático de Postulación en Línea "Portal Empleos Públicos", para luego hacer un informe estadístico de su utilización, relevando variable regional.</p> |
|  | <p>Porcentaje de convocatorias regionales realizadas a través del Sistema de Postulación en Línea durante el periodo t, respecto del total de convocatorias realizadas a través del Sistema de Postulación en Línea durante el periodo t.</p> <p><b>(12/32)*100=38%</b></p> | <p>A la fecha, del total de convocatorias publicadas (32), se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias Jefes de Departamento: De las 8 convocatorias realizadas, 5 corresponden a convocatorias regionales; es decir, un 63%.</li> <li>- Otros Empleos: Del total de convocatorias realizadas (24), 7 corresponden a convocatorias regionales, es decir un 29%.</li> </ul> <p>Por tanto, un 38% de los 32 procesos concursales publicados en el Sistema de Postulación en Línea, corresponden a convocatorias regionales.</p>  |   |   |

| Objetivo general y específicos   | Resultado de la medición anual del indicador  | Descripción del desarrollo alcanzado   | Desafíos 2010   | Recomendaciones al Plan plurianual 2010  |
|--|---|--|---|--|
| <p>Poner a disposición de todos los Servicios Públicos del país dos (2) herramientas de apoyo para la gestión de personas y de fácil acceso a los servicios públicos de regiones, consistentes en un Sistema Informático de Postulación en Línea y un documento de orientaciones que releve la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP.</p> | <p>El documento de orientaciones que releve la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP, elaborado y difundido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Logrado</b></p> | <p>Se han realizado las siguientes actividades, para incorporar la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP: a) Revisión de la Guía de Elaboración de Convenios de Desempeños para Altos Directivos Públicos vigente; b) Recolección de antecedentes para incorporar el criterio; c) Incorporación de criterio a la propuesta de Guía Metodológica para la elaboración de convenios de desempeño de altos directivos.</p> <p>Es importante señalar que los contenidos de esta Guía, fueron revisados en detalle en las reuniones de asistencia técnica, lo que permitió entregar una mirada territorial, tanto al Jefe de Servicio, como al Directivo y a los profesionales que elaboran técnicamente el documento, contribuyendo a enriquecer los convenios de desempeño suscritos, no tan sólo a nivel regional, sino a nivel nacional, y al establecimiento de metas diferenciadas según el tipo de región y particularidades de cada zona.</p> <p>Por otro lado, los contenidos se dieron a conocer en tres Jornadas de Asesoría de Convenios de Desempeño realizadas al Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Salud y Ministerio de Economía, en las que participaron 100 representantes de los distintos servicios de estas instituciones. Esto ha permitido sensibilizar a una amplia gama de directivos públicos y funcionario/as ligado/as a la gestión interna de los servicios, respecto a la imperiosa necesidad de confeccionar objetivos, indicadores y metas relacionados directamente con las particularidades de las distintas regiones y localidades donde se desempeñan. Esta difusión ha generado un espacio real para la conversación, el debate e intercambio de ideas en torno a la necesidad de crear puentes para mejorar la gestión del desempeño de cada directivo público, y respecto a la generación de redes, no sólo al interior de cada servicio, sino también a nivel sectorial, intersectorial, nacional, regional e interregional. También se realizó difusión a través de la página web de la Comunidad de Altos Directivos Públicos, lo que permitió llegar además a un sinnúmero de Directivos Públicos de regiones y que se encuentran por primera vez elaborando estos instrumentos de gestión, en zonas muchas veces aisladas, y con pocas posibilidades de comunicación con organismos del nivel central.</p> <p>Finalmente, en aquellos servicios que poseen cargos de directores regionales, se contribuyó a la identificación de factores comunes, que han desembocado en el desarrollo de convenios similares para el servicio en todas las regiones, con las especificaciones de acuerdo a la región en la cual se desempeña el directivo. Durante el 2009, esta modalidad se aplicó con éxito en varias instituciones a las cuales se les asiste técnicamente.</p> | <p>Dado que se ha logrado incorporar la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de convenios de desempeño de los ADP, a través de modificaciones en la guía metodológica, el desafío planteado corresponde a avanzar en la misma línea de logros, es decir, en el contexto del producto estratégico "Asesoría en gestión directiva y de personas en el sector público."</p> | <p>A raíz del desafío planteado, se recomienda aplicar perspectiva territorial al producto desde la causal de distribución, llegando con las asesorías a los ADP nombrados a regiones.</p> |

