

Secretaría de Asuntos Hemisféricos
Departamento para la Gestión Pública
Efectiva
Premio Interamericano a la
Innovación para
la Gestión Pública Efectiva - Edición
2018

FORMULARIO DE POSTULACIÓN "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva-2018"

I. Información General

| | |
|---|---|
| Estado Miembro Postulante: | Chile |
| Institución Pública Postulante: | Servicio de Registro Civil e Identificación |
| Nombre de la Experiencia Innovadora: | Programa de Certificación de Competencias Técnicas para funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro Civil e Identificación |
| Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora: | Desde 2014 |
| Categoría a la que postula: | Innovación en la Gestión del Talento Humano |

II. Breve presentación de la experiencia innovadora

Consiste en un programa de capacitación de 100 horas realizada por universidades de alto prestigio en el país, y que habilita para ocupar cargos técnicos al personal administrativo que cuenta previamente con un elevado conocimiento y experiencia en materias técnicas del Servicio, como por ejemplo dactiloscopia. Este programa ha permitido que el porcentaje de personal técnico se haya incrementado notablemente pasando de un 6,55% (193/2.945) en el año 2013 a un 15,61% (494/3.164) en el año 2017. El objetivo de este programa es que los funcionarios y funcionarias puedan acreditar ante una entidad de formación superior sus competencias técnicas adquiridas mediante la experiencia y conocimientos de materias propias del Servicio, habilitándolos para poder acceder a un crecimiento personal y desarrollo de su carrera funcionaria. De esta forma se logra que personal calificado y experto presente en el estamento administrativo de la institución se encuentre habilitado para desempeñarse como técnicos.

III. Información Institucional

| | |
|--|--|
| Nombre de la Entidad Postulante: | Chile |
| Dirección y Teléfono: | Catedral 1772, Santiago, 56 -2- 226114500 |
| Página Web: | www.registrocivil.gob.cl |
| E-mail: | caraya@registrocivil.gob.cl |
| Nivel Administrativo de la Entidad: | Nivel Nacional |

IV. Información de la Experiencia Innovadora

1. Resumen Ejecutivo

Durante el año 2013, gracias al trabajo desarrollado por el Comité Bipartito de Capacitación del Servicio, compuesto por representantes de la Dirección Nacional y de la Asociación de Funcionarios, se detectó la necesidad de contar con un programa de certificación de competencias de los funcionarios administrativos con larga experiencia en la institución. El objetivo general es que los funcionarios (as) comiencen un proceso de formación y fortalecimiento de Competencias Laborales bajo un enfoque de Gestión por Competencias. Además, de implementar dentro de la Organización un programa de formación y actividades de capacitación para que los funcionarios(as) que no han tenido la oportunidad de acceder a través de la educación formal a obtener un título técnico, puedan actualizar y fortalecer las competencias adquiridas a través de la experiencia laboral y que estas sean certificadas por una entidad de formación superior externa. Objetivos Específicos 1. Reconocer y valorar la experiencia funcionaria desarrollada a lo largo de la carrera funcionaria. 2. Fortalecer, actualizar los conocimientos, habilidades y herramientas asociados a la experiencia laboral de los funcionarios y funcionarias. 3. Certificar las competencias técnicas en habilidades propias del Servicio de Registro Civil e Identificación. Este Programa tiene continuidad. Como ya se indicó, en el año 2013 se capacitaron 59 personas, en el año 2014, 61, en el año 2015, 53, en el año 2016, 69 y en el año 2017, 64. Para el año 2018 se ha planteado actualizar el formato existente. En Anexo N°1 se presenta informe de capacitación realizada en el año 2017. El programa tiene una duración de tres semanas, con una malla de estudio de 100 horas cronológicas de capacitación, distribuidas en módulos tales como Nociones Básicas de D. Administrativo, Estatuto Administrativo, Procedimientos Disciplinarios, Probidad y Transparencia, Introducción al Código Civil, Reforma Procesal Penal, Derecho de Familia, Office, Redacción y Ortografía, Colaboración y Trabajo en equipo, finalizando con la elaboración de un Plan de Acción personal. De esta forma el programa de certificación de competencias ha logrado transformarse en uno de los ejes centrales y estratégicos de la gestión de personas en el Servicio y en un espacio de cooperación entre las autoridades de la institución y Asociación de Funcionarios. El Programa está dirigido a todos los funcionarios y funcionarias que no han tenido la oportunidad de acceder a través de la educación formal a obtener un título técnico. Inicialmente las personas que se encontraban en esta situación alcanzaban aproximadamente las 470, como potenciales beneficiarios. Los criterios de selección del programa son los siguientes: a) Personal del Estamento Administrativo en los grados 18° al 12° b) No estar en posesión de un Título Profesional o Técnico de nivel superior. c) No haber sido sancionado con una medida disciplinaria en los últimos 2 años. d) Encontrarse en Lista 1 de Calificaciones. e) Antigüedad en el Servicio no inferior a 20 años. f) No haber participado en Cursos de Gestión Directiva.

