

## POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

### Contenido

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2.</b>	<b>DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES</b> .....	2
<b>2.1</b>	<b>Definiciones Estratégicas Institucionales</b> .....	2
<b>2.2</b>	<b>Visión de la Defensoría</b> .....	3
<b>2.3</b>	<b>Misión de la Defensoría</b> .....	3
<b>2.4</b>	<b>Objetivos estratégicos de la Institución</b> .....	3
<b>3.</b>	<b>VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	3
<b>4.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS</b> .....	4
<b>4.2</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	4
<b>5.</b>	<b>ACTORES Y ROLES</b> .....	5
<b>6.</b>	<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	5
<b>7.</b>	<b>ÁREAS ESPECÍFICAS QUE ABORDA LA POLÍTICA</b> .....	6
<b>7.1</b>	<b>En materia de Reclutamiento y Selección</b> .....	6
<b>7.2</b>	<b>En materia de Inducción</b> .....	6
<b>7.3</b>	<b>En materia de Capacitación y Formación</b> .....	6
<b>7.4</b>	<b>En materia de Gestión del Desempeño</b> .....	7
<b>7.5</b>	<b>En materia de Desarrollo de Personas y Carrera Funcionaria</b> .....	8
<b>7.6</b>	<b>En materia de Calidad de Vida</b> .....	8
<b>7.7</b>	<b>En materia de Ambientes Laborales</b> .....	8
?	<b>Clima y/o Gestión de riesgos psicosociales</b> .....	9
?	<b>Conciliación de la Vida Personal y Familiar en el Trabajo</b> .....	9
?	<b>Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual</b> .....	9
?	<b>Rol de Jefaturas y personas con personal a cargo</b> .....	9
?	<b>Reconocimiento</b> .....	10
<b>7.8</b>	<b>En materia de Relaciones Laborales</b> .....	10
<b>7.9</b>	<b>En materia de Egreso</b> .....	10
<b>7.10</b>	<b>En materia de Gestión de Información de Personas</b> .....	11

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Defensoría Penal Pública considera a las personas como su capital más importante. Cada uno de sus miembros aporta valor con el trabajo y la labor diaria, contribuyendo y colaborando directa o indirectamente a la consecución de nuestra Misión institucional.

Para ello nos hemos propuesto, desarrollar y contribuir al perfeccionamiento profesional y laboral de cada uno de los integrantes de este Servicio, potenciando las habilidades y desarrollando mayores competencias transversales y técnicas en las áreas de prestación de servicio de defensa penal y de las unidades de apoyo.

De acuerdo a lo anterior como servicio público, desarrollaremos todas aquellas medidas que propendan al bienestar integral de todas las personas que desempeñan la función pública y que apunten hacia una mayor conciliación de vida laboral, familiar y personal.

En este documento la Defensoría presenta su Política de Gestión y Desarrollo de las Personas, que tiene como objetivo definir cuáles son las directrices y los lineamientos en materia de gestión de personas, en concordancia con los Objetivos Estratégicos; Misión y Visión Institucional y de acuerdo al marco legal vigente. Estos lineamientos son de general aplicación en toda la Defensoría y sirven de base para la toma de decisiones en las distintas etapas del ciclo de vida laboral, buscando aportar a la generación de criterios compartidos y de ambientes laborales saludables.

La Política de Gestión y Desarrollo de las Personas, va dirigida a todas las personas que forman parte de la institución, sin hacer distinción de género, ni de calidad contractual, ni de ninguna especie. En su construcción se propone un lenguaje inclusivo, que busca aportar a la consolidación de procesos de trabajo inclusivos y participativos.

La Defensoría realizará un proceso planificado de difusión de esta nueva versión de la Política, generando las condiciones para que sea conocida por todas las personas que integran la organización.

## **2. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES**

### **2.1 Definiciones Estratégicas Institucionales**

La Defensoría Penal Pública promoverá, a través de su quehacer institucional habitual y de acciones específicas la revalorización de la función pública, promoviendo el compromiso y vocación de sus funcionarios con la atención de excelencia de cada uno de nuestros usuarios, de modo de fortalecer la confianza y valorización que la ciudadanía tiene del rol que desempeñan los funcionarios públicos, aportando directamente a la satisfacción de sus necesidades.

