



**APRUEBASE EL PROGRAMA DE  
CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2012 DE  
LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.**

**EXENTA N° 2003**

**SANTIAGO, 26 DIC. 2011**

**VISTO** estos antecedentes; lo dispuesto en los artículos 26° a 31° del DFL N°29 de 2004 de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en el DFL N° 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N°1648, de fecha 15 de noviembre de 2010 que crea el Directorio de Capacitación de esta Superintendencia; D.S. N° 93 de 2010, de Salud y teniendo presente las facultades que me confiere el DFL N°1 de 2005 de Salud, y;

**CONSIDERANDO**

**1) QUE** para una eficiente administración del proceso de capacitación de la Superintendencia de Salud es necesario desarrollar un programa 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.

**2) QUE** para la Institución es relevante el papel que juega la capacitación en el apoyo de su plan estratégico.

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

**4) 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.

**5) 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.

**6) QUE** el Directorio de Capacitación en sesión realizada el 21 de diciembre de 2011, acordó gestionar el programa de capacitación 2012.

**7) QUE** este programa de capacitación se licitará a través del portal Mercado Público.

Por tanto, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN**

**1° APRUEBASE** el Programa de Capacitación de la Superintendencia de Salud para el año 2012, y cuyo contenido se adjunta en documento anexo a la presente resolución y que se entiende forma parte íntegra de la misma.

**2° DIFÚNDASE** el Programa de Capacitación para el año 2012 a través de correo electrónico y por la Intranet Institucional, en la sección Gestión del Talento, Informes de Gestión y Estadísticas.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**



LUIS ROMERO STROOY  
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

supersalud.gob.cl

## **SUPERINTENDENCIA DE SALUD** **Programa de Capacitación 2012**



## Índice de Contenidos

- I. Antecedentes
- II. Misión, Objetivos, Productos Estratégicos y Prioridades Institucionales
- III.- Metodología del Programa de Capacitación
- IV. Prioridades del Programa de Capacitación
- V. Valorización del Programa de Capacitación
- VI.- Cronograma de Actividades





**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2012**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**  
Diciembre 2012

Subdepartamento de Recursos Humanos  
CRV

## **I. Antecedentes**

A partir del año 2005, la implementación de la Reforma Sanitaria ha sido la preocupación central del trabajo emprendido por la Superintendencia de Salud. En este contexto, hemos definido un plan estratégico permanente y sistemático en el tiempo, cuya visión, misión y objetivos estratégicos den cuenta de las nuevas tareas que asume como propias la organización, con el propósito de dar cabal cumplimiento a las funciones y responsabilidades que la ley le otorga como garante de derechos ciudadanos en salud.

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

La fortaleza de la Superintendencia está en la rigurosidad profesional y técnica del trabajo de sus equipos. Ello requiere la formación continua y el fortalecimiento de las capacidades existentes, lo que demanda esfuerzos para sumar competencias, habilidades y destrezas.

Consecuente con lo anterior, se desarrolló durante el año 2008 un programa de identificación y determinación de brechas de competencias profesionales y técnicas que fue la base para la determinación del programa modularizado de capacitación de los años 2009 y 2010.

Para el año 2012, se construirá un programa en función del plan de seguimiento realizado para monitorear el proceso de capacitación anual y que permite evaluar a cada una de las líneas de acción ejecutadas en los años 2009 y 2010, a partir de tres pilares informativos:

- 1) la percepción manifestada por las funcionarias y funcionarios en una encuesta de capacitación en línea que permita redefinir las líneas de acción del plan 2012,
- 2) la evaluación hacia las actividades de capacitación y hacia los organismos capacitadores, y
- 3) los resultados de las transferencias de las capacitaciones hacia los puestos de trabajo en función de los distintos instrumentos de medición aplicada según procedimientos que permitan revisar en que medida han sido cubiertas las brechas de capacitación identificadas en el año 2010.

Con ello estaremos construyendo una base común y objetiva de conocimientos y habilidades de los equipos de trabajo que se desempeñen en la Superintendencia de Salud, de manera de estar dando fiel cumplimiento a lo establecido en el DFL N°1 de 2005, de Salud, que determina las siguientes atribuciones de la Institución:

1. Supervigilar y controlar a las Isapres y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen.
2. Supervigilar y controlar al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios de la ley N° 18.469 en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud.
3. Fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación

## II. Misión, Objetivos Estratégicos y Prioridades Institucionales

**Misión Institucional:** Regular y fiscalizar a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas beneficiarias del sistema de salud.

