



**APRUÉBASE EL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2007
DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SALUD.**

EXENTA N° 422

SANTIAGO, 09 de Mayo de 2007

VISTOS estos antecedentes; lo dispuesto en los artículos 26°, 27°, 28°, 29°, 30° y 31° de la Ley N°18.834, lo dispuesto en el artículo 28° y 76° del DFL 29/2004, Estatuto Administrativo; lo dispuesto en la Ley N°18.575; lo dispuesto en la Resolución, N°520/96 de la Contraloría General de la República; el D.S. N°84/2006 del Ministerio de Salud, la Resolución Exenta N°303, de fecha 26 de abril de 2006 que crea el Directorio de Capacitación y teniendo presente las facultades que me confiere el DFL 1/2005, y;

CONSIDERANDO que para una eficiente administración del proceso de capacitación de la Superintendencia de Salud es necesario desarrollar un programa de capacitación que vincule los objetivos estratégicos de la Institución, con los objetivos de las unidades funcionales y las necesidad de los funcionarios, de tal manera de generar programas de capacitación que reduzcan las brechas de competencias y colaboren con el desarrollo institucional.

QUE para la Institución es relevante el papel que juega la capacitación en el apoyo del plan estratégico de la Superintendencia.

QUE este programa responde a los lineamientos dados por la política de Recursos Humanos de la Institución.

QUE para el diseño de este programa se realizó un trabajo orientado a consolidar las bases técnicas y metodológicas para un plan de capacitación a largo plazo.

QUE en la construcción de este programa se vinculó a todas las áreas funcionales de la organización, coordinados por el directorio de capacitación de esta Institución.

QUE este programa de capacitación se licitará a través del portal Chilecompra, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1º APRUÉBASE el programa de capacitación adjunto de de la Superintendencia de Salud para el año 2007, que pasa a formar parte integrante de esta Resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



The image shows an official stamp of the Superintendencia de Salud. The stamp is oval-shaped and contains the text "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" at the top and "SUPERINTENDENTE DE SALUD" at the bottom. In the center of the stamp is a coat of arms featuring a star and a figure. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

MANUEL INOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE SALUD

Distribución:

- Superintendente
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros de Salud
- Departamentos
- Subdepartamentos
- Oficina de Partes



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Programa de Capacitación 2007

Indice de Contenidos

I. Antecedentes

II. Orientaciones para la Presentación de Proyectos que integrarán el Programa de Capacitación 2007

III. Avances en las Orientaciones Estratégicas

IV. Metodología para la Presentación de Proyectos de Capacitación

V. Evaluación de los Proyectos de Capacitación

VI. Bitácora para Programa de Capacitación 2007

VII. Valorización del Programa de Capacitación 2007

VIII. Contenidos del Programa de Capacitación 2007



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Subdepartamento de Personas



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2007 SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Mayo 2007

Subdepartamento de Personas

LRG

I. Antecedentes

La implementación de la Reforma en Salud -en sus distintos componentes normativos, de gestión institucional y de instrumentos operativos-, requiere abordar el desarrollo y fortalecimiento de nuevas áreas de competencias profesionales y técnicas. En el contexto de esta nueva orientación la Superintendencia de Salud ha concluido un proceso de planificación estratégica que define la visión, misión y los objetivos de la nueva entidad y está en marcha la identificación y certificación de los procesos principales que deberá abordar para el cabal cumplimiento de las funciones y responsabilidades que la ley le otorga.

El factor más importante de éxito de la nueva institucionalidad, se relaciona con la capacidad de sus equipos directivos y profesionales de trabajar en un ambiente de colaboración para adaptarse a los nuevos desafíos en la implementación de políticas públicas en materias tales como regulación; fiscalización y gestión de demandas ciudadanas. Éstas se caracterizan por crecientes expectativas de equidad e integración; de nuevos derechos sociales garantizados; de una adecuada cobertura de soluciones integrales a necesidades sanitarias emergentes y de un sistema de seguridad social que proteja a la persona y su familia, especialmente en las etapas de mayor vulnerabilidad económica.

La fortaleza de la Institución está en la rigurosidad histórica del trabajo técnico de sus equipos los cuales se han incrementado en un 67% en los dos últimos años con la conformación de nuevos equipos profesionales y el fortalecimiento de los existentes lo que demanda esfuerzos para sumar competencias y habilidades. Consecuente con tales desafíos la siguiente propuesta intenta servir de orientación para la definición de los proyectos de cada Departamento o Unidad que servirá de base para el programa de capacitación del año 2007, de tal manera de aportar en la construcción de una base común de conocimientos y habilidades a partir de los desafíos que nos impone la reforma, contrastado con los resultados de un levantamiento de necesidades y requerimientos percibidos de capacitación por los equipos de trabajo de la SuperIntendencia.

II. Orientaciones para la Presentación de Proyectos que integrarán el Programa de Capacitación 2007

A partir del análisis particular y sumado a los esfuerzos realizados en el programa ejecutado el año 2006 que abordó parte de estos temas con una orientación de mejoramiento continuo y de las orientaciones estratégicas emanadas de las autoridades, se pudo obtener un mapa de competencias técnicas específicas que permite ordenar una agenda de actividades de capacitación a desarrollar durante el año 2007. Estas últimas materias son propias del actual modelo de negocio de la Superintendencia y ponen énfasis en el desarrollo progresivo de habilidades en los procesos de Regulación; Gestión de la Información y Fiscalización. Por su naturaleza y necesaria gradualidad para asentar contenidos, metodologías y grupos objetivo, las actividades se continuarán como parte de los programas de capacitación en años sucesivos.

Un cuarto componente esta orientado a nivelar competencias del personal de apoyo percibidas en el desarrollo del cargo y fortalecer el modelo de gestión de calidad, esto será reforzado con el levantamiento de los perfiles por competencias que inicia su etapa de desarrollo en enero de 2007 y por el proceso de certificación de calidad,

1.- Regulación orientada a las demandas de los clientes.

En esta línea de acción se requiere, definir el Qué, Por qué y el Cómo de la política e instrumentos de regulación, mediante un modelo de negocios institucional que permita conceptualizar y reorganizar sus criterios y procedimientos a partir de los conocimientos, habilidades y destrezas que deberán adquirir las personas y los equipos para implementar el nuevo enfoque.

Los clientes/usuarios son esenciales en la misión y gestión de la nueva institucionalidad. Sus demandas están caracterizadas por nuevas y crecientes expectativas, tanto en lo que se refiere a la equidad en la implementación de políticas e instrumentos de regulación, como en la supervigilancia activa en materia de cumplimiento de derechos sociales garantizados por la ley. Esto requiere sensibilizar y dotar a los funcionarios y equipos de trabajo de los conocimientos y habilidades que permitan hacer efectivo los roles esperados.

2.- Gestión, Análisis y Organización de la Información a Clientes.

La nueva institucionalidad debe organizar los "datos" y "estadísticas" provenientes de las diversas fuentes y orientar sus usos hacia información de utilidad para los demandantes de servicios, con énfasis en proveer los mejores niveles de confiabilidad y oportunidad al actor principal, el usuario. Esto requiere un diseño común en el acopio, organización y análisis de la información que se dispone, de manera que sea el soporte técnico de las políticas e instrumentos más costo/efectivos en materia de regulación y fiscalización.

El conocimiento detallado de la demanda de los servicios por parte de los clientes y de la oferta productos o soluciones de salud por parte de seguros y prestadores, tiene una importancia fundamental dadas las asimetrías en la información que manejan los diferentes agentes y actores: la oferta es esencialmente heterogénea en materia de

cobertura, calidad y precio y la demanda es muy sensible a variables de necesidades percibidas y expectativas acerca del tipo de atención más que a su calidad técnica.

3.- Políticas e Instrumentos de Fiscalización.

De igual forma es necesario capacitar a las personas y equipos en las técnicas y tecnologías más adecuadas para realizar la fiscalización con oportunidad, confiabilidad y pertinencia. Ello supone distinguir la responsabilidad de la fiscalización como política y definición de estrategias e instrumentos -función propia y privativa de las Intendencias-, de la acción inspectiva de la tarea operativa que podrá ser delegada a terceros incluidas unidades institucionales.

El éxito de la gestión institucional en materia de fiscalización dice relación con el modelo a implementar, donde será vital adquirir destrezas para identificar Qué, Cuándo y Cómo fiscalizar, utilizando metodologías diseñadas con enfoque de riesgo. Esto requiere contar con equipos capacitados en materia de derechos garantizados, aspectos financieros contables propios y distintivos de la industria de seguros en salud y aspectos sanitarios del sistema de salud público y privado, que permitan verificar con propiedad el cumplimiento de las normas e instrucciones impartidas.

4.- Nivelación de Competencias Personal de Apoyo.

Toda Institución además de necesitar un equipo profesional altamente capacitado, requiere de un equipo de apoyo administrativo – logístico que pueda responder a las nuevas exigencias de una institución moderna, de manera de ser un real aporte para la organización, para esto es necesario desarrollar competencias que permitan nivelar la preparación de los diferentes cargos de la Institución en un estándar de manera de desarrollar procesos de calidad en la función de apoyo al interior de la Superintendencia. La nueva institucionalidad requiere de personas altamente motivadas y con los conocimientos apropiados de manera de desarrollar procesos de calidad con la visión de cliente - proveedor, con énfasis en proveer los mejores servicios de atención y oportunidad al actor principal, el usuario.

Recursos de Asignación Institucional

Además del presupuesto destinado a los programas principales, se destinará aproximadamente un 10% del presupuesto 2007 a recursos de asignación institucional, este fondo estará a disposición de la autoridad para actividades no contempladas en el programa y que sean de interés institucional, tales como seminarios, conferencias y congresos, la evaluación de la pertinencia de estas actividades estará en manos de la autoridad Superior con la asesoría del Directorio de Capacitación.

