

APRUEBASE EL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2008 DE
LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

EXENTA N° 1523

SANTIAGO, 14 JUL 2007

VISTOS estos antecedentes; lo dispuesto en los artículos 26°, 27°, 28°, 29°, 30° y 31° 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 necesidades 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 de su plan estratégico.

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, utilizando un modelo basado en brechas de competencias.

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.

Por tanto, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

APRUEBASE el programa de capacitación adjunto de de la Superintendencia de Salud para el año 2008, que pasa a formar parte integrante de esta Resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



DR. 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 2008

Indice de Contenidos

I. Antecedentes

II. Orientaciones para el Programa de Capacitación 2008

III. Metodología para la Presentación de Proyectos de Capacitación

IV. Evaluación de los Proyectos de Capacitación

V. Valorización del Programa de Capacitación 2007

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 en su proceso de planificación estratégica ha definido la visión, misión y los objetivos de la nueva entidad y está en vías de la certificación de todos 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 más de un 70% en los tres 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 esto se ha desarrollado un programa de identificación de competencias y determinación de brechas que estará materializado hasta la etapa de identificación de brechas de competencia en los primeros meses del año 2008, con estos desafíos la siguiente propuesta intenta definir las principales guías de acción del programa de capacitación 2008, de tal manera de aportar en la construcción de una base común de conocimientos y habilidades a partir de los desafíos de garantizar los derechos en salud, contrastado con el levantamiento de necesidades que surgirán de los resultados del programa de brechas de competencias.

II. Orientaciones para el Programa de Capacitación 2008

A partir del análisis particular y sumado a los esfuerzos realizados en el programa ejecutado el año 2007 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 2008. 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 está orientado a nivelar competencias del personal a partir del estudio de brechas de competencias realizado en el presente año y que tendrá los resultados los primeros meses de 2008, este modelo es el que permitirá abordar los planes de capacitación en los siguientes 3 años, de tal manera de completar un proceso que alcance a disminuir las brechas de competencias y permitan posicionar a la Superintendencia en un nivel técnico profesional de primer nivel con conocimientos específicos y con altos estándares de calidad, este modelo de gestión no puede perder de vista algunos aspectos que han generado una gestión de excelencia, por esto debemos seguir fortaleciendo el modelo de gestión de calidad, generando nuevos monitores y auditores para el sistema de gestión de calidad (SGC) implementado en la Institución, de tal manera de consolidar la certificación de los procesos y la maduración del modelo. Otro de estos aspectos necesarios de intervenir, es la mirada con un enfoque de igualdad de género, pero ya no como un elemento aislado sino como parte del proceso natural de gestión, para esto se requiere fortalecer los equipos de trabajo que lideran el sistema pero también sensibilizar a la Superintendencia sobre este concepto de igualdad y por último pero no menos importante es la preocupación por incentivar comportamientos que promuevan la calidad de vida de los funcionarios, interviniendo en generar conductas sanas en la alimentación, fomentar el deporte y la actividad física, prevenir el uso de drogas, alcohol y otras sustancias dañinas para la salud, en este contexto es de suma importancia colaborar a través de la capacitación con el equipo que lidera el desarrollo de plan de calidad de vida, a través de actividades de educación y sensibilización.

LINEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA 2008

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 Producto del estudio de competencias de la Superintendencia de Salud.

Toda Institución necesita un equipo de personas altamente capacitado, 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 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.

Este cuarto componente está orientado a nivelar competencias del personal a partir del estudio de brechas de competencias realizado en el presente año y que tendrá los resultados los primeros meses de 2008, este modelo es el que permitirá abordar los planes de capacitación en los siguientes 3 años, de tal manera de completar un proceso que alcance a disminuir las brechas de competencias y permitan posicionar a la Superintendencia en un nivel técnico profesional de primer nivel con conocimientos específicos y con altos estándares de calidad.

5.- Desarrollo de condiciones ambientales de Apoyo a la Gestión.

Una quinta línea de acción está relacionada con los modelos que apoyan la gestión institucional no podemos perder de vista algunos aspectos que han generado una gestión de excelencia, por esto debemos seguir reforzando el sistema de gestión de calidad (SGC), apoyar al directorio que promueve el enfoque de equidad de género, incentivar comportamientos que promuevan la calidad de vida de los funcionarios y afianzar las herramientas y técnicas que apoyen la gestión institucional.

6.- 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. 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 percibida por los directivos y sus equipos de trabajo, que no sean consideradas en los proyectos que se generen por la reducción de brechas, estos proyectos presentados deben tener características de transversalidad y que sean congruentes con las líneas estratégicas de acción.

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 IV 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

IV. 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

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:	

V. Valorización del Programa de Capacitación 2008

Nómina Proyectos de capacitación

Proyecto	Valorización	Valorización
	Teoría General de la Prueba	\$ 3.500.000
	Formación General en Sistemas y Seguros de Salud	\$ 5.000.000
	Bño- Query	\$ 3.000.000
	Tramitación electrónica de documentos, archivos y bodegas	\$ 2.000.000
	Gestión Integral de RRHH	\$ 2.500.000
	Fiscalización con un modelo de riesgos	\$ 5.000.000
		\$ 7.000.000
	Nivelación en Redacción y Ortografía	\$ 4.500.000
	Reforzamiento de herramientas informáticas para el manejo de información en regiones	\$ 4.500.000
	Reforzando el sistema de gestión de calidad	\$ 3.000.000
	Enfoque de equidad de género	\$ 3.000.000
	Programa de calidad de vida	\$ 2.000.000
		\$ 4.500.000