

ATB.VCS.ACE



MATERIA : **APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN INSTITUCIONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

TIPO DE DOCUMENTO : **RESOLUCIÓN EXENTA**

LUGAR, : **VALPARAÍSO,** 0001 *05.01.2017

FECHA DE TRAMITACIÓN :

PROCEDENCIA : **CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

EMISOR : **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834; Ley N° 19.880 de procedimientos del acto administrativo; Ley 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes; Resolución N° 268 de 2013 del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que delega facultades en ciertas autoridades del Servicio; Instructivo presidencial N° 001 del 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Materias de Gestión de Personas en el Estado; Resolución N°1600 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud del artículo 5° de la ley N°18.575, los servicios públicos pueden dictar instrucciones a través de las cuales, las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y el cumplimiento de la función pública.

Que, en orden a aumentar los niveles de eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones; optimizar los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos estratégicos definidos, y a satisfacer la necesidad que las personas que se incorporan o asumen nuevas funciones, demuestren en un corto plazo, resultados en su propio desempeño y consecuentemente, aporten a la consecución de los resultados de la propia institución, se estima necesario sistematizar las actividades que conforman el procedimiento de inducción institucional de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo.

Que, en este contexto, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas de este Servicio ha elaborado un Manual de Procedimiento de Inducción Institucional que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 001 Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Estado y su respectivo Plan Trienal, y en consideración a las orientaciones que sobre la materia ha entregado la Dirección Nacional del Servicio Civil a los Servicios Públicos, ha de enfocarse en los procesos de retroalimentación de calidad.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

ARTÍCULO 1°: Apruébase el siguiente Manual de Procedimiento de Inducción Institucional para el personal del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

ATB.VCS.ACE

MATERIA : **APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN INSTITUCIONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

TIPO DE DOCUMENTO : **RESOLUCIÓN EXENTA**

LUGAR, : **VALPARAÍSO,**

FECHA DE TRAMITACIÓN :

PROCEDENCIA : **CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES**

EMISOR : **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L N° 29 del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834; Ley N° 19.880 de procedimientos del acto administrativo; Ley 19.891 que crea el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes; Resolución N° 268 de 2013 del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que delega facultades en ciertas autoridades del Servicio; Instructivo presidencial N° 001 del 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Materias de Gestión de Personas en el Estado; Resolución N°1600 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

Que, en virtud del artículo 5° de la ley N°18.575, los servicios públicos pueden dictar instrucciones a través de las cuales, las autoridades y funcionarios deben velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y el cumplimiento de la función pública.

Que, en orden a aumentar los niveles de eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones; optimizar los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos estratégicos definidos, y a satisfacer la necesidad que las personas que se incorporan o asumen nuevas funciones, demuestren en un corto plazo, resultados en su propio desempeño y consecuentemente, aporten a la consecución de los resultados de la propia institución, se estima necesario sistematizar las actividades que conforman el procedimiento de inducción institucional de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo.

Que, en este contexto, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas de este Servicio ha elaborado un Manual de Procedimiento de Inducción Institucional que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 001 Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Estado y su respectivo Plan Trienal, y en consideración a las orientaciones que sobre la materia ha entregado la Dirección Nacional del Servicio Civil a los Servicios Públicos, ha de enfocarse en los procesos de retroalimentación de calidad.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

ARTÍCULO 1°: Apruébase el siguiente Manual de Procedimiento de Inducción Institucional para el personal del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

1. OBJETIVO

El Procedimiento de Inducción Institucional del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), tiene por objeto definir cada una de las actividades asociadas al ingreso y recepción de los nuevos trabajadores/as y funcionarios/as del Servicio, definiendo los plazos, responsables, las herramientas de gestión y los registros que deben utilizarse, todo con respecto a las normas jurídicas que regulan esta materia.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal del Servicio, es decir, dotación de planta, contrata, honorarios y trabajadores sujetos a las normas del Código del Trabajo.

3. REFERENCIAS Y NORMATIVA APLICABLE

- DFL N° 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N° 19.882 del 11/06/2003 que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.
- Resolución N° 1.600 del 30/10/2008 de la Contraloría General de la República.
- Resolución N° 268 del 26/07/2013 del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes que delega facultades en ciertas autoridades y Resolución N° 578 que la modifica.
- Instructivo Presidencial N° 001 del 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Materias de Gestión de Personas en el Estado.
- Orientaciones para la elaboración de procedimientos de inducción para Servicios Públicos, 2016, elaborado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Manual de Inducción para Directivos Públicos, 2014, de la Dirección Nacional del Servicio Civil.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. ABREVIATURAS

CGR: Contraloría General de la República.

DR: Dirección/es Regional/es.

DGDP: Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

LOCBGAE: Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

NC: Nivel Central.

DNSC: Dirección Nacional del Servicio Civil.

PYR: Software Personal y Remuneración.

UGA: Unidad de Gestión Administrativa.

4.2. DEFINICIONES

Agente Inductor: todo funcionaria/o especializado en alguna materia de interés del proceso, que contribuya y/o colabore en el proceso de inducción institucional.

Cargos Directivos: jefes/as superiores de los Servicios, directores/as regionales, jefes/as de departamento/s o jefaturas de niveles estratégicos equivalentes a una jefatura departamental existentes en la estructura del Servicio, cualquiera sea su denominación.

Co-gestión: participación conjunta de todas las personas implicadas en un proceso, que pertenecen a una organización.

Inducción: Herramienta de gestión cuyo objeto es integrar de manera planificada a las personas que ingresan a la organización o que cambian de funciones, para que puedan ejercer adecuadamente su cargo y cumplir con el nivel de desempeño esperado en un tiempo acotado. Se realiza a través de un proceso de acompañamiento, mediante el cual se entrega al trabajador la información necesaria para desempeñarse en forma cómoda y eficaz, para permitirle conocer y comprender los aspectos generales y específicos del trabajo.

Módulo de aprendizaje: conjunto de elementos y contenidos que permiten avanzar a un estudiante o aprendiz por medio de una ruta estructurada de aprendizaje, mediante la utilización de herramientas tales como charlas, actividades o pruebas.

Re-Inducción: proceso que se aplica de manera sistemática, cuando un funcionario/a o trabajador/a presente ausencias prolongadas (más de 60 días), ya sea por motivos de salud, académicos o externos. Este programa se aplica también en los casos en que el trabajador/a tenga un cambio de funciones o de dependencia (centro de costo).

5. ROLES Y FUNCIONES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

ROLES	FUNCIONES
Jefe Superior del Servicio: Ministro/a Presidente/a del CNCA.	<ul style="list-style-type: none"> - Dictar instrucciones necesarias para el correcto desarrollo de los programas de inducción institucionales. - Aprobar el manual de procedimiento de inducción, así como sus modificaciones.
Subdirector/a Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Dictar instrucciones necesarias para dar cumplimiento a los programas de inducción. - Participar del programa de inducción para cargos directivos.
Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar orientaciones respecto a la formulación y actualización de los distintos programas de inducción. - Generar lineamientos estratégicos respecto a las acciones a tomar con cada programa de inducción implementado. - Revisar y supervisar el desarrollo del proceso de inducción institucional.
Agente Inductor.	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar como contraparte formal del DGDP en el procedimiento de inducción y sus distintos programas. - Coordinar con el encargado de inducción institucional, aquellas instancias de instrucción que corresponde a su área de especialidad. - Orientar y resolver consultas generales de los nuevos miembros del Consejo que estén bajo su competencia. - Compartir experiencias y conocimientos con el/la nuevo funcionario/a o trabajador/a del Consejo. - Recibir al nuevo funcionario/a o trabajador/a y presentar con su equipo y jefatura directa. - Coordinar junto al encargado de inducción institucional las distintas respuestas y requerimientos del nuevo funcionario/a o trabajador/a.
Nuevo Funcionario/a o Trabajador/a.	<ul style="list-style-type: none"> - Comprometerse con el desarrollo del programa y el aprendizaje. - Asistir y realizar cada una de las actividades contenidas en el programa de inducción. - Participar de las instancias de retroalimentación y evaluación.
Jefatura Directa (del nuevo ingreso).	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en las instancias de inducción correspondientes. - Orientar al nuevo funcionario/a o trabajador/a respecto a las funciones y responsabilidades del cargo que asumirá. - Entregar al nuevo funcionario/a o trabajador/a las herramientas e instrumentos necesarios para el desempeño de su cargo. - Presentar al nuevo funcionario/a o trabajador/a las metas y los desafíos propuestos para el desempeño del cargo a asumir.
Encargado de Inducción.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y ejecutar los distintos programas de inducción. - Planificar la ejecución de los programas de inducción. - Controlar e informar respecto a los indicadores de gestión del proceso de inducción. - Elaborar informes de gestión anuales de los distintos programas de inducción. - Elaborar informes de resultados de evaluación semestrales. - Actualizar el contenido y material del portal Moodle. - Actualizar y modificar anualmente el manual de procedimientos y los programas de inducción. - Coordinar su trabajo con el equipo de dotación, para verificar los nuevos ingresos o cambios de centro de costo de los trabajadores/as del Consejo.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El proceso de inducción del CNCA contempla la realización de dos programas presenciales mediante los cuales se pretende socializar, orientar y fidelizar a los nuevos funcionarios/as y/o trabajadores/as del Servicio, más un programa alternativo de acceso digital. En adelante, se describen las actividades a realizar para cumplir con los siguientes Programas de Inducción:

- 1) Programa de Inducción Transversal
- 2) Programa de Re-Inducción
- 3) Programa de Inducción Digital

Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que el presente procedimiento debe complementarse con un Programa de Inducción para cargos de nivel directivo, lo cual constituye un objetivo prioritario, que debe enmarcarse en las directivas, que actualmente está generando la DNSC.

6.1 PROGRAMA DE INDUCCIÓN TRANSVERSAL

El Programa de Inducción Transversal es un proceso progresivo de formación y aprendizaje que deben cumplir tanto los funcionarios/as como los trabajadores/as, cualquiera que sea su calidad jurídica, estamento o dependencia, que ingresen por primera vez al Servicio. Su aplicación es indispensable para el desarrollo del capital humano en el CNCA y contribuye de manera significativa al cumplimiento de la misión institucional.

El Programa de Inducción Transversal, está compuesto por un conjunto de actividades que procuran una incorporación efectiva de las personas a nuestra organización, y al cumplimiento de sus funciones.

El Programa se ejecuta de manera bimensual y comprende las siguientes fases:

6.1.1 FASE DE PLANIFICACIÓN

Esta fase tiene como finalidad dar consistencia al proceso de inducción, estableciendo los compromisos, plazos, responsables y costos asociados para lograr una correcta ejecución de las actividades vinculadas. Esta fase es la etapa de preparación y coordinación del proceso.

