

PROVIDENCIA, 22 DIC 2023

EX.Nº 1945 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 12, 63 letra i), 65 letra a) y 82 letra a) de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

CONSIDERANDO: 1.- La Política de Recursos Humanos de la Municipalidad de Providencia, presentada por la Dirección de Personas.-

2.- El Acuerdo N°975 adoptado en Sesión Ordinaria N°104 de 12 de diciembre de 2023, del Concejo Municipal.-

DECRETO:

Apruébase la **POLITICA DE RECURSOS HUMANOS 2024**, cuyo texto se agrega al presente Decreto como Anexo I y se considera parte integrante de este Decreto.-

Anótese, comuníquese y archívese.-


MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal




EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

 CVR/MRMQ/IMYJ/sgr.-

Distribución:

Todas las Direcciones

Archivo

Decreto en Trámite N° 3789 /



POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

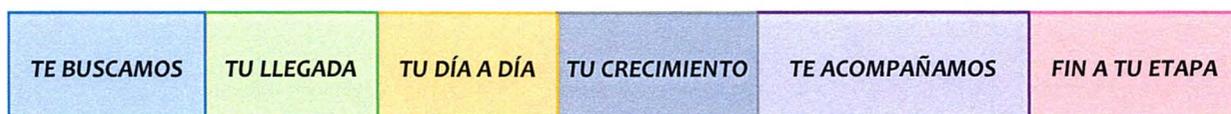
INTRODUCCIÓN

Conforme establece el artículo 6° de la Ley Orgánica de Municipalidades, N°18.695; las Municipalidades deberán contar con una “Política de Recursos Humanos” como instrumento de gestión municipal. Bajo tal mandato normativo, es que la Municipalidad de Providencia viene a presentar su Política de Recursos Humanos para el año 2024.

Es en este marco que, en permanente búsqueda de innovar respecto de nuestros procedimientos y gestión, durante el año 2023 iniciamos el proceso de diseño de la nueva Política de Recursos Humanos, mediante la aplicación de la metodología del “Employee Journey Map”, de reciente implementación en el sector privado y sin precedentes de empleo en el sector público. Frente a tal desafío, adaptamos el modelo considerando las particularidades del sector público y nuestro municipio, de manera de generar una herramienta que respondiera efectivamente a las necesidades de la organización y nuestros funcionarios. De esta forma, la Dirección de Personas ha formulado el modelo de gestión del “Viaje del Funcionario”, con el objetivo de poner al centro de las gestiones en materia de personas, la experiencia que nuestros funcionarios viven en momentos clave de su trayectoria laboral.

De esta forma, definimos un equipo transversal a la Dirección de Personas, con el objeto de identificar las principales etapas en la vida laboral de los funcionarios, y el rol de los procesos y servicios de la Dirección de Personas en la mejora de estos. Tras estos primeros talleres, precisamos las subetapas, entendiendo estas como los puntos de encuentro entre los funcionarios y los procesos de la dirección. Con esta primera fase finalizada, y mediante metodologías de innovación y participación, determinamos el desarrollo de una serie de focus group orientados a recoger las experiencias positivas y negativas de los funcionarios respecto de cada uno de estos puntos de encuentro y, en definitiva, acoger sus expectativas.

Tras el levantamiento de información realizado mediante los focus groups, se llevó a cabo un análisis que permitió identificar las principales debilidades, fortalezas y expectativas respecto de las etapas y momentos que definen la experiencia laboral de nuestros colaboradores. A partir de este análisis, evaluamos y comprometemos, mediante esta Política, una hoja de ruta para el desarrollo de acciones que respondan a la mejora de la trayectoria laboral en el municipio y a su vez, nos permitan medir y valorar periódicamente la experiencia de trabajar en Providencia. Lo anterior, comprometidos con la idea de que optimizar nuestros procesos y fortalecer la experiencia laboral de los funcionarios, nos permite difundir los valores del municipio e integrar y alinear la gestión de nuestra organización, con el fin último de entregar un servicio de calidad a los usuarios, vecinos y contribuyentes de la Municipalidad de Providencia.



PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro propósito esencial es entregar un servicio de excelencia a nuestros vecinos, de manera eficiente, teniendo como sello la innovación en la gestión y satisfacción de las necesidades comunales.

Para ello, buscamos mediante esta Hoja de Ruta cumplir con las expectativas que tienen nuestros funcionarios en cada una de las etapas de su vida laboral y con ello fortalecer la adherencia a nuestro propósito. En ese sentido, nos hemos propuesto los siguientes objetivos de acuerdo a cada una de las etapas definidas:

Te buscamos:

Garantizar un proceso de reclutamiento positivo, transparente, inclusivo y eficiente que atraiga y seleccione candidatos altamente calificados y adecuados, dentro de la normativa vigente.

Tu llegada:

Contribuir a la integración de los nuevos funcionarios de manera armónica, propendiendo a la expansión de sus habilidades y otorgando de manera oportuna las herramientas y condiciones necesarias para su óptimo desempeño.

Tu día a día:

Fortalecer los procesos administrativos a los que regularmente se ven enfrentados nuestros funcionarios, en su día a día, de manera de asegurar que estos sean oportunos, eficientes, transparentes y que respondan a las necesidades de cada funcionario.

- Tu crecimiento:

Estimular el ambiente laboral, motivación y excelencia de nuestros funcionarios, mediante la entrega de certezas y oportunidades de crecimiento profesional.



Te acompañamos:

Brindar apoyo y acompañamiento a nuestros funcionarios tanto en los momentos importantes de su vida personal y familiar, como en el cuidado de la salud mental y el resguardo de relaciones laborales positivas.

Fin de tu etapa:

Procurar, independientemente de las condiciones, un término laboral digno, acompañado e informado que favorezca un cierre equilibrado entre todas las partes involucradas.

VALORES DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS:

“Trabajar en la Municipalidad es un honor y una tremenda responsabilidad (...)”

Nuestros valores institucionales son: Probidad y Transparencia, Vocación de Servicio, Inclusión Laboral, Innovación, Colaboración y Equidad.

En esta ocasión queremos potenciar y destacar 4 valores claves, los cuales se ajustan al propósito que hemos trazado para el año 2024. En este sentido, mediante la implementación del Viaje del Funcionario y el desarrollo de acciones tendientes a su desarrollo queremos fortalecer los siguientes principios en nuestra gestión.

1. **Probidad y Transparencia:** Mantendremos una conducta laboral intachable, transparente, basada en la honestidad e integridad en el desempeño de nuestros cargos, orientando nuestros esfuerzos hacia la misión institucional, cumpliendo nuestras funciones con estándares incluso por sobre los exigidos legalmente, con el fin de otorgar un servicio de excelencia para nuestros vecinos.
2. **Vocación de Servicio:** Nos preocuparemos de propiciar y otorgar una respuesta ágil a las demandas de nuestros vecinos y usuarios, comprometiéndonos con las necesidades que se presentan por parte de la comunidad.
3. **Colaboración:** Propenderemos mantener un trabajo en conjunto del equipo municipal, para responder a las necesidades de nuestros vecinos.
4. **Innovación:** Buscamos propiciar un ambiente laboral que promueva la creatividad y uso de herramientas y metodologías de innovación por parte de nuestros funcionarios para reformular y mejorar procesos.

ACTORES DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS:

Sin duda el pilar fundamental del municipio es y serán los **funcionarios municipales**. Bajo tal principio, son ellos a quienes les presentamos y comprometemos esta política, con el objeto de generar un clima positivo, de confianza y sobre todo de certidumbre respecto de cada uno de los ejes que la presente política aborda.