2. Antecedentes

En el año 2013, se detectó que en la institución existía una cantidad importante de funcionarios y funcionarias del estamento administrativo, y que a través de su propio esfuerzo había o estaban logrando obtener títulos técnicos. Sin embargo, existían otro grupo de 470 personas del mencionado estamento que por razones laborales, económicas, o de familia, no habían podido acceder a la educación superior, pero que contaban con una vasta experiencia y con conocimientos profundos en las materias técnico- legales de la institución. Estas personas, pese a su experiencia y a la relevancia de su labor, veían limitado el desarrollo de su carrera funcionaria y el acceso a mejores oportunidades laborales en la institución; es así que para poder habilitar y reconocer a estos funcionarios y funcionarias, el Comité Bipartito de Capacitación Nacional compuesto por representantes de la dirección nacional y de la asociación de funcionarios, acordó desarrollar un proyecto innovador denominado: "Programa de Certificación de Competencias" para funcionarios y funcionarias del Servicio, el cual permite certificar las competencias técnicas de los funcionarios y funcionarias que no han tenido la

oportunidad de acceder a través de la educación formal a obtener un título técnico. El trabajo desarrollado por el Comité Bipartito de Capacitación en conjunto con la Unidad de Capacitación consistió inicialmente en el análisis de factibilidad presupuestaria, diseño de los contenidos del programa, revisión de la información de la dotación para detectar los posibles beneficiarios, optimización de la cobertura en consideración de las restricciones presupuestarias, elaboración de bases y proceso de licitación para adjudicar el programa a alguna institución de estudios superiores debidamente reconocida que garantizara la calidad de los contenidos impartidos. La experiencia piloto permitió capacitar a 59 funcionarios(as) a nivel nacional. Durante 2015, 29 de estas personas pudieron acceder a un contrato como técnico (49,15%).

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada

El "Programa de Certificación de Competencias" se encuentra bajo el marco establecido para la Iniciativa Institucional en la Gestión del Talento Humano, por cuanto está enfocada en la formación y capacitación del funcionario/funcionaria para el ejercicio íntegro de sus funciones en el Servicio, accediendo a mejorar su carrera funcionaria y alternativas de postulación a un mejor grado con la consecuente retribución económica. Es una iniciativa que tiene por finalidad garantizar un manejo adecuado del talento humano (gestión y desarrollo de la persona) en el marco de una administración pública profesionalizada; toda vez que los funcionarios y las funcionarias que no hubieren tenido la oportunidad de acceder a la educación formal previamente, pueden acceder a un proceso de formación y fortalecimiento de sus competencias laborales que les permite certificarlas y optar a ingresar al estamento técnico de la institución lo cual les permite avanzar en su carrera funcionaria y acceder a mejores remuneraciones. Por su parte, el Servicio de Registro Civil e Identificación puede contar con funcionarios más empoderados y comprometidos con su función.

4. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

a. Originalidad

¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora

Se trata de un trabajo en conjunto entre la institución y sus funcionarios(as). Se aplica la gestión por competencias entre el estamento administrativo, en que se encontraban personas de larga permanencia en la institución, pero a las que no se les reconocían sus conocimientos y capacidades. Se trata de un programa permanente de alcance nacional. Las mejoras al desarrollo del programa se van generando en la interacción con los participantes, y el trabajo del Comité Bipartito, de esta forma se ha mejorado incorporando por ejemplo medidas como ; realizar la preparación y ejecución de forma más temprana, la incorporación de un mecanismo formal para desistir en caso que la persona no pudiese asistir al curso, etc.

¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?