III. Avances en las Orientaciones Estratégicas

En el programa de capacitación del año 2006 se generaron avances significativos con relación a las orientaciones estratégicas mencionadas, a continuación se mencionan algunas actividades:

En materias de **Regulación:**

- Está en desarrollo una actividad que concluirá en abril de 2007, denominada "Regulación de Mercados de Seguros y Prestadores de Salud", dictada por la U. de Chile, que contextualiza el rol regulador y da herramientas de base en estas materias.
- Se desarrolló un curso relativo a la resolución de conflictos vía electrónica denominada "Administración de Controversias y Arbitraje por Medios Electrónicos", dictado por NIC Chile, concluido en noviembre y que permitió conocer como esta entidad operacionalizar y resuelve casos por esta vía y orientar sobre la forma de aplicarlo a los conflictos resueltos por la Superintendencia.
- "Teórico-Práctico de Profundización y Perfeccionamiento en Mediación", esta fue otra actividad que terminó en diciembre y que cumplió dos grandes objetivos, uno el sentar las bases para que nuevos funcionarios puedan conocer la resolución no tradicional de conflicto y que los funcionarios que están desarrollando mediación pudieran reforzar estos conceptos, esta actividad la desarrollo el Centro de Mediación de la P. U. Católica.

En la orientación de **Fiscalización:**

- Se desarrolla un programa destinado a conocer y orientar en la adecuación de los sistemas contables a las Normas Internacionales IFRS, se denomina esta actividad, "Convergencia hacia las Normas Internacionales de Contabilidad - IFRS", este programa concluirá en abril de 2007 y es dictado por la USACH.

En materias de **Gestión de la información:**

- El primer curso que inauguró el Programa de Capacitación 2006 fue "Curso SPSS", herramienta para el manejo de información estadística de gestión, esta actividad concluyo en noviembre y se desarrolló en cuatro cursos dos de herramientas básicas, para especialista y usuarios no especialistas y dos más que fueron desarrollados en estadísticas avanzadas y segmentación, que permitió obtener competencias necesarias para operar con éxito esta herramienta de análisis y gestión de la información. El curso lo dictó SPSS Chile.
- "Taller de Comunicación Efectiva y Calidad en la Atención de Clientes", esta actividad dirigida especialmente al Departamento de Gestión de Clientes, viene a reforzar los conceptos de atención de clientes de los funcionarios con experiencia en estas materias y a sentar las bases en los nuevos funcionarios. Este curso se dividió en tres etapas, la primera de diagnóstico en terreno con una visita de un profesional que simulo ser un usuario, la segunda con el taller y la tercera con un coaching, que culminará en diciembre. Este curso lo dictó la U. de Chile.
- Otra actividad que concluyó en diciembre fue el "Proyecto Fortalecimiento Agencias Regionales", principalmente enfocada a desarrollar y fortalecer habilidades de dirección en los Agentes Regionales, este curso lo dictó T-Gestiona, Otec de Telefónica Chile.

Para la **Nivelación de Competencias Personal de Apoyo** están en desarrollo dos actividades que continuarán en marzo de 2007:

- "Taller de Nivelación Estamento Administrativo y Taller de Nivelación Estamento Auxiliar", que se desarrollará los días viernes en las tardes, y vienen a sentar un estándar de competencias para estos estamentos.
- Otra actividad que destacó fue "Curso Avanzado para Auditores del Sistema de Gestión de Calidad", enfocado a unificar criterios y fortalecer las bases del sistema de calidad en el equipo auditor. Esta actividad se desarrollo en noviembre y lo dicto Alberto Learreta, asesor de Aenor

IV. Metodología para la Presentación de Proyectos de Capacitación

El presente capítulo da cuenta de las definiciones y la metodología que el equipo responsable de esta propuesta elaboró para el levantamiento de requerimientos o necesidades de capacitación percibidas por los directivos y sus equipos de trabajo.

Cada Intendente, Jefe de Departamento, Subdepartamento o Unidad podrá presentar proyectos de capacitación, tomando en cuenta las directrices estratégicas, las orientaciones entregadas y los objetivos de su unidad, completando el levantamiento de las necesidades percibidas y estimulando espacios de conversación y sistematización de los requerimientos al interior de sus unidades, de tal manera de fomentar la participación del proceso, para esto deberá completar el formulario "Presentación de Proyectos" (anexo N°1). Estos proyectos serán evaluados por el Directorio de capacitación, de acuerdo a los criterios definidos en el punto V de este documento "Evaluación de los proyectos de capacitación. El directorio presentará la evaluación de los proyectos, con una propuesta de programa al Comité Ejecutivo, para la sanción definitiva por parte del Superintendente.

Para la presentación de los proyectos es necesario tener en cuenta ciertas definiciones que pueden ayudar en completar el formulario de presentación de proyectos.

Definiciones

Desarrollo de Competencias Técnicas: Son los conocimientos, las habilidades y destrezas necesarias para ejecutar exitosamente una tarea en el marco de una función y que condicionan en forma importante el nivel de desempeño de las personas.

Desarrollo de Identidad Corporativa: Se materializa a través de la inducción, las conductas, los estilos, los compromisos y la cohesión de las personas y equipos de trabajo en torno a los valores institucionales, al clima laboral y la visión organizacional

Requerimientos: Se trata de identificar los temas críticos -estratégicos y operativos-, que requieren ser desarrollados o fortalecidos en los equipos de trabajo durante el periodo 2007 - 2009, para lo cual es necesario realizar actividades de capacitación para obtener

nuevas habilidades como institución y/o destrezas técnicas específicas a los equipos de trabajo.

Objetivos: Su formulación debía hacerse en términos de las conductas específicas y/o competencias que se espera observar en los participantes una vez finalizada la actividad de capacitación.

Destinatarios: Es importante consignar en cada una de los requerimientos identificados, las personas a las cuales va dirigida la actividad de capacitación, de forma que facilite el tratamiento y aprendizaje de los temas.

Resultados Esperados: La precisión de los resultados esperados facilita por una parte el diseño de los contenidos o temarios y por otra la búsqueda y contratación de servicios docentes precisos y concretos, como asimismo la posterior evaluación del impacto de las actividades. Cada requerimiento deberá tener una descripción resumida de los resultados concretos que se espera obtener después de la intervención de capacitación

V. Evaluación de los Proyectos de Capacitación

Los Proyectos serán evaluados por el Directorio de capacitación sobre la base de los siguientes criterios:

- A) Vinculación actividad con una meta u objetivo organizacional.
- B) Objetivos relacionados con el desempeño esperado.
- C) Principales contenidos requeridos.
- D) Metodología.
- E) Costos.
- F) Participantes.
- G) Fecha presentación
- H) Transversalidad

VI. Bitácora para Programa de Capacitación 2007

Actividad	Fecha
Distribución de orientaciones y Metodología por parte del Subdepartamento de Personas a los Jefes de Unidades.	20/12/2006
Levantamiento de necesidades por parte de los Departamentos y Unidades.	21/12/2006 – 27/02/2007
Entrega de proyectos al Subdepartamento de Personas.	28/02/2007
Evaluación de proyectos por parte del Directorio de Capacitación	01/03/2007 – 30/03/2007
Ajuste y Reformulación de Proyectos Preparación Programa de Capacitación 2007, (Directorio de Capacitación).	02/04/2007 – 13/04/2007
Reuniones Ajuste Proyectos (LRG - Jefes Proy.)	23/04/2007 al 27/04/2007
Entrega proyectos ajustados (Jefe Proy.)	24/04/2007 al 04/05/2007
Reunión Directorio para sancionar programa	09/05/2007
Resolución Aprueba Programa LRG	11/05/2007
Preparación Bases Licitación LRG	14/05/2007 - 16/05/2007
Gestión Proveedores (Jefes Proy. - LRG)	09/05/2007 al 18/05/2007
Aprobación bases (Jefes Proy.)	18/05/2007
Inicio Licitación Portal (LRG - Adq.)	23/05/2007
Cierre licitación (LRG - Adq.)	01/06/2007
Evaluación Propuestas	05/06/2007 - 07/06/2007
Adjudicación Programa (LRG - Fiscalía - Adq.)	11/06/2007
Reunión Ajuste con Proveedor (LRG - Jefe Proy. - Proveedor)	12/06/2007 – 19/06/2007
Inicio Ejecución Programa	20/06/2007

En el primer semestre de 2007 se desarrollará el levantamiento de los perfiles de cargo por competencias, que permitirá identificar las competencias y por cierto las brechas evidentes, que necesariamente se deberá conciliar con el programa de capacitación.



FICHA DE PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE CAPACITACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD:	
FECHA PROPUESTA DE EJECUCIÓN	

VINCULACIÓN DE LA ACTIVIDAD CON UNA META U OBJETIVO ORGANIZACIONAL

Detallar los objetivos generales a alcanzar por el grupo al que esta dirigida la actividad y si corresponde, los objetivos específicos para un equipo de trabajo en particular y su relación con los objetivos estratégicos de la institución.

--

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

Detallar los objetivos a alcanzar por el grupo o individuo relacionados con el "Conocimiento a alcanzar", "El cambio conductual esperado" o "El impacto en el desempeño, que se espera lograr" Su formulación debe hacerse en términos de las conductas específicas que se espera observar en los participantes una vez finalizada la actividad de capacitación.

