



**REEMPLÁZASE EL PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2014
DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SALUD APROBADO EN DICIEMBRE
DE 2013, POR EL QUE SE ADJUNTA.**

EXENTA N° 750

SANTIAGO, 08 JUL. 2014

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 4° inciso final, 79°, 80°, 81°, 82° y 83° del D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; el artículo 12 del Decreto Ley N°3.551, de 1980, y el artículo 1° del D.F.L. N°3, de 2004, del Ministerio de Salud; la Resolución N°1600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremo N°44, de 2014, de Salud; y teniendo presente las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud; y además,

CONSIDERANDO:

1) Que para una eficiente gestión 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 propios 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 logro de dichos objetivos.

2) Que, en ese contexto, y atendidos los lineamientos estratégicos previstos para el año en curso, resulta necesario reformular el programa de capacitación 2014, en orden a establecer nuevas bases técnicas y metodológicas para un plan a dos años plazo, utilizando un modelo basado en brechas de competencias, en cuyo diseño se vinculó a todas las áreas funcionales de la Organización, coordinadas por el Subdepartamento de Recursos Humanos y el Directorio de Capacitación de la Superintendencia.

3) Que, en efecto, el actual Directorio de Capacitación, establecido por Resolución Exenta N°363, de fecha 16 de abril de 2014, en sesiones de 20 de mayo y 11 de junio del presente año, dio su aprobación al Programa de Capacitación 2014, que contempla nuevas especificaciones para hacerlo plenamente concordante con los objetivos estratégicos institucionales redefinidos por la Autoridad.

4) Que se debe tener presente que parte importante de las líneas de acción del referido programa, serán licitadas a través del portal Mercado Público, por contratación o trato directo, o por convenio marco, según sea la naturaleza o características de la contratación respectiva, y que más se ajuste a las necesidades institucionales en la materia.

Por tanto, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN:

1° REEMPLÁZASE el Plan de Capacitación de la Superintendencia de Salud para el año 2014, en cuanto el que se adjunta a la presente resolución, resulta más acorde a los objetivos estratégicos vigentes, y cuya formulación actual contempla el desarrollo de las actividades a dos años plazo, ajustándose al programa presupuestario 2014. Esto implica que para la segunda etapa a efectuarse el año 2015, las actividades y contenidos que se han programado se ejecutarán conforme se disponga de los recursos asignados en el presupuesto vigente para ese año.

2° DIFÚNDASE el Programa de Capacitación de la Superintendencia de Salud para el año 2014, cuyo contenido se adjunta en documento anexo a la presente resolución y que se entiende formar parte íntegra de la misma, a través del Boletín Electrónico del Subdepartamento de Recursos Humanos.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



[Handwritten signature]

**SEBASTIÁN PAVLOVIC JELDRES
SUPERINTENDENTE DE SALUD (TP)**

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 2014

- I. Misión, Objetivos, Productos Estratégicos y Prioridades Institucionales**
- II.- Valorización del Programa de Capacitación**



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2014 SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Junio 2014

Subdepartamento de Recursos Humanos
CRV

I. Misión, Objetivos Estratégicos y Prioridades Institucionales

La Superintendencia de Salud ha trazado un plan de capacitación 2014 de modo de plantear objetivos a corto y mediano plazo, con la finalidad de disminuir las brechas de competencias de las funcionarias y funcionarios que componen la Superintendencia.

Visión Institucional: Convertirse en un referente en la protección de derechos de las personas frente al sistema de salud; respetada por los fiscalizados y regulados; responsable y rigurosa en el uso de sus facultades; excelente, impecable y transparente en su gestión; moderna, innovadora y amable con las personas y funcionarios, quienes trabajan con orgullo por el hecho de ser parte de esta institución.

Misión Institucional: Proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores de salud.

Objetivos Estratégicos:

- Potenciar la información, comunicación y servicios ofrecidos a las personas en razón de la protección de sus derechos, mediante el mejoramiento de los canales de acceso, difusión, educación y uso de las tecnologías, y así contar con personas más protegidas, más conscientes de sus derechos, más dispuestos a ejercerlos y más responsables de sus obligaciones.
- Fiscalizar y regular a los fondos y seguros privados de salud, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, para proteger los derechos de las personas en salud, y de este modo mejorar el desempeño del sistema de salud.
- Estimular, orientar y contribuir al desarrollo progresivo de los sistemas de provisión de la calidad asistencial, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, a través de la fiscalización, normativa y registro, para garantizar a todas las personas usuarias del sistema, público y privado, una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, y de resguardo de sus derechos, derivando en mayores grados de satisfacción, eficiencia, equidad y seguridad del paciente.
- Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente y transparente enfocado en los funcionarios, potenciando el capital humano, el trabajo en equipo y los recursos disponibles, para contribuir al logro de los compromisos de la organización, y de esta forma cumplir la misión de la Superintendencia.

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 Consultas y Reclamos: Atención al Beneficiario, Resolución de reclamos:

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 intensivo de tecnologías de información.

Administración de los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud: Registro, Acreditación y Certificación de Especialidades.

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 de Salud es Regular y fiscalizar a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas, promoviendo la calidad y seguridad en las atenciones de salud.