### **Objetivos Estratégicos:**

- Mejorar la regulación y fiscalización, a través del desarrollo y utilización de nuevos y mejores modelos emanados de estudios propios y aplicación de buenas prácticas analizadas, para contar con un **FONASA e Isapres** más eficientes, competitivos y transparentes con relación a la información que deben disponer para sus usuarios
- Acompañar y contribuir al desarrollo progresivo de los procesos de certificación y acreditación que les corresponde cumplir a los **prestadores de salud**, a través de la fiscalización, regulación y registro, para garantizar a los usuarios del sistema una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, derivando en mayores grados de satisfacción y eficiencia.
- Mejorar las plataformas de servicio a los **usuarios/as**, optimizando el uso y la mezcla de las tecnologías disponibles en todas las agencias para resolver conflictos y hacer una mejor entrega de información.
- Consolidar una cultura organizacional centrada en la colaboración e integración, que ponga énfasis en la innovación, la productividad, el aprendizaje organizacional, la participación, las capacidades de las personas y el apoyo de las tecnologías de información, de manera que permita el cumplimiento de los compromisos institucionales y sectoriales, y que en el ámbito de las relaciones facilite el desarrollo de alianzas estratégicas, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles.

### **Productos Estratégicos**

#### **Regulación:**

La Superintendencia de Salud es el organismo encargado de regular a las Isapres, al Fonasa y a los prestadores de salud, con el objetivo de contribuir al correcto funcionamiento del Sistema de Salud, a través de una normativa actualizada y sistematizada.

La regulación permite orientar e instruir medidas preventivas y correctivas a los organismos regulados, protegiendo los derechos de los usuarios, estimulando la eficiencia financiera y operacional, la innovación, promoviendo la competencia y corrigiendo las fallas de mercado derivadas de las asimetrías de información del sector.

#### **Fiscalización:**

La fiscalización comprende un conjunto de actividades destinadas a resguardar los derechos de los beneficiarios y beneficiarias del sistema de salud público y privado.

En particular, la Superintendencia de Salud fiscaliza el cumplimiento de las garantías explícitas en salud y las metas de cobertura del examen de medicina preventiva, en Fonasa e Isapres. Asimismo fiscaliza el otorgamiento de los beneficios y atenciones de salud a los que tienen derecho las personas beneficiarias en la modalidad institucional y libre elección en Fonasa, y en el plan de salud de las Isapres. A su vez fiscaliza que la situación financiera de las isapres, permita resguardar la continuidad en el financiamiento de los beneficios de salud.

Por otra parte, la Superintendencia de Salud fiscaliza a los prestadores de salud, sean estos institucionales (hospitales y clínicas, por ejemplo) en cuanto al correcto funcionamiento del Sistema de Acreditación y a los prestadores individuales (médicos y dentistas, entre otros) en cuanto a la certificación de sus especialidades, así como respecto de otras materias que señale la ley, como es el caso de la prohibición de exigir cheque o dinero en garantía del pago de prestaciones de salud.

#### **Gestión de conflictos:**

La Superintendencia de Salud conoce y resuelve -mediante la vía administrativa o arbitral- los reclamos derivados de la relación entre beneficiarios de la salud y su aseguradora -Fonasa o Isapre- respecto a la aplicación de la normativa legal vigente. Además, fiscaliza el cumplimiento de lo resuelto y la correcta aplicación de dicha normativa. Todas las acciones de la Superintendencia tienen el propósito de orientar a los usuarios del sistema, poniendo a su disposición plataformas de servicio, a nivel nacional, con altos estándares de calidad y uso.





### **Gestión de prestadores:**

La Superintendencia de Salud tiene por mandato legal la gestión de los instrumentos de política pública que permiten la exigibilidad de la "garantía de calidad" del régimen de garantías explícitas GES. En concreto se trata de que Ud. pueda saber si el personal que le atiende se encuentran debidamente habilitado para el ejercicio profesional o técnico que su problema de salud garantizado requiere, para ello la Intendencia de Prestadores debe mantener un registro público y actualizado de los profesionales y técnicos legalmente formados en el país.

También es necesario evaluar que el lugar en donde Ud. reciba dicha atención cumpla con las condiciones mínimas de seguridad que los estándares definidos por el Ministerio de Salud para el efecto exigen, para ello la misma Intendencia de Prestadores debe administrar un sistema de acreditación, que a través de entidades autorizadas y expertas haga posible esa evaluación, cuyo resultado se debe disponer también en un registro público.

### **Definiciones estratégicas**

La Misión de la Superintendencia es 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.