La realización de esta etapa conlleva la ejecución de las siguientes actividades:

6.1.1.1 Designación de agentes inductores de cada departamento o centro de costo

Al inicio de cada año, el DGDP, por medio del Encargado de Inducción, a través de un memorándum, debe solicitar a los distintos centros de costos, la designación de una contraparte formal en calidad de Agente inductor.

El Agente Inductor debe ser un/a funcionario/a con experiencia y conocimiento en el área de su competencia.

El funcionario/a que asuma esta calidad debe ser designado por la jefatura del centro de costo respectivo a más tardar el decimoquinto día hábil de enero de cada año e informar de ello al DGDP. El Encargado de Inducción debe tomar contacto con el/la persona designado/a para efectos de coordinar una charla de capacitación relacionada con el proceso de inducción y sus distintos programas.

6.1.1.2 Identificación de nuevos ingresos:

El último día hábil de cada mes, el Encargado de Inducción recibe del Equipo de Presupuesto y Dotación del DGDP, mediante correo electrónico, la planilla de nuevos ingresos.

6.1.1.3 Selección de grupos:

Teniendo la planilla de ingresos, el Encargado de Inducción, procede a generar las nóminas de participantes en el proceso, para ello deberá seleccionar grupos objetivos verificando la fecha de ingreso o inicio de funciones y definiendo el área o departamento al que pertenece.

6.1.1.4 Verificación de material

El Encargado de Inducción debe periódicamente revisar el material disponible relacionado con inducción. Para estos efectos debe: almacenar digitalmente, de manera segura, toda la

documentación legal relevante al ingreso; coordinar con el Departamento de Comunicaciones la elaboración o actualización de dos materiales de uso audiovisual, uno que tenga relación con el giro del Servicio (video de presentación institucional) y un segundo video de saludo y bienvenida de parte del Ministro/a Presidente/a del Consejo.

6.1.1.5 Coordinación para la ejecución del proceso de inducción:

Cada vez que se deba iniciar un proceso de inducción transversal, el Encargado de Inducción Institucional debe tomar contacto con los agentes inductores que se vinculen con los grupos de ingreso reconocidos con antelación.

La coordinación puede ser realizada presencialmente, con el objeto de formalizar los acuerdos mediante acta firmada, en la cual se defina: un cronograma del proceso, tópicos a abordar, lugar de realización (zócalo, Centex, casino, oficina u otro), duración y responsables. Junto con ello el Encargado de Inducción debe hacer entrega de lista de materiales necesarios para el ingreso de un nuevo trabajador. (Ver **anexo n°12.3**)

6.1.2 FASE DE EJECUCIÓN

La fase de ejecución está compuesta por tres etapas, las cuales abordan la realización del programa, enfatizando la coordinación y el trabajo conjunto entre el agente inductor y el Encargado de Inducción Institucional. Las etapas y sus correspondientes actividades se detallan a continuación:

6.1.2.1 Etapa de recepción

Todo programa de inducción comienza su ejecución con la etapa de recepción. El propósito de esta etapa consiste en proveer de una instancia al/la nuevo/a integrante, en la que pueda socializar, conocer e integrarse con las personas que forman parte de su equipo de trabajo y de la organización. Esta etapa consta de las siguientes actividades:

6.1.2.1.1 Bienvenida y presentación

Previa coordinación con el Encargado de Inducción Institucional, el agente inductor establecido para cada centro de costo, se encarga de recibir, el primer día de trabajo, al nuevo/a funcionario/a trabajador/a y brindarle un breve recorrido por la institución. Posteriormente, el agente inductor deberá guiar al nuevo/a funcionario/a o trabajador/a a su lugar de trabajo y presentarlo a sus compañeros/as y a su jefatura directa.

6.1.2.1.2 Ubicación en el puesto de trabajo y entrega de materiales

Cuando el nuevo integrante del equipo ha sido presentado, el agente inductor debe acompañarlo y ubicarlo en su puesto de trabajo. Junto a ello, le debe enseñar el manejo del correo institucional, el uso de intranet y de la página institucional. Asimismo, le debe hacer entrega de los artículos y elementos necesarios para el desempeño de sus labores (materiales de oficina u otros), y explicar el procedimiento con que deben solicitarse cuando se agoten.

6.1.2.1.3 Firma del compromiso de asistencia y participación

El agente inductor de cada centro de costo debe entregar al nuevo integrante de la institución, la carta de compromiso de participación, (ver **anexo n°12.1**) en la que se establece la responsabilidad de asistir y participar de las acciones o actividades que componen el programa de inducción institucional. Firmada la carta, debe ser entregada al Encargado de Inducción el primer día en que inicia sus funciones.

6.1.2.1.4 Enrolamiento

Cuando la carta de compromiso de participación es entregada al Encargado de Inducción, éste procede a comunicar el ingreso del nuevo funcionario, al Equipo de Jornada Laboral, para que pueda ser ingresado al sistema del reloj control, para proceder con el enrolamiento.

6.1.2.2 Etapa de inducción general

La etapa de inducción general, tiene por objeto entregar contenidos de relevancia institucional, mediante la realización de cuatro presentaciones denominadas "módulos de aprendizaje", los cuales son enumerados y se les asigna un título que hace referencia a la materia que tendrá que abordar. Mediante la realización de los distintos módulos de aprendizaje se espera poder alinear y fidelizar al nuevo personal del CNCA conforme a las directrices o lineamientos institucionales;

como también orientar y dar a conocer preceptos legales de relevancia para el cumplimiento de la función pública.

La etapa de inducción general se realiza en dos medias jornadas y cada módulo de aprendizaje tendrá una duración mínima estimada de dos horas, pudiendo de esta manera realizarse 2 módulos cada día.

6.1.2.2.1 Confirmación de asistencia

Previo a la realización de la actividad, el Encargado de Inducción debe enviar un correo electrónico a todos los nuevos miembros del consejo que deban iniciar el programa, con el objeto de comunicar el cronograma definitivo y el lugar en que se realizará la primera jornada de inducción.

6.1.2.2.2 Realización de primera jornada

Al dar comienzo a la primera jornada de inducción se presenta un video institucional, en el cual se representa de manera gráfica, la gestión y el quehacer del CNCA. Éste video contiene el saludo de la autoridad máxima vigente, la que también puede acudir de manera presencial y brindar la bienvenida al nuevo personal entrante.

Durante la primera jornada se desarrollan los dos siguientes módulos de aprendizaje:

- **El módulo I “Bienvenidos/as al CNCA”**

Este módulo es dictado por el Encargado de inducción y en él se presentan materias tales como: la historia, misión, organigrama institucional, dotación y presupuesto del Servicio, metas e incentivos institucionales (PMG y CDC), entre otras.

- **Módulo II “Derechos y Deberes”**

La realización del módulo número II está a cargo de un agente inductor designado por el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas. En este módulo se abordan tópicos relacionados con los derechos funcionarios, tales como capacitación, derechos patronales, feriados y permisos; así como los deberes de todo funcionario contenidos en leyes y normas generales aplicadas a la función pública como el Estatuto Administrativo, la LOCBGAE, normas sobre el cumplimiento de jornada laboral, el uso del módulo web y las instrucciones dictadas para la realización del trabajo extraordinario.

6.1.2.2.3 Firma de Asistencia

Al terminar cada jornada, el Encargado de Inducción Institucional debe solicitar la firma de una ficha de asistencia. (Ver **anexo n°12.2**) La firma de este documento es de importancia para la institución ya que constituye un insumo importante en la generación de estadística e indicadores.

En caso de que un funcionario/a no asista a uno de los módulos dictados en esta jornada, el Encargado de Inducción debe hacer envío de un correo electrónico al funcionario/a con copia a su jefatura, indicando que en virtud del compromiso de participación firmado (ver **anexo n°12.1**), queda citado automáticamente (y de manera obligatoria) a la próxima dictación del módulo en el que se ausentó.

6.1.2.2.4 Aplicación de lista de control

Confirmada la asistencia de los presentes, el Encargado de Inducción Institucional hace entrega de un documento el cual se denomina “lista de control de ingreso” (ver **anexo n°12.3**). Este documento tiene por objeto entregar información relevante respecto a las condiciones mínimas de ingreso a un puesto de trabajo.

Junto con ello, el Encargado de Inducción debe verificar que el personal asistente se encuentre enrolado, de no ser el caso, debe coordinar el enrolamiento con el equipo de jornada laboral.

6.1.2.2.5 Realización segunda jornada

La segunda jornada de inducción está compuesta por los dos siguientes módulos, que abordan de manera transversal materias de relevancia organizacional:

- **Módulo III “Beneficios Institucionales”**

Este módulo está a cargo de un agente inductor designado por el Servicio de Bienestar, quien se encarga de fidelizar y orientar respecto a las materias de su competencia, abordando la historia, misión y visión del Servicio de Bienestar, la estructura u organigrama del equipo, una explicación

sobre el proceso de afiliación, y, finalmente, una presentación de los beneficios existentes y cómo éstos son administrados.

Complementariamente a esta presentación, la encargada de Higiene y Seguridad dicta la charla ODI (obligación de informar).

- **El Módulo IV “Remuneraciones”**

Este módulo es presentado por un agente inductor del Departamento de Administración y Finanzas y considera contenidos tales como: explicación del proceso de pago, de la liquidación de sueldo, descuentos previsionales, incentivos monetarios y procedimiento de licencias médicas.

El Encargado de Inducción puede, en todo momento, complementar la presentación del agente inductor, enseñando el manejo del módulo web y su incidencia en el proceso de pagos para el caso de los trabajadores a honorarios.

6.1.2.2.6 Firma de Asistencia

Al terminar la jornada, el Encargado de Inducción Institucional debe solicitar la firma de una ficha de asistencia (ver **anexo n°12.2**), que constituye un insumo importante en la generación de estadística e indicadores.

En caso de que un nuevo integrante no asista a uno de los módulos dictados en esta jornada, el Encargado de Inducción le debe hacer envío de un correo electrónico con copia a su jefatura, indicando que “en virtud del compromiso de participación firmado” (ver **anexo n°12.1**), queda citado automáticamente (y de manera obligatoria) a la próxima dictación del módulo en el que se ausentó.

Junto a ello, el encargado de inducción debe verificar que el personal asistente se encuentre enrolado, de no ser el caso procede a coordinar el enrolamiento con el Equipo de Jornada laboral.

6.1.2.3 Etapa de inducción específica

La etapa de inducción específica se desarrolla de manera conjunta entre el agente inductor designado de cada centro de costo y el Encargado de Inducción Institucional. Esta etapa tiene por objeto fidelizar, orientar y entrenar al nuevo/a funcionario/a o trabajador/a, presentando distintos tópicos de relevancia para el cumplimiento de los objetivos departamentales como también para dar cumplimiento de la función encomendada.

