



SERVICIO CIVIL
CHILE

PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL 2011 GUÍA METODOLÓGICA PARA POSTULACIÓN

www.serviciocivil.cl

Febrero 2011



ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE	5
III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN 2010 DEL SERVICIO	7
IV. PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2010	10
IV.1. PRINCIPALES RESULTADOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRESUPUESTO 2010	10
IV.2. INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA DEL SERVICIO	11
IV.3. GESTIÓN DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
IV.3.1. ACCIONES PERMANENTES USUARIOS/CIUDADANA	12
IV.3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	13
IV.3.3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y/O EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EXTERNA A LA INSTITUCIÓN	14
IV.3.4. USO DE TECNOLOGÍAS DE APOYO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS/BENEFICIARIOS	14
IV.3.5. INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN USUARIOS/CIUDADANA	15
IV.4. GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	17
IV.4.1. BALANCE ANUAL GESTIÓN DE PERSONAS	17
IV.4.2. DESARROLLO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS	20
IV.4.3. INICIATIVA DESTACADA BUENAS PRACTICAS LABORALES	22
IV.4.4. PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA	24
IV.4.4.1. ACCIONES PERMANENTES PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA	24
IV.4.4.2. INICIATIVA DESTACADA PARTICIPACIÓN FUNCIONARIA	24
V. CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2010	26
VI. COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2011	28
VII. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS INSTITUCIÓN POSTULANTE	29
VIII. REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS	29
ANEXO MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS	30

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Esta Guía Metodológica entrega las orientaciones que permitirán completar correctamente el formulario de postulación al Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en su versión 2011 y los antecedentes y características generales sobre este Premio.

El PAEI, que es administrado por la Dirección Nacional de Servicio Civil -DNSC- fue creado por la Ley N° 19.882, y se enmarca dentro de las iniciativas modernizadoras de la gestión pública que han sido implementadas en los últimos años. En particular, este Premio se entiende como un esfuerzo gubernamental por reconocer y estimular la gestión pública de excelencia y el compromiso y desempeño de los/las funcionarios/as.

La Ley N° 19.882, de Nuevo Trato Laboral estableció en su artículo 6°, la creación a contar del año 2003, del Premio Anual por Excelencia Institucional, para aquel servicio público que siendo beneficiario de la asignación de modernización, hubiese destacado por los resultados alcanzados en aspectos tales como gestión, eficiencia institucional, productividad y calidad de las prestaciones proporcionadas a sus usuarios.

Por su parte, la Ley N° 20.212, en su artículo 3°, aumentó a tres (3) las instituciones que anualmente reciben este Premio a partir del año 2008 y otorga la posibilidad de postular también, a aquellas instituciones que sean beneficiarias de otros incentivos vinculados al desempeño institucional.

La evaluación de las instituciones postulantes al Premio es realizada por un Jurado convocado por la Dirección Nacional del Servicio Civil. Esta evaluación se enmarca en tres (3) criterios que define el Reglamento del Premio, a saber: Cumplimiento de Compromisos Gubernamentales; Gestión de Usuarios y Gestión del Desarrollo de las Personas.

En términos generales, comprende la evaluación de: cumplimientos y resultados de gestión 2010 a partir de la consideración de instrumentos de gestión de aplicación general en las instituciones públicas; resultados globales y específicos de la gestión institucional 2010 en distintos ámbitos e iniciativas destacadas desarrolladas por los servicios el año 2010 en el marco de los criterios del Premio y que el Jurado define como relevantes de considerar.

Específicamente, en lo que se refiere a iniciativas destacadas de la gestión 2010, los servicios postulantes podrán **presentar iniciativas** en los siguientes ámbitos: a) Gestión Interna del servicio; b) Participación Usuarios/Ciudadana; c) Participación Funcionaria y d) Buenas Prácticas Laborales.

Al momento de definir las iniciativas destacadas a postular, independiente del ámbito específico al que se refieran, considerar los siguientes aspectos:

- Innovadora: La iniciativa debe responder a una situación/problema institucional y debe caracterizarse por ser una medida/acción novedosa, que destaca en la gestión institucional y que ha permitido mejorar y obtener mejores resultados en el servicio.
- Con impacto interno y/o externo: La iniciativa debe haber generado para los/as funcionarios/as y/o usuarios externos de la institución, según corresponda, resultados e impactos significativos a partir de lo realizado.

- Producto de una estrategia/proceso para mejorar la gestión organizacional: La iniciativa presentada debe ser parte de un proceso/estrategia que representa un avance o mejora en la forma en que se estaban haciendo las cosas en la institución para entregar mejores servicios a la ciudadanía y/o en el marco de la gestión interna del servicio.
- Participativa: Se espera que la iniciativa, ya sea en su diseño, formulación o implementación, haya sido parte de un proceso participativo permitiendo la consideración e integración de opiniones y propuestas de un colectivo ya sea de usuarios/ciudadanía o personas que se desempeñan en la institución.

La información para evaluar la gestión institucional del año 2010, es proporcionada directamente por los servicios en el formulario de postulación, y por parte de otras instituciones gubernamentales que entregan información de la gestión de éstos. Esta Dirección Nacional, según sea necesario, podrá requerir durante el proceso de evaluación del Premio, información adicional, medios de verificación y/o reuniones de trabajo con las instituciones postulantes.

Todas las instituciones postulantes al PAEI deberán ingresar la información y antecedentes requeridos en el Formulario de Postulación que para estos efectos dispone en un sistema web la Dirección Nacional del Servicio Civil. El procedimiento de ingreso de información y el uso del sistema, se encuentra detallado en la Guía Resumida de Uso, disponible en la web. Se recomienda que los equipos institucionales que trabajarán en la postulación al PAEI 2011, revisen detalladamente esta Guía antes de completar la información en el Formulario de Postulación.

La DNSC entiende que el proceso de postulación al Premio es institucional y que requiere la conformación de un equipo al interior del servicio. De esta forma, se pide explicitar claramente a las personas que participan del proceso de postulación al Premio.

II. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

JEFE SUPERIOR DE SERVICIO	
EQUIPO DE TRABAJO POSTULACIÓN PREMIO Identificación de equipo de trabajo que prepara postulación (indicar nombre y cargo)	
COORDINADOR/A POSTULACIÓN Persona con quien comunicarse en caso de dudas en la postulación (indicar nombre, correo electrónico y teléfono de contacto)	
ANTECEDENTES DE PERSONAL Dotación Efectiva al 31.12.10 (separada por funcionarios en planta y a contrata) Personal a Honorarios al 31.12.10 (honorarios sectoriales [Subt. 21] y otros)	

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN: *(Señale los aspectos fundamentales de su institución, principales objetivos, incluyendo funciones, distribución geográfica -según corresponda- y características de las personas que trabajan en la institución).*

VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN: *(Además, señale la fecha en que fue definida y el proceso que se llevó a cabo para ello).*

MISIÓN INSTITUCIONAL: *(Además, señale la fecha en que fue definida y el proceso que se llevó a cabo para ello).*

PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN: *(Señale los productos estratégicos definidos para el año 2010).*

CLIENTES/BENEFICIARIOS/USUARIOS: *(Señale los que correspondan para el año 2010).*

SEÑALE EL PROCESO DE LA INSTITUCIÓN PARA POSTULAR AL PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL (PAEI) 2011: *(Señale ¿Cómo se designó al grupo de trabajo para la postulación?, ¿Quiénes aportaron información para el proceso?, ¿Qué actividades se hicieron para recabar información?, entre otros aspectos).*

III. ANTECEDENTES GENERALES DE LA GESTIÓN 2010 DEL SERVICIO

INDICAR, EN TÉRMINOS GENERALES, CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS/ AVANCES EN EL AÑO 2010 DEL SERVICIO QUE DAN CUENTA DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL EXTERNO *(Indicar los tres más importantes).*

INDICAR, EN TÉRMINOS GENERALES, CUÁLES HAN SIDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS/ AVANCES EN EL AÑO 2010 DEL SERVICIO QUE DAN CUENTA DE UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL INTERNO *(Indicar los tres más importantes).*

INDICAR SI AL SERVICIO, DURANTE EL AÑO 2010, LE HA CORRESPONDIDO DISEÑAR Y/O IMPLEMENTAR REFORMAS, NUEVOS PROGRAMAS, PROYECTOS, LEYES *(Explicar brevemente).*

INDICAR SI EL SERVICIO REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN GLOBAL Y/O ESPECÍFICA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL AÑO 2009 ANTES DE INICIAR LA GESTIÓN 2010 *(Breve descripción de lo realizado, quienes participaron, principales resultados y si se contó con asesoría externa).*

INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE UN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, CÓMO ÉSTE SE OPERACIONALIZA ANUALMENTE Y QUÉ SE REALIZÓ EL 2010 *(Breve descripción del plan, ámbitos que considera, quienes participaron en su formulación, si se contó con asesoría externa, si existe una unidad o equipo responsable en el servicio al respecto y qué se hizo el 2010).*

INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE UN SISTEMA/HERRAMIENTA PARA IMPLEMENTAR Y LLEVAR A LA PRÁCTICA SU PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL *(Ej.: Cuadro de Mando Integral). Señalar desde cuándo lo tiene y describir lo realizado y los resultados del año 2010.*

INDICAR CUÁLES SON LOS PROCESOS QUE EL SERVICIO TIENE LEVANTADOS Y CERTIFICADOS AL 2010 Y SU RELACIÓN CON LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES *(Indicar año del levantamiento y certificación de cada proceso mencionado).*

INDICAR SI EL SERVICIO DISPONE DE HERRAMIENTA/S - SISTEMA/S QUE APOYAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y EN QUÉ PRODUCTOS/ÁMBITOS/SUSBSISTEMAS (Ej.: Control de Gestión). *Explicar brevemente y el año en que se comienza/n a utilizar.*

SEÑALAR SI EL SERVICIO DURANTE EL AÑO 2010 HA INCORPORADO NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE HAN PERMITIDO MEJORAR LA GESTIÓN HACIA SUS USUARIOS (Ej.: Postulación a un beneficio), **O BIEN, LA GESTIÓN INTERNA** (Ej.: Gestión de personas).

SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2010 AUDITORÍAS PLANIFICADAS POR PARTE DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y LOS PRINCIPALES RESULTADOS/CONCLUSIONES DE LA MISMA (Explicar brevemente).

SEÑALAR SI EL SERVICIO HA TENIDO DURANTE EL AÑO 2010 PRESENTACIONES ANTE EL TRIBUNAL DE COMPRAS PÚBLICAS Y SUS RESULTADOS (Explicar brevemente).

INDICAR SI EL SERVICIO HA TENIDO EL AÑO 2010 ALGUNA EVALUACIÓN EXTERNA DE CALIDAD DE SERVICIO (GENERAL, O EN ALGÚN ÁMBITO ESPECÍFICO DE SU GESTIÓN) (Explicar brevemente y señalar principales resultados y conclusiones).

INDICAR QUÉ PROGRAMAS, PROYECTOS, PRODUCTOS FUERON EVALUADOS EXTERNAMENTE EL AÑO 2010 Y LOS PRINCIPALES RESULTADOS/CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN (Explicar brevemente).

INDICAR CUÁLES FUERON LOS RESULTADOS 2010 OBTENIDOS POR EL SERVICIO EN LA FISCALIZACIÓN DE TRANSPARENCIA ACTIVA QUE REALIZA EL CONSEJO PARA LA TRANSPARENCIA. EN VIRTUD DEL PUNTAJE OBTENIDO, DETALLAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL SERVICIO PARA CORREGIR O MANTENER EL ESTÁNDAR ALCANZADO (Explicar brevemente).

SEÑALAR SI EL SERVICIO HA RECIBIDO, DURANTE EL AÑO 2010, ALGÚN RECONOCIMIENTO/PREMIO POR SU GESTIÓN GLOBAL O EN ALGÚN ÁMBITO ESPECÍFICO TANTO A NIVEL NACIONAL COMO INTERNACIONAL.