--

PRINCIPALES CONTENIDOS REQUERIDOS PARA LA ACTIVIDAD

Detallar los contenidos básicos que considera necesarios que deba contener la actividad

--

METODOLOGÍA

Mencionar la metodología propuesta para el desarrollo de los temas (Curso, taller, juego de roles, e-learning, coaching, etc)

--

DURACIÓN Y COSTOS ESTIMADOS

Mencionar la duración en horas cronológicas, el horario de realización y el costo estimado de la actividad (detallar si el costo es total o por participante)

Duración:	
Cantidad de participantes	
Días y Horario propuesto:	
Costo:	
Institución Propuesta	

NOMINA DE PARTICIPANTES DE LA SUPERINTENDENCIA:

N°	NOMBRE	INTENDENCIA, DEPTO, SUBDEPTO O UNIDAD
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

NOMBRE SOLICITANTE:	
CARGO DEL SOLICITANTE.	
FECHA:	

VII. Valorización del Programa de Capacitación 2007



NÓMINA PROYECTOS PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2007

ADMINISTRACIÓN, FZAS Y TIC						
Fzas. Contab. Y Adq	1	Contabilidad y Presupuesto	1	\$ 315.000	\$ 315.000	3 32
	2	Tramitación electrónica de documentos	2	\$ 300.000	\$ 300.000	3 30
	3	Contabilidad General de la Nación Nivel 1	1	\$ 175.000	\$ 175.000	1 53
	4	Probidad Administrativa	2	\$ 200.000	\$ 200.000	2 30
	5	Procedimiento Administrativo y Gobierno Electrónico	2	\$ 562.500	\$ 562.500	5 34
	6	Negociación	3	\$ 300.000	\$ 300.000	1
Oficina de Partes y Adquisiciones	7	Archivos y Bodegas	2	\$ 510.000	\$ 350.000	3 20
Logística	8	Curso Autocad	1	\$ 558.000	\$ 550.000	3 20
Personas	9	Diplomado Gestión Integral en Recursos Humanos (Competencias Laborales)	1	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	1 140
	10	Diploma en Gestión de Bienestar en Organizaciones	1	\$ 605.000	\$ 605.000	1 90
				\$ 6.025.000	\$ 5.857.500	22 449
Dotación			16,29%		12,73%	
INTENDENCIA DE PRESTADORES						
	11	Determinantes de la Atención en Salud	1	\$ 6.000.000	\$ 4.480.000	20 40
				\$ 6.000.000	\$ 4.480.000	20 40
Dotación			4,62%		9,73%	
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS DE SALUD						
Arbitraje	12	Teoría General de la Prueba	1	\$ 5.000.000	\$ 2.822.400	21 24
Mediación	13	Perfeccionamiento en Mediación, Curso Teórico Práctico	3	\$ 4.000.000	\$ 3.584.000	20 32
Reclamos Administrativos	14	Formación General en Sistemas y Seguros de Salud	2	\$ 5.000.000	\$ 3.584.000	20 32
Regulación	15	Desarrollo de Prácticas de Liderazgo	4	\$ 8.000.000	\$ 2.912.000	20 26
				\$ 22.000.000	\$ 12.902.400	81 114
Dotación			29,06%		28,03%	

PROYECTOS	PROYECTO	CANTO EJECUTADO				
-----------	----------	-----------------	--	--	--	--

CONTROL FINANCIERO Y GTIAS EN SALUD

16	Gestión Integral de Riesgos	1	\$ 6.000.000	\$ 4.116.000	21	35
17	Redacción General	2	\$ 2.016.000	\$ 2.016.000	18	20
			\$ 8.016.000	\$ 6.132.000	39	55
Dotación			18,10%	13,32%		

GESTIÓN DE CLIENTES

18	Outdoor Jefes y Subjefes Dpto. Clientes	1	\$ 1.075.200	\$ 1.075.200	8	24
19	Posicionamiento Mediático y Manejo de Medios de Comunicación de Autoridades Regionales	2	\$ 1.612.800	\$ 1.800.000	12	24
20	Brio- Query avanzado	3	\$ 1.478.400	\$ 1.478.400	11	24
21	Enfoque Moderno en la Gestión de Clientes y Usuarios (+ REGIONES)	2		\$ 5.824.000	26	40
			\$ 4.166.400	\$ 10.177.600	57	112
Dotación			23,98%	22,11%		

COMUNICACIONES

22	Comunicación Estratégica	1	\$ 0	\$ 300.000	2	0
23	Técnicas de Periodismo Digital	2	\$ 100.800	\$ 300.000	2	9
			\$ 100.800	\$ 600.000	67	112
Dotación			0,90%	1,30%		

DIRECTORIOS

Directorio De Genero	24	Perfeccionamiento Enfoque de Equidad de Género		\$ 1.875.000	\$ 1.875.000	15	30
Calidad y Certificación	25	Monitores del SGC		\$ 2.300.000	\$ 2.000.000	32	16
	26	Audidores del SGC		\$ 2.300.000	\$ 2.000.000	20	24
			\$ 6.475.000	\$ 6.875.000	67	70	
Dotación				12,78%			

NOTA: LOS PROGRAMAS QUE NO PRESENTAN COSTOS FUERON VALORIZADOS AL PROMEDIO DE LA HORA 2006 (\$5.600 VALOR/HORA/PARTICIPANTE)

PRESUPUESTO 2007	\$ 49.618.000
EJECUTADO A LA FECHA PROYECTOS CONCURSABLES	\$ 842.948
SALDO	\$ 48.775.052
PRESUPUESTO DISPONIBLE 2007	\$ 48.775.052
PROYECTOS Y SOLICITUDES	\$ 46.024.500
SALDO PARA PROYECTOS CONCURSABLES	\$ 2.750.552

VIII. Contenidos del Programa de Capacitación 2007

El detalle de los programas que se desarrollarán en el presente año, se detallan a continuación,

- 1. Contabilidad y Presupuesto**
- 2. Tramitación Electrónica de Documentos**
- 3. Contabilidad General de la Nación Nivel I**
- 4. Probidad Administrativa**
- 5. Procedimiento Administrativo y Gobierno Electrónico**
- 6. Negociación**
- 7. Archivos y Bodegas**
- 8. Curso Autocad**
- 9. Diplomado Gestión Integral en Recursos Humanos (Competencias Laborales)**
- 10. Diploma en Gestión de Bienestar en Organizaciones**
- 11. Determinantes de la Atención en Salud**
- 12. Teoría General de la Prueba**
- 13. Perfeccionamiento en Mediación, Curso Teórico Práctico**
- 14. Formación General en Sistemas y Seguros de Salud**
- 15. Desarrollo de Prácticas de Liderazgo**
- 16. Gestión Integral de Riesgos**
- 17. Redacción General**
- 18. Outdoor Jefes y Subjefes Dpto. Clientes**
- 19. Posicionamiento Mediático y Manejo de Medios de Comunicación de Autoridades Regionales**
- 20. Brio- Query avanzado**
- 21. Enfoque Moderno en la Gestión de Clientes y Usuarios (+ REGIONES)**
- 22. Comunicación Estratégica**
- 23. Técnicas de Periodismo Digital**
- 24. Perfeccionamiento Enfoque de Equidad de Género**
- 25. Monitores del Sistema de Gestión de Calidad**
- 26. Auditores del Sistema de Gestión de Calidad**

1. CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

OBJETIVOS:

- Actualización y profundización de materias contables y presupuestarias.
- Disminución de las brechas profesionales.
- Conocer la normativa legal y los procedimientos para determinar las remuneraciones, así como los distintos rubros adicionales que conforman el sistema.

1. Contabilidad y Presupuesto

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos contables y presupuestarios requeridos para las labores de apoyo y análisis propios de la Unidad
- Reforzar los conocimientos contables - presupuestarios requeridos para el desempeño en labores de apoyo o conexas a la función contable, además de efectuar análisis e interpretar datos sobre operaciones básicas contenidas en documentos, registros e informes que afectan al proceso contable y presupuestario.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual de sistemas contables y presupuestarios de la Administración del Estado.
- Ejercicios de aplicación de sistemas contables y presupuestarios de la Administración del Estado.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado Contraloría General de la República

Duración: 32 horas (42 horas Pedagógicas)

Cantidad de participantes: 3 personas apróx.

Fecha propuesta: 05/06/2007

Horario: Martes y jueves de 17:30 a 20:15

Presupuesto asociado: \$315.000.-

2. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

OBJETIVOS:

- Conocer los aspectos legales, normativos y técnicos del documento electrónico y la firma digital, del proceso de tramitación electrónica de documentos y de acreditación para interoperabilidad en la Administración del Estado.
- Capacidad de mostrar aplicar conocimientos de tramitación de documentos requeridos para las labores de apoyo y análisis en los registros e informes de la Superintendencia de Salud.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos legales, normativos y técnicos del documento electrónico requeridos para implementar procedimientos de tramitación de documentos electrónicos al interior de la Superintendencia

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual de sistemas de tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.
- Normativa vigente para tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.
- Requerimientos técnicos de la tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado Contraloría General de la República

Duración: 30 horas (40 horas Pedagógicas)

Cantidad de participantes: 3 personas apróx.

Fecha propuesta: 02/11/2007

Horario: Lunes a jueves de 18:00 a 20:30 y viernes de 17:00 a 19:30 horas

Presupuesto asociado: \$300.000.-

3. CONTABILIDAD GENERAL DE LA NACIÓN NIVEL I

OBJETIVOS:

- Actualización y profundización de materias contables y presupuestarias.
- Disminución de las brechas profesionales.
- Conocer la normativa legal, los cambios normativos derivados del proceso de modernización de la administración financiera del Estado y mejorar la capacidad para preparar y analizar estados e informes contables y presupuestarios para la Cuenta Pública y para uso institucional.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos contables y presupuestarios requeridos para las labores de apoyo y análisis propios de la Unidad
- Reforzar los conocimientos contables - presupuestarios requeridos para el desempeño en labores de apoyo o conexas a la función contable, además de efectuar análisis e interpretar datos sobre operaciones básicas contenidas en documentos, registros e informes que afectan al proceso contable y presupuestario.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual del sistema contable y presupuestario de la Administración del Estado.
- Ejercicios de aplicación del sistema contable y presupuestario de la Administración del Estado.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado Contraloría General de la República

Duración: 53 horas (70 horas Pedagógicas).