### **Visión**

- ✓ Una Institución valorada por las personas y respetada por los seguros y prestadores de salud; por ser líderes internacionales en regulación y fiscalización.
- ✓ Una Institución con una cultura organizacional flexible, moderna, acogedora y eficaz, donde trabajan profesionales y funcionarios de excelencia.
- ✓ Una Institución que vela por el cumplimiento de los derechos de las personas, logrando el objetivo de inclusión de nuestro Sistema de Protección Social en salud.
- ✓ Una Institución que, a través de la información y educación, se propone empoderar a las personas, quienes reciben servicios con altos estándares de calidad de nuestros entes reguladores.
- ✓ Uno de los servicios públicos, mejor evaluado del país.

**Valores** que sustentan el rol, la ética y el comportamiento de la Superintendencia de Salud:

- ✓ Transparencia y probidad
- ✓ Equidad
- ✓ Excelencia
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso

### **Directrices**

- ✓ Para cumplir con el **rol regulador y fiscalizador**, perfeccionar el modelo de regulación y fiscalización para asegurar el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas.
- ✓ Para cumplir con el **rol de garante**, empoderar a las personas a través de la información, educación y participación para asegurar el cumplimiento de sus derechos, deberes y garantías en salud.
- ✓ Para cumplir con el **rol de servicio**, promover una cultura organizacional centrada en el compromiso, el talento y la calidad de los servicios entregados.

## **III. Metodología del Programa de Capacitación**

Toda organización necesita un equipo de personas altamente motivado y capacitado, que pueda responder creando valor ante las actuales y nuevas exigencias de sus funciones y responsabilidades. Que las personas se motiven a entregar su máximo potencial de aporte y crear valor para la organización, requiere promover y desarrollar las competencias adecuadas para los diferentes cargos y equipos de trabajo a un estándar que la institución se defina. En este contexto, se ha optado por un **Modelo de Gestión por Competencias** para el desarrollo de las personas, lo que implica adaptar en forma sistemática los diferentes subsistemas de recursos humanos, en función de brechas existentes en materia las habilidades, conocimientos y competencias de las personas.



El modelo de competencias en relación con el subsistema de capacitación en la Superintendencia de Salud, consta de las siguientes etapas:

- Revisión y actualización de los perfiles de cargos por competencias de toda la organización por cada uno de los funcionarios.
- Descripción de perfiles por competencia de todos los cargos de la organización
- Actualización del Diccionario de competencias de la Institución.
- Identificación, medición y priorización de brechas de competencias a través de un sistema informático en línea
- Definición de un grupo representativo para analizar las brechas de competencias y generar una propuesta de necesidades de capacitación.
- Generación de líneas de acción para programa de capacitación vinculadas con los objetivos estratégicos institucionales.
- Discusión y validación por parte del Directorio de Capacitación del Programa de capacitación.
- Aprobación del programa por el Sr. Superintendente

Una vez obtenido el programa de capacitación, se licitará vía Mercado Público, evaluando las propuestas presentadas por medio del cuadro de factores de evaluación de oferentes aprobado por el Directorio de Capacitación.

Las actividades de capacitación del programa 2012, se han identificado como "capacitación de perfeccionamiento", por lo que se ajustarán a las indicaciones contenidas en el Art. 27, letra b), del DFL29/2005 de Salud. Es decir, la capacitación tiene por objeto mejorar el desempeño del funcionario en el cargo que ocupa, la selección se realizará mediante concurso, privilegiando a las personas que presenten brechas de competencia, las que serán incluidas directamente.

#### **IV. Prioridades del Programa de Capacitación**

A partir de los objetivos de la Política de Capacitación Institucional y en continuidad con los esfuerzos realizados en el programa ejecutado durante los años 2011 que abordó como estrategia principal el diagnóstico de las brechas de competencias profesionales y técnicas con el objetivo de identificar los puntos de partida hacia el mejoramiento continuo, se pudo obtener un mapa priorizado de necesidades generales y específicas de capacitación, lo que permitirá ordenar la agenda de actividades a desarrollar durante los años siguientes.

Con este diseño, las actividades de capacitación irán orientadas a nivelar competencias del personal a partir del estudio de brechas en las siguientes líneas de acción prioritarias:

##### **1. Línea de Acción: Gestión de personas y competencias técnicas y conductuales**

Proporcionar a las y los funcionarios los conocimientos, técnicas y habilidades conductuales necesarias para desarrollarse mejor y con comodidad en sus labores diarias dentro de la organización de marea que apunten al cierre de las brechas detectadas en el proceso de evaluación de perfiles de cargos por competencias.

Dentro de esta línea cabe señalar actividades de perfeccionamiento tales como manejo de tecnologías de información y comunicación (desde conocimientos de office básicas hasta avanzadas); conocimientos en materias técnicas y conductuales resultantes del proceso de evaluación de brechas de competencias.

