"PROGRAMA DE INDUCCION Y ORIENTACION EN EL PUESTO DE TRABAJO"

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jonathan Torres A. ENCARGADO U. DE GESTIÓN DE INGRESO	Patricio Cortes P. SUBDIRECTOR DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS	Edgardo González M. DIRECTOR (S)
Gloria Jofré J. JEFA SUBDEPTO. DESARROLLO DE PERSONAS	Marcela Allard P. JEFA DEPTO. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN	
Servicio de Salud Coquimbo DICIEMBRE 2020	Servicio de Salud Coquimbo FEBRERO 2021	Servicio de Salud Coquimbo FEBRERO 2021

Servicio de Salud de Coquimbo

Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas

Subdepartamento Desarrollo de las Personas

Enero 2021

Elaborado por:

Gloria Jofré Jaures

Jefa Subdepto Desarrollo de las Personas

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

Jonathan Torres Alfaro

Encargado Unidad Gestión de Ingreso

Subdepto. Desarrollo de Personas

Claudia Ruiz Orellana

Profesional Psicóloga Unidad Gestión de Ingreso

Subdepto. Desarrollo de Personas

Daniela Ríos Vicencio

Jefa de Departamento Desarrollo de las Personas

Hospital Provincial Dr. Antonio Tirado Lanas de Ovalle

Johana Mendoza Olivares

Encargada Reclutamiento y Selección

Hospital San Juan de Dios de La Serena

Carol Jiménez Hurtado

Encargada Unidad de Reclutamiento y Selección

Hospital San Pablo de Coquimbo

Colaboradores:

María Cecilia Contreras Pizarro

Jefa Subdepto. Gestión de Personas

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

ÍNDICE

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES 4
2. OBJETIVOS 6
GENERAL: 6
ESPECÍFICOS: 6
3. ALCANCES 7
4. ASPECTOS NORMATIVOS 8
5. RESPONSABLES 9
6. DESARROLLO 12
6.1 TIPOS DE PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y ORIENTACION EN EL PUESTO DE TRABAJO 12
6.1.1 Inducción general a la administración del estado 12
6.1.2 Inducción general del establecimiento 13
6.1.3 Inducción a jefaturas 14
6.1.4 Inducción a EDFS en destinación 15
6.1.5 Inducción a EDFS que inician formación: 16
6.1.6 Inducción a becarios que inician formación: 17
6.1.7 Inducción a becarios que inician su período asistencial obligatorio: 18
6.1.8 Orientación en el Puesto de Trabajo: 19
6.2 FORMATOS E INSTRUCTIVOS 20
6.3 ESTRUCTURA O DIAGRAMA DE FLUJO 20
6.3.1 Flujo Primera Acogida 21
6.3.2 Flujo General de Proceso de Inducción 21
6.3.3 Flujo Orientación en el puesto de trabajo 22
6.4 ACTIVIDADES 23
7. DEFINICIONES/ GLOSARIO 24
8. INDICADORES DE GESTIÓN E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 26

1. PRINCIPIOS ORIENTADORES

El Servicio de Salud Coquimbo tiene como principios orientadores de sus procesos de inducción, lo siguiente:

- ***Igualdad de oportunidades***, lo cual estipula que cada nuevo integrante se encuentra en condiciones igualitarias ante el ingreso, independiente de su relación contractual, en cualquiera de los establecimientos de la red del Servicio de Salud Coquimbo.
- ***Empleo decente***, formulado por la Organización Internacional del Trabajo, la cual va referida a fortalecer ejes tales como los derechos en el trabajo, las oportunidades de empleo, la protección social y el diálogo social.
- ***Revalorización de la función pública***, destacando el prestigio de esta labor ante la ciudadanía. Para ello, es necesario generar buenas prácticas en el desarrollo de personas, con el objeto de garantizar en los servidores públicos la posesión de atributos tales como el mérito, eficacia en el desempeño de su función, innovación, responsabilidad y probidad.
- ***Buen trato:*** Es un principio que este Programa de Inducción asume como línea orientadora, inspirada en las políticas de Buen trato Laboral del Servicio de Salud Coquimbo, en donde el buen trato se define como "*Mantener permanentemente un trato digno, respetuoso y empático entre las personas que trabajan en la institución, independiente de sus jerarquías, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio"*. En este sentido, otorgar una oportuna y eficiente inducción al nuevo/a integrante es una acción de buen trato laboral hacia éste y hacia la organización.
- ***Derechos y Deberes del nuevo integrante:*** El Programa de Inducción considera como principio y como función del Servicio, entregar información acerca de los derechos y deberes que competen a todo/a nuevo/a integrante público/a y del Servicio de Salud de Coquimbo, consagrados en la legislación vigente y particularmente en el Estatuto Administrativo. Se enfatizará la promoción de derechos de asociatividad, de protección a la maternidad y parentales, entre otros. Asimismo, el Programa informará al personal nuevo sobre los beneficios a los que puede acceder, y que aportarán a su calidad de vida laboral.