IV. PRINCIPALES RESULTADOS GESTIÓN INSTITUCIONAL 2010

IV.1. PRINCIPALES RESULTADOS INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRESUPUESTO 2010.

IV.1.1. Señalar los indicadores de desempeño definidos por la institución para el año 2010 y los resultados obtenidos en el período (Detallar según Formulario H 2010).

Cuadro N° 1
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Estimado 2010	Efectivo 2010	Observaciones

IV.1.2. Indicar el porcentaje de ejecución de gastos presupuestarios institucionales en la gestión 2010.

Cuadro N° 2
Ejecución Gastos Presupuestarios

Presupuesto Inicial 2010(M\$)	Presupuesto Final 2010 (M\$)	Gastos Devengados 2010 (M\$)	Porcentaje Ejecución Presupuestaria 2010	Observaciones

IV.2. INICIATIVA DESTACADA EN GESTIÓN PRESUPUESTARIA/FINANCIERA DEL SERVICIO.

El servicio debe presentar sólo una iniciativa destacada implementada por la institución el 2010 que ha permitido o está permitiendo mejorar los procesos/resultados vinculados a la gestión presupuestaria/financiera/contable del servicio, como asimismo, la eficiencia y eficacia de los mismos (Ej.: Disponer de una nueva tecnología de apoyo).

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen algunos de los elementos que permiten a las instituciones garantizar el adecuado llenado del formulario para esta iniciativa.

Tabla N° 1
Iniciativa destacada en Gestión Presupuestaria/Financiera

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Indicar un nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010 del servicio.
Objetivo	¿Qué se esperaba con esta iniciativa? <i>Explicitar claramente el objetivo que buscaba la iniciativa. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.</i>
Diagnóstico	¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa? <i>Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa.</i>
Breve Descripción	¿En qué consistió la iniciativa? <i>Indicar los elementos principales que configuran y caracterizan la iniciativa.</i>
Contexto	¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? <i>Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un plan estratégico institucional, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera en distintos años.</i>
Periodo de ejecución	¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio? Fecha de inicio: Fecha de término: Permanente:
Ámbito de aplicación	¿Dónde se implementó la iniciativa? <i>Indicar si la iniciativa se desarrolló a nivel nacional, regional, provincial según las características del servicio. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio.</i>
Principales resultados	¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa? <i>Señalar cuáles han sido los productos, cambios, mejoras u otro tipo de resultados que han surgido a partir de la iniciativa durante el año 2010. Se pide precisión en desarrollar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con alguna evaluación, señalar.</i>
Medios de Verificación	¿Qué medios de verificación dan cuenta/respaldan la iniciativa realizada? <i>Adjuntar/describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC. Pueden corresponder a registros escritos, gráficos o visuales, por ej., informes escritos enviados a terceros, actas de reuniones, fotografías o videos de las actividades, entre otros.</i>

IV.3. GESTIÓN DE USUARIOS/PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Considera la evaluación de las acciones realizadas por las instituciones, tendientes a que la prestación de sus servicios releve aspectos de calidad en la atención a los usuarios y la incorporación de la ciudadanía en la prestación y el mejoramiento de sus servicios, con una influencia real de ésta sobre las mejoras y decisiones del servicio, favoreciendo una cultura participativa.

IV.3.1. Acciones permanentes del servicio en relación a sus usuarios y a la incorporación de la participación ciudadana.

El servicio deberá indicar brevemente cuales son las acciones y mecanismos más permanentes que utiliza y desarrolla para relacionarse con sus usuarios/as que le permiten conocer sus necesidades, opiniones y sugerencias y por qué considera que la gestión de usuarios del año 2010 es una gestión de excelencia. Asimismo, deberá indicar las acciones/mecanismos, a través de los cuales, incorpora la participación ciudadana y la de distintos actores en la implementación de sus prestaciones (*políticas, programas, proyectos*) y/o en el mejoramiento de su gestión institucional favoreciendo una cultura participativa y dando cuenta de una gestión de excelencia en este ámbito. La institución deberá además señalar si los mecanismos o instancias utilizadas están definidos en el marco normativo que la regula.

¿De qué forma el servicio obtiene información respecto a sus usuarios/as frecuentes y potenciales y conoce sus principales características?

¿Cuenta el servicio con sistemas de gestión y registro de información que provean de antecedentes oportunos y confiables respecto a la caracterización de la ciudadanía atendida y sus demandas efectuadas? *Describe brevemente.*

¿El servicio genera información sistematizada de sus usuarios respecto a sus preferencias y necesidades? ¿Cómo?

¿Cómo el servicio identifica y caracteriza a sus usuarios/as pertenecientes a grupos vulnerables y de difícil focalización con el propósito de conocer sus demandas y así desarrollar bienes y/o servicios adaptados a sus necesidades específicas?

¿Qué procesos se encuentran levantados/certificados en gestión de usuarios en el servicio? *Describe brevemente e indique año de levantamiento y/o certificación.*

¿Cómo incorpora de manera permanente la participación de actores vinculados al quehacer de la institución y/o la ciudadanía en la gestión del servicio?

¿Pueden los usuarios del servicio realizar trámites en la institución distintos a los que son propios del servicio? ¿Cuáles?

IV.3.2. Calidad de atención a usuarios.

El servicio debe indicar qué productos estratégicos cuentan con medición del nivel de satisfacción de usuarios - según corresponda - durante el año 2010. Deben señalar también el tipo de instrumento/metodología utilizada; los resultados de la medición realizada y cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el diseño de nuevas acciones y/o en el mejoramiento de las prestaciones/servicios que realiza la institución.