El equipo directivo y jefaturas de la Defensoría serán referentes por su estilo de liderazgo, teniendo un rol central de movilizar a sus colaboradores, facilitar procesos de trabajo, transmitiendo con claridad el sentido de la misión institucional y siendo promotores del desarrollo de cada uno de los integrantes de sus equipos y de adecuados ambientes laborales que generen participación, motivación y buen trato, velando por una mejora continua en su gestión.

La Institución facilitará el diálogo y la participación de sus funcionarios y de sus asociaciones representativas, promoviendo la igualdad de oportunidades y trato para mejorar las relaciones y ambientes al interior de la Institución.

La Defensoría garantizará el cumplimiento adecuado y oportuno de la normativa que regula la relación laboral de sus funcionarios considerando deberes y derechos, con especial énfasis en el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley a los funcionarios y el pleno respeto de las prerrogativas legales que tienen las Asociaciones de Funcionarios, en materia de relaciones laborales; e incorporando, la normativa sobre inclusión laboral dentro de los procesos de Gestión de Personas, a fin de propiciar las condiciones necesarias tanto físicas como a nivel de equipos y ambientes laborales, que faciliten la inclusión de personas con discapacidad.

La Política de Gestión de Personas incorporará en sus programas/procedimientos específicos los preceptos asociados a: Derechos Humanos, Gobierno Abierto, Transparencia y Equidad de Género.

## 2.2 Visión de la Defensoría

*"Ser una institución pública autónoma reconocida positivamente como un servicio de defensa penal de excelencia a todo aquel que lo requiera, participando en la generación de políticas públicas del ámbito penal."*

## 2.3 Misión de la Defensoría

*"Proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público - privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad".*

## 2.4 Objetivos Estratégicos de la Institución

De la misión declarada, se derivan un conjunto de objetivos estratégicos que buscan guiar más concretamente el actuar institucional, éstos son:

- Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de defensa penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.
- Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
- Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.

## 3. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son definidos por nuestra institución, como el conjunto de principios éticos sobre los que se asienta la cultura de la Defensoría, y que debiesen influir en las pautas de comportamiento compartido.

Los valores institucionales, surgen de la motivación y el sentir de las personas que integran el Servicio; definen el actuar y contribuyen a la autorregulación de la relación con los distintos actores e intervinientes del sistema y con los distintos usuarios, generando un sello de identidad. Los actuales valores son:

**Humildad:** Buscamos humanizar las relaciones en nuestro servicio para lo cual estamos en constante aprendizaje. Por ende, en la Defensoría nos declaramos humildes y cultivamos el **Respeto** hacia todas las personas, hacia el ordenamiento jurídico vigente y hacia los derechos humanos, manteniendo siempre espacios de cordialidad y buen trato para con todos.

**Excelencia:** Promovemos la mejora continua en nuestro servicio y el cumplimiento de nuestra función pública, la realizamos en base a altos estándares de calidad, de manera eficiente y basados en la **Justicia**, actualizando nuestras competencias cada vez que resulte necesario, esforzándonos de manera constante y sistemática en la entrega de un mejor servicio a la sociedad y personas que lo requieran, promoviendo la mejora continua en nuestro servicio.

**Compromiso social:** Humanizamos y legitimamos el sistema de justicia garantizando el derecho a la defensa de todas las personas. Y es porque relevamos el **Compromiso** para con nuestro trabajo, la institución y nuestros usuarios, ponemos a disposición, de forma permanente y continua, todas nuestras capacidades técnicas y personales, en la consecución de los objetivos trazados, tanto en la prestación de un servicio de defensa penal de calidad, como en la gestión de personas.

**Espíritu:** Nos sentimos orgullosos de ser parte de un equipo donde nos apoyamos y colaboramos mutuamente en favor del colectivo. Nuestras conductas, se orientan por la rectitud y la adecuada capacidad de **Autonomía**, hacia el bien común y el cumplimiento de cada uno de nuestros objetivos. Respecto de nuestros beneficiarios y usuarios, prima la lealtad, la perseverancia, exigiendo o instando por hacer cumplir el derecho como premisa básica de una convivencia democrática.