- ***Calidad:*** Por atención sanitaria de calidad se entiende: *"la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa, destinando los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".* (Superintendencia de Salud). Es importante considerar dentro de este concepto, la calidad orientada hacia el trato al usuario y entre equipos de trabajo, a fin de lograr entregar una atención humanizada y mantener climas laborales adecuados. El proceso de inducción se centrará en el principio de calidad, por cuanto se realizará con los mejores estándares, centrado en las necesidades de información y entrenamiento del nuevo o nueva funcionaria, considerando todos los aspectos que la ley y las buenas prácticas señalan para que el personal nuevo ingrese con seguridad, claridad en lo referente a los términos contractuales, información pertinente y oportuna sobre sus deberes y derechos, lineamientos para el ejercicio de su función técnica, orientado por personas competentes, en un proceso regulado por un programa sistemático y probado.
- ***Coherencia:*** Toda la información, orientaciones y entrenamiento en el rol y la función que reciba el/la nuevo/a integrante será plenamente vinculado con la normativa vigente que rige al Ministerio y al servicio de salud, con los derechos laborales, con las políticas y valores institucionales, la cultura organizacional, los objetivos esperados para la función que desempeñará, el perfil epidemiológico de la población atendida y pertinente al establecimiento donde desarrollará su trabajo.

2. OBJETIVOS

***GENERAL**:*

Proporcionar lineamientos pertinentes y adecuados al sistema de salud, para que cada establecimiento desarrolle un proceso transparente y estándar en beneficio de todo personal que ingresa al Servicio de Salud Coquimbo o a un área específica del establecimiento y así facilitar la adaptación e incorporación del nuevo/a integrante al establecimiento y a su nuevo puesto de trabajo.

***ESPECÍFICOS**:*

- Establecer los criterios y lineamientos pertinentes y adecuados al sistema de salud, para el correcto y eficaz desarrollo del "Proceso de Inducción del Personal", para todos los trabajadores que ingresan a un establecimiento y/o al Servicio de Salud Coquimbo, independiente de la calidad contractual y tiempo de permanencia.
- Entregar lineamientos que favorezcan posteriormente el correcto desarrollo de la "Orientación en el Puesto y/o Área de Trabajo", por parte de las Jefaturas directas, para todos los trabajadores que ingresan a un establecimiento y/o al Servicio de Salud Coquimbo, independiente de la calidad contractual y tiempo de permanencia. Rol que cumplirá la jefatura de cada Unidad/Servicio.
- Entregar, desde la Dirección del Servicio de Salud, a los profesionales que ingresan a la Etapa de Destinación y Formación Art. 8º de la Ley Nº 19.664, becarios en etapa de Formación y PAO, la información necesaria de la red asistencial y de los derechos y deberes en cada etapa, para una adecuada integración ya sea a, los equipos de trabajo del establecimiento de destino o a su etapa de formación.
- Entregar, a quienes asuman por primera vez las funciones de jefaturas en las distintas Unidades, Servicios, Departamentos y Subdepartamentos de la Red Asistencial, conocimientos generales en materias específicas de Gestión y Desarrollo de las Personas, resaltando el trato humanizado al interior de la institución, tales como: normativas vigentes, procedimientos actualizados tanto a nivel de gestión como administrativos y habilidades directivas. Se pretende brindar los conocimientos que sirvan como

herramientas y/o recursos para facilitar su desempeño como líderes de equipos en los establecimientos correspondientes.

3. ALCANCES

El programa de inducción y la orientación en el puesto de trabajo, aplica a todos los nuevos/as integrantes del servicio público independiente de su situación contractual. Se utiliza además en los casos de reincorporación luego de un tiempo prolongado de ausencia, cambio de funciones y en casos de movilidad interna, según pertinencia.