Cantidad de participantes: 1 persona

Fecha propuesta: 28/05/2007

Horario: Lunes, miércoles y viernes de 17:00 a 20:15 horas

Presupuesto asociado: \$175.000.-

4. PROBIDAD ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS:

- Identificar riesgos de infracciones administrativas y de fraudes en las tareas de control, en base a la normativa administrativa, penal e internacional.
- Disminución de las brechas profesionales.
- Conocer la normativa legal, los cambios normativos derivados del proceso de modernización de la administración del Estado.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos administrativos y de control requeridos para las labores y actividades propios de la Unidad
- Reforzar conocimientos de probidad administrativa requeridos para el desempeño en labores y actuaciones de la unidad.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual de la normativa legal vigente para los actos administrativos de la administración del Estado.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado Contraloría General de la República

Duración: 30 horas (40 horas Pedagógicas).

Cantidad de participantes: 2 personas

Fecha propuesta: 12/06/2007

Horario: Martes a jueves de 18:00 a 20:30 y viernes de 17:00 a 19:30

Presupuesto asociado: \$200.000.-

5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

OBJETIVOS:

- Conocer los aspectos legales, normativos y técnicos del documento electrónico y la firma digital del proceso de tramitación electrónica de documentos y de acreditación para interoperabilidad en la Administración del Estado.
- Conocer los aspectos normativos de los procedimientos administrativos electrónicos y su marco jurídico.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos legales, normativos y técnicos del documento electrónico requeridos para implementar procedimientos de tramitación de documentos electrónicos al interior de la Superintendencia.
- Reforzar conocimientos y experiencias en procedimientos administrativos electrónicos, conocer el marco jurídico sobre los procedimientos administrativos necesarios para automatizar sus funciones dentro de procesos de modernización de servicios públicos.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual del sistema de tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.
- Normativa vigente para tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.
- Requerimientos técnicos de la tramitación de documentos electrónicos de la Administración del Estado.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado Contraloría General de la República

Duración: 34 horas (45 horas Pedagógicas).

Cantidad de participantes: 5 personas

Fecha propuesta: 10/10/2007

Horario: Lunes a jueves de 18:00 a 20:30 y viernes de 17:00 a 19:30 horas

Presupuesto asociado: \$562.500.-

6. NEGOCIACIÓN

OBJETIVOS:

- Conocer los aspectos legales, normativos y técnicas de negociación.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Reforzar los conocimientos legales, normativos y técnicos de negociación.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Exposición teórica y conceptual de las técnicas de negociación.

METODOLOGÍA

- Clase expositiva, ejercicios de aplicación, simulaciones.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Curso Cerrado por definir

Duración: De acuerdo a programación

Cantidad de participantes: 1 persona

Fecha propuesta: por definir (Segundo semestre)

Horario: por definir

Presupuesto asociado: \$300.000

7. ARCHIVOS Y BODEGAS

OBJETIVOS:

- Disminución de las brechas.
- Conocer y actualizar los conocimientos de las herramientas utilizadas para la administración de Bodegas.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Desarrollar técnicas de archivo con el fin que oficina de partes pueda modernizar la forma de administrar el archivo pasivo de la institución.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Proceso Administrativo de la Bodega.

- Conceptos básicos del proceso administrativo en Bodegas
- Principios de administración de Bodegas.
- Herramientas de planificación de una Bodega.

Operaciones y Procedimientos de la Bodega.

- Función de recepción.
- Ubicación física de la recepción
- Operaciones de la recepción.
- Controles a realizar.
- Preparación de los materiales para su almacenamiento.
- Función de almacenamiento.
- Objetivos que debe perseguir.
- Objetivos que debe perseguir.
- Factores a considerar.
- Principio de almacenamiento.
- Costo de almacenamiento.
- Sistemas utilizados.
- Codificación de ubicaciones.
- Causas de deterioro.
- Función de despacho.
- Área de despacho.
- Operaciones de despacho.
- Información del despacho.

Importancia Económica de la Bodega.

- Control y contabilidad de existencias.
- Reaprovisionamiento de materiales.
- Elementos de administración de inventarios.
- Análisis económico de los inventarios.
- Parámetros de eficiencia de los inventarios.

METODOLOGÍA

El marco metodológico que se sugiere combina diferentes métodos de enseñanza con el propósito de lograr un alto nivel de aprendizaje en los participantes. Para estos efectos se contemplan:

Clases interactivas.

Análisis de casos y talleres.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 20 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 3 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir

Presupuesto asociado: \$350.000.- apróx.

8. CURSO AUTOCAD

OBJETIVOS:

- Disminución de las brechas.
- Conocer y actualizar los conocimientos de las herramientas utilizadas para el diseño e interpretación de planos con el programa Autocad.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Ser capaz de interpretar a nivel usuario el contenido de en un plano arquitectónico y rectificar
- Manejo del sistema para leer planos, modificar, medir áreas, e insertar anotaciones.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Presentación y descripción general del programa y sus componentes de la pantalla gráfica.
- Utilización de comandos de edición y visualización para modificar entidades
- Uso de los Objetos Capturadores de elementos.
- Organización y definición de propiedades de las entidades gráficas.
- Definición y cambio de propiedades.
- Práctica y técnicas de edición.
- Comandos de consulta
- Creación y manejo de entidades en grupo.
- Achurado y dimensionamiento.
- Técnicas de impresión y ploteo.

METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico, con clases expositivas y con apuntes específicos del tema tratado. Las clases prácticas bajo permanente supervisión.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 20 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 3 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir

Presupuesto asociado: \$558.000.- apróx.

9. DIPLOMADO GESTIÓN INTEGRAL EN RECURSOS HUMANOS (COMPETENCIAS LABORALES)

OBJETIVOS:

Objetivo general:

- Los profesionales del Subdepartamento de Personas deben ser capaces de reconocer y aplicar los conocimientos y las habilidades técnicas para la administración eficiente del personal, desde un modelo de gestión, abordado con un enfoque sistémico.
- Fortalecer el sentido estratégico de quienes integran el Subdepartamento de Personas, contribuyendo a fortalecer el liderazgo, la vinculación y validación creciente del área de gestión y desarrollo de las personas, al interior de la Superintendencia, que permita el desarrollo de competencias para la gestión de las unidades.

Relación con objetivos estratégicos:

Estos objetivos se relacionan directamente con dos de los tres objetivos estratégicos planteados en el BSC de la Superintendencia en el área de desarrollo de las personas. Disminuir las Brechas de Competencias y Gestionar el Talento e indirectamente con el tercer objetivo de mejorar el clima laboral a través de la mejor gestión de las personas.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- La generación de competencias para enfrentar los desafíos del mundo moderno y globalizado de la gestión de las personas
- La adquisición de herramientas para impulsar la gerencia de RRHH en la Superintendencia.
- El diseño y aplicación de proyectos de intervención en las Áreas de Gestión y Desarrollo de las Personas, que signifiquen el Trabajo en Equipo y una gestión participativa al interno de la Superintendencia.
- Aplicar las herramientas apropiadas en los ámbitos de: planificación estratégica de RR.HH., gestión por competencias, desarrollo organizacional, gestión participativa, relaciones laborales, negociación y liderazgo, control de gestión y sistemas de información.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- ESTRATEGIA DE EMPRESA Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Módulo de Contexto, organización del trabajo, los procesos y las personas.

- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

- Gestión estratégica de RRHH: planificación estratégica, diseño de políticas de gestión y desarrollo de las personas, visión estratégica del rol de la gestión de RR.HH.
- Sistemas de información de RRHH: indicadores de gestión, planificación y control en RRHH, cuadro de mando integral.

- Gestión del Comportamiento Organizacional: trabajo en equipo, manejo del cambio, manejo de conflictos, negociación, clima laboral, comunicación efectiva y liderazgo
- **DESARROLLO DE MODELOS DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES**
 - Gestión de RRHH. por competencias: conocer conceptos generales para gestionar una organización bajo el modelo de competencias.
- **GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO POR COMPETENCIA LABORAL**
 - Identificación del sistema prioritario de gestión y desarrollo de las personas a intervenir a modo de proyecto en las organizaciones.
 - Sistemas de gestión y desarrollo de las personas en la organización utilizando el enfoque de competencias.
- **DESARROLLO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES**
 - Herramientas metodológicas para elaborar perfiles, identificar brechas y consensuar estándares de competencias transversales y específicas para el desempeño individual y de equipos de trabajo.
- **DESARROLLO DE CASOS CON BASE EN EL MODELO COMPETENCIAS LABORALES**
 - Diseño y ejecución de un proyecto de gestión y desarrollo de las personas con enfoque de competencias

METODOLOGÍA

El marco metodológico que se sugiere combina diferentes métodos de enseñanza con el propósito de lograr un alto nivel de aprendizaje en los participantes. Para estos efectos se contemplan:

Clases interactivas.

Análisis de casos o Desarrollo de proyectos.

Talleres.

Soporte académico on-line vía Internet.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 140 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 1 persona apróx.

Fecha propuesta: junio 2007

Horario: A convenir

Presupuesto asociado: \$2.500.000.- apróx.