#### **4. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

La Política de Gestión y Desarrollo de las Personas de la Defensoría Penal Pública, pretende integrar las necesidades estratégicas de la institución, la preocupación por las personas, los aspectos normativos relevantes que regulan la gestión de personas y aspectos administrativos para lograr una gestión humana, más eficiente y efectiva; para ello se han definido los siguientes objetivos:

##### **4.1 Objetivo General**

Contribuir al cumplimiento de la estrategia y objetivos organizacionales, a partir de lineamientos que favorezcan la toma de decisiones y el desarrollo de las personas en la institución, orientando acciones/prácticas que favorezcan la generación de ambientes laborales saludables, participativos, en los que se valore el trabajo en equipo y la colaboración.

##### **4.2 Objetivos Específicos**

- 1) Alinear el desempeño y desarrollo de las personas que trabajan en la institución, en torno a la estrategia y valores institucionales, para contribuir al logro de los objetivos de la organización, así como propiciar el cuidado de las personas.
- 2) Generar las acciones necesarias que fomenten relaciones entre las jefaturas y sus equipos de trabajo, basadas en la creación de ambientes de confianza, colaboración y en los cuales cada persona pueda desplegar todas sus capacidades/habilidades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 3) Desarrollar acciones para el adecuado funcionamiento y mejora de los mecanismos y procesos de los diferentes subsistemas de desarrollo de personas, de modo que existan prácticas en este ámbito, adecuadas a lo que se entiende como un empleo digno.
- 4) Generar prácticas y acciones en el ámbito del desarrollo de las personas de manera integrada, considerando los distintos subsistemas que conforman el ciclo laboral, de modo de cautelar la coherencia de las mismas.
- 5) Desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora del desempeño de las personas.

- 6) Fomentar el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración y transversalidad en las actuaciones de todos los funcionarios de la Defensoría, con el propósito de fortalecer el valor público institucional y su impacto en la ciudadanía.
- 7) Generar acciones que permitan velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas en la institución, identificando y previniendo factores de riesgo que podrían afectar la salud y calidad de vida de las personas.

## 5. ACTORES Y ROLES

El **Defensor Nacional** será el principal responsable de generar las condiciones propicias para la implementación de la política y velar por su cumplimiento, empoderando a las **jefaturas**, para que lleven a la práctica las directrices y acciones vinculadas a la presente política.

El **Equipo Directivo y Jefaturas de la Defensoría**, tendrán la responsabilidad de conocer y promover con sus colaboradores, los contenidos de la Política, generando prácticas alineadas a ella.

El **Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional** facilitará este proceso, actuando como asesor de la dirección y las jefaturas, garantizando la calidad técnica del diseño e implementación de la política.

La **Dirección Administrativa Regional**, a través de sus Encargados de Administración, Finanzas y Gestión de Personas, serán los encargados de implementar en regiones esta Política; generar prácticas de trabajo alineadas a ella y retroalimentar al equipo de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional sobre su implementación.

Las **Asociaciones de Funcionarios o Grupos Representativos de la Defensoría**, en caso de que no exista asociación, velarán por el cumplimiento del proceso de diseño e implementación de la presente Política de Gestión de Personas.

Todos los **Colaboradores** de la Defensoría, serán parte activa de la implementación de esta política y será parte de su deber, su conocimiento y fomento.

## 6. MARCO NORMATIVO

El Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional despliega su política de desarrollo de personas en la normativa legal vigente, orientaciones técnicas y definiciones estratégicas institucionales, a saber:

- Ley N°18.834, texto refundido y sistematizado por el DFL N°29/04 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Estatuto Administrativo.
- Decreto N°69, del 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento sobre concursos regidos por el Estatuto Administrativo.
- Ley N°19.882 que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.
- Instructivo presidencial N°001 del 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.
- Ley N° 19.718 del 2001 que crea la Defensoría Penal Pública.
- Ley N° 16.744 y 19.345 sobre Normas sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Código de Ética de la Defensoría Penal Pública, año 2016.
- Convenios internacionales de la OIT ratificados por Chile.
- Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Instructivo Presidencial N°5 del 12 de noviembre de 2012.
- Paquete de normas 1 y 2 de la Dirección Nacional del Servicio Civil, año 2017.
- Ley N°18.885, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

- Ley N° 21.015 del 2018, sobre Inclusión Laboral.

## **7. ÁREAS ESPECÍFICAS QUE ABORDA LA POLÍTICA**

### **7.1 En materia de Reclutamiento y Selección**

La institución garantiza la igualdad de oportunidades en las condiciones de acceso al empleo, evitando todo tipo de discriminación. Para esto, considera una amplia difusión, con criterios de selección objetivos relacionados al perfil de cargo que se requiere proveer, informando oportunamente de los procesos y de su desarrollo.