En este sentido, respecto al proceso de planificación, implementación y seguimiento de esta nueva hoja de ruta, se establecen distintos involucrados, los cuales aportan desde sus propias funciones. Tales involucrados, son los siguientes:

- a. **Alcaldesa:** La autoridad es responsable de entregar los lineamientos y definir el propósito de la Política de Recursos Humanos, de manera de alinear este instrumento con los objetivos de nuestra gestión municipal.
- b. **Nuestros funcionarios:** Nuestros funcionarios son clave en el proceso de planificación de la Política, mediante su colaboración en el proceso de definición de necesidades y posteriormente de evaluación y seguimiento del instrumento y sus efectos, entendiendo que este tiene por objeto final contribuir en la experiencia de nuestros colaboradores.
- c. **Dirección de Personas:** Esta Dirección es la encargada de asegurar que la experiencia de nuestros funcionarios a través de este viaje sea lo más satisfactorio posible, implementando las acciones para dar cumplimiento a los compromisos adheridos en esta política.
- d. **Asociaciones de Funcionarios:** Será la contraparte en la aplicación de la Política de Recursos Humanos, siendo un actor que facilite y retroalimente sobre las acciones tendientes a mejorar la experiencia de nuestros funcionarios durante su trayectoria laboral.

ETAPAS DEL VIAJE DEL FUNCIONARIO:

La Política de Recursos humanos, tendrá como ejes articuladores las etapas del Viaje del Funcionario, las cuales han sido definidas a través de un proceso colaborativo entre la Dirección de Personas y los funcionarios, de manera de establecer los siguientes componentes:

Te Buscamos

¹ Evelyn Matthei, video de inducción a funcionarios nuevos.



Tu Llegada
Tu Día a Día
Tu Crecimiento
Te acompañamos
Fin a tu Etapa

TE BUSCAMOS	Postulación del Candidato
	Invitación y Entrevista Psicolaboral
	Entrevista Técnica
	Notificación Selección
TU LLEGADA	Ingreso y Gestión de Documentos
	Bienvenida al Municipio
	Inducción Específica
	Inducción General
TU DÍA A DÍA	Evaluación Preliminar
	Pago de Remuneraciones
	Evaluación del Desempeño
	Requerimientos Administrativos
	Vestuario y EPP
TU CRECIMIENTO	Día a Día Seguro
	Capacitación Constante
	Reconocimientos de Talentos y Habilidades
	Movilidad y Destinaciones
TE ACOMPAÑAMOS	Promociones
	Oportunidades de Formación
	Presencia en Hitos Importantes de la Vida Personal y Familiar
	Apoyo Social
	Espacios Saludables y Salud Mental
FIN A TU ETAPA	Apoyo a la Maternidad y Paternidad
	Protección y Prevención de Violencia laboral
	Comunicación y Orientación
	Cierre Efectivo y Afectivo
	Contención Emocional y Laboral al Equipo
	Lazos con Ex Funcionarios

A partir de dicha definición, y del levantamiento de las experiencias de nuestros funcionarios, se ha definido una serie de acciones que nos comprometemos a desarrollar por cada subetapa, para mejorar su experiencia en cada uno de estos puntos de encuentro.

TE BUSCAMOS

Esta etapa inicia al momento en que se advierte una nueva necesidad de contratación, contemplando la búsqueda de candidatos para los cargos vacantes, la postulación y el proceso de evaluación y posterior notificación de selección.

De esta forma, definimos para esta etapa, trabajar cuatro subetapas como momentos clave de la interacción entre los potenciales funcionarios y nuestra organización:

- 1) Postulación del Candidato
- 2) Invitación y Entrevista Psicolaboral
- 3) Entrevista Técnica
- 4) Notificación de Selección

Para el proceso de postulación del candidato se realizará la publicación del cargo a proveer en las plataformas destinadas para tales fines, procurando su accesibilidad e información clara y transparente, para así facilitar la postulación.

Posteriormente se deberá realizar una entrevista psicolaboral y una de carácter técnico a los candidatos seleccionados, procurando que su desarrollo sea dentro de un ambiente confortable y seguro para favorecer la mejor experiencia para los postulantes, y asegurar un proceso de selección estructurado, transparente y objetivo.