Antes del 31 de marzo de 2012 se modificará el plan de capacitación, considerando que se incorporarán los resultados del proceso de medición de brechas de competencias, ya que al ser dicho plan susceptible de ser modificado, la flexibilidad del mismo permitirá eventualmente la reasignación de montos establecidos para cada línea de acción modularizada.



## 2. Línea de Acción: Fortalecimiento Clima Laboral

Orientar y sensibilizar a los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Salud hacia los temas relativos del Desarrollo Organizacional, de manera de mejorar tanto la eficacia e interconexión de las diferentes unidades y departamentos, como la eficiencia en la tarea emprendida por los/as funcionarios/as, a través del Desarrollo de Habilidades Directivas, el Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales, entre otros, de manera tal de alcanzar los objetivos transversales propuestos por la Institución.

Se busca sensibilizar a los participantes sobre una serie de técnicas y herramientas en los temas relativos tendientes a mejorar el clima organizacional de la institución, en sus diversas dimensiones, con el propósito de: 1) mejorar la comunicación efectiva y la relación interna de las diferentes unidades y departamentos, y 2) lograr armonía, buenas relaciones laborales y grados de motivación altos con el fin último de acceder eficiente y eficazmente a los objetivos transversales propuestos por la Superintendencia de Salud.

## 3. Línea de Acción: Supervisión Basada en Riesgos

Durante el año 2011, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, desarrolló un proyecto tendiente a cambiar su actual modelo de Supervisión desde una fiscalización transaccional (de cumplimiento) a uno basado en la gestión de riesgos de los organismos regulados. El proyecto consideró el desarrollo de borradores de normas de gestión de riesgos y gobiernos corporativos, y la confección de dos manuales de supervisión denominados manual Extra Situ e In Situ. Adicionalmente, se efectuó una capacitación básica y difusión de los resultados del proyecto en donde se presentaron las principales conclusiones del trabajo y herramientas metodológicas creadas para su aplicación.

Con el desarrollo de esta línea se busca desarrollar una actividad de capacitación de segundo nivel en gestión de riesgos, específicamente en la gestión de riesgos operacionales y financieros, en orden a potenciar al equipo fiscalizador que comenzará a desarrollar el piloto de fiscalización bajo el nuevo modelo de supervisión en el año 2012 y reforzar conocimientos específicos frente a la puesta en marcha durante el año 2013.

- Contenidos a tratar
- Riesgo operacional: Riesgo operacional en compañías de seguros privados de salud, técnicas de identificación de riesgos operacionales (brainstorming, cuestionarios, delphi, entre otras), buenas prácticas y principios, gestión de riesgos operacionales, definición y construcción de matrices de riesgos operacionales, modelos y programas de administración de riesgos operacionales, interrupción de negocios (desarrollo de planes de contingencia).
- Riesgo financiero: Introducción a los riesgos financieros (mercado, tasa interés, crédito e inversiones), gestión de los riesgos financieros, técnicas para evaluar el riesgo financiero, modelos matemáticos para evaluar riesgos financieros (desarrollo de ejercicios prácticos).
- Desarrollo de talleres: La actividad contará con un énfasis en el desarrollo de talleres en la identificación de riesgos y construcción de matrices en riesgos operacionales. Además, de técnicas de cálculo y medición de riesgos financieros.

El público objetivo de esta actividad son las jefaturas de las áreas de fiscalización, profesionales involucrados del área de regulación y el equipo fiscalizador que será parte del proceso de instalación del nuevo modelo de supervisión ascendiendo a una cantidad de entre 18 a 20 profesionales.





#### **4. Línea de Acción: Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento del Modelo de Gestión de Calidad**

El desarrollo e implementación del actual Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, cuyo propósito principal es garantizar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requerimientos de los productos o servicios ofrecidos, requiere que se mantengan actualizados los conocimientos de las Auditoras y Auditores de calidad, tanto en la labor auditora como en los contenidos de la nueva norma ISO, logrando el objetivo estratégico de efectuar una Auditoría Interna de Calidad con eficacia.

- Actualizar los conocimientos de las técnicas de Auditoría y en los contenidos de la norma ISO 9001:2008
- Facilitar la alineación de los criterios de la auditoría interna.

Asimismo se busca internalizar al interior de la Institución conceptos relevantes como:

- Gestión de Riesgos y Gestión de la Calidad.

#### **5. Línea de Acción: Gestión de la Información**

El objetivo de ésta línea apunta a convertir a la Organización en un referente nacional de la información en la industria de la Salud.