La Defensoría desarrollará tanto sus procesos de reclutamiento y selección como sus concursos, ajustados a los procedimientos establecidos en la normativa vigente, velando que sean transparentes, meritocráticos y no discriminatorios, y de igual acceso para cualquier persona que quiera postular y que tenga algún tipo o grado de discapacidad. Dichos procedimientos se sustentan en los perfiles de los cargos, que identifican los requisitos legales, las habilidades, competencias y conocimientos de manera previa y por ende, resguarda las condiciones de manera clara y previa al lanzamiento de la convocatoria.

En relación a la difusión de sus convocatorias, se generarán las condiciones para una amplia difusión de sus ofertas laborales a través del uso de distintos medios de convocatoria, entre ellos, el portal de empleos públicos ([www.empleospublicos.cl](http://www.empleospublicos.cl)) y la página de la Defensoría Penal Pública ([www.dpp.cl](http://www.dpp.cl)), todo esto, en coherencia con las disposiciones normativas vigentes.

La Defensoría mediante sus bases concursales, facilitará la movilidad interna, reconociendo la experiencia de los funcionarios al interior de la misma.

### **7.2 En materia de Inducción**

El proceso de inducción, es la instancia en que las personas se interiorizan de la institución, su cargo, su cultura, sus valores, prácticas de trabajo, equipos de trabajo, estructura, principales procesos y su aporte a la organización y cómo se traduce esto en la entrega de mejores servicios a la ciudadanía, aumentando su satisfacción y generando valor público.

La Defensoría cuenta con un Programa de Inducción que contiene actividades, información y conocimientos, que busca facilitar la incorporación y adaptación de las personas a determinados procesos de trabajo, a su puesto, al ambiente y a la cultura organizacional. Permite un proceso programado en el cual se coordinan actividades que permiten a la persona que se incorpora adaptarse a su nuevo contexto laboral y a la institución. El Programa de Inducción de la Defensoría tiene 3 alcances: personas que se incorporan por primera vez a la institución, personas que se reincorporan (ausencias prolongadas) y personas que acceden a desempeñarse en un nuevo cargo (procesos de movilidad interna) y distingue 2 componentes centrales dentro de su programa de trabajo: Inducción Institucional e Inducción al Cargo.

El Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas anualmente deberá actualizar el programa de Inducción con los requerimientos generales y específicos, buscando aportar con nuevas prácticas organizacionales que sean beneficiosas para quienes forman parte del Programa.

### **7.3 En materia de Capacitación y Formación**

La Gestión de Capacitación en la Defensoría contribuye al desarrollo de las personas, permitiéndoles la obtención y/o el perfeccionamiento de sus competencias y habilidades, para mejorar su desempeño actual y futuro, apoyando el cumplimiento de la función pública y los resultados del servicio.

La Defensoría valora la formación como un proceso continuo y la capacitación de sus funcionarios, es una materia clave y estratégica para la gestión institucional y el logro de sus objetivos. La institución cuenta con un proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), que se realiza cada año y que busca propiciar la participación de los distintos actores de la Institución, en pro de planificar actividades más atinentes a las necesidades que se identifiquen

La Defensoría Penal Pública garantizará a todos los funcionarios de la Institución la igualdad de acceso a las capacitaciones. Se espera de los funcionarios la asistencia, participación y compromiso con las actividades de capacitación, de acuerdo a los criterios definidos para la aprobación de cursos y/o su certificación. Al mismo tiempo, las jefaturas deben facilitar las condiciones para que los funcionarios a su cargo puedan asistir a las capacitaciones.

Se considerará la posibilidad, dentro de la disponibilidad presupuestaria y de los mecanismos de postulación que se fijen, de cofinanciamiento de diplomados o cursos de especialización acordes con los intereses personales e institucionales

Las distintas actividades en materia de capacitación realizadas, son continuamente evaluadas en alguno de los siguientes términos: satisfacción, aprendizaje y/o transferencia.

#### **7.4 En materia de Gestión del Desempeño**

Para la Defensoría Penal Pública, el desempeño de las personas es fundamental para el cumplimiento de los desafíos institucionales. Por ello, éste debe ser orientado hacia la mejora del desempeño y el desarrollo de los funcionarios, con independencia de la calidad jurídica contractual o cargo que desempeñen quienes trabajan en la institución.