10. DIPLOMA EN GESTIÓN DE BIENESTAR EN ORGANIZACIONES

OBJETIVOS:

- **Objetivo Organizacional:** Implementación del Servicio de Bienestar en la Institución: Disponer de herramientas y técnicas que permitan una adecuada y óptima gestión del Bienestar en la Institución.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

Lograr que el participante:

- Disponga de nuevos conceptos y herramientas que le permitan apoyar en la toma de decisiones del Servicio de Bienestar y optimizar el uso de sus recursos.
- Se actualice en técnicas y herramientas propias de la gestión estratégica del bienestar en la organización, tales como: Evaluación, indicadores de gestión y balance social

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Globalización y cambio organizacional.
- Deslocalización productiva
- Cambios en las formas de provisión de fuerza laboral
- Cambios en los sistemas de contratación
- Cambios en los sistemas de trabajo
- Cambios en la cultura organizacional
- Cambios en los sistemas de cooperación organizacional.
- Flexibilidad e Inestabilidad laboral.
- Segmentación de la fuerza laboral.
- Obsolescencia laboral y gestión organizacional.
- Marco de responsabilidad de la organización con su fuerza laboral.
- Plazo de la relación laboral.
- Ciclo de vida del trabajador.
- Caracterización demográfica del trabajador.
- Sistemas de cooperación y de compensación.
- Trabajo Social en las Organizaciones.
- La función de bienestar de bienestar en las organizaciones laborales.
- Desafíos en la relación persona - familia-trabajo.
- Tendencias y problemas emergentes.
- Modelos de acción
- Opciones de organización de bienestar.
- Sistemas de aportes, beneficios, servicios, control del gasto, racionalizaciones.
- Retroalimentación a gerencias y beneficiarios.
- El uso de metodología de proyectos de intervención.
- Evaluación de la gestión de bienestar
- Indicadores de gestión
- Balance Social
- Competencias para el desarrollo de la gestión de bienestar.
- Elementos económico financieros en la gestión de los fondos previsionales.

- Efectos tributarios del ahorro previsional
- Sistema de multifondos
- El concepto de riesgo
- Características del sistema previsional chileno y operatoria del sistema.
- Pensiones y beneficios
- Cálculo de pensiones, variables que influyen, modalidad de pago y criterios de elección.

METODOLOGÍA

El marco metodológico que se sugiere combina diferentes métodos de enseñanza con el propósito de lograr un alto nivel de aprendizaje en los participantes. Para estos efectos se contemplan:

Clases interactivas.

Análisis de casos o Desarrollo de proyectos.

Talleres.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 90 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 1 persona apróx.

Fecha propuesta: julio 2007

Horario: A convenir

Presupuesto asociado: \$605.000.- apróx.

11 DETERMINANTES DE LA ATENCIÓN EN SALUD

OBJETIVOS:

- La actividad tiene como propósito profundizar en el análisis de los factores y determinantes que orientarán las políticas públicas en salud para las próximas décadas. Se trata de conocer cómo los cambios culturales, demográficos, sociales y económicos condicionarán la demanda por atención sanitaria por parte de la población.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Revisar la evolución y tendencia de los cambios culturales, demográficos y sociales como factores determinantes de la demanda.
- Analizar los cambios tecnológicos que condicionarán la oferta y organización de servicios de salud: rol de la medicina basada en evidencia; tendencias que dominarán la industria de insumos y servicios de apoyo diagnóstico terapéutico.
- Estudiar las características de los mercados de trabajo que definirán la formación, competencias y destrezas de los profesionales y técnicos en salud.
- Conocer las tendencias del desarrollo científico tecnológico y las nuevas tecnologías de la información con impactos en salud.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Módulo 1 Demografía y Salud

- a. Cambios demográficos y epidemiológicos: nuevos conceptos y tendencias a nivel mundial y en Chile
- b. Sistemas de salud, institucionalidad, gestión y organización. Las metas que no se cumplieron y los nuevos objetivos sanitarios.

Módulo 2 Paradigmas culturales, sociales y económicos

- a. Determinantes culturales y sociales en salud de las poblaciones.
- b. Modelos y enfoques del aseguramiento y la provisión de servicios. Los riesgos poblacionales en salud, su evolución y tendencias.
- c. Macrotendencias en la organización y funcionamiento de los mercados de insumos y servicios de salud. Mercado del trabajo, industria farmacéutica, nuevas tecnologías de apoyo y diagnóstico, telemedicina.

Módulo 3 Nuevas tendencias

- a. Las tecnologías de información y comunicación en salud
- b. Innovación tecnológica, investigación y desarrollo científico relevante
- c. El paradigma de la calidad: Medicina basada en evidencia: instrumento de priorización sanitaria o estrategia de contención de costos. Sus resultados e impacto en la gestión de los servicios de salud a nivel global.
- d. La costo efectividad y la equidad en salud

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de las áreas temáticas se contempla la realización de mesas de trabajo, con expositores e instituciones seleccionadas por su capacidad de investigación, estudio y análisis de las materias.

La metodología es la de taller con exposición de temas seleccionados, documentación provista por los conferencistas y bibliografía recomendada.

Se realizarían sesiones semanales de media jornada por módulo hasta completar los temas del programa. Número de sesiones y extensión a convenir con los expositores.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 40 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 20 personas apróx.

Fecha propuesta: julio 2007

Horario: Se sugiere los Viernes, jornada mañana

Presupuesto asociado: \$4.480.000.- apróx.

12 TEORÍA GENERAL DE LA PRUEBA

OBJETIVOS:

- Profundizar y actualizar los conocimientos de los abogados que se desempeñan en las áreas de resolución de reclamos en materia de rendición y valoración de la prueba, con miras a fortalecer la calidad del procedimiento de reclamo y los fundamentos de los actos que se emiten en respuesta a éstos.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Conocer las diferencias entre la prueba en los procesos judiciales y la prueba en otras disciplinas.
- Comprender el rol de los jueces y de las partes en la etapa de prueba.
- Actualizar la terminología básica utilizada en el análisis de la prueba.
- Comprender las limitaciones de los jueces en cuanto a la admisibilidad de información su evaluación.
- Conocer clasificaciones de la prueba presentada en juicio.
- Desarrollar las habilidades necesarias para obtener y organizar información relevante en un juicio.
- Valorar la importancia de actuar lealmente en la producción de la prueba en juicio.
- Comprender la obligación de motivación de las sentencias como un mecanismo que establece límites a los jueces y esencial para la aceptabilidad de la decisión judicial.
- Reconocer si los hechos en una sentencia están correctamente motivados o no, y en este caso, cómo fundar un recurso judicial.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Generalidades: Conceptos, importancia de la prueba, su tratamiento en el derecho civil y procesal, etimología, hechos y actos jurídicos.
- Objeto de la prueba: Lo que se debe probar (referencia a los hechos notorios, pacíficos, costumbre, etc.)
- Sujetos de la prueba: Quien debe suministrarla y disponibilidad de la misma, intervención del juez en la producción de la misma.
- Onus probandi. Carga o peso de la prueba. Excepciones.
- Recepción de la causa a prueba. Naturaleza, contenido y forma de la resolución que recibe la causa a prueba, ampliación de la misma.
- Los medios de prueba en particular: instrumentos, testigos, confesión, informes de peritos, inspección personal del Tribunal, presunciones y otros.
- Sistema de valoración de la prueba: Reglado, libre o de libre convicción, de la sana crítica, prueba en conciencia. Limitaciones (persuasión v/s verdad como correspondencia), admisibilidad e inadmisibilidad de la prueba.
- Fuerza de convicción, valoración de la prueba, apreciación comparativa.
- Trámites posteriores a la prueba
- Observaciones a la prueba
- Las medidas para mejor resolver.
- La obligación de motivar las sentencias

- Los recursos por cuestiones de hecho
- La prueba en segunda instancia

METODOLOGÍA

Clases magistrales o conferencias

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 24 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 21 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: Se sugiere una vez a la semana de 09:00 a 17:00 horas

Presupuesto asociado: \$2.822.400.- apróx.

13 PERFECCIONAMIENTO EN MEDIACIÓN, CURSO TEÓRICO PRÁCTICO

OBJETIVOS:

- Dando continuidad al Programa de Capacitación iniciado en el segundo semestre de 2006 cuyo objetivo principal fue sentar las bases para que los nuevos funcionarios, tanto de Regiones como del área de gestión de reclamos de Santiago, conocieran algunos aspectos teóricos de la mediación como una forma de resolución no adversarial de conflictos, para el 2007 se requiere que estos profesionales perfeccionen y refuercen los aspectos prácticos de la técnica, a fin de cumplir con el objetivo institucional de implementar la mediación para la resolución de los reclamos entre las aseguradoras y sus beneficiarios, a nivel nacional.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Que los Profesionales / Mediadores, profundicen sus conocimientos en mediación y adquieran herramientas prácticas para la aplicación de la técnica y eficacia en la resolución de los conflictos en el sistema de salud.
- Aplicar las técnicas de mediación adquiridas a partir del análisis de casos reales tramitados en la Superintendencia y de las experiencias vividas por los mediadores actuales.
- Desarrollar destrezas que les permitan liderar en forma imparcial el proceso de mediación según las particularidades de las personas participantes (agresivo, apático, emotivo, pedante, etc.)

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Herramientas prácticas para el desarrollo del proceso (posiciones, intereses, necesidades, asertividad, legitimación, escucha activa, equidistancia).
- Manejo de la colonización, las emociones y el usuario conflictivo.
- Práctica de técnicas de comunicación: Parafraseo, Preguntas: abiertas, cerradas, circulares o sistémicas, hipotéticas, exploratorias, transformadoras)
- Técnicas de manejo de la neutralidad y legitimación del mediador.

METODOLOGÍA

Curso teórico- práctico presencial. Juego de roles con casos reales, con filmación para análisis grupal y autoaprendizaje.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 32 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 20 personas apróx.

Fecha propuesta: Julio 2007

Horario: Se sugiere 4 días, 8 horas cada día.

Presupuesto asociado: \$3.584.000.- apróx.