La duración de esta actividad es definida por cada centro de responsabilidad, mientras que la coordinación de la misma está a cargo del agente inductor designado. Sin perjuicio de lo anterior, la inducción específica debe ser realizada obligatoriamente durante la primera semana laboral del nuevo integrante. Esta etapa cuenta con las siguientes actividades:

6.1.2.3.1 Coordinación con agente inductor

Al momento de realizar la jornada de inducción específica, el Encargado de Inducción Institucional debe tomar contacto con los agentes inductores que se vinculen con los grupos de ingreso. La actividad debe ser realizada conforme al cronograma acordado previamente (punto 5.1.1.1.5). Cualquier cambio al cronograma de la actividad debe ser informado con al menos 3 días de anticipación.

La participación del agente inductor en la inducción específica sólo se limita al ámbito de coordinación y supervisión, ya que, como se plantea, el programa de inducción institucional es un proyecto cogestionado en pro del desarrollo y el mejoramiento institucional.

6.1.2.3.2 Presentación “Función y Estructura” del Centro de Costo

Cada departamento tiene la obligación de presentar a cada nuevo funcionario/a o trabajador/a que ingrese al Consejo, los aspectos más relevantes de la unidad a la que ingresa, ya sea: la función, los objetivos, su estructura y organigrama, autoridades, contrapartes más influyentes, flujos de información y relación formal, entre otros.

6.1.2.3.3 Presentación “Plan de gestión o Cronograma de trabajo”

Junto con la presentación de los aspectos más relevantes del centro de costo, se expone al nuevo integrante, un plan de gestión o un cronograma del trabajo. En caso de que no existan dichos

documentos, se le indican las fechas más relevantes y los hitos importantes en los que el departamento debe enfatizar sus gestiones.

6.1.2.3.4 Retroalimentación individual y resolución de consultas

Una vez terminadas las ponencias, se debe generar una instancia de preguntas y respuestas, con las que el nuevo funcionario/a o trabajador/a puede resolver interrogantes relacionadas con el tema, o bien solucionar dudas de interés personal.

6.1.2.3.5 Firma de Asistencia

Al terminar la jornada, el Encargado de Inducción Institucional solicita la firma de una ficha de asistencia (ver **anexo n°12.2**), la cual constituye un insumo importante en la generación de estadística e indicadores estratégicos.

En caso de que un nuevo integrante no asista a uno de los módulos dictados en esta jornada, el Encargado de Inducción debe enviar un correo electrónico al funcionario/a o trabajador/a con copia a su jefatura, indicando que en virtud del compromiso de participación firmado (ver **anexo n°12.1**), queda citado automáticamente (y de manera obligatoria) a la próxima dictación del módulo en el que se ausentó.

6.1.3 FASE DE EVALUACIÓN

La Fase de evaluación constituye una parte fundamental del programa de inducción institucional, dado que permite valorizar los resultados obtenidos, conocer la satisfacción del usuario, valorizar y verificar la claridad y calidad de los contenidos presentados. Para que dicha información genere un valor estratégico, es necesaria la aplicación de distintas herramientas de evaluación. Cada herramienta se vincula con una etapa, las que se describen a continuación:

6.1.3.1 Etapa de evaluación de satisfacción

El concepto de satisfacción está habitualmente enlazado al término de calidad. Desde la perspectiva del proceso de inducción, la medición de la satisfacción busca valorizar la percepción del usuario interno respecto a la inducción para diseñar e implementar posibles mejoras.

6.1.3.1.1 Aplicación de encuesta

La satisfacción del usuario interno se evalúa a través de una encuesta, la que debe ser enviada a cada participante mediante correo electrónico en un correo tipo y con la dirección URL, de acceso directo para completar la encuesta. Cuando exista algún impedimento y no pueda ser factible responder la encuesta por medio de esta vía, el encargado de inducción debe enviar la encuesta en formato físico adjunto a un memorándum conductor, el cual debe señalar el plazo y las formalidades para su entrega.

La encuesta de satisfacción aborda puntos tales como: calidad de la presentación, infraestructura y materiales de apoyo, satisfacción personal y experiencia, calidad de coordinación y logística de la actividad. Para más detalles ver **anexo n°12.4**.

6.1.3.2 Etapa de evaluación de aprendizaje

Para valorizar la calidad de los contenidos entregados y los materiales de apoyo que se han otorgado en cada módulo de aprendizaje, se aplica una prueba que busca revelar la claridad con la cual se entregaron los contenidos.

6.1.3.2.1 Aplicación de prueba

Para medir el aprendizaje se aplica una breve prueba de selección múltiple, la cual debe ser enviada como dirección URL mediante correo electrónico una vez terminado el último módulo de la inducción general.

En el correo se indican las formalidades sobre la evaluación. Cuando exista algún impedimento y no pueda ser factible el desarrollo de la prueba por medio de esta vía, el Encargado de Inducción debe enviar el documento de evaluación en formato físico adjunto a un memorándum conductor, el cual debe indicar el plazo y formalidades para su entrega.

6.1.3.3 Etapa de evaluación de transferencia

En la evaluación de transferencia (aplicabilidad), se mide el grado en que los conocimientos y las competencias aprendidos durante el programa de inducción, han sido transferidos al puesto de trabajo y contribuido a un mejor desempeño.

Esta etapa concluye con el registro y análisis de resultados, y contempla las acciones que deben ser realizadas en el tratamiento de la información generada en el proceso evaluativo.

6.1.3.3.1 Aplicación de herramienta de evaluación

Entre los instrumentos que se recomiendan para realizar la evaluación de transferencia, se encuentran: Cuestionario, Observación del Desempeño, Muestra de Trabajo y Entrevistas o Grupo Focal.

La herramienta a seleccionar depende del tipo de objetivo de desempeño. Si éste es fácilmente observable, es recomendable utilizar la "Observación del Desempeño". Si por el contrario, el objetivo de desempeño no es fácilmente observable se recomienda utilizar una "Muestra de Trabajo". Ahora bien, si la utilización de estos instrumentos obstruye en alguna medida el desarrollo de las funciones habituales del equipo, se recomienda aplicar el "Cuestionario" sugerido (ver **anexo n°12.5**). Por otra parte se adjunta como anexo, algunas orientaciones realizadas por la DNSC sobre la aplicación de los distintos instrumentos para la medición de la transferencia (ver **anexos de n°12.6 -12.8**).

6.2 PROGRAMA DE RE-INDUCCIÓN

Debe implementarse un programa de re-inducción, cuando un funcionario/a o trabajador/a se ausenta de manera prolongada (más de 60 días) por motivos, de salud, académicos o externos. Este programa de inducción también se aplica a funcionarios/as o trabajadores/as que tengan un cambio de funciones o dependencia (centro de responsabilidad o departamento).

El programa de re-inducción es un proceso cogestionado entre el Encargado de Inducción Institucional y el agente inductor designado por cada centro de costo. Comprende las siguientes fases:

6.2.1 FASE DE PLANIFICACIÓN

Esta fase tiene como finalidad dar consistencia al proceso completo de re-inducción, estableciendo los compromisos, plazos, responsables y costos asociados, para lograr una correcta ejecución de las actividades contempladas y de esta manera recibir de buena forma a los funcionarios/as y trabajadores/as que se reintegren al CNCA. Esta fase cuenta con las siguientes etapas:

6.2.1.1 Etapa de preparación y coordinación

En la etapa de preparación y coordinación se busca establecer el marco general para la realización de una re-inducción acorde a las demandas y particularidades de cada caso. Comprende las siguientes actividades:

6.2.1.1.1 Identificación de los re-ingresos

Al finalizar cada mes, el encargado de inducción solicita, mediante correo electrónico, la información relacionada con comisiones de estudio al extranjero, licencias médicas prolongadas (pre y postnatal u otras), y los cambios de lugar de desempeño o de dependencias, a los funcionarios expertos en las distintas áreas (dotación y nombramientos).

6.2.1.1.2 Verificar información de re-ingreso

Con dichos insumos, el Encargado de Inducción Institucional, completa la planilla de seguimiento, la cual es utilizada como una herramienta de control. En ella, se señalan los motivos del re-ingreso, y la fecha del re-inicio de funciones y el centro de costo al que pertenece.

6.2.1.1.3 Coordinación con agente inductor designado

Una vez identificados los re-ingresos, el Encargado de Inducción debe tomar contacto con el agente inductor correspondiente y establecer una reunión en la que se fije un cronograma de acciones a seguir para dar cumplimiento al programa de re-inducción.

6.2.2 FASE DE EJECUCIÓN

La fase de ejecución está compuesta por dos etapas: la recepción y la inducción especial. Dichas etapas son ejecutadas por el agente inductor correspondiente. El programa de re-inducción enfatiza la gestión y la realización de actividades a corto plazo, es por ello que este programa se caracterizará por abordar individualmente la reinserción del funcionario/a o trabajador/a que reingrese al Consejo, pudiendo de esta manera resolver de mejor forma las dudas o consultas que éste plantee en su retorno.

6.2.2.1 Etapa de recepción

La etapa de recepción tiene por objeto establecer una instancia de acogida al trabajador/a que se reincorpora a sus funciones, después de haberse ausentado por un periodo extenso de tiempo, debiendo realizarse las siguientes actividades:

6.2.2.1.1 Bienvenida y presentación

Previo coordinación con el Encargado de Inducción Institucional, el agente inductor establecido de cada centro de costo, se encarga de recibir al nuevo/a funcionario/a trabajador/a, de guiar a éste a su lugar de trabajo y finalmente de presentarlo a sus compañeros/as y con su jefatura directa.

6.2.2.1.2 Ubicación en el puesto de trabajo y entrega de materiales

Cuando se reincorpore un integrante al equipo, el agente inductor debe acompañarlo y ubicarlo en su puesto de trabajo, procurando que éste cuente con todos los materiales necesarios para la realización de sus funciones y/o tareas habituales.

6.2.2.2 Inducción Especial

El agente inductor del centro de responsabilidad correspondiente, debe desarrollar una actividad de inducción especial que aborde materias relacionadas con la unidad y la institución.

Esta instancia puede ser desarrollada individualmente o de manera grupal, dependiendo de la cantidad de reinducciones demandadas. Para la realización de esta actividad se sugiere dedicar al menos una jornada de 2 horas.

Dentro de los puntos a abordar en esta actividad se encuentran los siguientes:

- Actualización y avances normativos que inciden en el funcionamiento de la entidad, del sector y del área a la cual pertenece el funcionario/a o trabajador/a.
- Actualización respecto a cambios de jefatura interna, orgánica institucional o contrapartes habituales.
- Actualización respecto a cambios de lineamientos estratégicos tales como: la redefinición de la misión institucional, establecimiento de metas y procedimientos, determinación de indicadores de gestión, entre otros.
- Actualización respecto a cambios más operativos tales como la simplificación de trámites, requisitos para el diseño de proyectos y cambios en los sistemas de información.
- Revisión, renovación y afianzamiento de los valores que han de sustentar la prestación del servicio público.