| Objetivo general y específicos  | Resultado de la medición anual del indicador   | Descripción del desarrollo alcanzado  | Desafíos 2010  | Recomendaciones al Plan plurianual 2010  |
|---|--|---|--|--|
| <p>Dar a conocer a los funcionarios públicos y directivos de regiones, los Altos Directivos Públicos elegidos por el Sistema y sus experiencias de gestión, junto con propiciar la articulación de redes entre los Directivos y las autoridades regionales.</p> | <p>Porcentaje de Jornadas de Formación, donde se socializarán las experiencias de los Altos Directivos Públicos destacando las diferencias en la gestión dependiendo del territorio en que se desempeñan, respecto del total de Jornadas de Formación realizadas.</p> <p><b>(3/3)*100=100%</b></p> | <p>Se logró un sobre cumplimiento del indicador, ya que la meta comprometida era de un 66,7%, es decir, realizar al menos dos de la tres jornadas programadas, sin embargo, a la fecha ya se realizaron las tres (3). La primera, en convenio con la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez, los días 14 y 15 de mayo en la ciudad de Puerto Montt; la segunda el día 30 y 31 de julio, en la región de Tarapacá y por último, la tercera en Agosto en la región de Valparaíso.</p> <p>Es importante señalar que los seminarios regionales se constituyeron en espacios de conversación y aprendizaje, que permitieron fortalecer la red, comunidad y membresía entre los directivos regionales; una oportunidad para mirar los atributos directivos desde las exigencias y contingencias que plantean los desafíos regionales, abordando programáticamente los atributos de gestión de contingencias y articulación de redes en el ámbito de la gestión pública regional. Metodológicamente, se abordaron los atributos desde la teoría y la práctica. En este último punto, se puede complementar señalando que se contó con la mirada y experiencia académica de la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez y con la mirada reflexiva de líderes regionales y nacionales, invitando a los seminarios de Puerto Montt e Iquique al Intendente de la Región de Los Lagos Sr. Sergio Galilea, quien transmitió cómo se deben desplegar estos atributos a la luz del caso Chaitén. A su vez, en el seminario de Viña del Mar, fue invitado el ex Intendente Metropolitano y actual Ministro de Salud, Sr. Álvaro Erazo, quien transmitió su experiencia y planteó los desafíos de la gestión de crisis y su impacto en la gestión de un modelo descentralizado como es el del sector salud, y como éste impacta a su vez en la administración pública regional.</p> <p>En términos de acceso y calidad de los contenidos, por primera vez se presentó un ciclo de seminarios para Altos Directivos Públicos de las 15 regiones del país, en y desde regiones, siendo altamente valorados y muy bien evaluados por los 92 altos directivos regionales asistentes, además de otros miembros de los gabinetes regionales, sobreponiendo la presente oferta para subsanar la falta de acceso que tienen estos directivos a seminarios con líderes públicos y expositores de alto nivel académico.</p> <p>Las principales conclusiones y todas las presentaciones, se subieron al sitio Web de la Comunidad ADP, para su difusión y conocimiento. Esto permite que todos aquellos directivos que no pudieron participar presencialmente de estas actividades, tengan acceso a los contenidos y la oportunidad de establecer vínculos interregionales con otros miembros de la Comunidad.</p> | <p>Acá el desafío es mantener lo logrado, es decir, seguir realizando actividades de formación y/o capacitación que incremente o privilegie la participación de de los ADP provenientes de regiones.</p> | <p>Los logros esperados se han alcanzado plenamente, por lo tanto, la recomendación es seguir avanzando en la mejora al producto estratégico "Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público", incrementando la participación de funcionarios/as y/o directivos provenientes de regiones, en las actividades de capacitación y/o formación realizadas u organizadas por la DNSC.</p> |