A continuación, se indican los contenidos que deben ser entregados y aplicados a cada nuevo integrante según sea su procedencia:

Procedencia	Contenido
Organización Privada	Profundidad en materias referentes al funcionamiento del Estado, la Administración Pública, el servicio y su cultura organizacional.
Otra Organización Pública	Profundidad en materias referidas al servicio y su cultura organizacional.
Misma Organización, otro cargo	Profundidad en las materias referentes al funcionamiento del nuevo cargo que asume y su equipo de trabajo.
Re-inducción por ausencia prolongada	Actualización de definiciones estratégicas, prioridades, y eventuales ajustes de la organización.
Re-inducción por desalineamiento evidenciado en desempeño	Reforzamiento de las definiciones estratégicas institucionales y las cadenas de valor en que participa la persona.

En el caso del Servicio de Salud y de sus establecimientos dependientes, la aplicación de este documento considera a todo el personal de las leyes 18.834 (estamentos: directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares), 19.664 y 15.076 (estamentos: médico, odontólogo, químico farmacéutico y bioquímico), independiente de su calidad contractual, incluyéndose a todo aquel personal que cumple algún rol dentro del establecimiento, entre ellos los honorarios y compras de servicio.

La ***re-inducción por ausencia prolongada*** se aplicará en caso de recontratación de personal que estuvo desvinculado ya sea por renuncia o término de contrato, cuando el alejamiento se extienda por un período superior

a un año, según sea pertinente, lo cual deberá ser evaluado en cada caso. Sujeto a adecuación del contenido por criterios de cada Hospital.

Para los casos de ***re-inducción por desalineamiento evidenciado en el desempeño***, deberá ser el Jefe Directo quien solicite al área encargada de este proceso dicha re-inducción, basándose en los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño realizada durante el primer año de contrato del nuevo integrante del equipo, en la cual se debe especificar que lo requerido está asociado a la adecuación a las normas y valores institucionales.

Por otra parte, en el caso de que el desalineamiento evidenciado esté asociado sólo a las funciones del cargo asignado, deberá la jefatura directa realizar una reorientación en el puesto de trabajo para realizar las mejoras pertinentes.

Por último, cabe señalar que cada establecimiento podrá evaluar la pertinencia de realizar reinducciones para aquellas personas que tengan cambios en su relación contractual con la institución.

4. ASPECTOS NORMATIVOS

1. Norma Administrativa N° 23 del Departamento de Gestión de Recursos Humanos de la División de Gestión y Desarrollo de Personas de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud "Corresponde a un conjunto de políticas y prácticas orientadas principalmente a recibir, insertar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la Administración Pública, pero también, para aquellas que estando en la administración, asumen nuevos cargos o funciones en una institución determinada".
2. Acreditación de Prestadores, Ámbito Recursos Humanos, Característica RH 2.1 "El prestador institucional cuenta con programas de inducción que enfatizan temas relacionados con la seguridad de los pacientes y son aplicados sistemáticamente al personal que ingresa a la institución".
3. Ley N° 18.575/86 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración Pública.
4. Ley N° 18.834/89 Estatuto Administrativo. Cuerpo legal que regula la relación entre el Estado y el personal de la Administración Pública.

5. D.F.L N° 6/2017 Fija texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo.
6. Ley N° 15.076 Fija texto refundido del estatuto de los profesionales funcionarios: Médicos Cirujanos, Farmacéuticos o Químicos Farmacéuticos, Bioquímicos y Cirujanos Dentistas.
7. Ley N° 19.664/2000 Establece normas especiales para profesionales funcionarios que indica de los Servicios de Salud y modifica Ley N° 15.076.
8. DFL N° 1. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto de Ley N° 2.763 de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469.
9. Ley N° 20.285 de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado.
10. Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable en los órganos de la Administración del estado.
11. Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas, enero 2015
12. Normas de Aplicación General en materia de Gestión de las Personas, Norma N° 5.

5. RESPONSABLES

1. **Dirección de Servicio Salud Coquimbo:** Su rol es brindar las directrices a todos los establecimientos de la red, para la implementación de estos procedimientos, en base a orientaciones y normativas vigentes entregadas por el Servicio Civil y Ministerio de Salud. Además, deberá liderar la revisión y actualización de Políticas asociadas a los procesos de inducción y orientación en el puesto de trabajo y realizar las inducciones definidas que son de carácter regional (rol de jefaturas, EDFs que inician etapa de destinación y formación, becarios y PAOS).
2. **Jefe Superior de Servicio o Director del Establecimiento:** Su rol es brindar el respaldo al Área de Gestión de Personas o símil, para que la inducción y orientación en el puesto de trabajo sean relevadas al interior de la organización. Esto incluye la asignación de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su realización, y su propia participación en aquellas actividades que así lo consignen.