6.3 PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA CARGOS DIRECTIVOS

El Programa de Inducción para Cargos Directivos es un proceso progresivo de formación y aprendizaje que deben cumplir tanto los funcionarios/as que ingresen a la institución o perteneciendo a ella, asuman la calidad jurídica de planta o contrata, con funciones directivas. Excepcionalmente, también es aplicable a aquellas personas contratadas a honorario y que asuman la calidad de agente público.

La realización de este programa tendrá como objetivo orientar y preparar de manera general a las nuevas jefaturas que ingresen al CNCA.

6.3.1 FASE DE PLANIFICACIÓN

En razón de la necesidad de que las personas que asuman cargos directivos comiencen a desarrollar sus funciones en forma inmediata, este programa tiene por objeto, obtener en forma concisa, la orientación y entrenamiento del nuevo funcionario/a en materias relacionadas a gestión de personal, gastos y presupuesto, como también lo referido a la planificación estratégica institucional.

Esta fase contempla la preparación, coordinación y la definición de el/los participante/s de la actividad. Involucra las siguientes actividades:

6.3.1.1 Identificación de nuevos ingresos

Es responsabilidad del Encargado de Inducción Institucional, identificar los/as funcionarios/as que deberán asistir a este programa especial de inducción. Para ello, éste debe coordinarse con el personal a cargo de dotación y nombramientos, quienes entregan la información del nuevo funcionario directivo, como nombre, centro de costo y fecha de inicio de funciones.

6.3.1.2 Coordinación de la actividad de inducción

Cuando el funcionario/a con funciones directivas, sea identificado, el encargado de inducción debe coordinar la realización de una jornada de inducción presencial con los agentes inductores correspondientes. Se recomienda que la actividad sea realizada durante la primera semana en que el/a funcionario/a haya ingresado al Servicio o asumido las funciones directivas.

El Encargado de Inducción debe enviar la propuesta de cronograma a cada uno de los agentes inductores requeridos mediante correo electrónico, aclarando los tiempos de acción y contenidos a abordar por cada jefatura.

6.3.2 FASE DE EJECUCIÓN

La fase de ejecución, implica la participación activa y coordinada de las jefaturas que se señalan a continuación, las cuales cumplen un rol fundamental, al ser designados como agente inductor. La fase de ejecución del programa de inducción para cargos directivos, estará constituida únicamente por la etapa de realización.

6.3.2.1 Etapa de Realización

La etapa de realización involucra como actividad, tanto a la ejecución de la presentación como la entrega de material y herramientas necesarias para la gestión directiva dentro del Consejo.

6.3.2.1.1 Ejecución de la actividad

Cuando el Encargado de Inducción haya recibido la confirmación de asistencia de todas las contrapartes, se desarrolla la actividad de inducción conforme al cronograma entregado. Se sugiere que el esquema general sea el siguiente:

Jefatura del Dpto. de Planificación y Presupuesto:

Está a cargo de presentar contenidos estratégicos y exponer los lineamientos estratégicos del Servicio.

Jefatura del Dpto. de Administración y Finanzas:

Está a cargo de presentar y explicar los procesos de: gestión de adquisiciones y pago de remuneraciones, entre otros procesos que se relacionen con el desempeño de su función.

Jefatura del Dpto. de Gestión y Desarrollo de las Personas:

Está a cargo de presentar contenidos relacionados con gestión de equipos, derechos y deberes (jornada laboral, permisos administrativos, feriado legal, entre otros), uso del módulo web, gestión del desempeño, entre otros.

6.3.2.1.2 Entrega de material y herramientas para la gestión directiva

Una vez terminada la actividad, el Encargado de Inducción entrega a la/s nueva/s jefatura/s el manual de inducción para directivos públicos, que es elaborado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, y que cuenta con todos los contenidos necesarios para que un directivo pueda aprender o profundizar sobre los conocimientos de la Administración Pública. Junto con ello se entrega (si corresponde) alguna otra herramienta de gestión, que pueda contribuir al desempeño de la función directiva dentro del consejo.

6.3.3 FASE DE SEGUIMIENTO

La fase de seguimiento del programa de inducción para cargos directivos permite identificar y analizar las consultas pendientes que posean las nuevas jefaturas, como también verificar la existencia de condiciones que puedan obstaculizar el desempeño efectivo y exitoso del cargo. Esta fase involucra una etapa consultiva:

6.3.3.1 Etapa Consultiva

El Encargado de Inducción Institucional, es el responsable de la ejecución correcta de esta etapa, y considera la actividad de consulta, posterior a la realización de la actividad.

6.3.3.1.1 Consulta ex-post

Transcurrida una semana desde la realización de la actividad de inducción, el Encargado de Inducción Institucional debe realizar un primer contacto con la nueva jefatura correspondiente mediante correo electrónico, consultando respecto a la existencia de dudas sobre el proceso, en las que se le pueda brindar alguna orientación que contribuya al desempeño de su función directiva.

Un segundo contacto de seguimiento debe ser realizado pasada una segunda semana, con el objeto de corroborar que no existan dudas, consultas o problemas que afecten a la nueva jefatura.

6.4 PROGRAMA DE INDUCCIÓN DIGITAL

El CNCA cuenta con un programa especial de inducción, el cual será desarrollado bajo la modalidad e-learning por medio de la Plataforma Moodle. Este programa es aplicable a todas las personas que no puedan asistir al programa de inducción tradicional, ya sea por motivos de salud, distancia o elementos físicos; dichos motivos deben ser justificados formalmente con el Encargado de Inducción Institucional.

Este programa está disponible para todo el personal del CNCA, y tiene por objetivo facilitar la incorporación y adaptación de los nuevos funcionarios/as y trabajadores/as, a modo de comprometerlo de mejor manera con su desempeño, con su equipo de trabajo, con su institución y con la función pública.

6.4.1 FASE DE PLANIFICACIÓN

El Encargado de Inducción Institucional del CNCA es responsable de la mantención y actualización del contenido disponible en el portal, así como también de otorgar y administrar las cuentas de acceso al Portal Moodle de inducción institucional cuando así se requiera y conforme a cada caso. Sin perjuicio de ello, el contenido del programa está disponible para todos los miembros del CNCA.

La aplicación de este programa constituye una alternativa, y obedece a casos excepcionales, constituyendo un plan acción ante los requerimientos.

6.4.2 FASE DE EJECUCIÓN

La fase de ejecución del programa de inducción digital tiene una duración estimada de tres semanas, y se aplica bajo la modalidad de “libre desarrollo”, esto quiere decir, que el usuario puede decidir el tiempo a destinar por cada módulo o material de estudio libremente. Sin perjuicio de lo anterior, la obligatoriedad de cumplir con las evaluaciones es un requisito para dar por terminado el programa.

6.4.2.1 Acceso al Portal Moodle

El Encargado de Inducción Institucional es el responsable de otorgar los datos de acceso (usuario y contraseña) ante cualquier requerimiento. Dicho requerimiento debe ser solicitado de manera formal, mediante correo electrónico y una vez recibido el requerimiento el Encargado de Inducción hace envío del link o URL de ingreso al portal más los datos de acceso correspondientes. Con dichos datos el usuario ingresa al portal, y revisa cada uno de los contenidos disponibles, en el curso de inducción.

6.4.2.2 Estructura del programa

El programa se compone de tres módulos de aprendizaje que consideran los siguientes contenidos:

I Módulo “Contexto Institucional”:

Introducción; Misión institucional; Antecedentes de la institución; Institucionalidad Cultural; Política Cultural 2011 -2016; Organigrama; Órganos del CNCA.

II Modulo “Función Pública”:

Normas generales y específicas de los funcionarios(as) y trabajadores(as) públicos; Prohibiciones e Incompatibilidades; Evaluación de desempeño; Responsabilidad administrativa; Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG; Convenio de Desempeño Colectivo CDC.

III Modulo “Derechos Funcionarios”:

Jornada de trabajo; Remuneraciones y asignaciones; Derechos funcionarios; Feriados y permisos; Módulo de RRHH; Licencias médicas y prestaciones sociales; Servicio de Bienestar; Asociación de funcionarios; Capacitación.

6.4.2.3 Duración

La persona que se inscriba en el programa de inducción digital, tiene un plazo máximo de tres semanas para desarrollar los tres módulos que conforman el programa. Sin perjuicio de lo anterior, no existe un plazo definido para el desarrollo de cada módulo, por lo que el usuario puede acceder a los tres módulos en un solo día o bien distribuir su aprendizaje durante las tres semanas que tiene como plazo para desarrollar el programa.

6.4.3 FASE DE EVALUACIÓN

Con la finalidad de medir el aprendizaje y la calidad de los contenidos entregados, deberá aplicarse cuestionarios de aprendizaje los que deben ser desarrollados por el usuario una vez que finalice la revisión de los tres módulos que componen el programa de inducción digital.

6.4.3.1 Evaluación de Aprendizaje

La evaluación de aprendizaje se encuentra construida por diez preguntas, las cuales suman contenidos sobre la misión, objetivos, funciones estratégicas, antecedentes históricos, institucionalidad, estructura orgánica, deberes y derechos funcionarios, políticas de recursos humanos, entre otras materias.

La escala de evaluación es del 1.0 al 7.0. La nota mínima para aprobar el programa de inducción es un 4.0. Si la evaluación es inferior, entonces el funcionario/a debe repetir nuevamente los módulos y la evaluación.

6.4.3.2 Evaluación de satisfacción

Al aprobar y finalizar el curso, el usuario debe completar una encuesta de satisfacción sobre el curso del que fue participante. Esta instancia de evaluación es primordial y estratégica para el proceso de inducción, pues permite sumar observaciones y antecedentes de mejora al programa de inducción digital.