| Objetivo general y específicos   | Resultado de la medición anual del indicador   | Descripción del desarrollo alcanzado  | Desafíos 2010  | Recomendaciones al Plan plurianual 2010  |
|--|--|---|--|--|
| <p>Facilitar el acceso y participación del Diploma de los funcionarios de las Unidades de RRHH de regiones, considerando para ello la perspectiva territorial en la nueva modalidad impartida y en la focalización de la convocatoria.</p> | <p>Porcentaje de participantes en Diploma en Gestión de Personas provenientes de regiones, respecto al total de participantes.</p> <p><b>(29/73)*100=40%</b></p> | <p>La DNSC continuó avanzando en su objetivo de facilitar el acceso de funcionarios/as provenientes de servicios con presencia regional en el Diploma de Gestión de Personas, programa inédito de formación dirigido exclusivamente a la gestión de personas en el sector público y cuyo objetivo es fortalecer y profesionalizar el trabajo de los responsables de las URH, y en consecuencia, impactar positivamente en los resultados y gestión de los servicios públicos. Se logró continuar con la modalidad de postulación, manteniendo la variable territorial, tanto en el proceso de evaluación de las postulaciones, como en el diseño y ejecución de los cursos.</p> <p>A la fecha, se han dictado las dos (2) versiones del Diploma programadas para el año 2009.</p> <p>En total, participaron 73 funcionario/as públicos de distintos servicios, 29 de los cuales, provenientes de regiones distintas a la Región Metropolitana, con lo cual se ha logrado cumplir la meta comprometida, que era de un 40%.</p> | <p>Acá el desafío es mantener lo logrado, es decir, seguir realizando actividades de formación y/o capacitación que incremente o privilegie la participación de de los ADP provenientes de regiones.</p> | <p>Los logros esperados se han alcanzado plenamente, por lo tanto, la recomendación es seguir avanzando en la mejora al producto estratégico "Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público", incrementando la participación de funcionarios/as y/o directivos provenientes de regiones, en las actividades de capacitación y/o formación realizadas u organizadas por la DNSC.</p> |

| Objetivo general y específicos   | Resultado de la medición anual del indicador  | Descripción del desarrollo alcanzado  | Desafíos 2010  | Recomendaciones al Plan plurianual 2010  |
|--|---|---|--|--|
| <p>Medir el nivel de desarrollo de la perspectiva regional en los proyectos de fortalecimiento institucional de los egresados (as) del Diploma de Gestión de Personas.</p> | <p>Informe de resultados del Sistema de Seguimiento, elaborado.</p> <p style="text-align: center;"><b>Logrado</b></p> | <p>Atendiendo la importancia que tiene en la creación de los diversos productos de las instituciones públicas la perspectiva de territorialidad, es que la DNSC consideró relevante diagnosticar en los proyectos de fortalecimiento institucionales (PFI) que emanan del Diploma en Gestión de Personas para el Sector Público (DGP) del año 2009, la incorporación de este enfoque, tanto en el diseño, como en la ejecución de dichos proyectos. Para ejecutar este diagnóstico se utilizaron dos instrumentos: Ficha de diagnóstico, la que se aplicó a los alumnos de las versiones 2009 del DGP (versiones VIII y IX); Sistema Informático vía web, que permite desde cualquier parte del país, y desde el lugar de trabajo de los participantes en ambas versiones (2009) apoyar la gestión, dar seguimiento y acompañamiento a la implementación de los PFI.</p> <p>La ficha diagnóstica o encuesta diseñada, solicitó informar si en el diagnóstico de la realidad o situación problema que se intenta dar respuesta o resolver a través del proyecto, se consideró cómo la problemática afectaba en forma diferenciada la situación de cada una de las regiones en la que tiene presencia el servicio. Asimismo, se debía indicar si a través de la estrategia global a ejecutar considerada en el proyecto (objetivos, acciones, productos) se incorporaba la perspectiva regional, según corresponda, en virtud de la situación base identificada para formular el proyecto.</p> <p>Habiendo aplicado la ficha ya descrita a los participantes de las versiones 2009 del Diploma, se tiene que del total de encuestas respondidas, un 26%, equivalente a 10 Proyectos de Fortalecimiento Institucional, incorporan la perspectiva territorial en su diseño y/o ejecución.</p> | <p>Acá el desafío es mantener lo logrado, es decir, seguir realizando actividades de formación y/o capacitación que incremente o privilegie la participación de de los ADP provenientes de regiones.</p> | <p>Los logros esperados se han alcanzado plenamente, por lo tanto, la recomendación es seguir avanzando en la mejora al producto estratégico "Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público", incrementando la participación de funcionarios/as y/o directivos provenientes de regiones, en las actividades de capacitación y/o formación realizadas u organizadas por la DNSC.</p> |