El Reglamento de Calificaciones de la Defensoría, incentiva un cambio cultural, donde se reconoce la importancia de un cambio desde un sistema centrado en la evaluación del desempeño, donde sólo se evalúa el desempeño, a uno orientado a la gestión del desempeño. En consideración a lo anterior, el objetivo del sistema de gestión del desempeño en la Defensoría es que el trabajo de todos quienes laboran en la institución, esté alineado a las definiciones estratégicas.

Por su parte, el Procedimiento de Gestión del Desempeño busca mejorar sostenidamente el rendimiento de las personas, de modo que aumente su aporte al quehacer institucional, y con ello se incremente el éxito de la organización en el cumplimiento de su misión estratégica.

El proceso de Gestión del Desempeño se basa en el principio de desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño de las personas, disponiendo de herramientas adecuadas para ello. Sus resultados deben permitir fundar adecuadamente decisiones de gestión en coherencia con otros subsistemas de personas.

Para lo anterior, la Institución implementa un Sistema de Gestión del Desempeño que considera como procesos claves la planificación, gestión, retroalimentación permanente, evaluación y mejora del desempeño de las personas. Este sistema dispone de un procedimiento de retroalimentación de calidad y herramientas que facilitan su aplicación a todos quienes lideran personas, con el fin de gestionar adecuadamente el desempeño de sus equipos de trabajo, potenciando el alineamiento entre las necesidades de la Institución y el desempeño laboral.

El Reglamento Especial de Calificaciones, como una de las herramientas del Sistema, dispone de elementos que permiten evaluar el desempeño de las personas, considerando aspectos relacionados con la dignidad humana, buen trato, respeto y no discriminación, la evaluación del cumplimiento del rol de jefatura, estilo de liderazgo esperado y resultados esperados, junto con la definición de metas individuales y planes de acompañamiento diferenciados en los casos en que se presentan mayores áreas de desarrollo.

### **7.5 En materia de Desarrollo de Personas y Carrera Funcionaria**

La Defensoría genera instancias para el desarrollo de las personas, con la finalidad de gestionar el talento interno y contribuir a enfrentar nuevos desafíos laborales, que den cuenta de las necesidades de la organización y que permitan contar con personas motivadas y comprometidas. Para tal efecto, mantendrá perfiles de cargos actualizados que sirvan como base para alimentar los procesos de gestión de personas.

Para satisfacer y dar respuesta a las necesidades de desarrollo de las personas y de provisión de cargos, acorde a los requerimientos institucionales y recursos disponibles, se establecen concursos de promoción interna. Para los cargos relativos a la carrera funcionaria, Defensores Locales y otros cargos, se efectúan periódicamente concursos de promoción interna o ascensos, según corresponda, con apego estricto a la normativa vigente y en virtud a la programación, necesidades y recursos de la institución.

Cada vez que la institución determine la necesidad de proveer un cargo vacante mediante alguna de las acciones ya señaladas, la institución se compromete a aplicar los procedimientos establecidos para estas materias, de acuerdo a la normativa vigente.

Para satisfacer y dar respuesta a las necesidades de desarrollo de las personas y de aprovisionamiento de cargos, acorde a los requerimientos institucionales y recursos disponibles, se establecen concursos de promoción interna y procesos de movilidad interna de acuerdo a las definiciones respectivas.

### **7.6 En materia de Calidad de Vida**

La calidad de vida funcionaria es una prioridad para la institución. En esta línea, la Defensoría generará acciones con la finalidad de brindar apoyo a sus funcionarios y a su grupo familiar, en ámbitos tanto laborales como extra-laborales, procurando con ello mejorar su calidad de vida de manera integral, de modo que las personas logren conciliar y lograr un mejor balance entre las actividades laborales y personales y propender al bienestar en ambos planos.

Esto bajo el convencimiento que la calidad de vida no sólo va en la línea de prevenir problemas de salud ocupacional, sino también ser un elemento de interés estratégico para la institución para aunar el bienestar de las personas al mejor logro de los objetivos estratégicos, en especial aquellos vinculados a la prestación de servicios basados en la interacción humana.

### **7.7 En materia de Ambientes Laborales**

La institución promueve ambientes laborales saludables, que permiten a las personas desarrollar su trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía.