7. CONTROL DE REGISTROS

Identificación del Registro	Responsable ¹	ALMACENAMIENTO				Disposición
		Retención	Recuperación /Criterio	Medio Soporte	Lugar y Responsable ²	
Memorándum que solicita designar agentes inductores	Jefatura dpto. GDP	Mientras esté vigente	Por nombre o Fecha	Digital	Repositorio documental GDP /encargado de inducción	Reemplazar con la nueva versión.
Ficha de compromiso de participación	Encargado de inducción	Semestral	Por nombre o Fecha	Digital	Repositorio documental GDP/ encargado de inducción	--

¹ Responsable de la existencia o aprobación del documento

² Responsable de almacenar el registro en el lugar indicado

Sistematización de Encuestas de satisfacción	Encargado de inducción	Semestral	Nombre y N° correlativo	Digital	Repositorio documental GDP /encargado de inducción	Reemplazar con la nueva versión.
Sistematización de Evaluaciones de aprendizaje	Encargado de inducción	Semestral	Nombre y N° correlativo	Digital	Repositorio documental GDP /encargado de inducción	Reemplazar con la nueva versión.
Correos de Seguimiento	Encargado de inducción	Semestral	Por nombre o Fecha	Digital	Repositorio documental GDP /encargado de inducción	--
Acta de acuerdos	Encargado de inducción	Mientras esté vigente	Nombre y N° correlativo	Digital	Repositorio documental GDP	--

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre de Indicador	Fórmula de cálculo	Programa a medir	Breve descripción
Porcentaje de nuevos ingresos que han cumplido con el programa de inducción correspondiente.	$\left(\frac{\text{total de ingresos año t}}{\text{total de personas asistentes al P. de inducción}} \right) \times 100$	Todos los programas	Pretende medir la cobertura y el alcance de los programas de inducción respecto a los ingresos anuales.
Porcentaje de asistentes satisfechos	$\left(\frac{\text{Evaluaciones de satisfacción con resultado Satisfecho} + \text{Evaluaciones de satisfacción con resultado Muy Satisfecho}}{\text{total de evaluaciones de satisfacción realizadas durante año t}} \right) \times 100$	Inducción Transversal; Inducción digital.	Busca medir la satisfacción de los asistentes a los programas de inducción.
Porcentaje de asistentes que se les aplicó evaluación de aprendizaje	$\left(\frac{\text{Total de asistentes con evaluación de Aprendizaje}}{\text{Total de asistentes inducción año t}} \right) \times 100$	Inducción Transversal; Inducción digital.	Su objetivo será medir el alcance y la representatividad de los resultados de la evaluación de aprendizaje.
Porcentaje de asistentes con nivel de transferencia satisfactorio al puesto de trabajo.	$\left(\frac{\text{N° de asistentes con nivel de aplicabilidad satisfactorio o muy satisfactorio en el puesto de trabajo}}{\text{N° de asistentes que se les evalúa la aplicabilidad de aprendizaje en el puesto de trabajo}} \right) \times 100$	Inducción Transversal	Su objetivo será medir el alcance y la representatividad de los resultados de la evaluación de transferencia.
N° total de consultas resueltas en la fase de Seguimiento	Número total de consultas resueltas= X	Inducción para cargos directivos	Busca evidenciar la cantidad de consultas resueltas a los cargos directivos de manera de orientar en sus funciones.

Porcentaje de iniciativas de re-inducción ejecutadas respecto al total de reingresos.	$\left(\frac{\text{total de personas asistentes al P. de re - Inducción año t}}{\text{total de re - ingresos año t}} \right) \times 100$	Re-inducción	Pretende medir de manera particular la cobertura del programa de reinducción respecto a los reingresos anuales.
Porcentaje de iniciativas de inducción realizadas dentro del plazo programado.	$\left(\frac{\text{Nº de iniciativas de inducción ejecutadas dentro de los plazos programados durante año t}}{\text{Nº de iniciativas de inducción realizadas en el año t}} \right) \times 100$	Todos los programas.	Mide la oportunidad de la ejecución de las actividades de inducción en relación a los plazos comprometidos en el programa.

9. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

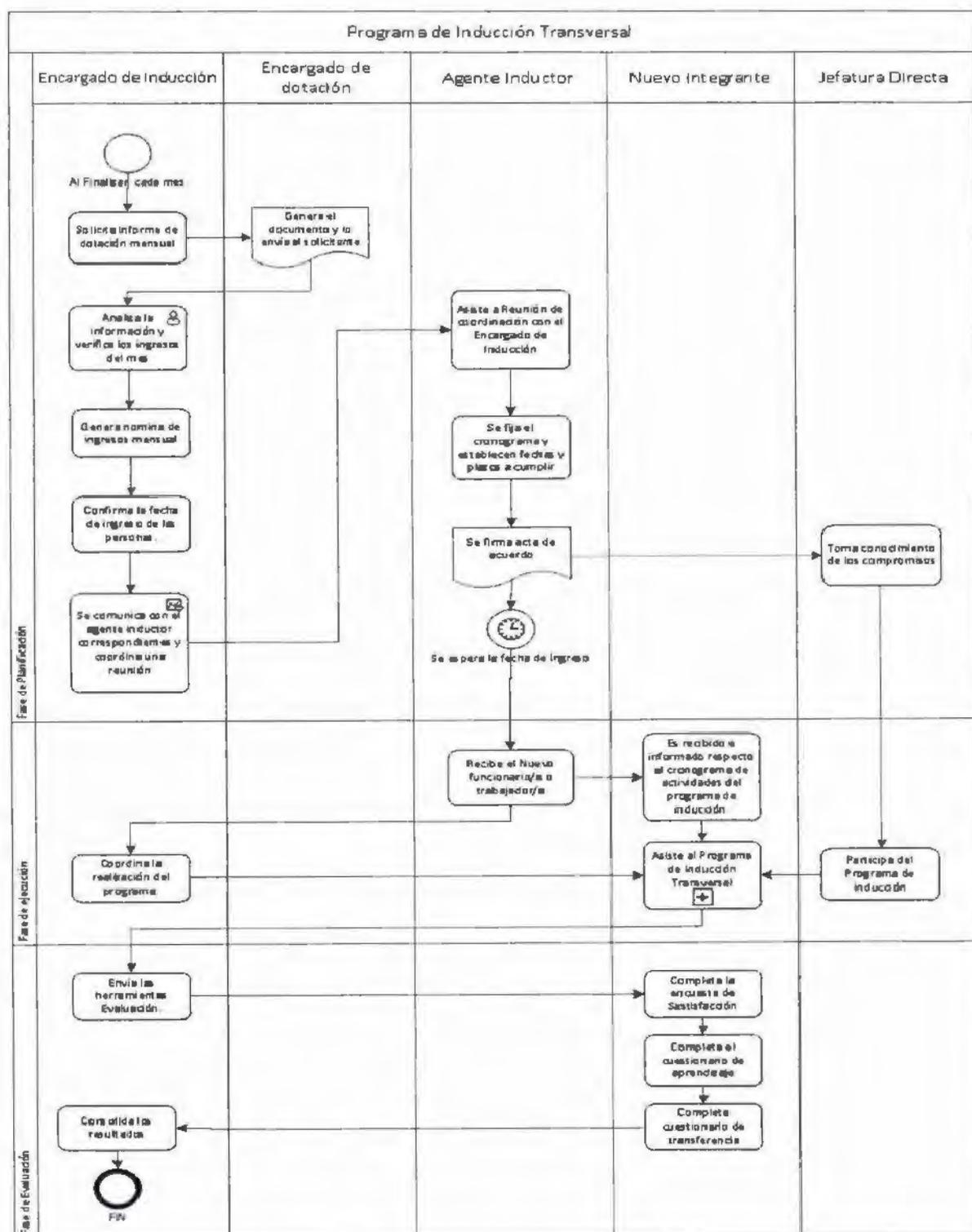
Nombre de la herramienta:	Breve descripción:	Programa vinculado:
Encuesta de Satisfacción	La encuesta de satisfacción será el instrumento utilizado por el Consejo, para medir la reacción de los asistentes.	Inducción Transversal; Inducción digital.
Informe de resultados de Satisfacción	El encargado de inducción deberá realizar un informe consolidado de manera semestral que refleje el universo encuestado y los resultados obtenidos por dicha herramienta.	Inducción Transversal; Inducción digital.
Prueba o cuestionario de Evaluación de aprendizaje	Para medir el aprendizaje, se utilizarán cuestionarios breves conforme a cada módulo de inducción realizado, los que evaluarán en una escala de 1-7, el aprendizaje obtenido.	Inducción Transversal; Inducción digital.
Informe de Resultados de Aprendizaje	El encargado de inducción deberá generar un informe semestral que refleje los resultados de aprendizaje obtenidos por el universo de asistentes en los distintos programas afectos.	Inducción Transversal; Inducción digital.
Cuestionario sobre transferencia	El cuestionario modelo de la DNSC , será el instrumento recomendado para la medición de la transferencia al puesto de trabajo de los contenidos abarcados en el programa de inducción.	Inducción Transversal.
Pauta de Evaluación "Observación del desempeño"	La DNSC entrega adicionalmente estos dos instrumentos que podrán ser utilizados conforme a la discrecionalidad de cada jefatura para medir la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.	Inducción Transversal.
Pauta de orientación "Grupo Focal"		Inducción Transversal.
Informe de resultados de transferencia.	El encargado de inducción deberá generar un informe semestral que refleje los resultados de transferencia obtenidos.	Inducción Transversal.