Un adecuado aprendizaje en la gestión de la información permite capturar, procesar, almacenar y distribuir información para apoyar la toma de decisiones y el control de una institución, además de ayudar a los directivos y profesionales a analizar problemas, visualizar cuestiones complejas y crear nuevos productos en un ambiente intensivo de información.

En este contexto disponer de los datos adecuados es un imperativo a la hora de realizar análisis predictivos (predecir comportamientos futuros a partir de comportamientos pasados). Comprender la complejidad del Business Intelligence (BI) como una plataforma que transforma datos, a través de técnicas analíticas para cuantificar los elementos clave de la estrategia organizacional permitiendo a quien los usa ser más competitivo y proactivo en el diseño de su futuro.

Por otra parte, la actual normativa que rige la Seguridad de la Información a nivel público, obliga a conocer los conceptos de seguridad informática y el cumplimiento de un manual de buenas prácticas y de una Política de Seguridad Institucional. Se considera una actividad necesaria capacitar en esta materia ya que su aprendizaje es vital para el control de amenazas a la información almacenada en servidores, computadores personales, mejorando, en consecuencia, el desempeño y la seguridad en el empleo y uso de la información. También el objetivo es evaluar técnicas y herramientas necesarias para el control de amenazas en computadores personales y equipos externos, mejorando el desempeño de los equipos y la preservación y resguardo de la información, gracias a la implementación de sistemas y protocolos de seguridad.

Además apunta a conocer los conceptos de seguridad, para evaluar las técnicas y las herramientas necesarias para controlar y filtrar correos electrónicos, aumentando, en consecuencia, la capacidad en los servidores y disminuyendo las amenazas gracias a la implementación de sistemas y protocolos de seguridad.



**V. Valorización del Programa de Capacitación 2012**

Valorización Plan Anual de Capacitación 2012								
Objetivo Estratégico	Línea de acción	Brecha a disminuir	Modularización			Nº Particip.-	Presupuesto Asignado	
Consolidar una cultura organizacional centrada en la colaboración e integración, que ponga énfasis en la innovación, la productividad, el aprendizaje organizacional, la participación, las capacidades de las personas y el apoyo de las tecnologías de información, de manera que permita el cumplimiento de los compromisos institucionales y sectoriales, y que en el ámbito de las relaciones facilite el desarrollo de alianzas estratégicas, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles.	Gestión de personas y competencias técnicas y conductuales	Proporcionar a las y los funcionarios los conocimientos, técnicas y habilidades conductuales necesarias para desarrollarse mejor y con comodidad en sus labores diarias dentro de la organización de manera que apunten al cierre de las brechas detectadas en el proceso de evaluación de perfiles de cargos por competencias.	Herramientas Office	Competencias Técnicas	Competencias Conductuales	80	\$ 11.000.000	
			30	20	30			
			\$ 5.000.000	\$ 2.500.000	\$ 3.500.000			
	Fortalecimiento Clima Laboral	Sensibilizar a los participantes sobre una serie de técnicas y herramientas en los temas relativos tendientes a mejorar el clima organizacional de la institución, en sus diversas dimensiones.	Desarrollo de Habilidades Directivas	Trabajo en Equipo	Relaciones Interpersonales	225	\$ 14.264.700	
				75	75			75
				\$ 7.500.000	\$ 3.464.700			\$ 3.300.000
Mejorar la regulación y fiscalización, a través del desarrollo y utilización de nuevos y mejores modelos emanados de estudios propios y aplicación de buenas prácticas analizadas, para contar con un FONASA e Inapres más eficientes, competitivos y transparentes con relación a la información que deben disponer para sus usuarios.	Supervisión Basada en Riesgos	Desarrollar una actividad de capacitación de segundo nivel en gestión de riesgos, específicamente en la gestión de riesgos operacionales y financieros, en orden a potenciar al equipo fiscalizador que comenzará a desarrollar el piloto de fiscalización bajo el nuevo modelo de supervisión en el año 2012 y reforzar conocimientos específicos frente a la puesta en marcha durante el año 2012.	Riesgo Operacional	Riesgo Financiero	Desarrollo de Talleres	45	\$ 14.000.000	
			15	15	15			
			\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	\$ 4.000.000			
Acompañar y contribuir al desarrollo progresivo de los procesos de certificación y acreditación que les corresponde cumplir a los prestadores de salud, a través de la fiscalización, regulación y registro, para garantizar a los usuarios del sistema una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, derivando en mayores grados de satisfacción y eficiencia.	Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento del Modelo de Gestión de Calidad	Mantener y Fortalecer el actual modelo de Sistema de Gestión de Calidad actualizando los conocimientos de las Auditoras y Auditores de calidad, tanto en la labor auditora como en los contenidos de la nueva norma ISO, logrando el objetivo estratégico de efectuar una Auditoría Interna de Calidad con eficacia. Asimismo se busca internalizar al interior de la institución conceptos relevantes como Gestión de Riesgos y Calidad.	Actualización y Mantenimiento de Auditores Internos	Gestión del Riesgo	Gestión de la Calidad	\$ 40	\$ 7.000.000	
			20	10	10			
			\$ 2.000.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000			
	Gestión de la Información	Convertir a la Organización en un referente nacional de la información en la industria de la Salud. La actual normativa que rige la Seguridad de la Información a nivel público, obliga a conocer los conceptos de seguridad informática y el cumplimiento de un manual de buenas prácticas y de una Política de Seguridad Institucional.	Seguridad de la Información	Gestión de la Información para la Toma de Decisiones	40	\$ 3.000.000		
				20			20	
				\$ 2.000.000			\$ 1.000.000	
Fondos de Asignación Institucional	Fondo Concursable				10	\$ 5.918.300		
	Fondo de libre Disponibilidad				15	\$ 4.000.000		
					455	\$ 59.183.000		
						PPTO 2012	\$ 59.183.000	