¿Qué productos estratégicos de la institución - según corresponda - contaron con medición del nivel de satisfacción de sus usuarios/beneficiarios durante el año 2010? ¿Qué tipo de instrumento/metodología fue utilizada? ¿Cuál fue la frecuencia de la medición y el número de personas consultadas? ¿Cuáles fueron los resultados de la medición? ¿Cómo el servicio ha incorporado los resultados de estas mediciones en el mejoramiento de la gestión institucional? *Completar el siguiente Cuadro.*

Cuadro N° 3
Medición Satisfacción Usuarios/Beneficiarios año 2010

Productos Estratégicos del servicio con medición de satisfacción de usuarios	Tipo de instrumento de medición utilizado	Frecuencia de medición	N° de personas que fueron consultadas a través del instrumento y universo total de atenciones del servicio	Resultados de la medición de satisfacción de usuarios	Incorporación de los resultados obtenidos en el mejoramiento de la institución

IV.3.3. Medición de satisfacción de usuarios y/o evaluación de calidad de servicio externa a la institución.

El servicio deberá indicar si durante el 2010 se realizaron mediciones de satisfacción de usuarios/ciudadana y/o evaluación de calidad de servicio a través de organismos o instancias externas a la institución. Si es así, deberá entregar antecedentes de: objetivo de la medición; instrumento utilizado, ámbitos de medición/evaluación; cobertura de la medición (*nacional, regional, según prestación, entre otros*). Si es nacional, número de personas consultadas por región y/u oficina de atención; tamaño muestral (*personas consultadas*) y universo de consultas que el servicio tiene anualmente y resultados de la medición.

IV.3.4 Uso de tecnologías de apoyo a la atención de usuarios/beneficiarios.

El servicio debe señalar si dispone de tecnologías/sistemas para entregar mejores servicios a sus usuarios/ciudadanía. Específicamente: desde cuándo dispone de la/s tecnologías, qué servicios/atenciones/prestaciones cuentan con tecnologías el 2010 (*breve descripción de las mismas*), qué indicadores de resultados 2010 dispone el servicio que permitan fundar el aporte/mejoras/impacto que han tenido las tecnologías en la atención y/o entrega de servicios/prestaciones a los usuarios/ciudadanía, qué tecnologías durante el 2010 han tenido mejoras o desarrollos que han permitido mejorar la calidad de servicio, o bien, qué nuevas tecnologías se han incorporado por primera vez el 2010 al servicio que han mejorado procesos y la calidad del servicio.

IV.3.5 Iniciativa destacada participación usuarios/ciudadana.

La institución deberá describir sólo una (1) iniciativa destacada que se haya implementado en el año 2010, en que los usuarios/ciudadanía han sido incorporados en la implementación y/o mejoramiento de sus prestaciones y/o servicios. Se requiere que la institución, al momento de decidir por una iniciativa, considere los criterios señalados en la página 3 de esta Guía.

El servicio - según corresponda - no podrá presentar la misma iniciativa que indicaron para su postulación al Premio 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio haya presentado una iniciativa en la postulación 2010, que forma parte de un programa/proyecto o agenda de trabajo permanente de la institución con los usuarios/ciudadanía. En este caso, la iniciativa presentada en esta oportunidad debe dar cuenta de los avances de ese programa/proyecto o agenda a través de acciones específicas del mismo, implementadas el 2010.

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen algunos de los elementos que permiten a las instituciones garantizar el adecuado llenado del formulario para esta iniciativa.

Tabla Nº 2
Iniciativa destacada Participación Usuarios/Ciudadana

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Cuál fue el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010.
Objetivo	¿Qué se esperaba con esta iniciativa? <i>Explicitar claramente el objetivo que ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.</i>
Grupo objetivo	¿A quién se dirigió la iniciativa? <i>Indicar el público objetivo a quien estuvo o está dirigida directamente la iniciativa, evitando conceptos amplios como, por ejemplo, la ciudadanía en general.</i>
Diagnóstico	¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa? <i>Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa.</i>
Breve Descripción	¿En qué consistió la iniciativa? <i>Indicar los elementos principales que ayuden a entender, en toda su dimensión, la iniciativa desarrollada.</i>
Ámbito de Aplicación	¿Dónde se implementó la iniciativa? <i>Indicar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, provincial o local según corresponda a la naturaleza del servicio. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio.</i>
Contexto	¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? <i>Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementando de la misma manera por el servicio en distintos años.</i>
Cobertura	¿Cuántas personas participaron de esta iniciativa? <i>Indicar cuántas personas participaron de esta iniciativa.</i>
Periodo de ejecución	¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio? Fecha de inicio: Fecha de término: Permanente:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Tipo de Participación	¿De qué manera participaron los usuarios/ciudadanía en esta iniciativa? <i>Indicar el alcance que tuvo la participación en la iniciativa desarrollada. Específicamente, describir el tipo de participación que tuvieron los usuarios/ciudadanía pudiendo ser a nivel de: deliberación¹ y/o decisión², argumentando brevemente. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente.</i>
Principales resultados	¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa? <i>Señalar cuáles han sido los resultados, productos y/o mejoras, que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en desarrollar la relación entre la iniciativa y el/los resultados obtenidos. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con una evaluación interna o externa, señalar.</i>
Medios de Verificación	¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada? <i>Describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión de la DNSC. Detalle la existencia de registros escritos, gráficos o visuales de la iniciativa. Por ejemplo, registros de participación, actas de reuniones, fotos o videos de las actividades, entre otros medios de verificación.</i>

¹ **Deliberación:** Se refiere al diálogo e intercambio de opiniones y puntos de vista entre los participantes del proceso. Se genera en un espacio físico y/o temporal distinto al de la información y la decisión. De tal manera que no se incluyen en la deliberación, aquellos espacios destinados a la información y capacitación de participantes, así como, tampoco el ejercicio del voto o la expresión de preferencias.

² **Decisión:** Bajo esta modalidad, se reconoce a los ciudadanos la facultad de expresar su voluntad y hacer propuestas sobre las diversas alternativas, aunque en este caso - la institución - se reserve para sí la responsabilidad de la decisión final.