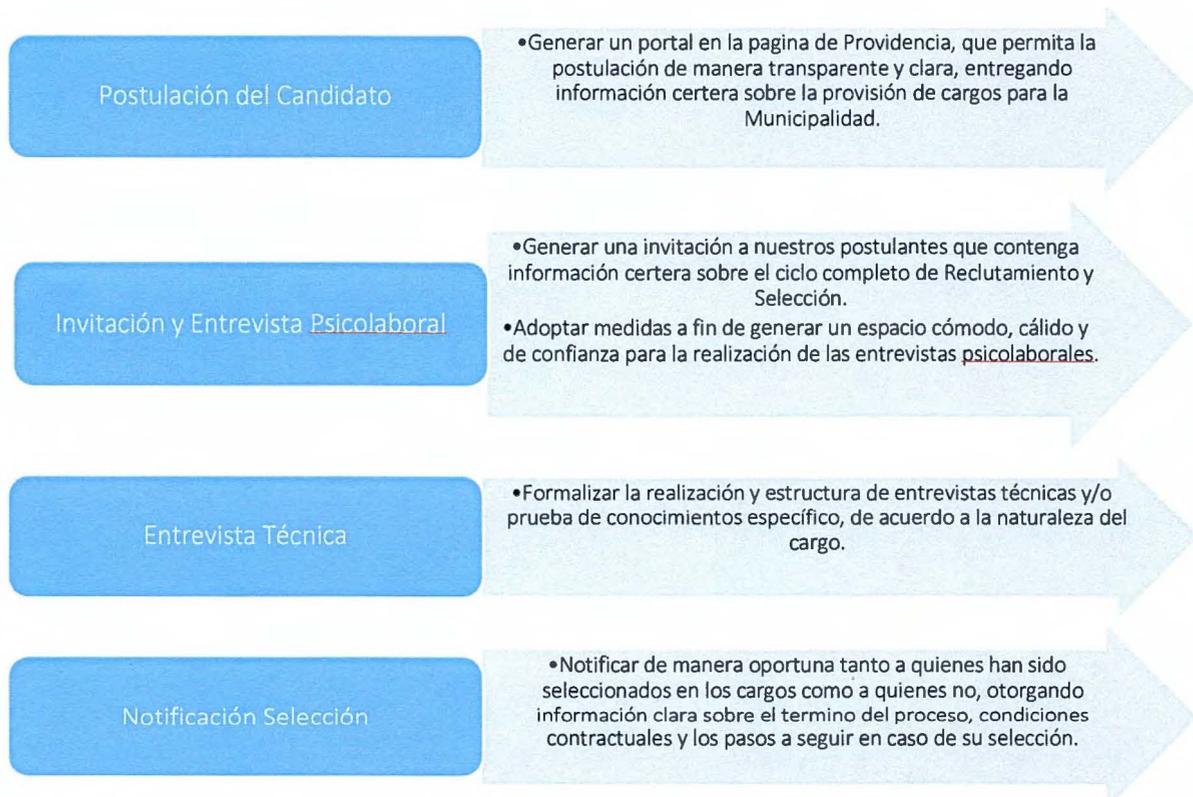


Esta etapa finaliza una vez que se notifica a los candidatos sobre los resultados del proceso de selección, y se le entregará al seleccionado toda la información relacionada a su ingreso como nuevo funcionario de la municipalidad.

Nuestro compromiso con “Te buscamos”

Te buscamos

Formalizaremos la etapa de Búsqueda a través de un procedimiento que reúna las distintas acciones para asegurar un reclutamiento positivo, transparente, inclusivo y eficiente.



TU LLEGADA

Esta etapa inicia con la incorporación del nuevo funcionario a su lugar de trabajo con la mejor acomodación posible en términos de espacio físico, tecnológico y cultural, considerando un proceso de ingreso y gestión de documentos asociados a su contratación, y una bienvenida al Municipio como forma de recepción por parte del equipo municipal.