## VI. Cronograma de Actividades

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Preparación bases administrativas y ajuste Bases Técnicas	■	■										
Licitación en Mercado Público			■									
Evaluación administrativa			■									
Evaluación Técnica			■									
Adjudica o Declara desierta			■									
Reunión ajuste programa				■								
Ejecución Actividades Programa Externo				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestión de personas y competencias técnicas y conductuales						■	■	■	■			
Fortalecimiento Clima Laboral					■	■	■	■	■	■	■	
Supervisión Basada en Riesgos				■	■	■	■	■	■	■	■	
Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento del Modelo de Gestión de Calidad					■	■	■	■				
Gestión de la Información					■	■	■					
Fondo Concesable			■	■		■	■		■	■		
Evaluación actividad												■
Informe evaluación												■







**MODIFÍQUESE EL PLAN DE  
CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2012 DE  
LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.**

**EXENTA N° 479**

**SANTIAGO, 28 MAR. 2012**

**VISTO** estos antecedentes; lo dispuesto en los artículos 26° a 31° del DFL 29 de 2004 de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo; lo dispuesto en el DFL N° 1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N°1648, de fecha 15 de noviembre de 2010 que crea el Directorio de Capacitación de esta Superintendencia; la Resolución Exenta N° 2003 de 26 de diciembre de 2011, que aprueba el Programa de Capacitación para el año 2012; el D.S. N° 93 de 2010, de Salud; teniendo presente las facultades que me confiere el DFL 1/2005 de Salud, y;

**CONSIDERANDO**

1) Que, a través de la Resolución Exenta N° 2003 de fecha 26 de diciembre de 2012, esta Superintendencia aprobó su Programa de Capacitación para el año 2012 y cuyo contenido se encuentra anexo a dicho resolución.

2) Que debido a los resultados obtenidos en el proceso de medición de brechas de competencias aplicado para todos los funcionarios de la organización, es necesario modificar el programa de capacitación 2012 toda vez que se requiere poner énfasis en las competencias conductuales que resultaron con mayor brechas respecto del nivel requerido para cada cargo, en particular de la competencia Excelencia Técnica y Organización, haciéndose necesaria la reasignación de recursos establecidos inicialmente de la línea de acción Gestión de personas y competencias técnicas conductuales y la línea de acción Gestión de la Información.

3) Que el Directorio de Capacitación en sesión realizada el 21 de diciembre de 2011, acordó conforme a lo expresado en el punto 2) precedente modificar el Programa de Capacitación de esta Superintendencia para el año 2012, sobre la base de las brechas de mayor incidencia que arrojara el estudio.

Por tanto, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN**

**1° MODIFÍQUESE** en los términos que a continuación se expresa, el Programa de Capacitación para el año 2012 de la Superintendencia de Salud, aprobado por Resolución Exenta N° 2003 de 26 de diciembre de 2012:

- 1.1 Incorpórense como último párrafo a la Línea identificada en el punto IV como: " 1. Línea de Acción: Gestión de personas y competencias técnicas y conductuales", el siguiente:  
"Tiene como objetivo incluir aquellas actividades tendientes a disminuir las brechas detectadas en el proceso de evaluación de las cuatro (4) Competencias transversales y las seis (6) Competencias Específicas requeridas para cada cargo."