3. **Jefatura Directa:** Es responsable de garantizar la participación efectiva del procedimiento/programa de inducción, generando las condiciones necesarias para ello. Así mismo, (a modo de sugerencia) puede seleccionar un agente inductor que asegure una adecuada supervisión, seguimiento y orientación a la nueva persona. Para la orientación en el puesto de trabajo, la jefatura directa cumple un rol muy importante, ya que es responsable de entregarle, por escrito, al nuevo integrante de su equipo de trabajo, una descripción clara de las tareas que debe desempeñar, de sus funciones de acuerdo al perfil y contextualizarlo con la estrategia institucional, suministrando toda la información técnica al ingreso, para que inicie el cumplimiento de sus labores y siendo responsable de realizar retroalimentación a la persona al final del proceso
4. **Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas o símil:** Es la responsable del proceso general, ya que debe: supervisar la ejecución del programa de inducción, monitorizar porcentaje de cumplimiento de los indicadores asociados y coordinar una evaluación periódica de la política asociada a estos procesos
5. **Unidad de Ingreso del establecimiento/o símil:** Será la encargada del procedimiento de inducción, es decir, deberá ejecutar el programa y realizar monitoreo de cobertura, en coordinación con áreas involucradas en este procedimiento.
6. **Nuevo integrante:** Será responsable de participar del proceso de inducción en la fecha y hora citada o en el tiempo establecido por la institución para realizar actividades on line, debiendo cumplir con todas las etapas del proceso, de manejar todos los contenidos insertos en el programa y de contar con una evaluación suficiente y esperada (nota mínima de aprobación 4.0) dentro de los plazos estipulados.
7. **Agente Inductor, Mentor, Tutor:** Para la orientación en el puesto de trabajo, se sugiere la designación, por parte de la jefatura, de un agente inductor, mentor o tutor directo, que puede ser un par de la persona que llega o un miembro de la organización reconocido y experimentado, capaz de responder preguntas sobre la organización y acompañar durante todo el periodo inicial del proceso. Su rol fundamental es facilitar la interrelación de la persona con su equipo de trabajo directo y con las otras áreas.

8. **Profesionales referentes de las diferentes áreas** que participan en el programa de inducción:
    - **Unidad Gestión de Personal:** será la responsable de acoger al nuevo integrante que ingresa al establecimiento, coordinándose con el área a cargo del proceso/programa de inducción para su adecuada realización y jefatura para la orientación en el puesto de trabajo.
    - **Unidad de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos:** Responsables de entregar los lineamientos asociados al proceso de vacunación obligatoria, ODI, Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad, plan de evacuación, REAS y Protocolo exposición de fluidos al personal clínico.
    - **Unidad de Capacitación:** Responsables de coordinar en conjunto con los encargados del proceso de inducción, la inscripción de los nuevos integrantes que deben realizar la Inducción General a la Administración del Estado, que cumplan el perfil definido para ello y realizar las acciones que correspondan según lo requiera cada establecimiento.
    - **Departamento de calidad y Seguridad de la Atención:** Responsable de entregar los lineamientos asociados a normativas Ley 20.584, Ley 19966 y 19.937 que dicen relación con la Calidad y seguridad Asistencial.
    - **Otras unidades:** Serán responsables cualquier otra unidad que la Institución considere pertinente y forme parte del proceso/programa de Inducción.

6. DESARROLLO

6.1 TIPOS DE PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y ORIENTACION EN EL PUESTO DE TRABAJO

A continuación, se dan a conocer los distintos tipos de programa de inducción, definiendo sus objetivos, perfil de participantes, contenidos mínimos a aplicar y periodicidad con que deben ser realizados estos programas, los cuales podrán ser desarrollados de manera presencial o virtual, según se considere pertinente. Además, se da a conocer información relevante asociada a la orientación en el puesto de trabajo.

6.1.1 Inducción general a la administración del estado

Objetivo de este programa:

Comprender la relevancia de la Administración Pública del Estado chileno, a partir de sus bases normativas, principios y fundamentos.