14 FORMACIÓN GENERAL EN SISTEMAS Y SEGUROS DE SALUD

OBJETIVOS:

- Desarrollar un proceso de resolución de reclamos de excelencia
- Desarrollar funcionarios de excelencia

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Obtener una visión general y elementos de análisis crítico respecto de los diferentes sistemas de salud y de seguros en salud, de modo de comprender la lógica, los principios y las reglas con que éstos funcionan y profundizar en la evolución histórica y en la configuración actual del sistema de salud chileno.
- Contextualizar, dentro del sistema de salud y del de seguros, el proceso de resolución de reclamos en que participan los profesionales.
- Motivar la gestión personal y de los equipos de reclamos y otorgar mayor solidez y sustento teórico al trabajo práctico cotidiano en la resolución de conflictos al interior de los sistemas de seguros de salud previsional.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Historia del Sistema de Salud Chileno, a través de la presentación y análisis de sus grandes hitos (Situación anterior a 1952; creación del SNS y desarrollo del sistema de planificación central; creación del FONASA y las isapres; municipalización de la atención primaria)
- Descripción del Sistema de Salud chileno, abordando la cobertura; fuentes de financiamiento; ingresos y gastos en sector público y privado; evolución de indicadores de salud)
- Análisis de la Organización y funcionamiento del Sistema Público chileno, con énfasis en el FONASA.
- Análisis de la organización asistencial del sistema de salud chileno, abordando la descripción de la red pública, los prestadores privados y otros.
- Conceptos básicos de la Teoría de Seguros
- Análisis de los seguros de salud y sus distintas modalidades y descripción del mercado asegurador chileno en salud
- Descripción general del sistema de seguridad social chileno
- Descripción y análisis de los sistemas de salud internacionales.

METODOLOGÍA

Clases presenciales desarrolladas con apoyo audiovisual.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 32 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 20 personas apróx.

Fecha propuesta: Julio 2007

Horario: Se sugiere Tardes de días viernes.

Presupuesto asociado: \$3.584.000.- apróx.

15 DESARROLLO DE PRÁCTICAS DE LIDERAZGO

OBJETIVOS:

- Que los jefes de Unidades de la Superintendencia y otros profesionales que, sin tener cargos directivos, ejercen funciones de Jefes de proyecto, desarrollen habilidades de liderazgo para ejercer su rol de conductores de los diferentes equipos de trabajo que se conforman de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto o función, facilitando así la generación de contextos de trabajo que apoyen su gestión y que permitan el logro de una regulación de excelencias

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Desarrollar habilidades de liderazgo para convocar y dirigir equipos formados por especialistas de diferentes áreas de la Superintendencia y de otros Organismos.
- Desarrollar habilidades de comunicación para sostener conversaciones efectivas con los participantes de los proyectos.
- Identificar las habilidades esenciales de los participantes del equipo ejerciendo un liderazgo tal que permita potenciar el desempeño, motivación y colaboración de dichas personas.
- Desarrollar destrezas que permitan liderar el proyecto según las particularidades de las personas participantes del equipo.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Conceptos teóricos y básicos relacionados con el liderazgo (Funciones y acciones específicas que facilitan y/o dificultan la práctica de liderazgo).
- Modelos de liderazgo y las Organizaciones (Autodiagnóstico y eficacia del estilo de acuerdo a las tareas o personas que dirige).
- Herramientas para conducir equipos de trabajo
- Comunicación y acción (Práctica de habilidades de comunicación-Persuasión, Empatía-, Técnicas de Negociación, etc)

METODOLOGÍA

Curso Teórico-práctico presencial. Práctica de habilidades de liderazgo desarrolladas con apoyo audiovisual y con dinámicas de trabajo, como por ejemplo, ejercicios grupales y juego de roles, ejercicios de aplicación, juegos de equipo, simulaciones y discusiones grupales.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 26 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 20 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$2.912.000.- apróx.

16 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

OBJETIVOS:

- Desarrollar competencias técnicas, en un grupo de profesionales de la Superintendencia que realizan labores directas y/o de apoyo en la gestión de control y fiscalización, que permitan evaluar integralmente el riesgo financiero y operacional de los entes fiscalizados.
- Obtener conocimientos para la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos que presenta la operación de las aseguradoras.
- Desarrollar competencias técnicas que permitan focalizar los esfuerzos de fiscalización en virtud del riesgo financiero, en aquellas isapres y módulos que representan una mayor propensión a experimentar desviaciones significativas o cuya tendencia futura comprometa la estabilidad financiera de la isapre.
- Desarrollar competencias técnicas que permitan focalizar los esfuerzos de fiscalización en virtud del riesgo operacional, que representa el potencial desarrollo de procesos, procedimientos y prácticas, que contravienen el cumplimiento de las obligaciones pactadas por la isapre con sus afiliados y la normativa que regula y vela por el correcto otorgamiento de los derechos derivados de esos convenios.

Lo anterior en el marco de las siguientes definiciones estratégicas de la Superintendencia:

- Garantizar una regulación y fiscalización de calidad, que contribuya a mejorar el desempeño del sistema de salud chileno, velando por el cumplimiento de los derechos de las personas (Misión Superintendencia)
- Perfeccionar el modelo de regulación y fiscalización para asegurar el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas (Rol Regulador y Fiscalizador de la Superintendencia).
- Diseñar e implementar un modelo de fiscalización basado en un enfoque de riesgos, para controlar el correcto otorgamiento del Régimen de Garantías en Salud y de los beneficios establecidos en el plan de salud de los beneficiarios del Fonasa e Isapres (Proyecto Estratégico de la Superintendencia).
- Mantener un proceso de control y fiscalización, preventivo, orientador y correctivo, basado en la evaluación de riesgos (Objetivo de procesos).
- Disminuir las brechas de competencia (Objetivo de personas)

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Se espera que los profesionales internalicen nuevas formas de trabajo, acordes con las tendencias actuales, enfocados en los riesgos operacionales y financieros de las aseguradoras.
- Se espera contar con profesionales capacitados en la evaluación, control y gestión de riesgo financiero y operacional de las aseguradoras.
- Formar equipos de trabajo que participen en la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos que presentan las aseguradoras, proponiendo soluciones acordes a las tendencias actuales.

- Lograr que los profesionales estén capacitados para administrar y gestionar proyectos de Gestión de Riesgos.
- Lograr que los profesionales adquieran habilidades que aporten en el diseño e implementación de módulos de fiscalización que permitan anticipar situaciones de riesgo financiero y/o operacional de las aseguradoras.
- Alcanzar altos grados de motivación en los profesionales para abordar los desafíos que impondrán las nuevas herramientas tecnológicas desarrolladas para el control del Régimen de Garantías en Salud, Evaluación de Riesgos y Fiscalización, y Acreditación de Prestadores de Salud Institucionales.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Teorías de Control

- Introducción a las Teoría Generales de Control
- Ambiente de Control
- Introducción a la Administración de Riesgos
- Evaluación de Riesgos
- Directorio y Comité de Auditoría
- Gobiernos Corporativos, concepto y aplicación práctica
- Fase Uno: Construyendo Modelos de Riesgo bajo una Metodología exitosa
- Técnicas para el Soporte, Diseño y Desarrollo de Modelos de Riesgo
- Herramientas para automatizar el control de riesgos y los procesos de auditoría

Tecnologías de Información para el Control y Gestión de Riesgos

- Objetivos de Control para tecnologías de la Información
- Requerimientos del Negocio
- Criterios para la información
- Recursos de Tecnología de la Información
- Procesos de TI.
- Riesgos en los procesos de TI y los Objetivos de Control Relacionados
- Sistemas de apoyo a la gestión y control de Riesgos

Riesgo Financiero

- Introducción a los riesgos financieros
- Gestión de los riesgos financieros
- Riesgo Tasa Interés
- Técnicas para evaluar el Riesgo Financiero
- Administración del riesgo tasa de interés
- Modelos matemáticos industria financiera

Riesgo Operacional

- Estructura de Módulo Riesgo Operacional
- Introducción a la Administración de Riesgos
- Administración Integral de Riesgos, una Visión Sistémica
- Gestión de Calidad aplicada a la Administración de Riesgos
- Conceptos Fundamentales de Administración de Riesgos
- Definición y Construcción de Matrices de Riesgos Operacionales.
- Administración Estratégica de Riesgos, marco conceptual.

METODOLOGÍA

El curso se desarrollará mediante clases presenciales

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 35 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 21 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$4.116.000.- apróx.

17 REDACCIÓN GENERAL

OBJETIVOS:

- Mejorar la calidad en la comunicación escrita al interior de la organización y fuera de ella.
- Producir informes y documentos escritos en menos tiempo y con mayor efectividad en su argumentación.
- Optimizar la redacción de documentos considerando aspectos lógicos y psicológicos que contribuyan a conseguir los resultados comunicacionales propuestos.
- Reforzar los conocimientos y destrezas en aspectos gramaticales y de expresión escrita.
- Aplicar en la redacción de textos diversos mecanismos de cohesión textual para otorgar coherencia a los informes y/o documentos escritos.
- Conocer y aplicar los elementos del diseño y presentación escrita de informes y/o documentos.

Lo anterior en el marco de las siguientes definiciones estratégicas de la Superintendencia:

- Garantizar una regulación y fiscalización de calidad, que contribuya a mejorar el desempeño del sistema de salud chileno, velando por el cumplimiento de los derechos de las personas (Misión Superintendencia)
- Promover una cultura organizacional centrada en el compromiso, el talento y la calidad de los servicios entregados (Rol de Servicio).
- Disminuir las brechas de competencia (Objetivo de personas).

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Se espera que las personas capacitadas apliquen las técnicas de redacción aprendidas, en los documentos e informes escritos, internos y de externos.
- Mejorar en las personas la capacidad para desarrollar y presentar informes de calidad, en menos tiempo.
- Elevar las capacidades en el ámbito de redacción y ortografía en los documentos que se generen.
- Las personas capacitadas podrán garantizar claridad y efectividad en la comunicación escrita, contribuyendo al logro de los objetivos definidos en los ámbitos de procesos, clientes y personas.
- Se espera que las personas internalicen los aspectos comunicacionales de la información, y descubran a través de la ejercitación las características de un buen informe y qué importancia tiene cada una de ellas.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Generales

- Resolución de carencias derivadas de la formación idiomática.
- Reforzamiento de los conocimientos y destrezas en aspectos gramaticales y ortográficos de expresión escrita.