- 1.4 Incorpórese como anexo al Programa de Capacitación 2012-2013, el siguiente calendario de actividades de capacitación en materia de Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que responden a las exigencias establecidas en la Meta de Eficiencia Institucional de Recursos Humanos "Sistema de Higiene- Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo", que considera materias relacionadas con el Plan de Emergencia y Evacuación de la Superintendencia de Salud y Agencias Regionales:

PROGRAMA CAPACITACIÓN CURSOS ACHS 2012-2013		2013	
CURSOS ACHS	OBJETIVO	Santiago	Regiones
<b>Curso On Line Básico en Prevención de Riesgos</b>	<p>Descripción: Tener presente que en todo trabajo se está expuestos a riesgos y, en este sentido, la diferencia entre un buen y un mal día laboral está en directa relación con la forma en que enfrentamos los mismos. Los temas abordados en el curso son: fundamentos de seguridad industrial, fundamentos de higiene industrial, ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, orden y aseo, prevención de riesgos eléctricos, prevención y control de incendios y equipos de protección personal.</p> <p>Objetivo: Entregar herramientas básicas para la prevención de riesgos, que serán de gran utilidad en su jornada diaria.</p>	15 Funcionarios	
		8 horas	8 meses
<b>Curso On Line Prevención y Control de Incendios (Manejo y Uso de Extintores)</b>	<p>Descripción: El riesgo de incendio está presente en todos los ambientes en que el fuego es utilizado, ya sea en nuestros hogares o en el lugar de trabajo. De este modo, es de primera necesidad que conozcamos el correcto uso de los extintores portátiles según sea el tipo de fuego a combatir. Sin embargo, es común que a pesar de que veamos los extintores de incendio instalados en las empresas, sean muy poco conocidos en general por los usuarios. Partimos de la base de que están ahí por si es necesario utilizarlos; no obstante, en la realidad, muy pocas personas saben que hacer con ellos. En consecuencia, de acuerdo con este escenario, lo más probable es que haya una utilización deficiente, lo que redundará en que la intervención de dicho extintor haya sido ineficaz.</p> <p>Objetivo: Entregar conceptos básicos acerca de los extintores portátiles, cómo usarlos y para qué tipo de fuego nos sirven.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Evitar desgracias humanas, cuando se ha desatado una emergencia.</li> <li>*Salvaguardar la integridad de los trabajadores.</li> <li>*Preparar a trabajadores para tomar las medidas y acciones adecuadas en caso de emergencia y evacuación.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceptos generales.</li> <li>II. ¿Cómo actuar ante una emergencia?</li> <li>III. ¿Qué debemos identificar y conocer?</li> </ol> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Conservar la vida.</li> <li>*Evitar complicaciones físicas y psicológicas.</li> <li>*Ayudar a la recuperación.</li> <li>*Asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. ¿Qué debemos conocer?</li> <li>II. ¿Cómo actuar frente a una emergencia?</li> <li>III. Valorización del accidentado.</li> <li>IV. Procedimientos.</li> <li>V. Pasos a seguir.</li> <li>VI. Precauciones generales para prestar primeros auxilios.</li> </ol>	20 Funcionarios	
		8 horas	8 horas
<b>Curso Emergencia y Evacuación</b>	<p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Evitar desgracias humanas, cuando se ha desatado una emergencia.</li> <li>*Salvaguardar la integridad de los trabajadores.</li> <li>*Preparar a trabajadores para tomar las medidas y acciones adecuadas en caso de emergencia y evacuación.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceptos generales.</li> <li>II. ¿Cómo actuar ante una emergencia?</li> <li>III. ¿Qué debemos identificar y conocer?</li> </ol> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Conservar la vida.</li> <li>*Evitar complicaciones físicas y psicológicas.</li> <li>*Ayudar a la recuperación.</li> <li>*Asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. ¿Qué debemos conocer?</li> <li>II. ¿Cómo actuar frente a una emergencia?</li> <li>III. Valorización del accidentado.</li> <li>IV. Procedimientos.</li> <li>V. Pasos a seguir.</li> <li>VI. Precauciones generales para prestar primeros auxilios.</li> </ol>	10 Funcionarios	Agencias Zonales y Regionales
		8 horas	6 horas
<b>Curso de Primeros Auxilios</b>	<p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Evitar desgracias humanas, cuando se ha desatado una emergencia.</li> <li>*Salvaguardar la integridad de los trabajadores.</li> <li>*Preparar a trabajadores para tomar las medidas y acciones adecuadas en caso de emergencia y evacuación.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceptos generales.</li> <li>II. ¿Cómo actuar ante una emergencia?</li> <li>III. ¿Qué debemos identificar y conocer?</li> </ol> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Conservar la vida.</li> <li>*Evitar complicaciones físicas y psicológicas.</li> <li>*Ayudar a la recuperación.</li> <li>*Asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.</li> </ul> <p><b>TEMARIO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. ¿Qué debemos conocer?</li> <li>II. ¿Cómo actuar frente a una emergencia?</li> <li>III. Valorización del accidentado.</li> <li>IV. Procedimientos.</li> <li>V. Pasos a seguir.</li> <li>VI. Precauciones generales para prestar primeros auxilios.</li> </ol>	10 Funcionarios	Agencias Zonales y Regionales
		8 horas	8 horas