| Objetivo general y específicos  | Resultado de la medición anual del indicador   | Descripción del desarrollo alcanzado  | Desafíos 2010   | Recomendaciones al Plan plurianual 2010  |
|---|--|---|---|--|
| <p>Dar a conocer el Sistema de Alta Dirección Pública y el rol del Servicio Civil en la modernización del Estado en las distintas regiones del país, a través de reuniones de la Directora y Subdirectoras del Servicio Civil con las autoridades regionales.</p> | <p>Porcentaje de reuniones con autoridades regionales realizadas en el periodo, respecto del total de reuniones programadas.</p> <p><b>(5/6)*100=83,3%</b></p> | <p>Se dio cumplimiento a la meta comprometida, es decir, se visitaron cinco (5) ciudades en distintas regiones, Copiapó, Iquique, Antofagasta, Puerto Montt y Valparaíso. En cada una de estas visitas la Directora del Servicio Civil, o quien ha ido en su representación, realizó una presentación a autoridades regionales respecto del Sistema de Alta Dirección Pública y los logros alcanzados desde su creación hasta la fecha. Destacando además, los avances que registra cada una de las regiones visitadas y haciendo mención a los Altos Directivos regionales nombrados a través de concursos públicos, transparentes y no discriminatorios.</p> <p>Estas actividades permitieron llegar a las regiones con este tipo de iniciativas de difusión y socialización del Sistema de Alta Dirección pública y del rol del Servicio Civil en la modernización del Estado.</p> | <p>Se cumplió con la meta propuesta y por ende con el avance de logro del objetivo planteado, sin embargo, el desafío consiste en seguir avanzando en este sentido.</p>                     | <p>Se recomienda seguir dando a conocer el Sistema de ADP, pero a partir de la implementación de nuevas estrategias.</p>             |
| <p>Definir la información de interés regional para proveer a los Gobiernos regionales, relativa a la oferta de productos en la región, y por comunas y/o territorios.</p>   | <p>Informe de resultados de la consulta, elaborado.</p> <p><b>Logrado</b></p>  | <p>Se dio cumplimiento a la meta comprometida, realizándose la consulta a los GORE, a través de una encuesta (Oficio N° 1380 del 27 de noviembre de 2009), cuyos resultados fueron procesados e incluidos en un informe de resultados.</p>  | <p>El desafío para el año 2010 es que partir de los resultados obtenidos, se logre avanzar en la satisfacción de las necesidades de información que tengan los GORE respecto a la DNSC.</p> | <p>El nuevo objetivo es formular un programa de trabajo para proveer información de interés regional a los gobiernos regionales.</p> |

| Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009 |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>   | Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>   | Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>   | Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>  |
| 100%  | <p>El principal logro de la DNSC durante el año 2009 fue incorporar la perspectiva territorial en los productos estratégicos, a través de los siguientes resultados alcanzados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de documento "Orientaciones para la Gestión del Clima Laboral.</li> <li>- Sistema de Postulación en Línea disponible para los Servicios Públicos.</li> <li>- Incorporación de la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP, a través de la Guía Metodológica.</li> <li>- Realización de 3 Jornadas de Formación para ADP, en regiones.</li> <li>- 40% de los participantes en el Diploma en Gestión de Personas, provienen de regiones.</li> <li>- Reuniones con autoridades de cinco regiones, para difundir el Sistema ADP.</li> </ul> | <p>Se implementaron las medidas de la autoridad que acompañaban las mejoras previstas en el programa, entre las que destaca el apoyo de la autoridad respecto al rol de la coordinadora del sistema de GT y de la mesa de trabajo transversal (inter áreas).</p> | <p>Dado que no se han presentado dificultades, no hay recomendaciones y/o nuevos compromisos. Los desafíos planteados van en la línea de seguir avanzando como hasta ahora, es decir, en la incorporación de perspectiva territorial, en nuestros productos estratégicos, a través de diversas estrategias.</p> |