La Defensoría desarrolla procedimientos y acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan una cultura de compromiso, motivación, desarrollo y mejora en el desempeño de las personas.

Se fomenta una cultura preventiva y de autocuidado en materias de seguridad y salud ocupacional/laboral, garantizando el adecuado funcionamiento del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y la implementación de su respectivo plan anual de trabajo y sus acciones vinculadas.

Para ello se adopta las medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre todas las personas que se desempeñan en la organización, mediante acciones que promueven una cultura organizacional de buen trato. En este sentido, se consideran los aspectos relacionados con la dignidad humana, buen trato, respeto y no discriminación al evaluar el desempeño laboral de las personas.



✓ **Clima y/o Gestión de Riesgos Psicosociales**

La Defensoría realiza evaluaciones periódicas de clima organizacional o de factores de riesgos psicosociales, resguardando la participación y confidencialidad de la información obtenida, con el fin de identificar principales brechas y fortalezas, que permitan disponer de información fundada y sistemática, implementando programas de intervención y/o de gestión de clima que contribuyan a fortalecer los ambientes y condiciones laborales.

El Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, tendrá el rol de asesorar a los Directivos Regionales, quienes serán los principales responsables de la gestión de clima en la región y, de asegurar el cumplimiento de los compromisos en materia de Gestión del Clima Laboral, iniciativas que contarán con la activa participación de los funcionarios.

✓ **Conciliación de la Vida Personal y Familiar en el Trabajo**

La institución desarrolla acciones de conciliación para compatibilizar las responsabilidades laborales con las familiares y personales de sus funcionarios, en base a la identificación de la estructura y funcionamiento de la institución, características socio-demográficas, principales tensiones conciliatorias, disponiendo de programas de trabajo para su gestión y de un procedimiento/protocolo de conciliación formalizado.

✓ **Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual**

La institución garantiza la protección de la dignidad de las personas, mediante el desarrollo de acciones para la prevención, investigación y sanción del acoso y maltrato laboral y, acoso sexual, y el adecuado tratamiento de situaciones que podrían atentar en su contra.

En este contexto, la institución define y ejecuta actividades de difusión y promoción del buen trato y respeto a las personas, los derechos y deberes funcionarios y la probidad administrativa, como también, dispondrá de un procedimiento formalizado de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, publicada en la intranet institucional.

✓ **Rol de Jefaturas y personas con personal a cargo**

La Defensoría considera como un rol clave para el desarrollo de la institución y la gestión de personas, el de directivos y jefaturas que tienen a cargo la adecuada conducción de sus equipos de trabajo en coherencia con los objetivos y desafíos institucionales.

Se espera que desde su rol, cada jefatura logre construir una visión amplia y estratégica que integre tanto las necesidades, capacidades, fortalezas, aspectos por desarrollar y recursos de sus equipos, con los lineamientos institucionales, orientando la gestión al logro de los objetivos estratégicos y a cumplir nuestra misión como Servicio.

Quienes desempeñan funciones de jefatura independiente de su calidad jurídica o conducen equipos de personas en la institución, deberán propiciar prácticas de gestión colaborativas, participativas, inclusivas y que contribuyan a la formación de sus colaboradores, como asimismo, desarrollar liderazgos positivos y motivadores promoviendo el buen trato con todas las personas basados en el respeto y la confianza.

La institución define el rol de jefatura y el estilo de liderazgo esperado, en apego a la estrategia y valores institucionales, y se compromete a fortalecer las habilidades directivas a través de programas y/o acciones de formación.

Se reconoce en la gestión de desempeño, el rol que tienen directivos y jefaturas personas con personal a cargo, generando procesos de evaluación y retroalimentación que deben apegarse al marco regulatorio y a las herramientas que pone a disposición el Servicio, las cuales deben ser conocidas por todos sus integrantes.

✓ **Reconocimiento**

Se valorará como parte de las acciones y rol de las jefaturas, desarrollar e implementar prácticas de Reconocimiento, favoreciendo una cultura en donde esté presente la valoración y aporte tanto del trabajo individual de cada miembro de un equipo, de las personas que conforman los distintos equipos de trabajo y de cómo cada uno aporta y/o contribuye al logro de los objetivos y misión institucional.