- Aplicación de diversos mecanismos en la redacción de los documentos, para otorgarles coherencia.
- Dar a conocer los principales rasgos léxicos y morfosintácticos que determinan el estilo de diferentes tipos de textos.
- Aplicación de elementos básicos de la argumentación en la elaboración de documentos.
- Aplicación adecuada de todos los pasos que concretan el método retórico en la producción de un texto.
- Planificación, elaboración y presentación de documentos escritos.
- Reconocimiento del proceso mental que implica la redacción de ideas.
- Reconocimiento de los componentes estructurales básicos de cualquier documento.
- Reconocimiento de las principales etapas del proceso que se puede desarrollar mediante documentos escritos.
- Caracterización de un estilo redaccional correcto.
- Reconocimiento de los errores frecuentes en la redacción de textos.
- Reconocimiento de los elementos que forman la estructura de los documentos modernos.
- Redactar correctamente documentos que contribuyan a la gestión.

Específicos

1.- Redacción

- La oración y sus partes
- Estructura de la oración
- Cualidades de la comunicación
- El proceso de la redacción
- Reglas prácticas de redacción y estilo

2.- Defectos de la redacción

- La anfibología
- Arcaísmo
- Neologismo
- Barbarismo
- Cacofonía
- Queísmo - uso y mal uso
- Gerundio - usos y abuso
- Preposiciones – uso correcto
- Errores frecuentes en redacción de documentos
- Ejercicios

3.- Composición de un escrito

- Acumulación de datos
- Planificación
- Iniciación
- Desarrollo
- Conclusión

4.- El informe técnico

- Conceptos de información y opinión
- Origen y objetivos del informe (implícitos y explícitos)
- Características del informe: objetividad y confiabilidad
- Etapas y partes de un informe

5.- Ortografía

- **Ortografía Puntual:** coma, punto y coma, punto, dos puntos, puntos suspensivos, signos de entonación, de interrogación, de exclamación, paréntesis, guión, comillas, etc.
- **Ortografía Acentual:** sílaba, acento, acento gráfico y prosódico, reglas generales de acentuación, etc.
- **Ortografía Literal:** Uso de mayúsculas, abreviaturas, uso de letras: b, v, s, z, c, h, etc.
- Solución de problemas ortográficos en base a ejercicios

METODOLOGÍA

El curso se desarrollará mediante clases presenciales, combinando la teoría con ejercicios prácticos que estimulen la participación grupal e individual. En dependencias por definir con la empresa.

Análisis y discusión de los temas planteados en el Curso.

Evaluaciones parciales y/o acumulativas de los temas desarrollados en el Curso.

Uso de apuntes relativos a los temas del Curso y ejercicios que complementan su desarrollo, con apoyo de medios audiovisuales.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 20 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 18 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$2.016.000.- apróx.

18 OUTDOOR JEFES Y SUBJEFES DPTO. CLIENTES

OBJETIVOS:

- El Departamento de Clientes está en consolidación, por lo que requiere de trabajo en equipo potente para alcanzar sus metas anuales. Se requiere personas que entiendan la flexibilidad de este equipo.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Favorecer actitudes cohesionadoras en equipos de trabajo que faciliten la mejora de las relaciones.
- Reforzar comportamientos flexibles en equipos de trabajo
- Potenciar el trabajo en equipo, para lograr que los miembros de un grupo cooperen y se complementen.
- Aumentar la confianza entre compañeros.
- Poner en práctica una comunicación efectiva.
- Descubrir las bondades del compromiso

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Aumento de la capacidad de producir resultados intencionados

- Más y mejores herramientas de desarrollo de capacidades de liderazgo
- Mayor satisfacción por trabajo y logros personales
- Un renovado sentido de dirección
- Beneficios en temas como amor propio, franqueza y viveza
- Satisfacción realizada, aceptación y alegría en relaciones

METODOLOGÍA

Trata de la práctica de actividades lúdicas pero no es un juego, es una metodología muy efectiva para trabajar actitudes que no se pueden transmitir únicamente por medio de la formación tradicional.

Es aprendizaje vivencial, dado que los participantes son involucrados en una situación simulada, en la que tienen que cumplir o lograr un objetivo dentro de un tiempo determinado. Durante la actividad suceden diferentes situaciones que posteriormente son analizadas mediante una sana controversia dirigida donde participan todos los que vivieron la experiencia, incorporando situaciones de la vida real -laboral y personal- logrando reflexiones profundas y toma de acción comprometida. Esto da como resultado niveles de recordación del 90 al 95 por ciento, obteniendo cambios a muy corto plazo.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 24 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 8 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$1.075.200.- apróx.

19 POSICIONAMIENTO MEDIÁTICO Y MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES REGIONALES

OBJETIVOS:

- Gestionar el Talento Comunicacional de los Agentes Regionales y Disminuir las brechas de Competencia en esta materia entre regiones.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

Desarrollar las habilidades comunicativas del Agente para conseguir:

- Posicionarlos como líderes comunicacionales en su región.
- Mejorar la Imagen como Autoridad Regional, en representación de la Superintendencia de Salud.
- Comunicar con claridad y eficacia.
- Adquirir seguridad y confianza en cualquier situación de comunicación, especialmente en las situaciones de crisis, bajo presión de los medios o de fuerte impacto en la opinión pública.
- Conseguir relevar a los clientes internos y externos como el centro de la orientación comunicacional del Agente.
- Transmitir credibilidad ante todo tipo de público: telespectadores, oyentes, lectores de prensa, clientes internos y externos

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Autoconocimiento y control, cómo manejarse frente a los medios y cómo paliar el efecto distorsionadores (nervios, aprender a respirar, conocer nuestra voz y aprovechar todos sus recursos, vocalización, la pronunciación y la dicción, comunicación corporal, expresión facial, lectura en voz alta, etc)
- La estrategia de la comunicación pública, tipos de intervenciones: ruedas de prensa, debates televisivos, directos, entrevistas, comunicados, etc. Estructuración del texto (oral o escrito) en función de los objetivos. La relación con los medios: captar la atención, responder preguntas, etc. La memorización y la improvisación: ventajas y riesgos, dominio del lenguaje, corrección lingüística, recursos expresivos.
- Posicionamiento como Autoridad Regional: Cómo insertarse y mantenerse vigente como autoridad, representante del Superintendente de Salud en la región, trabajo con pares, formación de equipo político y técnico regional.
- Medios de comunicación: Conocer los medios y sus características técnicas: cómo hablar en radio, cómo hablar ante las cámaras de TV. Ruedas de prensa: cómo prepararlas, contestar las preguntas de los periodistas. Brevidad y concreción en las respuestas. Cómo influir positivamente en la opinión pública.

METODOLOGÍA

Sesiones de clases presenciales con aplicaciones a casos y trabajos grupales.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 24 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 12 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$1.800.000.- apróx.

20 BRIO- QUERY AVANZADO

OBJETIVOS:

Gestión de Clientes:

- Desarrollar informes de gestión en forma autónoma de acuerdo con los requerimientos estratégicos del Departamento de Gestión de Clientes.

Intendencia de Fondos:

- En el Mapa Estratégico de la Intendencia de Fondos, se contemplan dos grandes objetivos que apuntan básicamente a la gestión de información de calidad, estos son " Generar información para la gestión de calidad " y " Gestionar los conflictos entre usuarios y aseguradoras mediante procesos de calidad ", los cuales demandan tener profesionales que manejen con propiedad herramientas de análisis de grandes volúmenes de información, para lo cual se requiere contar con una capacitación de nivel avanzado del Brío Query.
- Por otra parte, las aplicaciones computacionales que se están desarrollando requiere el manejo de tablas que permiten capturar información de los sistemas bases (Sur, Sistema de Regulación ; Mediación Interna, Mediación Prestadores, otros) y poder relacionarlas con otras bases de datos como Archivo Maestro de Beneficiarios, de Prestaciones, efectuando los cruces de información que sean necesarios, en todos estos trabajos se requiere capturar, analizar y estratificar grandes cantidades de datos, lo que es posible hacer con la aplicación Brío Query.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

Gestión de Clientes:

Que los profesionales del Departamento, perfeccionen sus habilidades en el brioquery y adquieran nuevos conocimientos para el mejoramiento de su desempeño laboral.

- Autonomía en el desarrollo de informes de Gestión.
- Rapidez en la obtención de datos.
- Facilitar el análisis de los datos obtenidos.
- Realizar reportes de gestión.
- Utilización óptima de herramienta existente en la Superintendencia (Brio-Query)

Intendencia de Fondos:

- Formar un equipo de profesionales capaces de efectuar análisis de datos y su correlación con otros archivos, generando información oportuna para facilitar el proceso de toma de decisiones de las distintas unidades que integran la Intendencia de Fondos, mejorando la gestión de los procesos de reclamos, regulación y otros.
- Ampliar y perfeccionar el pool de profesionales que actualmente utiliza esta herramienta, pudiendo dotar a las distintas unidades con al menos un profesional calificado en el uso de esta aplicación, actualmente, sólo unos pocos han aprendido en forma autónoma a utilizarla, pero sin una metodología que permita maximizar el uso de esta aplicación.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Gestión de Clientes:

Entregar a los participantes los conocimientos necesarios sobre el uso eficiente de la herramienta brioquery como ayuda y respaldo en la toma de decisiones dinámicas de la Organización, basadas en información real del Departamento de Gestión de Clientes.

- Nivelación de Brioquery: (4 horas)
- Curso avanzado de Brioquery: (20 horas)

Intendencia de Fondos:

- Proporcionar un marco teórico que permita comprender las múltiples aplicaciones de esta aplicación.
- Conocer las técnicas de captura de información de grandes bases de datos y segmentarla según criterios específicos.
- Diseño de Query tipos facilitando la captura y segmentación de información periódica (cambio de algunos parámetros y periodos de la información).
- Captura de información de distintas tablas y su cruce de información.
- Otras aplicaciones de Nivel avanzado.