| <b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>  |   |  |                                    |
|---|---|--|------------------------------------|
| Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup>  | Principal logro del programa de trabajo <sup>13</sup> | Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup> | Recomendaciones 2010 <sup>15</sup> |
| No aplica, ya que la DNSC opera en todo el territorio nacional. Dada la realidad actual del Servicio, es inviable definir un producto o servicio específico para una/s determinada región y/o territorio y por ende, no ha sido posible definir una instancia de complementariedad en la cual trabajar. |   |  |                                    |

| <b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b> |  |  |                                    |
|--|--|--|------------------------------------|
| Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup>   | Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>  | Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup> | Recomendaciones 2010 <sup>19</sup> |
| 100%   | Dado que la DNSC se encuentra en una etapa anterior a la generación de una oferta determinada de información relativa a sus productos dirigida a los GORE. En este sentido, durante el año 2009 su principal logro fue el levantamiento de las necesidades de información de los GORE y así, durante el año 2010, generar una oferta acorde con los resultados de dicho levantamiento. |  |                                    |

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4. )**

**Servicio: Dirección Nacional del Servicio Civil**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Durante el año 2009 se avanzó en el levantamiento de información de interés regional para proveer a los Gobiernos regionales, relativa a la oferta de productos en la región, y por comunas y/o territorios.

Mediante Oficio N° 1380 del 27 de noviembre de 2009, la DNSC realizó la consulta a los Gobiernos Regionales. Luego de lo cual se sistematizaron los datos obtenidos, en un Informe de Resultados.

De los 15 Gobiernos Regionales consultados, 5 respondieron la consulta realizada, definiendo principalmente la siguiente información de su interés, de acuerdo a las temáticas propuestas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, correspondientes a:

- Reportes sobre Concursabilidad en la Carrera Funcionaria 3° nivel jerárquico.
- Reportes Sistema de Capacitación.
- Reportes Estadísticos sobre los avances del Sistema de Alta Dirección Pública en los servicios públicos incorporados al Sistema.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento): No aplica para el presente año, dado que aún no se ha llegado a la etapa de acordar una matriz de información.**

| Información acordada | Contenido específico | Formato de envío | Periodicidad | Responsable del servicio |
|----------------------|----------------------|------------------|--------------|--------------------------|
| -                    | -                    | -                | -            | -                        |

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre); No aplica para el presente año, dado que aún no se ha llegado a la etapa de acordar una matriz de información**

**OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

**ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:**

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos<sup>20</sup>:**

- Elaboración de documento "Orientaciones para la Gestión del Clima Laboral.
- Sistema de Postulación en Línea disponible para los Servicios Públicos.
- Incorporación de la perspectiva territorial como un criterio a considerar para la elaboración de los convenios de desempeño de los ADP, a través de la Guía Metodológica.
- Realización de 3 Jornadas de Formación para ADP, en regiones.
- 40% de los participantes en el Diploma en Gestión de Personas, provienen de regiones.
- Reuniones con autoridades de cinco regiones, para difundir el Sistema ADP.

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>21</sup> :** No aplica, ya que la DNSC opera en todo el territorio nacional. Dada la realidad actual del Servicio, es inviable definir un producto o servicio específico para una/s determinada región y/o territorio y por ende, no ha sido posible definir una instancia de complementariedad en la cual trabajar.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>22</sup> :** Durante el mes de noviembre se realizó un levantamiento de la Información de interés regional definida por los GORE, para determinar si existía información de su interés, y en qué temática, entre las ofertadas por la DNCS. Se sistematizaron los datos obtenidos, generando un informe de resultados.

## 2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:

### 2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>23</sup>:

Producto 1: Políticas de gestión de personas para los servicios públicos:

- Elaboración de documento “Orientaciones para la Gestión del Clima Laboral, a partir del levantamiento realizado en el marco del IV Encuentro Nacional de Desarrollo de Personas de Servicios Públicos, realizado el 2009.

Producto 2: Asesoría en gestión directiva y de personas en el sector público.