Así, para esta etapa consideramos los siguientes momentos clave en la definición de la experiencia de nuestros nuevos funcionarios:

- 1) Ingreso y Gestión de Documentos
- 2) Bienvenida al Municipio
- 3) Inducción Específica
- 4) Inducción General



5) Evaluación Preliminar

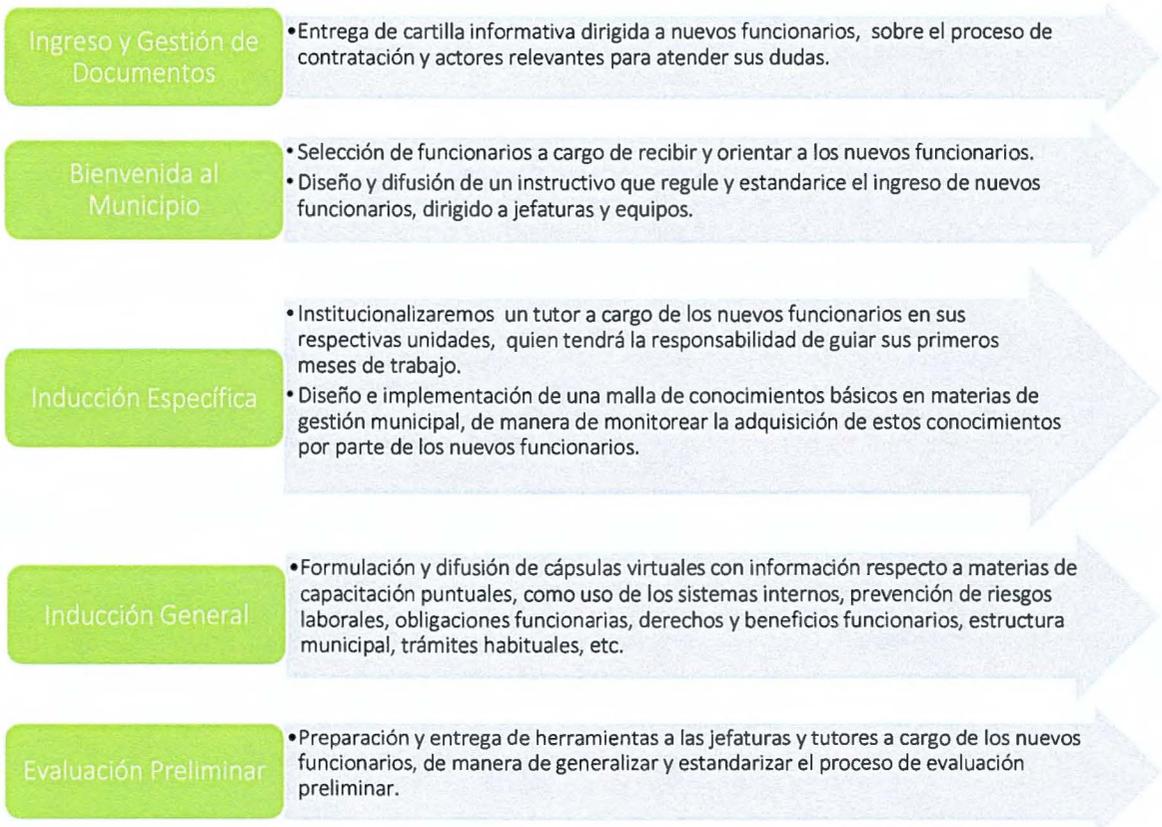
En el proceso de inducción específica se entregan los conocimientos técnicos necesarios para que el nuevo funcionario tenga el mejor desempeño dentro de su cargo, mientras que en el proceso de inducción general se le proporcionan los conocimientos generales sobre la gestión cotidiana del municipio, de manera que le permita adecuarse de la mejor forma posible a la cultura de la institución.

Esta etapa finaliza con una evaluación preliminar de desempeño del nuevo funcionario luego de tres meses para determinar su permanencia en la institución.

Nuestro compromiso con “Tu llegada”

Tu llegada

Fortaleceremos el proceso de ingreso de nuestros nuevos funcionarios, a través de un procedimiento que reúna las distintas acciones para asegurar una integración armónica.



TU DÍA A DÍA

Esta etapa inicia una vez que el funcionario ya se ha ambientado a su lugar de trabajo y se comienza a desenvolver en sus labores diarias.