Visión

- Una Institución líder a nivel internacional y referente de regulación en salud.
- Una Institución de excelencia, moderna, y con elevados niveles de productividad (espacios de eficiencia).
- Una Institución orientada a generar actividades con un alto impacto en la ciudadanía, siendo garante de sus derechos y promotor de sus deberes (autocuidado, prevención).
- Una Institución que contribuya a que la industria de la salud opere con eficiencia, considerando que: las Isapres son más transparentes, manejan planes acotados y han mejorado el tratamiento de las preexistencias; Fonasa cumple su rol en términos de las materias fiscalizables por la Superintendencia; Los prestadores de salud públicos y

privados manejen altos estándares de calidad, garantizando una atención satisfactoria para su pacientes; Los usuarios tienen mayor información para mejorar la calidad de su toma de decisiones.

- Una Institución que pone a disposición del Ejecutivo, Ministerio de Salud, Legisladores y otros actores involucrados, mejor información para la toma de decisiones.

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.

11 / **valorización del Programa de Capacitación 2014**

Plan Anual de Capacitación 2014 aprobado por Directorio el 11/06/2014

Programa Externo/Interno		Objetivo Estratégico		Línea de acción		Brecha a disminuir		Modularización					N. Personas	Presupuesto Asignado
Objetivo 1: Orientado a las personas	Potenciar la información, comunicación y servicios de atención a las personas en razón de la protección de sus derechos, el acceso a la información, el uso de canales de acceso, difusión, educación y uso de las tecnologías, y así contar con personas más protegidas, más conscientes de sus derechos, más dispuestas a ejercerlos y más responsables de sus obligaciones.	Gestión de la Información para la Toma de decisiones	Consolidar información para la toma de decisiones, optimizando el uso de los software existentes.	8	12	\$ 4.200.000	\$ 5.500.000	HERRAMIENTAS OFFICE	30	REDACCIÓN EJECUTIVA	30	80	\$ 18.700.000	
								SPSS MODELER/ ORGANIZADO Industrial	30	\$ 3.000.000				
Objetivo 2: Orientado a los fondos y seguros privados de salud	Fiscalizar y Regular a los fondos y seguros privados de salud, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, para proteger los derechos de las personas en salud, y de este modo mejorar el desempeño del sistema de salud	Políticas e Instrumentos de Fiscalización	Consolidar en la plataforma de atención de usuarios las condiciones para implementar técnicas y herramientas que les permitan acceder a los servicios personales brindados con su rol y como la imagen corporativa.	15	13	\$ 2.000.000	\$ 1.000.000	HERRAMIENTAS de Auditoría	5	Técnicas de Estadística	4	39	\$ 6.000.000	
								Principios Básicos de Auditoría y Fiscalización	10	\$ 1.285.000				
Objetivo 3: Orientado a los prestadores de salud	Estimular, orientar y contribuir al desarrollo progresivo de los prestadores de salud, promoviendo la autonomía, el desarrollo activo y la participación, y vigilar, a través de la fiscalización, normativa y reglamento, para garantizar a todas las personas usuarias el acceso a servicios de salud, con adecuados estándares de calidad y seguridad, y de acuerdo a sus derechos, derivando en mejores grados de satisfacción, eficiencia, equidad y seguridad en el paciente.	Actualización de Competencias Legales Avanzada	Resolver Recursos Administrativos - Entregar asesoría jurídica - Elaborar Pronunciamientos - Representar judicialmente a la Superintendencia	20	7	\$ 8.500.000	\$ 1.250.000	Diplomado en Derecho en Salud	25	Actualización en Compras Públicas	25	52	\$ 9.750.000	
								Técnicas y Metodologías de la Evaluación	10	\$ 2.000.000				
Objetivo 4: Orientado a la Gestión Interna	Crear una cultura de gestión eficiente y transparente en las instituciones y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente y transparente enfocado en los funcionarios, potenciando el capital humano, el trabajo en equipo y los compromisos de la organización, y de esta forma cumplir la misión de la Superintendencia	Gestión de Personas	Optimizar la administración de los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud: Registros, Certificaciones de Especialidades	6	6	\$ 4.015.000	\$ 2.000.000	Técnicas y Metodologías de la Evaluación	3	Biostatística	18	18	\$ 7.515.000	
								Desarrollo y Actividad Coaching	6	Taller TEQ 1	12	\$ 1.500.000		
Objetivo 5: Orientado a la Gestión de Procesos y Control de gestión	Colaborar mediante capacitaciones internas en cuanto a la mejora en sus procesos y procedimientos internos en las labores de línea y de apoyo	Procesos y Control de gestión	Promover el clima laboral en el Área de gestión, manejo de conflictos y el aprovechamiento de las potencialidades del grupo a cargo	35	35	\$ 0	\$ 0	Planificación y Control de Gestión	35	Comunicación y Gestión de Indicadores	70	70	\$ 0	
		Fondo Concursable										10	\$ 3.130.300	
		Fondo de libre Disponibilidad										15	\$ 3.339.700	
												393	\$ 62.726.000	
													DIF \$	
													ASIGNADO \$ 62.726.000	
													\$ 62.726.000	