

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Dirección Nacional del Servicio Civil  
**Ministerio:** MINISTERIO DE HACIENDA  
**Servicio:** DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
**Año:** 2010  
**Calificación:** Egresado  
**Fecha Egreso:** 31-12-2013

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>La experiencia internacional sugiere revisar los siguientes aspectos: i) el Proceso de Reclutamiento y Selección, en particular la definición de perfiles ADP, podría acarrear beneficios adicionales en términos de darle mayor coherencia estratégica al proceso, lo que junto al afinamiento permanente de los perfiles y requisitos para ocupar los cargos, como objetivo expreso del organismo central, tiende a reducir los costos del sistema, en la medida que reduce las postulaciones espurias o erróneas; ii) la incorporación de herramientas de evaluación de conocimientos y competencias gerenciales para fortalecer el proceso de reclutamiento y selección de los postulantes; iii) el sistema ADP buscando mecanismos de flexibilidad para el desplazamiento de los gerentes públicos entre las diferentes organizaciones del sector público, de manera tal de aprovechar las potencialidades de la transversalidad y las diferentes experiencias acumuladas en la gestión de organizaciones complejas; iv) la</p>	<p>Elaborar un diagnóstico sobre el estado de la formulación y gestión de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Durante el año 2012, la Dirección Nacional del Servicio Civil contrató, vía licitación pública, servicios de consultoría para la elaboración de informes de diagnóstico sobre el estado de la formulación y gestión de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos. Dicha licitación fue adjudicada y desarrollada por el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Como contraparte técnica, el proyecto fue liderado por la Subdirección de Desarrollo de las Personas del Servicio Civil.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> 1) Informe de Marco Conceptual y Diagnóstico 2) Memorando Interno N° SDP/007/2012</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Marco Conceptual y Diagnóstico</p> <p>Memorando Interno N° SDP /007/2012</p>

<p>lógica del mecanismo de evaluación del desempeño, en la actualidad a cargo solamente de la autoridad política de destino, incorporando a otros actores, pares y de subordinados, entre otros, como miradas "externas" a la organización; y, v) el modelo y actividades de formación para ADPs.</p>		
<p>La experiencia internacional sugiere revisar los siguientes aspectos: i) el Proceso de Reclutamiento y Selección, en particular la definición de perfiles ADP, podría acarrear beneficios adicionales en términos de darle mayor coherencia estratégica al proceso, lo que junto al afinamiento permanente de los perfiles y requisitos para ocupar los cargos, como objetivo expreso del organismo central, tiende a reducir los costos del sistema, en la medida que reduce las postulaciones espurias o erróneas; ii) la incorporación de herramientas de evaluación de conocimientos y competencias gerenciales para fortalecer el proceso de reclutamiento y selección de los postulantes; iii) el sistema ADP buscando mecanismos de flexibilidad para el desplazamiento de los gerentes públicos entre las diferentes organizaciones del sector público, de manera tal de aprovechar las potencialidades de la transversalidad y las diferentes experiencias acumuladas en la gestión de organizaciones complejas; iv) la lógica del mecanismo de evaluación del desempeño, en la actualidad a cargo solamente de la autoridad política de destino, incorporando a</p>	<p>Elaborar una propuesta de diseño y gestión de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos, considerando las propuestas y recomendaciones formuladas en este estudio y sometidas a opinión de expertos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Durante el año 2012, la Dirección Nacional del Servicio Civil contrató, vía licitación pública, servicios de consultoría experta para la elaboración de propuesta de rediseño de los convenios de desempeño altos directivos públicos. Dicha licitación fue adjudicada y desarrollada por el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Como contraparte técnica, el proyecto fue liderado por la Subdirección de Desarrollo de las Personas del Servicio Civil.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de Rediseño de Convenios de Altos Directivos Públicos</li> <li>2) Memorando Interno N° SDP/007/2012</li> </ol> <p><u>Observación:</u> Se consideran para la aprobación de este compromiso, los medios de verificación adjuntados al compromiso: "Elaborar un diagnóstico sobre el estado de la formulación y gestión de los convenios de desempeño de los altos directivos públicos"; los cuales son identificados en el sistema como los correspondientes medios de verificación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Rediseño de Convenios de Altos Directivos Públicos</p> <p>Memorando Interno N° SDP/007/2012</p>