IV.4. GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

IV.4.1. Balance anual de gestión de personas

El servicio deberá indicar, en términos globales, cuáles fueron las principales acciones y avances que se desarrollaron en gestión de personas durante el año 2010, que permitirían establecer que ha tenido una gestión de excelencia en este ámbito. Deberán explicitarse claramente: avances, logros, principales indicadores de resultados y mejoras.

¿Cuáles fueron las principales acciones que se desarrollaron en gestión de personas que permitirían establecer que el servicio ha tenido una gestión de excelencia en este ámbito el 2010? ¿Qué logros y principales avances se pueden señalar? *Indicar los tres (3) más importantes.*

¿Cuál/es han sido el/los principales resultados y/o logros 2010 del servicio en desarrollo de las personas? *Indicar un máximo de tres (3) resultados que el servicio identifica como los más relevantes en desarrollo de las personas el 2010, y que también, ha sido valorado por los/as funcionarios/as.*

¿Qué procesos se encuentran levantados/certificados en gestión de personas en el servicio? ¿Cuáles fueron levantados y certificados el año 2010? *Describe brevemente e indique año de levantamiento y/o certificación.*

¿Qué sistemas/tecnologías de apoyo en gestión de personas dispone el servicio que le permiten tener una gestión de calidad? *Describe brevemente e indique año en que el sistema/tecnología está operando en el servicio y qué mejora/avance hubo el 2010.*

¿El servicio aplica encuesta/s de satisfacción de cliente interno? ¿Desde cuándo? ¿Con qué frecuencia? *Explique brevemente e indique que ámbito/s se evalúa/n y los principales resultados de medición 2010.*

¿Qué indicadores de gestión de personas utiliza el servicio para evaluar los resultados e impactos del área? *Explique brevemente e indique los resultados de los indicadores utilizados 2010.*

¿Qué asesorías/consultorías externas tuvo el servicio en gestión de personas el 2010? *Explique brevemente objetivo y resultados obtenidos.*

¿Existe en el servicio un programa de formación directiva? ¿Desde cuándo? ¿Cuáles son los principales resultados del año 2010? ¿Quién lo dicta?

¿El servicio tuvo alguna medición y/o evaluación externa del área de desarrollo de las personas el 2010? *Explique brevemente e indique los principales resultados.*

¿El servicio ha realizado alguna medición/estudio de clima laboral el año 2010? *Explique brevemente si se realizó con apoyo externo y los principales resultados. Si hubo medición anterior al año 2010, indicar las intervenciones/cambios realizadas en la organización el 2010 a partir de los resultados del estudio/medición.*

El servicio debe completar los siguientes indicadores:

INDICADOR	RESULTADOS	OBSERVACIONES/ JUSTIFICACIONES
Porcentaje de personas ingresadas el año 2010 con programa de inducción aplicado Fórmula de cálculo: (Número de personas con aplicación de programa de inducción 2010/Total de personas ingresadas a la institución el año 2010)*100		
Porcentaje de personas ingresadas el año 2010 por procesos de selección/concursos Fórmula de cálculo: (Número de personas ingresadas mediante procesos de selección o concursos el año 2010/Total de personas ingresadas a la institución el año 2010)*100		
Porcentaje de perfiles de cargo levantados en el servicio Fórmula de cálculo: (Número de perfiles de cargo levantados al año 2010/Total de cargos existentes en el servicio)*100		

INDICADOR	RESULTADOS	OBSERVACIONES/ JUSTIFICACIONES
Número de concursos de promoción efectuados el año 2010		
Número de funcionarios ascendidos mediante concursos de promoción el año 2010		
Número de concursos de tercer nivel jerárquico efectuados el año 2010		
Número de funcionarios de tercer nivel jerárquico nombrados mediante concursos de tercer nivel el año 2010		
Procedimiento de acoso sexual formalizado vía Resolución Exenta e incluido en Reglamento de Higiene y Seguridad (SI/NO)		
Procedimiento de acoso laboral formalizado vía Resolución Exenta e incluido en Reglamento de Higiene y Seguridad (SI/NO)		

IV.4.2. Desarrollo de políticas y prácticas de gestión de personas

Las instituciones postulantes deberán señalar en el contexto de sus definiciones y compromisos de **políticas** de gestión de personas cuáles han sido los principales implementaciones y avances que ha tenido en el servicio durante el año 2010.

Deberá en este punto, explicando brevemente, dar respuesta a las siguientes preguntas:

a) ¿Cuál es la estructura del área de desarrollo de las personas del servicio y las principales funciones que realiza?

Indicar brevemente cuál es el nivel jerárquico del área y los principales ámbitos de gestión que realiza. Ser preciso en señalar ámbito y qué específicamente se hace o se está abordando. Se entiende por ámbito de gestión, las temáticas y actividades específicas de la gestión de recursos humanos que se orientan hacia una óptima eficacia y desempeño de las personas y de la organización. Al respecto, se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de esta Guía.

b) ¿Qué ámbitos o subsistemas de gestión de personas han sido desarrollados en el servicio el 2010?

Señalar qué ámbitos de gestión de personas se han desarrollado por primera vez el año 2010 y que han significado o están generando una mejora o avance importante para el servicio y las personas que se desempeñan en éste. Se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de esta Guía.

c) ¿Qué ámbitos o subsistemas de personas han sido mejorados y/o fortalecidos el 2010?

De los ámbitos de gestión que abordó el servicio el 2010, indicar cuál/es corresponde a ámbitos/sistemas o mecanismos que habiendo sido parte de la gestión 2009 han sido mejorados o fortalecidos en la gestión 2010 y que son parte de las mejoras implementadas en el ámbito de gestión de personas. Se sugiere usar como referencia el modelo de proceso relativo a gestión de personas que ha estado difundiendo la Dirección Nacional del Servicio Civil y que considera ciclos de gestión y en cada uno de éstos, ámbitos y/o temáticas específicas. Un resumen de este modelo se encuentra en el Anexo de esta Guía.

d) ¿Qué prácticas o nuevos procedimientos contribuyeron a mejorar la gestión de personas en el servicio el año 2010?