METODOLOGÍA

- Curso teórico (Entrega de manual y presentaciones)
- Curso práctico (1 computador por participante)

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 24 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 12 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$1.478.400.- apróx.

21 ENFOQUE MODERNO EN LA GESTIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS (+ REGIONES)

OBJETIVOS:

- Instalar un sistema de gestión de calidad que evalúe el desempeño y garantice la excelencia de nuestra contribución en la cadena de valor del Sistema de Salud
- Garantizar una atención de calidad para el cliente que nos contacta.
- Conocer y aplicar técnicas para el manejo del estrés laboral.
- También se relaciona con el objetivo del subdepartamento: Implementar un programa de capacitación permanente de los funcionarios.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Identificar los atributos de un servicio superior y de calidad.
- Desarrollo de nuevos servicios como estrategia de crecimiento, incorporando innovación en la organización.
- Aplicar estrategias conductuales efectivas en la relación con los clientes.
- Identificar y aplicar técnicas de resolución de problemas y manejo de situaciones estresantes con los clientes.
- Identificar y desarrollar los servicios de pre y post venta.
- Desarrollar actitudes y habilidades para una comunicación eficaz con el usuario.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

Para garantizar una atención de calidad al cliente

- Cultura de servicio.
- El cliente en los nuevos escenarios.
- Modelo de orientación al cliente.
- Cadena de servicio.
- Detección de requerimientos y momentos de verdad.
- Credibilidad en la relación con el cliente.
- Precisión de la oferta del servicio.
- Manejo de expectativas de los clientes.
- Normas de comportamiento en la entrega de servicio.
- Técnica de contacto.
- Atención de reclamos y objeciones.
- Recursos de argumentación: Cuando convencer y cuando negociar.
- Poder de síntesis.
- Entregar información suficiente y relevante.

Para conocer al cliente y saber como tratarlo

- El cliente y sus necesidades
- Tipología de clientes
- Claves de información que entregan los clientes
- Comportamiento de los clientes
- Como manejar clientes difíciles

- Como manejar situaciones conflictivas
- Contacto con el cliente: postura, movimientos, distancia, voz, contacto visual.
- Imagen personal: gestos, actitudes, vestimenta, presentación personal.

Para conocer y aplicar técnicas de manejo del estrés laboral

- Resolución de problemas y prevención de estrés.
- Como formular explicaciones satisfactorias.
- Factores de estrés y fatiga en el trabajo con los clientes.
- Manejo de asertividad, pasividad, agresividad.
- Pautas de autocuidado.
- Conceptos estrés laboral.
- Variables relacionadas con el estrés y agentes agresores.
- Técnicas de control y prevención del estrés
- Trastornos físicos producidos por el estrés.
- Manejo postural del estrés.
- Técnicas de relajación.
- Calidad y estilo de vida saludable.
- Diferencias individuales en el proceso de estrés
- Tipos de personalidad más proclives al estrés.

METODOLOGÍA

- Clases expositivas.
- Talleres prácticos.
- Coaching.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 40 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 26 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$5.824.000.- apróx.

22 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS:

- Entregar al equipo de comunicaciones conocimientos actualizados de Comunicación Estratégica en entidades públicas, para su aplicación como herramienta de posicionamiento corporativo.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Aprender nuevas técnicas, teorías y modelos de comunicación estratégica, e incorporar su aplicación en el programa anual de comunicaciones de la Superintendencia, en los aspectos que sea necesario, plausible y concordante con los objetivos corporativos

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Comunicación Estratégica y Corporativa
- Marketing Social
- Gestión comunicacional en entidades públicas.

METODOLOGÍA

- Seminario, Curso o Taller

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 8 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 2 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$300.000.- apróx.

23 TÉCNICAS DE PERIODISMO DIGITAL

OBJETIVOS:

- Entregar al equipo de comunicaciones habilidades y conocimientos sobre nuevos soportes digitales, a fin de fortalecer su gestión de apoyo a los objetivos estratégicos de comunicación y posicionamiento de la Superintendencia de Salud

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Lograr un uso efectivo de las técnicas de periodismo digital y fortalecer el conocimiento de Internet como herramienta de apoyo a la gestión comunicacional y corporativa.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Soportes digitales; arquitectura de sitios Web, Newsletters y blogs; usabilidad; administración de contenidos, estilo, redacción y tipografía; aplicación y uso de programas Excel, PowerPoint y Free Hand, etc.

METODOLOGÍA

- Curso personalizado desarrollado en puestos de trabajo

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 9 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 2 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$300.000.- apróx.

24 PERFECCIONAMIENTO ENFOQUE DE EQUIDAD DE GÉNERO

OBJETIVOS:

- El objetivo de la actividad es entregar al Directorio de Género de la Superintendencia y a un equipo de trabajo ampliado, las herramientas necesarias para dar cumplimiento al compromiso institucional de incorporar el enfoque de equidad de género en las políticas y programas de la Institución, en el marco de los compromisos de Gobierno

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Se espera que el grupo capacitado alcance los conocimientos necesarios para actuar como actores del cambio cultural que es necesario provocar en la organización para asegurar la incorporación del enfoque de equidad de género en los objetivos y productos estratégicos de la Superintendencia.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Conocimientos que permitan identificar y adquirir una perspectiva de género y visibilizar las inequidades que se producen en la salud de hombres y mujeres, así como las determinantes sociales que impulsan tales situaciones de desigualdad.

METODOLOGÍA

- Curso - taller: entrega de conocimientos y herramientas

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 30 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 15 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$1.875.000.- apróx.

25 MONITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVOS:

- Objetivo Corporativo: Personas 1. Gestionar el talento.
- Objetivo Corporativo: Personas 2. Disminuir brechas de competencia.
- Conocer los conceptos fundamentales de los sistemas de gestión de la calidad y los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Capacitarse para iniciar un proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad
- Obtener la información general necesaria para documentar y auditar el sistema.
- Adquirir los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad tomando como modelo la Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Conocer la flexibilidad de esta norma para cumplir los requisitos de una manera coherente con las necesidades de la empresa
- Elaborar una documentación eficaz.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

- Formar profesionales que permita actuar como facilitadores a los cambios necesarios del SGC.
- Contribuir a la gestión corporativa del proyecto de fortalecimiento del SGC.
- Mejorar el desempeño de los procesos de la unidad.
- Constituir apoyo a las actividades de despliegue y de auditoría del SGC.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Evolución de la gestión de la calidad. La familia de normas ISO 9000 del año 2000.
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Análisis e interpretación de requisitos.
- Documentación e implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Auditorías de los sistemas de la calidad: objetivos y metodología.
- Sistemas de gestión de la calidad: definiciones, objetivos y normas de aplicación.
- Documentación del sistema de gestión de la calidad: manual, procedimientos, instrucciones, registros y otros documentos; el control documental.
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua.
- Casos prácticos.

METODOLOGÍA

- Asistencia a clases presenciales.
- Representación de casos prácticos.
- Juego de roles.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 16 horas cronológicas apróx.

Cantidad de participantes: 32 personas apróx.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$2.000.000.- apróx.

26 AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVOS:

- Objetivo Corporativo: Personas 1. Gestionar el talento.
- Objetivo Corporativo: Personas 2. Disminuir brechas de competencia.
- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de la calidad.
- Identificar las etapas de una Auditoría.
- Definir las responsabilidades de las personas implicadas.
- Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para capacitarse como auditor de sistemas de gestión de la calidad implantados de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.
- Poder asumir responsabilidades en la realización de auditorías.

OBJETIVOS RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO ESPERADO

De este curso participan quienes hayan aprobado el curso de monitores del SGC de acuerdo a las orientaciones generales entregados por el Jefe del SGC con acuerdo a la empresa o consultor respectivo.

- Formar profesionales que permita actuar como agentes de cambio en su Departamento o Unidad organizacional a los cambios necesarios del SGC.
- Contribuir a la gestión corporativa del proyecto de fortalecimiento del SGC.
- Mejorar el desempeño de los procesos de la unidad.
- Constituir apoyo a las actividades de despliegue y de auditoría del SGC.
- Asumir nuevas responsabilidades dentro de la organización.
- Auditar procesos transversalmente en la organización.

CONTENIDOS BÁSICOS A CONSIDERAR

- Auditorías de la calidad: definición y tipos de auditoría.
- Criterios para la calificación de auditores.
- Metodología de las auditorías: Planificación, desarrollo y elaboración del informe final.
- Caso práctico basado en la simulación de una auditoría de la calidad.
- Normativa de aplicación en las auditorías de sistemas de la calidad.
- Requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000: análisis e interpretación.
- Definición, objetivo y tipos de auditoría.
- Herramientas del auditor.
- Preparación de la auditoría.
- Desarrollo de la auditoría.
- Comportamiento del auditor.
- Redacción y clasificación de no conformidades.
- Elaboración del Informe Final.
- Las auditorías en el área de calibración.
- La gestión de los procesos.
- La evaluación y medida de la satisfacción de los clientes.

- La Norma UNE-EN ISO 19001:2002.
- Prácticas de realización de auditorías utilizando la metodología del caso

METODOLOGÍA

- Asistencia a clases presenciales.
- Representación de casos prácticos.
- Juego de roles.

DURACIÓN, CANTIDAD DE PARTICIPANTES, HORARIO Y PRESUPUESTO ASOCIADO

Duración: Se sugiere realizar el programa en 24 horas cronológicas aprox.

Cantidad de participantes: 20 personas aprox.

Fecha propuesta: A convenir

Horario: A convenir.

Presupuesto asociado: \$2.000.000.- aprox.