Considerando la amplitud de esta etapa, consideramos seis subetapas que abarcan las actividades y necesidades habituales de nuestros funcionarios:

- 1) Pago de Remuneraciones
- 2) Evaluación de Desempeño
- 3) Requerimientos Administrativos
- 4) Vestuario y EPP
- 5) Día a Día Seguro
- 6) Capacitación Constante

Esta etapa contempla el pago de remuneraciones de forma habitual, permanente, oportuna y confiable; un proceso de evaluación de desempeño 360° objetivo y transparente entre funcionario, pares de trabajo y jefaturas; y los requerimientos administrativos del día a día del funcionario a través de procesos cotidianos como permisos, feriados, trámites de licencias médicas, etc.

De igual forma se debe entregar de forma oportuna, periódica y satisfactoria el vestuario y los elementos de protección personal al funcionario, y además se considerarán las medidas pertinentes para garantizar las condiciones de seguridad en el ambiente laboral y el apoyo ante situaciones de accidentes laborales.

Por último, se considera un proceso de capacitación constante que permita contribuir a potenciar y desarrollar las competencias y habilidades del funcionario para el mejor desempeño de sus labores habituales, y así aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales. La Municipalidad dispondrá de los recursos que permitan llevar a cabo esta actividad.

Nuestro compromiso con "Tu día a día"

Tu Día a Día

Queremos fortalecer la difusión de los procesos que guían la labor diaria entre nuestros funcionarios, asegurando su oportunidad.



TU CRECIMIENTO

Esta etapa se caracteriza por la consolidación del funcionario y el apoyo de la institución en la búsqueda de mayor trascendencia dentro de la Municipalidad, y así ser reconocido por un trabajo de excelencia.

Para la gestión de esta etapa, hemos identificado cuatro subetapas que definen la experiencia de nuestros funcionarios en materia de crecimiento laboral:

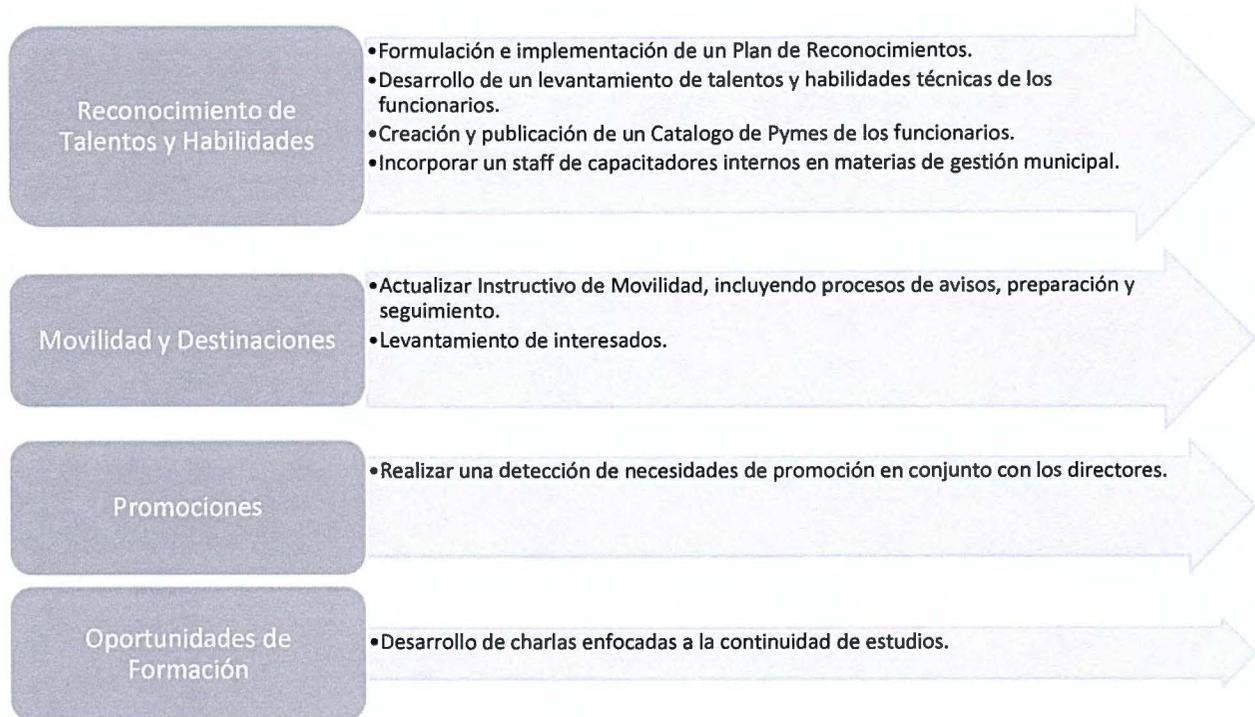
- 1) Reconocimiento de Talentos y Habilidades
- 2) Movilidad y Destinaciones
- 3) Promociones
- 4) Oportunidades de Formación