Señalar específicamente si el servicio dispuso nuevas prácticas o procedimientos durante el año 2010 que contribuyeron a mejorar la gestión de personas y la gestión del servicio en su conjunto.

e) ¿Se ha evaluado el grado de satisfacción de los/as funcionarios/as del servicio a partir de los avances realizados en gestión de personas 2010? ¿Cuáles fueron los principales resultados de la evaluación?

Indicar si el servicio, a partir de los logros y resultados que ha obtenido en la gestión de personas 2010, dispone de alguna evaluación al respecto por parte de los funcionarios/as. Se entiende la aplicación de algún instrumento que dé cuenta del grado de satisfacción de los/as funcionarios/as con la implementación de alguna medida o práctica específica impulsada en el servicio el año 2010, o bien, sobre la gestión global de personas realizada.

f) ¿Cómo la gestión del servicio y de personas está promoviendo y contribuyendo a generar mejores condiciones y calidad de vida en el trabajo de sus funcionarios/as?

Señalar cuál/es han sido las estrategias/proyectos o mecanismos que el servicio ha definido y desarrollado para promover mejores condiciones y calidad de vida laboral para las personas del servicio.

IV.4.3. Iniciativa destacada de Buenas Prácticas Laborales

La institución postulante deberá presentar sólo una (1) iniciativa de buenas prácticas laborales, implementada durante el año 2010. Se entiende como una buena práctica laboral: “una iniciativa ejemplar, que apuntando a generar condiciones laborales que favorezcan el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo, se sustenta en valores y principios fundamentales. Es, en definitiva, una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia institucional”³.

Los servicios postulantes al Premio 2011, no podrán presentar la misma iniciativa presentada al Premio el año 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010, haya tenido avances y/o resultados sustantivos.

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen algunos de los elementos que permiten a los servicios garantizar el adecuado llenado del formulario para esta iniciativa.

Tabla Nº 3
Iniciativa destacada Buenas Prácticas Laborales

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Cuál fue el nombre de la iniciativa por la que fue identificada en la gestión institucional 2010.
Objetivo	¿Qué se esperaba con esta iniciativa? <i>Explicitar claramente el objetivo que ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. Se solicita precisión y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.</i>
Diagnóstico	¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa? <i>Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa.</i>
Breve Descripción	¿En qué consistió la iniciativa? <i>Indicar los elementos principales de la iniciativa que ayuden a entender en toda su dimensión lo que se realizó.</i>
Contexto	¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? <i>Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera por el servicio en distintos años.</i>
Periodo de ejecución	¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio? Fecha de inicio: Fecha de término: Permanente:
Cobertura	¿Cuántas personas se beneficiaron con esta iniciativa? <i>Indicar a qué universo de personas de la institución ha impactado o está impactando la iniciativa.</i>

³ Definición propuesta por la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), en base al documento de la Organización del Trabajo - OIT - Nº199, Buenas Prácticas de Relaciones Laborales en las Américas.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Participación Funcionaria/Asociación de Funcionarios	<p>¿Participaron los/as funcionarios/as - Asociación de Funcionarios? <i>Si la respuesta es sí, describir el tipo y características de la participación (cómo). Indicar si la iniciativa presentada ha incorporado la participación⁴ de los funcionarios/as y/o las Asociaciones de Funcionarios (según corresponda) en la elaboración e implementación de la iniciativa. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente.</i></p>
Ámbito de Aplicación	<p>¿Dónde se implementó la iniciativa? <i>Señalar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, local, según corresponda la institución postulante. A nivel regional, deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio.</i></p>
Principales resultados	<p>¿Cuáles fueron los principales resultados medibles y/o verificables a partir de la iniciativa? <i>Señalar cuáles han sido los productos, mejoras y/o resultados que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en indicar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con algún tipo de evaluación, señalar.</i></p>
Medios de Verificación	<p>¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada? <i>Adjuntar/describir los medios de verificación existentes que dan cuenta de la implementación de la iniciativa, los que deberán estar disponibles para revisión de la DNSC. Pueden corresponder a registros escritos, gráficos o visuales, por ejemplo, informes escritos, actas de reuniones, fotos o videos de las actividades, entre otros medios de verificación.</i></p>

⁴ Organización del Trabajo - OIT - Centro Interamericano para el Desarrollo del conocimiento en la formación profesional -CINTERFOR. Definición de participación “En una aproximación inicial podría definirse el concepto de participación como toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de determinados objetivos. La consecución de tales objetivos supone la existencia de una identidad colectiva anclada en la presencia de valores, intereses y motivaciones compartidas que dan sustento a la existencia de un nosotros”

IV.4.4. Participación Funcionaria

IV.4.4.1. **Acciones/mecanismos** que dispone el servicio para incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión institucional.

¿Cuál/es son las principales acciones y/o mecanismos que utiliza el servicio de manera permanente para incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión institucional?

El servicio deberá indicar cuáles son las acciones/mecanismos más permanentes que utiliza/desarrolla para incorporar la participación de los/as funcionarios/as en la gestión del servicio. Estos mecanismos no se refieren al cumplimiento de disposiciones reglamentarias/normativas o sistemas que así ya lo establecen, y tampoco a aquellos mecanismos que se refieren a acciones que sólo comprometen información y/o difusión.

IV.4.4.2. **Iniciativa destacada** Participación Funcionaria

El servicio deberá también describir sólo una (1) iniciativa destacada implementada el 2010, que haya incorporado la participación de los/as funcionarios/as con resultados observables y/o medibles. Esta iniciativa puede ser aquella que:

- Incorpora a los/as funcionarios/as en el mejoramiento de la gestión institucional que ésta realiza hacia los usuarios/ciudadanía (externa) a través de sus políticas, programas, proyectos, o bien,
- Incorpora a los/as funcionarios/as en el mejoramiento de políticas y acciones que la institución implementa hacia las personas que trabajan en el servicio y que contribuyen al mejor desempeño de la organización y al desarrollo y desempeño de los/as funcionarios/as (interna).