Para ello, la Defensoría desarrollará un Programa de Reconocimiento, que será considerado como una herramienta estratégica de gestión de personas y que buscará co-construir una cultura en que se valora la excelencia, trayectoria, representación de los valores institucionales y el desarrollo de propuestas innovadoras y que apunte a la generación de ambientes de trabajo de mayor compromiso, satisfacción y colaboración entre los distintos integrantes de la institución.

### **7.8 En materia de Relaciones Laborales**

La Defensoría declara el reconocimiento explícito a las Asociaciones de Funcionarios como interlocutores válidos para conocer y recoger las opiniones y requerimientos; necesidades y demandas de los funcionarios/as. La obligación de respetar y facilitar los derechos laborales y las acciones que emanen de esta representación, comprometen un establecimiento de instancias de trabajo periódicas con las máximas autoridades de la Defensoría y/o la jefatura del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional en la que se abordarán y desarrollarán agendas de trabajo anuales y tópicos estratégicos de la organización, como también, el cumplimiento de los desafíos operacionales, los ambientes laborales y las tensiones naturales que se originan en el ámbito laboral.

La Defensoría Penal Pública basará las relaciones laborales en el diálogo, la participación, la prevención y resolución de conflictos entre la Institución y las asociaciones de funcionarios y organizaciones formales institucionales (Comité Bipartito de Capacitación, Consejo Administrativo de Bienestar, Comité Paritario Permanente y Comités Paritarios, entre otros). Se dispondrá de las instancias de diálogo permanente basadas en el respeto mutuo, en la entrega de información oportuna y relevante y en la búsqueda permanente del logro de acuerdos que sean mutuamente beneficiosos.

En este sentido, las buenas relaciones laborales contribuyen al buen trato y ambientes laborales saludables, fortalecen la confianza y comunicación entre los equipos y promueven la calidad de vida laboral, con lo cual, facilita un mejor desempeño individual y colectivo.

### **7.9 En materia de Egreso**

La institución valora el aporte realizado por las personas a lo largo de su ciclo de vida laboral, razón por la cual, cautelará que su egreso, con independencia de su causal, sea en condiciones de respeto y transparencia, abordando este proceso con especial preocupación por la persona, por su equipo de trabajo directo y por el conjunto de la institución.

La Defensoría Penal Pública, deberá contar con acciones para gestionar adecuadamente el egreso de las personas, que contemplan, entre otros, estrategias de comunicación, acompañamiento y asesorías, basándose en el respeto a la dignidad de las personas. Además, gestionará la transferencia de

conocimientos desde aquellas personas que se retiran de la organización, y cuando ello lo amerite, el debido reconocimiento por su aporte al servicio público.

Cuando las razones de egreso, corresponden a decisiones institucionales; las mismas deberán ser fundadas, respaldadas, objetivas y, estar vinculadas a otros subsistemas del área de Gestión de Personas como lo es la calificación del desempeño, procedimientos administrativos, disponibilidad presupuestaria y diseño organizacional, entre otras causales. El Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional deberá cumplir los lineamientos emanados a través de circulares o instrucciones específicas al respecto. Para las decisiones de egresos institucionales se contará con un protocolo sobre la materia, que se encontrará formalizado en un procedimiento de egreso.

El Departamento de Gestión de las Personas y Defensorías Regionales se preocuparán de gestionar adecuadamente el egreso de las personas, que contemplan, entre otros, una adecuada comunicación, acompañamiento y asesorías, basándose en el respeto a la dignidad de las personas.

#### **7.10 En materia de Gestión de Información de Personas**

La Institución deberá contar con un sistema de información de los principales procesos de Gestión de Personas, que permita proveer de información oportuna y de calidad para la toma de decisiones.

Al respecto, la Defensoría reconoce la importancia de contar con indicadores de gestión en materias de Gestión de Personas, monitoreo de metas específicas y convenios de desempeño, y de indicadores asociados a compromisos gubernamentales y con otras instituciones del Estado, que permitan mejorar la gestión, procesos y aporten a la toma de decisiones estratégicas.

Para ello, se está trabajando en identificar los procesos claves y generar distintos sistemas que permitan disponer de la información y de reportes periódicos a disposición de las áreas que los soliciten y también el acceso de todas las personas a distintas funcionalidades del sistema, que les permiten tomar decisiones y gestionar distintos actos administrativos.

El Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, es el encargado de asegurar en oportunidad y calidad la gestión de los procesos administrativos en materias de gestión de personas, cautelando el cumplimiento de los derechos y deberes funcionarios.