No contábamos con antecedentes de experiencias previas, sólo con la intención de reconocer las competencias y habilidades de nuestros(as) funcionarios(as), durante su trayectoria en la Institución. Tampoco estaba el alcance en otras instituciones. Dada esta iniciativa y el intercambio de experiencias entre países latinoamericanos, en junio del año 2015, luego de haber desarrollado los 2 primeros pilotos los años 2013 y 2014, el Servicio de Registro Civil e Identificación recibe una visita de una delegación colombiana, perteneciente a un servicio público de ese país, interesados en conocer cómo se desarrolla esta iniciativa.

b. Impacto Ciudadano

¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos

comparativos.

Los funcionarios(as) que acceden al programa se ven beneficiados porque, al certificar sus competencias, pueden incorporarse a la planta técnica del Servicio. Como indicador cuantitativo está el porcentaje de personas certificadas que pasan a la planta técnica.

¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas.

Todas las iniciativas del Servicio están enfocadas en entregar cada día un mejor servicio a todos los ciudadanos del país, así como a la mejora del bienestar de cada uno de sus funcionarios, por lo que la capacitación y certificación de competencias permitirá tener funcionarios(as) con mayor capacidad para atender consultas en las oficinas presenciales, así como entregar una atención de mayor calidad en general, entre otras mejoras. Este programa contribuirá en el logro del Índice de Satisfacción Neta asociado a la atención presencial, indicador que corresponde a la valorización de la satisfacción que los propios usuarios (ciudadanos) asignan a la institución, en todas las dimensiones del proceso completo de Atención en Oficinas, independiente del trámite que se vaya a realizar. La medición se ejecuta por medio de encuestas a usuarios y es tabulada por una empresa experta licitada para estos efectos, abarcando 4 dimensiones de la Atención en Oficina: Proceso de realización del trámite, la Calidad de Atención recibida por el funcionario(a) (amabilidad, presentación, lenguaje), Preparación de los(as) funcionarios(as) (Conocimiento, capacidad para resolver inconvenientes, para aclarar dudas) y Condiciones Físicas y Ambientación. El ya mencionado Indicador de Satisfacción Neta tiene un alto nivel de cumplimiento a lo largo de los años. 2013, 81.7% 2014, 89.42% 2015, 86.72% 2016, 90.74% 2017, 90,29% En los cumplimientos del canal de atención presencial, y sus altos niveles, existe una clara incidencia de la Calidad de Atención del funcionario(a), donde es la dimensión que presenta el mayor porcentaje de usuarios satisfechos con 95,86% de satisfacción, por otro lado, la dimensión con el menor porcentaje de satisfacción, es la asociada a Condiciones Físicas y de Ambientación de la instalación física, con 74,90%. *Datos promedio de los últimos años.

¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivo? Por favor, explique:

La iniciativa beneficia también a los usuarios y usuarias del Servicio, pues reciben una mejor atención; lo cual se ve reflejado en la medición del Índice de Satisfacción Neta.

c. Replicabilidad

¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?

Este programa es posible de replicar en cualquier institución pública, en que la normativa permita acceder a otro estamento a través de la certificación de las competencias laborales.

¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?

Se debe contar con la participación y compromiso de representantes de la institución y de sus funcionarios y funcionarias. Es necesario también verificar que la normativa vigente relacionada con esta materia facilita el desarrollo de un Programa de Certificación de Competencias.

d. Eficiencia

Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto?

El presupuesto de la iniciativa, considerando tanto el programa con el organismo de educación superior, así como los costos asociados a viáticos y pasajes cuando los funcionarios corresponden a regiones, contempla el 13% del total del presupuesto anual asignado a Capacitación para el Servicio de Registro Civil e Identificación, totalizando el año 2017 un valor de programa que ascendió a US\$ 51.652, con un presupuesto anual de capacitación que ascendió a US\$ 470.259, con ejecución presupuestaria completa. AÑO COSTO INICIATIVA (US\$) PRESUPUESTO ANUAL CAPACITACIÓN (US\$) "INICIATIVA/PRESUP" 2013 58.922 414.598 14,2% 2014 64.205 426.064 15,1% 2015 64.611 439.848 14,7% 2016 55.751 456.562 12,2% 2017 51.652 470.259 11,0% Para el año 2018, el presupuesto asociado a este programa (20 millones de pesos) corresponde a un 6,74% del total asignado al plan de capacitación anual (297 millones de pesos, aproximadamente). En Anexo N°2, se encuentra el Plan de Capacitación 2018 en el cual se incluye la actividad "Certificación de Competencias", con un cupo de 90 personas.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante

Año 2013 - 59 Año 2014 - 61 Año 2015 - 53 Año 2016 - 81 Año 2017 - 64 Desde que comenzó con la etapa piloto, los años 2013 y 2014, y desde que está implementada en el Servicio, a partir del año 2015, se han acreditado en estudios superiores un total de 306 funcionarios, con un nivel promedio de 62 funcionarios por año.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?