La iniciativa presentada no puede corresponder a instancias establecidas legal o reglamentariamente, que el servicio está obligado a cumplir, tales como: Comité Bipartito de Capacitación; Comité Paritario de Higiene y Seguridad; Comité de Selección (Concursos de Promoción); Junta Calificadora; Convenios de Desempeño Colectivo; Consejo de Bienestar; entre otras, a excepción de aquellas que surgiendo desde disposiciones reglamentarias aportan innovaciones relevantes y destacadas. Tampoco serán consideradas acciones de bienestar, extensión o recreación, si ellas no importan acciones participativas en algún nivel de la gestión institucional.

Se entiende además que la participación funcionaria considera especialmente a las personas y sus asociaciones en acciones relevantes y estratégicas conducentes al mejoramiento de la gestión y desempeño institucional y el de las personas, y que no están vinculadas sólo a iniciativas que informan y difunden respecto de políticas, acciones o medidas.

Los servicios postulantes al Premio en su versión 2011, no podrán presentar la misma iniciativa que indicaron para su postulación al Premio 2010, a menos que la misma iniciativa en la gestión 2010 del servicio, haya tenido avances sustantivos. También puede ser que el servicio haya señalado una iniciativa en la postulación 2010, que se inscribe dentro de un programa de trabajo/agenda permanente con los/as funcionarios/as, en este caso, la iniciativa presentada debiera dar cuenta de los avances de ese programa o agenda a través de acciones específicas del mismo implementadas.

Las siguientes orientaciones metodológicas, describen algunos de los elementos que permiten a las instituciones garantizar el adecuado llenado del formulario para esta iniciativa.

Tabla Nº 4
Iniciativa destacada Participación Funcionaria

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Nombre	Cuál fue el nombre de la iniciativa por el que fue identificada en la gestión institucional 2010.
Objetivo	¿Qué se esperaba con esta iniciativa? <i>Qué ha querido lograr el servicio con la iniciativa implementada. El servicio debe ser preciso y evitar generalidades señalando claramente cuál era el sentido/propósito de la iniciativa.</i>
Grupo objetivo	¿Quiénes participaron de la iniciativa? <i>Indicar el público objetivo a quien estuvo o está dirigida directamente la iniciativa.</i>
Diagnóstico	¿Qué justificó/fundamentó la iniciativa? <i>Señalar si se hizo algún tipo de diagnóstico por parte de la institución que justificó el desarrollo de la iniciativa presentada, o bien, qué análisis de información o realidad fundamentó el diseño y ejecución de la iniciativa.</i>
Origen de la iniciativa	¿De quién/es surge la idea o necesidad de llevar a cabo la iniciativa? <i>Indicar si la iniciativa surge por decisión del propio servicio (dirección, equipo específico, entre otras), o bien, fue una propuesta de los/as funcionarios/as.</i>
Breve Descripción	¿En qué consistió la iniciativa? <i>Indicar los elementos principales que ayuden a entender, en toda su dimensión la iniciativa desarrollada. No se considerarán medidas relativas a información y difusión solamente.</i>
Contexto	¿Es una iniciativa que se implementa por primera vez el año 2010 o es parte de acciones ya desarrolladas por el servicio en años anteriores? <i>Señalar si la iniciativa presentada forma parte de un programa, proyecto o acción desarrollada por el servicio en años anteriores. No obstante, en ningún caso puede corresponder a una medida que se ha venido implementado de la misma manera por el servicio en distintos años.</i>
Ámbito de Aplicación	¿Dónde se realizó la iniciativa? <i>Indicar si la iniciativa fue desarrollada a nivel nacional, regional, provincial o local según corresponda a la naturaleza del servicio. A nivel regional - según tipo de servicio - deberá indicar si contempló a todas las regiones donde tiene presencia la institución, a algunas regiones, o sólo a la región donde se ubica el servicio.</i>
Cobertura	¿Cuántas personas participaron de esta iniciativa? <i>Indicar cuántas personas participaron de la iniciativa: funcionarios/as, directivos, jefe superior, asociaciones de funcionarios, entre otros.</i>
Periodo de ejecución	¿Cuándo comenzó? ¿Cuándo terminó? ¿Será una iniciativa permanente en el servicio? Fecha de inicio: Fecha de término: Permanente:
Principales resultados	¿Cuáles fueron los principales logros/resultados medibles y/o verificables que se obtuvieron a partir de la iniciativa? <i>Cuáles han sido los productos, mejoras y/o resultados, que han surgido a partir de esta iniciativa. Ser preciso en desarrollar la relación entre la iniciativa y el resultado obtenido. Deben ser resultados medibles y verificables. Si la institución cuenta con alguna evaluación, favor señalar.</i>
Medios de Verificación	¿Qué medios de verificación dan cuenta de la iniciativa realizada? <i>Señalar los medios de verificación de los cuales dispone la institución, respecto a la realización, características y resultados de la iniciativa.</i>

V. CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE EXCELENCIA PARA SERVICIOS POSTULANTES PREMIO VERSIÓN 2010

En caso que el servicio haya postulado al Premio 2010, deberá dar cuenta de los niveles de cumplimiento o de avance de cada uno de los cinco (5) compromisos de excelencia indicados en su postulación el 2010 y también definir, nuevos compromisos de excelencia para el año 2011.

Los compromisos definidos el 2010 y su nivel de cumplimiento son insumos relevantes para el proceso de postulación al Premio 2011.

Los servicios que **NO** hayan postulado al Premio 2010, sólo deberán presentar compromisos de excelencia para el año 2011.

a) Área de Gestión de Usuarios/Participación Ciudadana:

Compromiso:

Señalar brevemente en que consistían los compromisos del servicio, por cada una de las áreas requeridas.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010:

Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.

b) Área Desarrollo de Personas – Buenas Prácticas Laborales:

Compromiso:

Señalar brevemente en que consistían los compromisos del servicio, por cada una de las áreas requeridas.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010:

Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.

b) Área Desarrollo de Personas – Políticas de Gestión de Personas:

Compromiso:

Señalar brevemente en que consistían los compromisos del servicio, por cada una de las áreas requeridas.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010:

Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.

b) Área Desarrollo de Personas – Participación Funcionaria:

Compromiso:

Señalar brevemente en que consistían los compromisos del servicio, por cada una de las áreas requeridas.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010:

Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.

c) No Discriminación:

Compromiso:

Señalar brevemente en que consistían los compromisos del servicio, por cada una de las áreas requeridas.