<p>otros actores, pares y de subordinados, entre otros, como miradas "externas" a la organización; y, v) el modelo y actividades de formación para ADPs.</p>		
<p>Una vez redefinidos o precisados los productos estratégicos y los específicos o entregables es necesario revisar los procesos de producción de la DNSC, y a partir de entonces revisar la adecuación de los recursos (físicos y humanos) y explicitar el modelo de negocio de la DNSC (cómo genera, transfiere y captura valor) y un diseño de estructura organizacional que mejor soporte dicha producción.</p>	<p>Certificar los procesos de Reclutamiento y Selección de Altos Directivos Públicos de I y II nivel jerárquico, bajo norma ISO 9001, a través de una empresa certificadora internacional con representación nacional y reconocida por el Instituto Nacional de Normalización.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Se Certificaron los procesos de Reclutamiento y Selección de Altos Directivos Públicos de I y II nivel jerárquico, bajo norma ISO 9001, a través de la empresa Bureau Veritas, con fecha 18 de octubre de 2012.</p> <p>Bureau Veritas es una empresa internacional acreditada para otorgar dicha certificación y reconocida por el Instituto Nacional de Normalización.</p> <p>Medio de verificación: Copia digital de certificado emitido por la empresa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Certificado de certificación</p>
<p>Una vez redefinidos o precisados los productos estratégicos y los específicos o entregables es necesario revisar los procesos de producción de la DNSC, y a partir de entonces revisar la adecuación de los recursos (físicos y humanos) y explicitar el modelo de negocio de la DNSC (cómo genera, transfiere y captura valor) y un diseño de estructura organizacional que mejor soporte dicha producción.</p>	<p>Actualización del diagnóstico que determina los procesos factibles de certificar bajo la norma ISO 9001:2008 y generar un programa de trabajo para esos procesos</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>Durante el mes de junio de 2012 se actualizó el diagnóstico de los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios y los fundamentos y criterios de selección para la implementación del programa marco de la calidad, bajo la norma ISO 9001:2008. Con este diagnóstico se actualizó el plan trienal, que establece el orden y calendarización en la que se irán incorporando los procesos al alcance del sistema de calidad.</p> <p>Cabe destacar que para la elaboración de este diagnóstico se contó con la participación de la empresa consultora experta Surlatina (vía licitación pública).</p> <p>Medios de verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Actualización del diagnóstico de los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios.</li> <li>2) Plan trienal, para la ampliación del alcance del sistema de calidad ISO 9001:2008</li> </ol>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Actualización del diagnóstico de los procesos relacionados con la provisión de bienes y servicios.</p> <p>Plan trienal, para la ampliación del alcance del sistema de calidad iso 9001:2008</p>
<p>Una vez redefinidos o precisados los productos estratégicos y los específicos o entregables es necesario revisar los procesos de producción de la DNSC, y a partir de entonces revisar la adecuación de los recursos (físicos y humanos) y explicitar el modelo de negocio de la DNSC (cómo genera, transfiere y captura valor) y un diseño de estructura organizacional que mejor soporte dicha producción.</p>	<p>Ampliar el alcance de la certificación del sistema de gestión de calidad del Servicio, incorporando los procesos priorizados en el diagnóstico.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2013</p>	<p>Durante el año 2013, la Dirección Nacional del Servicio mantuvo y amplió el alcance de la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al estándar ISO 9001:2008, cuyo ámbito son los procesos de provisión de bienes y servicios.</p> <p>En el mes de Octubre de 2013 se efectuó la auditoría externa a cargo de Bureau Veritas, entidad adjudicada mediante licitación pública realizada el año 2012. Bureau Veritas es una empresa internacional acreditada para otorgar dicha certificación y reconocida por el Instituto Nacional de Normalización.</p> <p>Los procesos certificados corresponden a Reclutamiento y Selección de I y II Nivel jerárquico perteneciente a la Subdirección de Alta Dirección Pública, y Asesorías en Desarrollo de Personas y Gestión de Premio Anual por Excelencia Institucional, ambos correspondientes a la Subdirección de Desarrollo de las Personas</p> <p>Medio de verificación: Copia digital de certificado emitido por la empresa certificadora.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2013)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Copia digital de certificado emitido por la empresa certificadora</p>
<p>Se requiere definir una estrategia conjunta de la SADP y la SDP,</p>	<p>Elaboración de un plan de trabajo conjunto entre la Subdirección de Alta</p>	<p>En concordancia a los lineamientos estratégicos de la Dirección Nacional del Servicio Civil,</p>