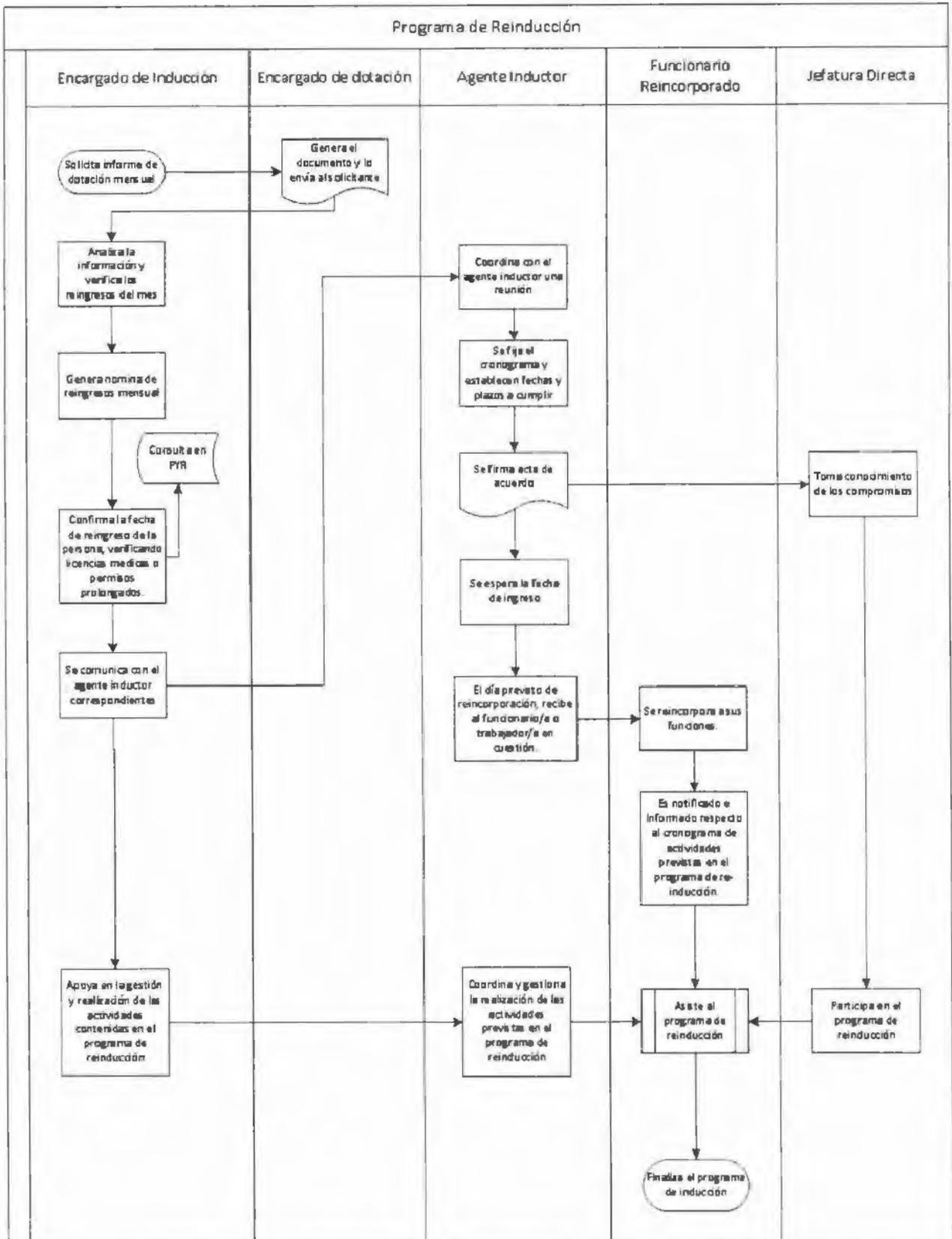
10. MAPA DE PROCESO

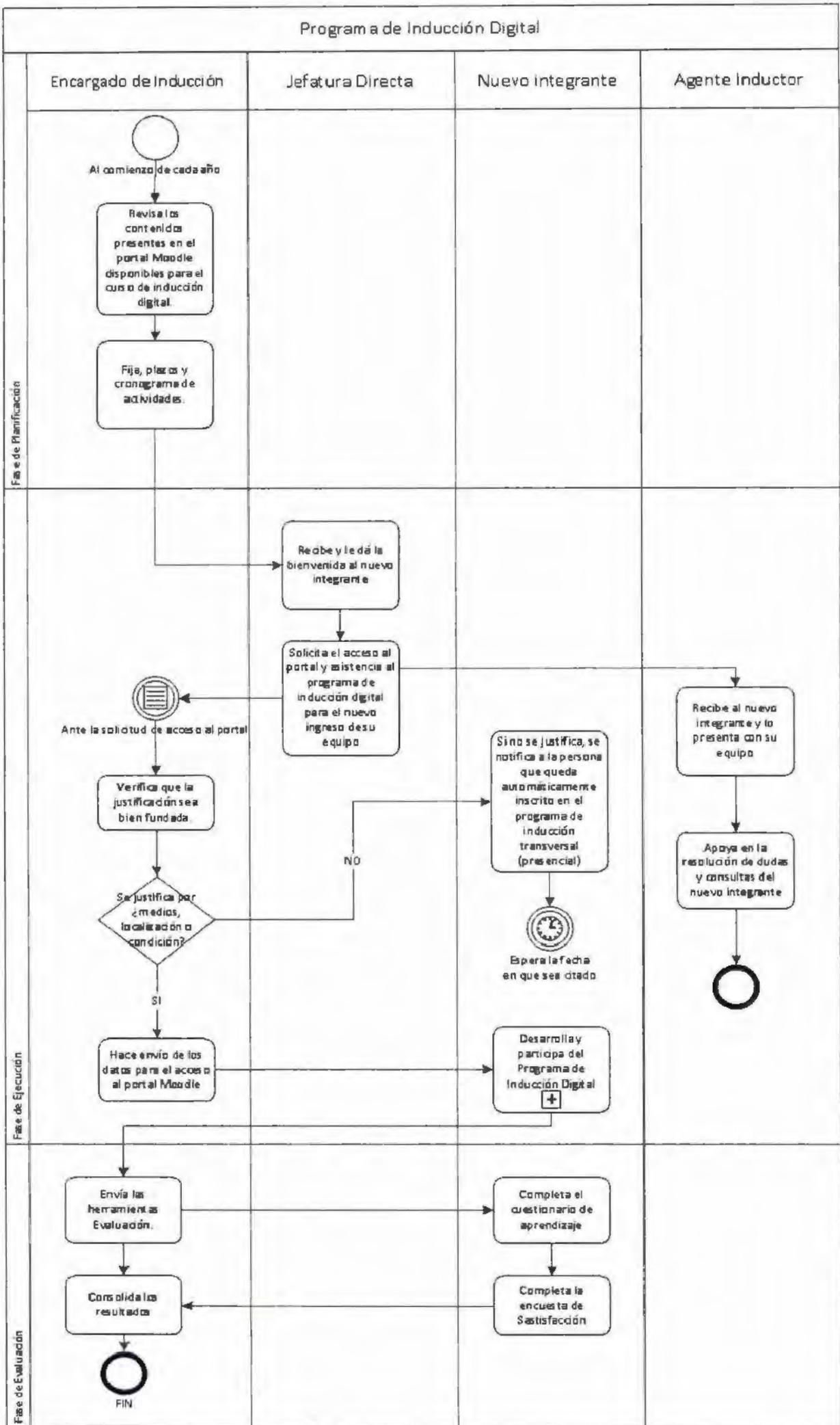
Requerimientos de entrada del procedimiento	Ingreso de nuevo funcionario/a o trabajador/a Reingreso de un Funcionario/a o trabajador/a
Salidas de servicio o productos	Realización de actividad de inducción conforme al programa pertinente.
Clientes externos	Agentes inductores de cada centro de costos. Jefaturas de cada centro de costos.

Usuarios	- Nuevos Funcionarios/as o trabajadores/as - Funcionarios/as o trabajadores/as que se reintegran a sus funciones.
Descripción o definición del proceso clave	Proceso: Inducción Institucional Subproceso: <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Inducción transversal - Programa de Re-inducción - Programa de inducción para cargos directivos - Programa de inducción digital. Etapas: Planificación; Ejecución; Evaluación o seguimiento
Unidad y/o Departamento	Departamento de gestión y desarrollo de las personas.

11. DIAGRAMAS DE FLUJO







12. ANEXOS

- 12.1 CARTA DE COMPROMISO DE PARTICIPACIÓN**
- 12.2 LISTA DE ASISTENCIA**
- 12.3 LISTA DE CONTROL DE INGRESO**
- 12.4 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**
- 12.5 FORMATO DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE**
- 12.6 FORMATO CUESTIONARIO EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA**
- 12.7 FORMATO EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA "OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO"**
- 12.8 FORMATO EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA "MUESTRA DE TRABAJO"**

Estimado/a:

Sea muy bienvenido o bienvenida al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Para nuestra institución su llegada representa un privilegio y un desafío; por un lado, estamos seguros que ustedes entregarán lo mejor de sí mismos en la labor encomendada y, por otro, deseamos que encuentren en esta Institución, no sólo un lugar de trabajo, sino una organización que los acoja y les motive a alcanzar juntos los objetivos que nos hemos propuesto.

Es por ello que con el objeto de dar cumplimiento a los desafíos que presenta su incorporación, nuestro Servicio considera, fundamental que usted participe del proceso de inducción institucional.

Este documento pretende plasmar un **Compromiso de Asistencia y Participación**. Y mediante a este documento se compromete a usted y a la institución, a en primer lugar ser partícipe del programa de inducción respectivo y en segundo, al Consejo a brindar el apoyo y medios necesarios para que pueda vincularse, conocer y aprender los contenidos necesarios para el desempeño de su cargo.

Nombre y firma del nuevo integrante

Nombre y firma de la Jefatura Directa

Fecha: __/__/__

LISTA DE CONTROL DE ASISTENCIA:

Nombre del contratado:			
RUT:			
Centro de Costo:			
Fecha de ingreso al servicio:			
1. Módulo I: Bienvenidos/a al CNCA"			
<input type="checkbox"/>	Contenidos: Historia, Misión Institucional, Objetivos organizacionales, Organigrama institucional, Dotación y presupuesto del Servicio, Metas e incentivos institucionales (PMG y CDC), entre otros.		
<input type="checkbox"/>	Entrega de pendrive y materiales de aprendizaje.		
<input type="checkbox"/>	Cuestionario de Aprendizaje.	Nota:	X,X
<hr/> Firma de Funcionario/a o trabajador nuevo		<hr/> Firma encargado de Inducción Institucional	
2. Módulo II: "Derechos y Deberes de la Función Pública"			
<input type="checkbox"/>	Contenidos entregados: capacitación, derechos paternales, feriados y permisos deberes contenidos el Estatuto Administrativo, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cumplimiento de jornada laboral, uso del módulo web, instrucciones sobre realización del trabajo extraordinario		
<input type="checkbox"/>	Entrega de materiales de aprendizaje		
<input type="checkbox"/>	Cuestionario de Aprendizaje.	Nota:	X,X
<hr/> Firma de Funcionario/a o trabajador nuevo		<hr/> Firma encargado de Inducción Institucional	
3. Módulo III: "Procedimientos de Remuneraciones"			
<input type="checkbox"/>	Contenidos entregados: Explicación del proceso de pago; explicación de la liquidación de sueldo para Funcionarios/as; descuentos previsionales; Incentivos Monetarios y procedimiento de Licencias médicas.		
<input type="checkbox"/>	Entrega de material de aprendizaje		
<input type="checkbox"/>	Cuestionario de Aprendizaje.	Nota:	X,X
<hr/> Firma de Funcionario/a o trabajador nuevo		<hr/> Firma encargado de Inducción Institucional	
4. Módulo IV: "Beneficios Institucionales"			
<input type="checkbox"/>	Contenidos entregados: historia, misión del Servicio de Bienestar, la estructura u organigrama del equipo, proceso de afiliación, beneficios existentes y cómo estos son administrados.		
<input type="checkbox"/>	Charla ODI		
<input type="checkbox"/>	Entrega de materiales de aprendizaje.		
<input type="checkbox"/>	Cuestionario de Aprendizaje.	Nota:	X,X
<hr/> Firma de Funcionario/a o trabajador nuevo		<hr/> Firma encargado de Inducción Institucional	
5. Evaluación de reacción:			
<input type="checkbox"/>	Encuesta de Satisfacción.		