Plan Anual de Capacitación 2013

Objetivo Estratégico	Línea de acción	Objetivos	Fecha a desarrollar	Modalidades de Capacitación			Observaciones	
				ACTIVIDAD	CONTENIDO	FABRICEP	PPFO Aligned	
1. Construir una cultura organizacional centrada en la calidad, con el propósito de mejorar la competitividad y el desempeño de la organización, en el marco de la estrategia de negocio.	Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento de la Competitividad Institucional	Fortalecer las competencias y las habilidades técnicas, operativas, administrativas y comerciales de los colaboradores para mejorar su desempeño en el cumplimiento de las actividades de la institución, a través de la capacitación, la actualización profesional y el desarrollo de competencias.	Primer semestre 2013	Desarrollo de Habilidades Interpersonales	Con esta actividad se pretende potenciar las estrategias de liderazgo que permitan la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, para obtener importantes resultados en el trabajo, con impacto directo en la calidad del desempeño de cada individuo.	15	\$ 24.200.000	Actividad existente en el Plan Anual de Capacitación 2012. Se propone continuar con esta actividad a través de la capacitación y actualización de las habilidades directivas para 120 horas.
				Metodología HAY GROUP	COMITÉ DE RESULTOS	7	\$ 2.800.000	Colectivo orientado a través de la propia experiencia para la realización de cursos cerrados.
2. Mantener y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución, para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la misma.	Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento de la Competitividad Institucional	Perfeccionar las competencias y las habilidades técnicas, operativas, administrativas y comerciales de los colaboradores para mejorar su desempeño en el cumplimiento de las actividades de la institución, a través de la capacitación, la actualización profesional y el desarrollo de competencias.	Segundo semestre 2013	Identificación de necesidades de capacitación	Identificación de necesidades mediante encuesta para las competencias (desarrolladas en la institución).			Las necesidades se priorizarán mediante encuesta donde los participantes expresarán sus brechas.
				Formación de líderes	Desarrollo de habilidades para el liderazgo y comunicación efectiva, que permitan la comunicación entre las distintas unidades.	20	\$ 5.500.000	Contrato vigente con PWC. Destinado a (Bolívar/Duracón)
3. Mantener y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución, para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la misma.	Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento de la Competitividad Institucional	Mantener y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución, para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la misma.	Tercer semestre 2013	Manejo de base de Datos	Optimización de las software ORACLE, SAP, Comarcas.	20	\$ 5.000.000	Por compra directa
				Superintendente Básico en Ingeniería	Desarrollar una actividad de capacitación en la gestión de riesgos operacionales y financieros, se ordena a realizar esta actividad en el año 2012 y que debe estar en marcha durante el año 2013.	15	\$ 5.500.000	Consulta vigente
4. Mantener y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución, para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la misma.	Desarrollo de Habilidades para el Fortalecimiento de la Competitividad Institucional	Fortalecer las competencias y las habilidades técnicas, operativas, administrativas y comerciales de los colaboradores para mejorar su desempeño en el cumplimiento de las actividades de la institución, a través de la capacitación, la actualización profesional y el desarrollo de competencias.	Cuarto semestre 2013	Tolerancia y diversidad social	Conocer los elementos que permiten construir relaciones armoniosas en la convivencia institucional sustentada en el respeto y la tolerancia.	20	\$ 4.754.150	Se solicita a Fundación Iguaba contratación de capacitación mediante compra directa.
				Accesibilidad Institucional	Accesibilidad Institucional adquirida por compra en el año 2012.			
Otros capacitaciones y competencias institucionales				CAPACITACIONES INTERIAS				
				Higiene y Seguridad Programa 2013	Continuación programa de capacitación 2012	20	\$ 0	
				Seguridad de la Información	PROGRAMAS DE EDUCACIÓN	20		
				Fuente Consultada				
				Ponzo de libre disponibilidad				
				Total				
				\$ 69.894.000				
				\$ 3.014.950				
				\$ 100.393.000				
				\$ 69.894.000				

Ponzo de Asignación Institucional