<p>operativizarla mediante el refuerzo de una coordinación y trabajo conjunto, a nivel de procesos y productos.</p>	<p>Dirección Pública y la Subdirección de Desarrollo de Personas para abordar los temas de:</p> <p>a) el diseño y actualización de los perfiles de cargo para los procesos de selección de Alta Dirección Pública;</p> <p>b) la inducción conjunta a Altos Directivos Públicos;</p> <p>c) la revisión de convenios de desempeño de Altos Directivos Públicos;</p> <p>d) las estrategias de formación y entrenamiento de Altos Directivos Públicos, y</p> <p>e) la asesoría en gestión de personas dirigida a Altos Directivos Públicos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	<p>documentados en su Plan de Desarrollo Institucional 2012-2014, las subdirecciones de Alta Dirección Pública y Desarrollo de las Personas definieron una estrategia común para abordar y desarrollar las materias propias al ciclo laboral de los altos directivos públicos.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>1) Estrategia de Integración Funcional 2012-2014</p> <p>2) Memorando Interno N° SDP 32/2012</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Estrategia de Integración Funcional 2012-2014</p> <p>Memorando Interno N° SDP 32/2012</p>
<p>Medidas que mitiguen los costos del sistema de selección de ADP. Algunos aspectos procesales de la SADP deben revisarse, aunque algunos de ellos son materia de Ley, y como se ha indicado, en algunos aspectos la DNSC. Por ejemplo, la presencia de candidatos en diversos concursos impone un costo no razonable al procesarse de manera reiterada las distintas etapas del proceso de selección, como son el análisis curricular, las entrevistas y test psicolaborales. Al menos estos últimos, en opinión de expertos en la materia, son perfectamente válidos por un lapso de seis meses. Revisar el sistema de pago de los servicios de las evaluadoras y hunters, de modo tal que se capturen los beneficios del crecimiento de la oferta de servicios para la DNSC.</p>	<p>Se han tomado un conjunto de medidas tendientes a lograr una mitigación de los costos del proceso de búsqueda y selección de ADP (nuevo convenio marco con empresas consultoras que implican la incorporación de mayor número de consultoras, disminución del porcentaje garantizado de 40% a 20%, disminución de valores unitarios en procesos de evaluación; posibilidad de realizar licitaciones de multiconcursos). El conjunto de medidas a implementar en 2012 se monitoreará (primera medición) a través de los siguientes indicadores:</p> <p>A) Costo promedio anual por concurso cerrado para niveles I y II</p> <p>B) Costo promedio anual por concurso con nombramiento para niveles I y II.</p> <p>C) Duración promedio de</p>	<p>La División de Gestión Interna del Servicio Civil, conforme a lo comprometido, realizó durante el año 2012 un monitoreo de los costos de los concursos de alta dirección pública para el período comprendido entre noviembre de 2011 a noviembre 2012, el cual se adjunta.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>1) Informe Costos Concursos ADP, Nov. 2011 - Nov. 2012.</p> <p>2) Memorando Interno N° GI39/2012</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Costos Concursos ADP, Nov. 2011 - Nov. 2012.</p> <p>Memorando Interno N° GI39/2012</p>

	<p>concursos en sus distintas etapas para niveles I y II.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2012</p>	
<p>Medidas que mitiguen los costos del sistema de selección de ADP. Algunos aspectos procesales de la SADP deben revisarse, aunque algunos de ellos son materia de Ley, y como se ha indicado, en algunos aspectos la DNSC. Por ejemplo, la presencia de candidatos en diversos concursos impone un costo no razonable al procesarse de manera reiterada las distintas etapas del proceso de selección, como son el análisis curricular, las entrevistas y test psicolaborales. Al menos estos últimos, en opinión de expertos en la materia, son perfectamente válidos por un lapso de seis meses. Revisar el sistema de pago de los servicios de las evaluadoras y hunters, de modo tal que se capturen los beneficios del crecimiento de la oferta de servicios para la DNSC.</p>	<p>Se han tomado un conjunto de medidas tendientes a lograr una mitigación de los costos del proceso de búsqueda y selección de ADP (nuevo convenio marco con empresas consultoras que implican la incorporación de mayor número de consultoras, disminución del porcentaje garantizado de 40% a 20%, disminución de valores unitarios en procesos de evaluación; posibilidad de realizar licitaciones de multiconcursos). El conjunto de medidas a implementar en 2012 se monitoreará (segunda medición) a través de los siguientes indicadores:</p> <p>A) Costo promedio anual por concurso cerrado para niveles I y II  B) Costo promedio anual por concurso con nombramiento para niveles I y II.  C) Duración promedio de concursos en sus distintas etapas para niveles I y II.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2013</p>	<p>La División de Gestión Interna del Servicio Civil, conforme a lo comprometido, realizó el año 2013 un monitoreo de los costos de los concursos de alta dirección pública para el período comprendido entre enero 2013 a diciembre 2013.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>1) Informe Costos Concursos ADP, Enero 2013 - Dic. 2013.  2) Memorando Interno N°2 /2014</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2013)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u>  Informe Costos Concursos ADP, Enero 2013 a Dic. 2013</p> <p>Memorando Interno N°2 2014</p>