LISTA DE CHEQUEO DE INGRESO:

Nombre del contratado:	
RUT:	
Centro de Costo:	
Fecha de ingreso al servicio:	

1. ¿Usted cuenta con los siguientes implementos/documentos/ herramientas o inmobiliario?		
Espacio o lugar físico de Trabajo, donde desempeñar sus funciones	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Escritorio	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Silla ergonómica	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Útiles de escritorio (lápices, cuaderno, corrector, carpetas etc.)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Aparato teléfono y número de anexo	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Computador	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Correo electrónico institucional	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
Ropa de trabajo y elementos de seguridad (si corresponde)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
2. ¿Usted ha sido enrolado en el reloj control?		
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
3. ¿Usted cuenta con acceso al módulo web de gestión y desarrollo de las personas? (usuario y contraseña)		
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	
4. ¿Usted conoce el código de ética institucional?		
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> NO	

Observaciones

NOTAS: N/A = No aplicable

Encuesta de Satisfacción

Proceso de Inducción Institucional

La presente encuesta tiene por propósito evaluar la calidad del programa de inducción conforme a la satisfacción de los participantes, e identificar oportunidades de mejora para el desarrollo del proceso. Por tanto, le solicitamos evaluar cada una de las siguientes preguntas en la opción que mejor identifique su respuesta. Cabe mencionar que la presente encuesta es de carácter anónimo. Muchas gracias por su colaboración.

Departamento de Gestión y Desarrollo de las personas

Antecedentes

1.- Centro de Responsabilidad

- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Ciudadanía Cultural
- Departamento de Estudios
- Departamento de Fomento de la cultura y las artes
- Departamento Jurídico
- Departamento de Planificación y Presupuesto
- Departamento de Patrimonio
- Departamento de Pueblos Originario
- Departamento de gestión y desarrollo de las personas
- Departamento de Comunicaciones
- Gabinete de Ministro/a Presidente
- Subdirección Nacional
- Dirección Regional de _____

2.- Estamento

- 1) Directivo
- 2) Profesional
- 3) Técnico
- 4) Administrativo
- 5) Auxiliar

3.- Calidad Jurídica

- 1) Planta
- 2) Contrata
- 3) Honorario

4.- Sexo

- 1) Femenino
- 2) Masculino

Preguntas

1.- ¿Considera Ud que los temas expuestos en el programa de inducción fueron tratados con claridad?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

2.- ¿Considera Ud que los relatores/as contaban con un dominio adecuado de los temas tratados?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Considera Ud que la metodología permitió un proceso de aprendizaje óptimo?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Se sintió Ud cómodo asistiendo al lugar dispuesto para la inducción?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Considera Ud que el material utilizado durante el desarrollo de la actividad (presentación en diapositivas, videos u otros) fue útil para entender y aprender los contenidos de la actividad?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Considera Ud que las instalaciones del lugar donde se desarrolló la capacitación (infraestructura, sala de clases, calefacción o ventilación, estado de aseo de los baños, según corresponda) fueron apropiados para la ejecución de la actividad?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

7.- ¿A modo general considera Ud que asistir a la actividad de inducción fue una experiencia agradable y satisfactoria?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Considera Ud que los contenidos desarrollados durante el programa fueron un aporte y le permitiran desempeñarse mejor en su cargo?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Considera Ud que durante el desarrollo de la actividad se respetaron las horas de inicio y termino de la misma?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Considera Ud que los servicios de alimentación anexos a la actividad como coffe break fueron satisfactorios?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

11.- ¿Considera Ud que la organización de la actividad fue coordinada, tuvo una correcta disposición y soluciono adecuadamente distintos inconvenientes?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

12.- En una escala del 0 al 10 ¿recomendaria usted la actividad a la cual Ud asistio a un compañero de trabajo?

Dónde

0 corresponde a "Nunca Recomendaria"

5 corresponde a "Neutra"

10 corresponde a "Recomendarla Siempre"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Si su respuesta puntúa entre 0 y 6 favor contestar la pregunta N° 14

Si su respuesta puntúa entre 7 y 8 favor contestar la pregunta N° 15

Si su respuesta puntúa entre 9 y 10 favor contestar la pregunta N° 16

13.- ¿Cuáles fueron los aspectos del programa de induccion que no le gustaron?

14.- ¿Qué aspectos del programa de inducción debería mejorar para recomendarla mas?

--

15.- ¿Qué aspectos del programa de inducción destacaría al momento de recomendarla a un compañero de trabajo?

--

Muchas gracias por su tiempo, participación y colaboración.

**Consejo Nacional de la Cultura y las artes
Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas**

Evaluación de Aprendizaje

Proceso de Inducción Institucional

La siguiente evaluación tiene por propósito evaluar el aprendizaje adquirido del programa de inducción, conforme a los contenidos presentados en cada uno de sus módulos

La información que se adquiera como resultado de este instrumento contribuirá en identificar las fortalezas y debilidades del proceso

Por tanto le solicitamos responder conforme a lo presentado por cada uno de los agentes inductores como también en base a los materiales de lectura complementarios, escogiendo la opción que mejor identifique su respuesta

Nombre del contratado:	
RUT:	
Centro de Costo:	
Fecha de ingreso al servicio:	

1.- Dentro de los Órganos unipersonales es posible Identificar

- A) Directorio Nacional, Comité Consultivo Nacional, Consejo de Fomento de la Música Nacional
- B) Consejo de Fomento del Libro y la Lectura, Ministro presidente del Directorio, Consejo del Arte y la Industria Audiovisual
- C) Ministro Presidente del Directorio, subdirector regional

2.- El CNCA es el órgano del Estado encargado de:

- A) Fomentar la lectura
- B) Realizar conciertos
- C) Es el órgano del Estado encargado de implementar las políticas públicas para el desarrollo Cultural
- D) Es el órgano del Estado encargado de los artistas
- B) Es el órgano del estado a cargo de los monumentos nacionales

3.- ¿Cuál es la duración de la jornada ordinaria de trabajo para los funcionarios/as y trabajadores/as del CNCA?:

- A) La jornada de trabajo en el CNCA tiene una duración de 45 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, sin exceder de 9 horas diarias
- B) La jornada de trabajo en el CNCA tiene una duración de 45 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, sin exceder de 10 horas diarias
- C) La jornada de trabajo en el CNCA tiene una duración de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a viernes, sin exceder de 9 horas diarias

4.- ¿Qué se entiende por PMG?

- A) Corresponde a un plan de movilización gerencial que posibilita la movilidad funcional dentro del sector público
- B) Es un instrumento que articula adecuadamente la Política de Recursos Humanos por cuanto opera con incentivos monetarios vinculados al cumplimiento de metas y obtención de resultados y significa Programa de Mejoramiento de la Gestión
- C) Corresponde a un Sistema de Evaluación y Control de Gestión dirigido por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda creado en el año 2005

5.- ¿Qué se entiende por CDC?

- A) Corresponden a las metas de gestión definidas anualmente para los equipos, contenidas dentro de un Convenio de Desempeño Colectivo, las cuales deben contribuir efectivamente a mejorar el desempeño institucional.
- B) Corresponde al Comité de Desempeño Cultural, quien tiene por objetivo velar por el cumplimiento de las metas propuestas para el desempeño de los programas culturales.
- C) Corresponde al Consejo de Desempeño Colectivo, el cual deberá fiscalizar el desempeño de las metas propuestas para dar cumplimiento y logro al PMG.

6.- ¿Qué información es posible obtener en el módulo web de gestión y desarrollo de las personas sobre la hoja de vida?

- A) Licencias Médicas, Años de Servicios, Otras Instituciones, Evaluación de Desempeño, Anotaciones en Hoja de Vida Funcionaria, Medidas Disciplinarias, detalles del reloj control (asistencia).
- B) Numero de inasistencias, numero de atrasos, cantidad de fondos concursables aprobados.
- C) Cantidad de Capacitaciones, Liquidaciones de Sueldo, Años de Servicios, gratificaciones y beneficios de bienestar.

7.- ¿Qué medidas disciplinarias contempla la ley?

- A) Multa, censura, destitución, suspensión.
- B) Censura, despido, inhabilitación.
- C) Suspensión, sumario, desvinculación, multa.

8.- ¿Según el art.22 del estatuto administrativo qué tipos de capacitaciones existen?

- A) Capacitaciones voluntarias, e-learning, capacitaciones presenciales.
- B) Capacitación para la promoción, para el perfeccionamiento, capacitación voluntaria.
- C) Capacitación de post-grado, capacitación de perfeccionamiento profesional, capacitación por competencias.

9.- ¿Una sanción administrativa equivale a una responsabilidad civil o penal?

- A) Si, la sanción administrativa es conducente a una futura responsabilidad civil o penal.
- B) No, la sanción administrativa es independiente de la responsabilidad civil o penal.
- C) A veces, dará lugar a una responsabilidad civil o penal dependiendo de la falta o delito incurrido.

Muchas gracias por su tiempo, participación y colaboración.

**Consejo Nacional de la Cultura y las artes
Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas**

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO

Instrumento	Descripción
Cuestionario	<p>Es una pauta de preguntas escritas que evalúa la percepción sobre el grado de transferencia y sus razones.</p> <p>Las respuestas pueden ser en escalas Likert⁸ o abierto - cerrado.</p> <p>Lo puede responder cualquier persona que conozca y observe el comportamiento del capacitado en el trabajo (jefe, par, colaborador, la misma persona, cliente).</p> <p>Este instrumento tiene como desventaja que es indirecto, pues mide las percepciones sobre la efectividad de la capacitación. Para superar esta desventaja, se recomienda utilizarlo como complemento a otro instrumento, si ello fuese posible.</p> <p>No obstante la desventaja señalada, este instrumento es el más usado para evaluar transferencia.</p> <p>Un cuestionario debería tener 3 secciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1°.- Enunciado, en donde se identifique la actividad evaluada, a quien se evalúa, fecha, lugar, dependencia y las instrucciones de llenado.2°.- Preguntas sobre el nivel de transferencia, las que deben orientarse a conductas.3°.- Preguntas sobre las razones del grado de transferencia. Por ejemplo: ¿Has tenido la oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación?

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA (JEFATURA)¹¹

Estimado(a) **Jefe(a), Coordinador(a) o Supervisor(a)**:

Con el propósito de evaluar la transferencia de la actividad de capacitación recibida por personal a su cargo, denominada "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX", para identificar tanto los aspectos a mantener como aquellos que podrán ser mejorados a futuro, le agradeceremos responder las preguntas que se enuncian a continuación.

NOMBRE JEFATURA O SUPERVISOR/A DIRECTO/A	
UNIDAD DE TRABAJO	
NOMBRE DE LA PERSONA CAPACITADA Y EVALUADA	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE LA EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA	

Considerando el/los objetivos de desempeño de la actividad de capacitación que corresponde (en) a:

1	
2	

Y, considerando el "Compromiso de Implementación o Plan de Acción" acordado²² con el participante, que se adjunta como anexo a esta encuesta, indique el nivel observado de transferencia de lo aprendido en el puesto de trabajo.