Nuestro compromiso con “Tu crecimiento”



Tu Crecimiento

Fortaleceremos la etapa de Crecimiento mediante la implementación de acciones para la detección de aspiraciones y estrategias para el reconocimiento del desempeño y habilidades personales.



TE ACOMPAÑAMOS

Esta etapa se caracteriza por brindar un acompañamiento permanente al funcionario en aspectos claves de su vida personal y la generación de beneficios para su óptimo desempeño.

Para un correcto desarrollo de esta etapa, establecimos cuatro subetapas como pilares fundamentales en la entrega de apoyo y acompañamiento a nuestros funcionarios en su vida personal.

- 1) Presencia en Hitos Importantes de la Vida Personal
- 2) Espacios Saludables y Salud Mental
- 3) Apoyo a la Maternidad y Paternidad
- 4) Apoyo Social
- 5) Protección y Prevención de Violencia laboral

Nuestro compromiso con “Te acompañamos”



Te Acompañamos

Fortaleceremos las acciones de acompañamiento a nuestros funcionarios, mediante el desarrollo de medidas tendientes a la difusión y acceso a los servicios de apoyo que ofrece la Dirección de Personas

Presencia en Hitos Importantes de la Vida Personal

- Desarrollo de material de difusión para el acceso a permisos y beneficios municipales.
- Envío de saludos institucionales vía correo para nacimientos y matrimonios, con informativos adjuntos para el acceso a beneficios.

Espacios Saludables y Salud Mental

- Implementación de pausas saludables.
- Ejecución de actividades de propicien el autocuidado y el cuidado de la salud mental de nuestros funcionarios.
- Coordinar y fomentar actividades propuestas por mesa de Salud Mental.

Apoyo a la Maternidad y Paternidad

- Creación de capsulas educativas en materias de herramientas parentales.
- Entrega de información oportuna, previo a la licencia prenatal, sobre los derechos y beneficios asociados Maternidad.

Apoyo Social

- Publicación de cápsulas informativas respecto a los principales beneficios en materia de apoyo social.

Protección y Prevención de Violencia laboral

- Formalizaremos un plan articulado de proteccion y prevencion de la violencia en el contexto laboral que unifique variados instrumentos tanto de prevención como sancion de dichas situaciones.
- Implementacion de mecanismo de mediacion ante situaciones de potencial conflicto entre funcionarios.

FIN A TU ETAPA

Esta etapa corresponde al fin de la relación laboral entre la Municipalidad y el funcionario que tiene como objetivo procurar un término laboral amigable y digno con el funcionario.

Para gestionar el desarrollo de esta etapa, formulamos cuatros subetapas que determinan La experiencia de salida y retiro de nuestros funcionarios:

- 1) Comunicación y Orientación
- 2) Cierre Efectivo y Afectivo
- 3) Contención Emocional y Laboral al Equipo
- 4) Lazos con Ex Funcionarios

Esta contempla un proceso de comunicación y orientación oportuno y digno; un proceso de cierre efectivo y afectiva como una instancia de reconocimiento y entrega de herramientas claves para su futuro; un proceso de contención emocional y laboral al equipo que se vea afectado por la desvinculación del funcionario; y una red de apoyo entre ex funcionarios que genere lazos con la comunidad de Providencia.