- Incorporación de la perspectiva territorial dentro de los criterios a considerar para el establecimiento de metas que deben cumplir los Altos Directivos Públicos en su período de gestión, a través de los Convenios de Desempeño.
- Puesta en marcha de un Sistema Informático de Postulación en Línea para todos los servicios públicos (incluidos aquellos servicios desconcentrados con presencia regional). La implementación de dicho sistema surgió a partir de lo detectado en el “Diagnóstico de las Tecnologías de Información para la Gestión de Recursos Humanos en los Servicios Públicos de la Administración Civil del Estado”, donde se detectó el bajo desarrollo de las tecnologías para la gestión de personas y en particular en el ámbito de la concursabilidad. Este sistema permite entregar sistemas de soporte tecnológico que apoyen la gestión directiva y de personas, lo cual facilita el acceso a todo el sector público, pero especialmente a los servicios de regiones.

Producto 3: Supervisión de prácticas e instrumentos relativos a la gestión de personas en el sector público.

- Supervisión y asesorías en terreno en materia de Sistema de Evaluación de Desempeño (PMG), Programas de Inducción, Código de Buenas Prácticas Laborales, en diversas regiones del país. Cabe señalar, que la supervisión de los instrumentos de gestión tiene alcance nacional, siendo sus principales beneficiarios los/as Jefes/as Superiores de Servicios, Unidades de Personal o Recursos Humanos (o similares), Servicios Públicos y funcionarios/as públicos, en general.

Producto 4: Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público.

- Se ha fomentado la participación de funcionarios/as y/o directivos provenientes de regiones, en las actividades de capacitación y/o formación realizadas u organizadas por la DNSC, tales como: Diploma en Gestión de Personas, Diploma para Altos Directivos Públicos, Jornadas de Inducción y Seminarios de Formación para Altos Directivos Públicos
- Difusión del Sistema de Alta Dirección Pública en regiones, a través del establecimiento de redes con los Intendentes u otras autoridades regionales.

Producto 5: Selección de Directivos Públicos.

- Facilitar el acceso de los postulantes de regiones al Sistema de ADP en las distintas etapas del proceso de reclutamiento y selección, a través de publicaciones en diarios de circulación regional, implementación de entrevistas a los/as postulantes a por medio de video conferencias, servicio de asistencia técnica a los postulantes de regiones a través de un número 800 (call center). e implementación de Sistema de Postulación en línea para ADP, a través del sitio web de la DNSC:

## **2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>24</sup>:** LA DNSC actualmente se encuentra en una etapa anterior a la generación de una oferta determinada de información relativa a sus productos dirigida a los GORE. En este sentido, durante el año 2009 su principal logro fue el levantamiento de las necesidades de información de los GORE y así, durante el año 2010, generar una oferta acorde con los resultados de dicho levantamiento.

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>25</sup>:** La DNSC no ha desarrollado actividades de formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial, por tanto, no presenta logros en esta materia. Se plantea como desafío para el año 2010 avanzar en este sentido.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

| <b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>                                  |   | <b>REGIÓN: NO APLICA</b> |                           |                     |
|---|---|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Programa  | Recomendación de la evaluación <sup>26</sup>  | Compromiso <sup>27</sup> | Responsable <sup>28</sup> | Plazo <sup>29</sup> |
| Programa de diseño/ acceso/ distribución  | Dado que se dio cumplimiento con todas las actividades comprometidas, no hay recomendaciones. |                          |                           |                     |
| Programa de complementariedad territorial   | No aplica   |                          |                           |                     |
| Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE. | Dado que se dio cumplimiento con todas las actividades comprometidas, no hay recomendaciones. |                          |                           |                     |

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

| <b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>30</sup></b> |  | <b>REGIÓN: NO APLICA</b>           |   |
|---|--|------------------------------------|---|
| Destinatarios   | Actividades de difusión <sup>31</sup>  | Fecha de realización <sup>32</sup> | Responsable de la información de verificación <sup>33</sup> |
| Funcionarios  | Se difundieron / publicaron los logros y/o resultados en materia de Gestión Territorial en la Intranet de la DNSC. Además se envió un correo electrónico a todos/as los/as funcionarios/as, para difundir la información publicada.            | Diciembre 2009                     | UGDP  |
| Clientes/usuarios/beneficiarios                                   | Se difundieron / publicaron los logros y/o resultados en materia de Gestión Territorial en la página web del Servicio ( <a href="http://www.serviciocivil.cl">www.serviciocivil.cl</a> ), opciones de menú Quiénes Somos/ Gestión Territorial. | Diciembre 2009                     | UGDP  |

**NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:**

<sup>1</sup> De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

<sup>2</sup> Debe contestar la pregunta: ¿Qué se LOGRÓ? ¿Cuál es la BRECHA entre resultados efectivos v/s los comprometidos?