1.- Registre en la celda que corresponda, el valor que mejor refleje su percepción, de acuerdo a la tabla siguiente:

Desempeños observables ¹³ /Conductas Comprometidas en "Plan de Acción o Compromiso de Implementación"	Nunca 0 puntos	Casi nunca 1 punto	A veces 2 puntos	Casi siempre 3 puntos	Siempre 4 puntos
1.- Ejemplo: El funcionario evaluado consigue diagnosticar el problema, escuchando sin interrumpir.					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					

2.- En el caso que las conductas precedentes sean evaluadas con "Nunca" o "Casi nunca", indique la/s razón o razones posibles, que a usted le parecen, por las que el funcionario/a no ha podido usar sus nuevos conocimientos/habilidades de forma adecuada. Favor, identifique la/s razón/es y asocie a la conducta que afecta.

CONDUCTA	RAZONES
	No ha tenido oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación
	No ha recibido apoyo
	Resistencia al cambio
	No recuerda los contenidos del curso
	La función que desempeña no permite aplicar lo aprendido
	Ha cambiado de labor dentro del Servicio
	No aprendió nada nuevo
	No dispone de los elementos necesarios (infraestructura, informáticos, financieros, etc.)
	No siente o no tiene las motivaciones para aplicar
	Otros. Indíquelos
Comentarios:	

3.- ¿Qué sugerencias propone usted para hacer esta actividad de capacitación más útil?

4.- Defina cuáles han sido los principales aspectos **facilitadores**, esto es, que le han permitido a la persona capacitada aplicar lo aprendido en su trabajo.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Observación del desempeño	<p>Este instrumento recoge la "observación" del comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo, evaluando la conducta deseada en base a una pauta (checklist), la que debe ser lo más precisa posible, utilizando una "rúbrica o pauta de evaluación"⁹, igual a la usada en la evaluación de aprendizaje.</p> <p>Excelente instrumento para evaluar el nivel en que los comportamientos se están ejecutando y el grado en que lo hacen correctamente.</p> <p>El instrumento se diseña en función de lo que fue reforzado en la actividad de capacitación como acciones de desempeño específicas, por ejemplo, protocolo de atención de clientes/usuarios, forma de ejecutar un procedimiento, etc.</p> <p>En el Instrumento Nº 8, se encuentra una propuesta de esta herramienta. Se sugiere sea respondido por una persona ajena al trabajo cotidiano del evaluado, que pueda observar en el puesto de trabajo las diferentes conductas. Si esto no fuese posible, esta evaluación puede ser realizada por la jefatura directa o un par.</p>

OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO¹⁴

OBSERVACIÓN DEL DESEMPEÑO

NOTA: El siguiente instrumento incorpora un ejemplo de una actividad de capacitación de "atención al cliente", por lo tanto, debe ser adecuado en forma específica en los indicadores y los rangos de evaluación, a la actividad en que sea utilizado.

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	CURSO DE ATENCIÓN DE CLIENTES/ USUARIOS EN UNA OIRS
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN	
NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO	
NOMBRE DEL EVALUADOR	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE TRANSFERENCIA	

2.- Evaluación

Etapa	INDICADORES		ESCALA DE EVALUACIÓN				VALOR OBTENIDO	PONDERACIÓN %
	Acciones (desempeños)	Ejemplo	Deficiente 0	Regular 1	Bueno 2	N/A		
Inicio de la atención	Saluda al cliente	Buenos días, bienvenido...	No saluda.	Saluda con otra frase.	Saluda con la frase designada.			5%
	Se presenta	Mi nombre es...	No se presenta	Se presenta con nombre o apellido.	Se presenta con su nombre y apellido.			5%
	Ofrece ayuda	En qué lo/a puedo ayudar	No ofrece ayuda	Ofrece ayuda con otra frase.	Ofrece ayuda con la frase establecida.			5%

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: MUESTRA DE TRABAJO

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Muestra de trabajo	<p data-bbox="492 251 1520 284">Analiza "productos" del desempeño de una persona, no su comportamiento.</p> <p data-bbox="492 331 1520 480">Los "productos" pueden ser documentos u otros trabajos que genere el trabajador en su desempeño (planillas, pautas, informes, etc.) que demuestre que aplica los comportamientos buscados y reforzados en la capacitación.</p> <p data-bbox="492 528 1520 600">Este instrumento es recomendable cuando el desempeño de una persona no es fácilmente observable.</p> <p data-bbox="492 647 1520 757">Al igual que en el instrumento "Observación del desempeño" en este caso también debe usarse una "rúbrica o pauta de evaluación", que permita evaluar la muestra de trabajo</p> <p data-bbox="492 804 1520 877">Se sugiere que este instrumento lo responda una persona que domine técnicamente la materia que está siendo evaluada.</p> <p data-bbox="492 924 1520 1074">En el Instrumento N° 9 se encuentra un ejemplo para poder recolectar y evaluar muestras de trabajo, considerando los objetivos de desempeño consensuados en el "Compromiso de Implementación o Plan de Acción", definido previamente al desarrollo de la actividad de capacitación.</p>

MUESTRA DE TRABAJO

En este ejemplo específico se solicita a los alumnos que realicen un guión metodológico¹⁶

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	DISEÑO INSTRUCCIONAL APLICADO A ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	
OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN	
NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO	
NOMBRE DEL EVALUADOR	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN	

2.- Evaluación

En este punto, cada elemento a observar en la muestra de trabajo debe ser definido cualitativamente y con criterios de calidad que permitan categorizar en tres (3) niveles (logrado, medianamente logrado y no logrado) dicha muestra.

Si no es posible determinar este nivel de especificidad, este instrumento puede ser utilizado definiendo conceptualmente la escala de evaluación, de acuerdo al producto a medir. Por ejemplo, Logrado: la muestra de trabajo cumple con todos los criterios de calidad definidos y de acuerdo al manual correspondiente.

INDICADOR		NO LOGRADO 1	MEDIANAMENTE LOGRADO 2	LOGRADO 3	PONDERACIÓN	% DE LOGRO
Factores contextuales	Consideración del contexto.	Los recursos disponibles son utilizados, pero no responden a las necesidades del objetivo de aprendizaje y el número de participantes no es el contemplado en diseño de actividades o módulos.	El medio instruccional contempla la cantidad de participantes o recursos disponibles.	La elección del medio instruccional considera la cantidad de participantes y los recursos disponibles	5%	
	Consideración de las características de los participantes.	La elección de metodologías no responde a la necesidad del taller y se contraponen al estilo de aprendizaje de los participantes.	La elección de metodología responde a la necesidad del taller, sin tomar en consideración a los participantes.	La elección de las metodologías considera los estilos de aprendizaje de los participantes y la naturaleza del contenido con relación de la situación de los alumnos y su experiencia previa con éste.	5%	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: ENTREVISTA/FOCUS GROUP

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>Entrevista/<i>Focus group</i> (grupo focal)</p>	<p>Corresponde a una conversación de carácter individual (entrevista) o grupal (<i>Focus group</i>) basada en preguntas estructuradas.</p> <p>Busca evaluar cualitativamente en qué grado los nuevos comportamientos están siendo ocupados en el puesto de trabajo y/o detalles en la puesta en práctica. Entrega importante información cualitativa.</p> <p>Este instrumento lo puede aplicar cualquier persona que conozca el objetivo de la capacitación y el objetivo de la entrevista y/o <i>focus group</i> que realizará, pudiendo ser, por ejemplo, el/la encargado/a de capacitación.</p> <p>Se recomienda utilizar un formato de entrevista semiestructurada, con una pauta guía que permita profundizar los elementos que aparezcan, con preguntas similares a la parte 2 del cuestionario, las que se refieren a las razones del grado de transferencia.</p> <p>Para construir las preguntas pueden considerarse los componentes y factores del Sistema de Fuerzas que intervienen en la transferencia.</p> <p>Ejemplos de preguntas para desarrollar entrevista/<i>focus group</i> se encuentran en el Instrumento N° 10.</p>

EJEMPLO DE ENTREVISTA O FOCUS GROUP 17

ENTREVISTA O FOCUS GROUP

1.- Antecedentes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

OBJETIVOS DE DESEMPEÑO CONSENSUADOS EN EL PLAN DE ACCIÓN O COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN

NOMBRE DEL PARTICIPANTE EVALUADO

NOMBRE DEL EVALUADOR

FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA/FOCUS GROUP

2.- Evaluación

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA TRANSFERENCIA	FACTORES QUE AFECTAN LA TRANSFERENCIA**	FUNDAMENTO DE SUS RESPUESTAS
Persona	1.- ¿Se sienten motivados por aplicar los contenidos revisados en la capacitación? 2.- ¿Se sienten confiados en sus capacidades para implementar lo aprendido? 3.- ¿Han aumentado su eficiencia/productividad en el trabajo?	
Ambiente de trabajo	1.- ¿Han tenido la oportunidad de usar los aprendizajes de la capacitación? 2.- ¿Tienen tiempo para implementar lo aprendido? 3.- ¿Han recibido feedback (jefes, pares, subordinados) sobre sus nuevos comportamientos/conductas después de la actividad de capacitación?	
Capacitación	1.- ¿Están los contenidos de la capacitación claramente ligados al desempeño en el lugar de trabajo? 2.- ¿La actividad de capacitación dio espacios para practicar los nuevos conocimientos/habilidades?	

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



ERNESTO OTTONE RAMÍREZ
MINISTRO PRESIDENTE
CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES



DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete de Ministro
- Subdirección Nacional
- Departamento de Administración Y Finanzas
- Departamento de Ciudadanía Cultural
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento de Educación Y Formación En Artes Y Cultura
- Departamento de Estudios
- Departamento de Fomento De La Cultura Y Las Artes
- Departamento Jurídico
- Departamento de Patrimonio Cultural
- Departamento de Planificación Y Presupuesto
- Departamento de Pueblos Originarios
- Departamento de Gestión Y Desarrollo De Las Personas
- Dirección Regional de Arica y Parinacota
- Dirección Regional de Tarapacá
- Dirección Regional de Antofagasta
- Dirección Regional de Atacama
- Dirección Regional de Coquimbo
- Dirección Regional de Valparaíso
- Dirección Regional del Lib. Gral. Bernardo O´Higgins
- Dirección Regional del Maule
- Dirección Regional del Biobío
- Dirección Regional de La Araucanía
- Dirección Regional de Los Ríos
- Dirección Regional de Los Lagos
- Dirección Regional de Aysén
- Dirección Regional de Magallanes
- Secretaría Administrativa y Documental.