Nuestro compromiso con “Fin a tu etapa”



Fin a tu Etapa

Formalizaremos el Fin a tu Etapa a través de un procedimiento que reúna las distintas acciones para asegurar un retiro y salida digno y armonioso para todas las partes involucradas.

Comunicación y Orientación

- Desarrollo de charlas de difusión respecto de materias asociadas a la Ley de Retiro Voluntario.
- Diseño y entrega de un instructivo paso a paso sobre materias de retiro, procesos y responsables
- Entrega de comprobantes de trámites asociados.

Cierre Efectivo y Afectivo

- Diseño y entrega de una Carta de Despedida y Agradecimiento a funcionarios que se retiran.
- Evento de despedida para funcionarios que se retiran por Ley de Retiro Voluntario.
- Publicación mensual en Intranet respecto de funcionarios que se retiran de la institución.
- Diseño y difusión de un Instructivo de Entrega de Funciones, que regule el proceso de salida del cargo.

Contención Emocional y Laboral al Equipo

- Formalización de un Protocolo de Contención Emocional para la intervención y seguimiento de equipos que sufren el fallecimiento de integrantes.

Lazos con Ex Funcionarios

- Planificación y desarrollo de una reunión de **ex-funcionarios**.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

Como dirección de Personas, entendemos que para una experiencia exitosa en cada una de las etapas que hemos definido previamente, se requiere una serie de herramientas transversales al viaje, siendo estas las siguientes:

- Sistema Integrado de Protección y Prevención de Violencia en el Contexto Laboral:** Funciona como un pilar fundamental en el desarrollo del viaje, entendiendo que la prevención de la violencia en el contexto laboral es transversal a cada una de las etapas formuladas previamente. En este sentido, el Sistema considera la existencia e interacción de variados instrumentos, destinados a prevenir y gestionar las situaciones que pudiesen ser constitutivas de violencia, acoso laboral y/o sexual, de manera de resguardar las relaciones laborales y el clima organizacional.
- Comunicaciones internas:** Refiere a los mecanismos de comunicación y difusión utilizados por la Dirección de Personas para la entrega de diversas informaciones, por lo cual su utilidad responde a todas las etapas del viaje.
- Consolidación del Viaje:** Responde a las medidas destinadas a la consolidación de una metodología del Viaje del Funcionario, de manera que este pueda ser periódicamente evaluado e implementado, mantenga su valor participativo y sea constantemente mejorado.
- Medición del Clima Laboral:** Comprende aquellas acciones focalizadas en realizar una evaluación periódica e intervenciones del clima organizacional, de manera de obtener insumos sobre este permanentemente, entendiendo que existe una relación directa con el Viaje del Funcionario.



ELEMENTOS TRANSVERSALES	Sistema Integrado de Protección y Prevención de Violencia en el Contexto Laboral
	Comunicaciones Internas
	Consolidación del Viaje
	Medición del Clima Laboral

Nuestros compromisos transversales:

- ✓ Actualización del Instructivo de Denuncia y Sanción del Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, incorporando instrumentos preventivos, como resolutivos y sancionatorios.
- ✓ Generar acciones tendientes a mejorar los canales de comunicación interna, potenciando la claridad y transparencia de la gestión en nuestras materias.
- ✓ Generar acciones tendientes a establecer un sistema de medición permanente de la satisfacción de nuestros funcionarios en cada una de sus etapas laborales, con especial énfasis en la participación, la transparencia y la colaboración.
- ✓ Elaborar una Cuenta Pública que permita informar a los funcionarios sobre el trabajo realizado por la Dirección de Personas.
- ✓ Generar una medición periódica del Clima organizacional, mediante el desarrollo de encuestas de satisfacción.
- ✓ Designación y preparación de Embajadores de la Dirección de Personas, con funcionarios de diversas direcciones que actúen de enlace con los servicios de nuestra dirección.