Grado de Cumplimiento o de Avance 2010:

Señalar el porcentaje/nivel de cumplimiento o de avance, en caso que sea posible medir de esa manera los compromisos definidos. Además, especificar aspectos tales como resultados, logros u otros que permitan conocer el nivel de cumplimiento de lo comprometido. Señalar además, los medios de verificación que dan cuenta de lo realizado, los que deberán estar disponibles para revisión DNSC.

VI. COMPROMISOS DE EXCELENCIA 2011

Las instituciones que postulan al Premio 2011 deberán indicar hasta un máximo de seis (6) compromisos de excelencia, a los cuales, se compromete el servicio en el contexto de mejorar continuamente la gestión institucional. Estos compromisos serán un insumo para el proceso de postulación 2011 y 2012.

Los compromisos deberán circunscribirse a cada una de las tres (3) áreas estratégicas institucionales que a continuación se describen:

- a) Compromisos de Excelencia en Gestión Institucional: El servicio deberá indicar un compromiso en cualquier ámbito de la gestión del servicio que le permita mejorar la gestión y resultados de la institución para entregar mejores servicios a la ciudadanía. *Explicitar un (1) compromiso.*
- b) Compromisos de Excelencia en Gestión de Usuarios. *Explicitar sólo un (1) compromiso para cada ámbito.*
- c) Compromisos de Excelencia en Desarrollo de Personas, específicamente en: (i) Políticas y prácticas de gestión de personas (ii) Buenas prácticas laborales y (iii) Participación funcionaria. *Explicitar un (1) compromiso por cada ámbito.*

Los compromisos que se formulen deben enmarcarse en aquellos aspectos que el servicio ha visto como importantes de incorporar, fortalecer o mejorar en la gestión institucional en los ámbitos definidos anteriormente y, respecto de los cuales, aún no logra niveles de excelencia institucional. Asimismo, deben corresponder a compromisos factibles de ejecutar y que dispongan de recursos para su adecuada implementación.

a) Compromiso en gestión institucional para el año 2011:

Compromiso:

b) Compromiso de gestión de usuarios para el año 2011:

Compromiso:

c) Compromiso de participación ciudadana para el año 2011 (si corresponde):

Compromiso:

Para el caso de instituciones que comprometen Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), en PMG 2011, indicar cómo se incluirá la participación de los usuarios en la evaluación anual de Carta de Compromiso.

d) Compromiso de desarrollo de políticas y prácticas de personas para el año 2011:

Compromiso 2010:

e) Compromiso de buenas prácticas laborales para el año 2011:

Compromiso:

f) Compromiso de participación funcionaria para el año 2011:

Compromiso:

VII. OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA INSTITUCIÓN POSTULANTE

En el último cuadro del formulario de postulación, las instituciones públicas postulantes podrán indicar cualquier observación y/o comentario adicional que se estime pertinente consignar para efectos de la postulación.

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS

VIII. REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

El servicio podrá enviar/adjuntar, como parte anexa a este formulario de postulación, registros gráficos y comunicacionales que den cuenta de lo realizado el año 2010.

Dicho material deberá tener directa relación con alguno de los criterios evaluados en el marco de este Premio y podrán ser remitidos como parte de este formulario (*en forma electrónica*) o físicamente a través de la oficina de partes de la Dirección Nacional del Servicio Civil, dentro de los plazos establecidos para la postulación.

REGISTRO DE ACCIONES DESARROLLADAS

ANEXO

MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS

DESCRIPCIÓN
<p>Para efectos de establecer una política específica de recursos humanos, las instituciones deberán identificar su ámbito, en función de los Ciclos establecidos en el Modelo de Gestión Estratégica de Recursos Humanos, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Ciclo de Corto Plazo (Gestión del Desempeño): Corresponde a los procesos de trabajo habituales de la organización que permiten que los puestos de trabajo estén provistos de manera adecuada, con metas de desempeño y con personas recompensadas para asegurar el logro de los objetivos organizacionales. Tiene por propósito diseñar y promover políticas, desarrollar metodologías y administrar procesos que garanticen el ajuste de las personas a los requerimientos de la organización Algunas temáticas y/o ámbitos de gestión abordados en este ciclo son: Concursabilidad (Ingreso); Reclutamiento y Selección; Elaboración de Perfiles; Inducción; Gestión del Desempeño; Calidad de Vida Laboral.➤ Ciclo de Mediano Plazo (Gestión del Desarrollo): Para asegurar que la organización se encamine a cumplir su misión, y que las personas se preparen para ser competentes en los escenarios futuros. Estamos hablando de desarrollo, basado en los procesos de carrera y capacitación. Su propósito es diseñar y promover políticas, desarrollar metodologías y administrar procesos que permitan formar y desarrollar a las personas para enfrentar los requerimientos estratégicos de la institución y promover paralelamente su desarrollo y empleabilidad. Comprende entre otras temáticas o ámbitos de gestión: Capacitación y Formación; Desarrollo de Carrera; Gestión del Conocimiento; Concursabilidad (Promoción y Tercer Nivel Jerárquico).➤ Ciclo de Largo Plazo (Gestión del Cambio): Para asegurar que la organización cumpla su misión, implica atender en forma permanente las necesidades de crecimiento y cambio individual y organizacional. Considera las relaciones laborales, cultura organizacional, desarrollo organizacional, estilos de gestión. Pretende atender las necesidades de modernización de la gestión de personas y de cambio organizacional que se requieren. Algunas temáticas y/o ámbitos de gestión de personas asociadas a este ciclo son: Clima y Cultura Organizacional; Relaciones Laborales; Comunicación; Estilos de Gestión; Código Buenas Prácticas Laborales; Cambio Organizacional.