Totalmente positiva, dado que ha permitido que los(as) funcionarios(as) adquieran y refuercen conocimientos, los cuales se traducen en la entrega de un servicio de calidad a la ciudadanía. Por otro lado, contribuimos a mejorar su autoestima, reconociendo la importancia de su tarea al interior de la institución, la cual cobra mayor relevancia al ser una entidad de educación superior reconocida por el Estado la que valida y certifica esas competencias.

e. Sustentabilidad de la experiencia

Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En qué consisten esos mecanismos?

En principio fue necesaria una coordinación importante al interior de la institución, con la colaboración de las jefaturas, profesionales y técnicos expertos en materias de Registro Civil; dado que las temáticas impartidas en este programa son principalmente institucionales.

¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?

No existe una normativa, pero sí un reconocimiento institucional, lo que permite dar continuidad a este programa, dado que está instaurado en el colectivo institucional.

Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta

Si bien ha habido cambios de jefaturas en el departamento a cargo del programa, sólo han sido dos los equipos responsables de dar continuidad a esta tarea.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado)

Considerando los buenos resultados obtenidos, durante el presente año se incorporarán mejoras al programa, las cuales se implementarán en la versión del año 2019. En Anexo N°3, se muestra difusión enviada a todos los funcionarios y funcionarias de la institución.

g. Participación Ciudadana

Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique.

Existe un Comité de Capacitación; órgano de carácter bipartito en el cual están representados tanto los funcionarios (as) como la Dirección del Servicio. Es una instancia de participación, concertación y consulta, asesor del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio, en la formulación de políticas, planes y programas de capacitación, mediante la proposición de acciones relativas al perfeccionamiento y desarrollo personal de los funcionarios (as) destinadas a mejorar su desempeño y calidad de vida laboral, en concordancia con los objetivos institucionales.

¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?

El Comité Bipartito de Capacitación buscará medidas para facilitar el acceso de los (as) funcionarios (as) a la capacitación y evitar cualquier tipo de discriminación. También promoverá la realización de las actividades de capacitación dentro de la jornada laboral, con la finalidad de que éstas no interfieran con los derechos maternos ni responsabilidades parentales de los funcionarios participantes.

Por favor, brindar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora

No aplica.

f. Perspectiva de Género y derechos

¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?

El programa contempla dos módulos: Derecho de Familia y Habilidades Sociales y Clima Organizacional, en el cual se abordan los temas de género, igualdad y no discriminación.

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa?

El Servicio tiene a cargo un compromiso de gestión en materia de género, el cual se trabaja directamente con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, por lo cual las acciones que se realizan al interior de nuestra institución cuentan con esa mirada.

¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

Se prestan servicios uniformes.

¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa?¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa?¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas?

La iniciativa se encuentra a cargo del Comité Bipartito de Capacitación, integrado por

representantes de la Asociación de Funcionarios y funcionarias del Servicio de Registro Civil e identificación y por representantes de la Dirección Nacional de la institución y la Unidad de Desarrollo Laboral.

Anexos

Anexo 1:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID704\ResponseID81544ItemID15986GC_Anexo_1_Informe_2017.pdf

Anexo 2:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID704\ResponseID81544ItemID15987GC_Anexo_2_Plan_Capacitacion_2018.pdf

Anexo 3:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID704\ResponseID81544ItemID15988GC_Anexo_3_Difunde_Plan_Capacitacion_2018.pdf

Declaración de los Participantes

La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

| | |
|--|--|
| Nombre del/a Representante Legal: | Jorge Álvarez Vásquez |
| Cargo: | Director Nacional (S) |
| Teléfono: | 56-2-26115001 |
| E-mail: | caraya@registrocivil.gob.cl |
| Nombre de la persona de contacto: | Claudia Araya Fredes |
| Cargo: | Asesora dirección nacional |
| Teléfono: | 56-2-26115001 |
| E-mail: | caraya@registrocivil.gob.cl |

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2018: Si