<sup>3</sup> Corresponde a los objetivos declarados en el Plan que incorpora perspectiva territorial a los productos estratégicos (etapa 2 – formulación del plan)

<sup>4</sup> Corresponde al resultado anual de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar el indicador, el resultado del indicador (numerador y denominador, si se formuló así), y evaluar si el resultado se encuentra dentro del cumplimiento anual previsto para el año 2009.

<sup>5</sup> De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando se “cumple parcialmente” o “no cumple”. Definido lo anterior, cuando el objetivo se haya cumplido corresponde describir el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” que se estima haber obtenido con las mejoras introducidas al producto (beneficios para clientes/usuarios/beneficiarios y, o para el territorio, mayor calidad, mayor equidad, etc.). En caso de que existan brechas se deberá describir las “dificultades en la implementación del objetivo” (errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de apoyo institucional, etc.)

<sup>6</sup> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponde a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que se estima necesario incorporar a los objetivos institucionales para ajustar la oferta territorial a la realidad de la demanda.

<sup>7</sup> Se refiere a las recomendaciones en materia de objetivos a mantener, corregir o incorporar para ser incluidas en la formulación del plan plurianual 2010. El servicio recomendará “mantener” un objetivo para el ejercicio 2010 en el caso de que los resultados de su indicador y del desarrollo alcanzado sea positivo y se estime que seguirá produciendo un beneficio mantenerlo. A su vez,

---

recomendará corregir el objetivo cuando requiera revisarse su formulación o alcance. Finalmente, recomendará incorporar un objetivo cuando sea pertinente a partir de nuevas demandas o inequidades que persistan.

<sup>8</sup> Desempeño obtenido a diciembre de cada año (considerar lo anotado en etapa 3, actividad III1, III2, III3). Para la presentación del 30 de octubre próximo se solicitará una estimación del desempeño anual, porcentaje que deberá ser corregido en el informe final, en el caso de diferir.

<sup>9</sup> Descripción del principal logro del programa de trabajo respectivo en términos de sus beneficios. No se limite a señalar que la meta se cumplió.

<sup>10</sup> Corresponde a las actividades o medidas de la autoridad no cumplidas o parcialmente cumplidas. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4.

<sup>11</sup> Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del respectivo programa de trabajo 2009 y que deben ser incorporadas al programa de seguimiento de la evaluación 2010. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4, columna 3.

<sup>12</sup> Idem nota 8.

<sup>13</sup> Idem nota 9.

<sup>14</sup> Idem nota 10.

<sup>15</sup> Idem nota 11.

<sup>16</sup> Idem nota 8.

<sup>17</sup> Idem nota 9.

<sup>18</sup> Idem nota 10.

<sup>19</sup> Idem nota 11.

<sup>20</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

<sup>21</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

<sup>22</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

<sup>23</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.

<sup>24</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) Planificación, programación y control de gestión; b) Coordinación territorial (región-provincia-comuna; región-sector); c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios; d) Sistemas de información para la gestión territorial.

<sup>25</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en el fortalecimiento de todas o algunas de las siguientes capacidades, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) delegación de facultades para actuar en el territorio, o creación de unidades dedicadas al tema; b) Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.

<sup>26</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

<sup>27</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

<sup>28</sup> Responsable de implementar el compromiso.

<sup>29</sup> Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

<sup>30</sup> Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. El servicio está obligado antes de finalizar el año, a difundir a sus clientes, usuarios, beneficiarios al menos los resultados del período anterior (2008), y los del 2009 sólo en el caso de que estén concluidos. En el caso de los funcionarios se les debe mantener informado de los resultados y el estado de avance de la implementación del año actual.

<sup>31</sup> Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

<sup>32</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.

<sup>33</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.