Perfil de participantes:

Funcionarios y servidores públicos de reciente ingreso a la Administración.

Contenidos mínimos a tratar:

- Estado moderno
- Estado de derecho
- Constitución Políticas y Derechos Humanos
- Bases Generales de la Administración del Estado
- Estructura y organización de la Administración del Estado
- Estatuto Administrativo
- Ética, probidad y transparencia
- Contraloría General de la República

Periodicidad: Se debe realizar de manera mensual, por el Centro de estudios de la Administración del estado perteneciente a la Contraloría General de la República, en coordinación con la Unidad de Capacitación pertinente.

6.1.2 Inducción general del establecimiento

Objetivo de este programa:

Entregar las orientaciones con características amplias del Establecimiento y entregar los lineamientos claros de la institución, dirigidos al Personal Nuevo que Ingresa para el buen desempeño de sus labores, enmarcadas en las normativas que rigen a las Instituciones públicas de Salud y la Red Asistencial.

Perfil de participantes:

Funcionarios y servidores públicos de reciente ingreso a la Administración.

Contenidos mínimos a tratar:

- Misión y Visión de la Organización
- Valores institucionales y objetivos estratégicos
- Estructura organizacional
- Normativas Vigentes Relevantes
- Procesos relevantes del ciclo de vida laboral asociados a Gestión y Desarrollo de las personas
- Procesos de Calidad y Seguridad del paciente
- Normativas asociadas a las licencias médicas, riesgos laborales y ley 16.744

Periodicidad: Se debe realizar en un plazo máximo de 30 días, según lo indicado por el Servicio Civil, considerando la fecha de ingreso de cada funcionario, por cada establecimiento de la Red Asistencial, según corresponda. Cada establecimiento podrá generar la documentación que considere necesaria para velar por el cumplimiento del programa, por parte del participante, estableciendo a nivel local las exigencias mínimas de aprobación.

6.1.3 Inducción a jefaturas

Objetivo de este programa:

Entregar a las jefaturas que asumen funciones en las distintas Unidades, Servicios, Departamentos y Subdepartamentos de la Red Asistencial, conocimientos generales en materias específicas en Gestión de Personas tales como: normativas vigentes, procedimientos actualizados tanto a nivel de gestión como administrativos y habilidades directivas necesarias. Se pretende brindar los conocimientos que sirvan como herramientas y/o recursos para facilitar su desempeño como líderes de equipos en los establecimientos correspondientes.

Perfil de participantes:

Funcionarios que asumen rol de nuevas Jefaturas de Servicios de los Hospitales perteneciente a la Red Asistencial y Dirección Servicio de Salud Coquimbo

Contenidos mínimos a tratar:

- Lineamientos estratégicos y Políticas de Gestión de Personas.
- Rol de Jefaturas y Personas con personal a cargo.
- Relaciones laborales y Asociaciones Gremiales
- Derechos y Deberes funcionarios
- Desarrollo de la Carrera funcionaria
- Gestión del desempeño y Reconocimiento
- Proceso Remuneraciones
- Proceso de Ingreso: Reclutamiento, Selección, Concursos e Inducción.
- Gestión de la Capacitación
- Leyes N° 18834 y N° 19664, Facultades Decreto 38, Establecimientos EAR, Mediana y Baja Complejidad
- Procedimientos Disciplinarios
- Calidad de Vida Laboral: Derechos maternales y Responsabilidades Parentales
- Procedimiento de Recepción de denuncias
- Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos Ley N°16.744
- Buen Trato Laboral
- Fortalecimiento de Habilidades Directivas

- Gestión Comunicacional

Periodicidad: Se debe realizar, como mínimo una vez al año, por la Dirección del Servicio de Salud y/o establecimiento Hospitalario según corresponda.

6.1.4 Inducción a EDFS en destinación

Objetivo de este programa:

Entregar a los profesionales funcionarios que ingresan a la Etapa de Destinación y Formación mediante el Art. 8º de la Ley Nº 19.664, conocimientos generales en materia de modelo de atención, carrera funcionaria, de gestión de Red y buen trato, tanto hacia el usuario como al equipo de trabajo, para facilitar su desempeño en los establecimientos de la jurisdicción del Servicio de Salud respectivo.

Perfil de participantes:

Médicos cirujanos y cirujanos dentistas que inician su Etapa de Destinación y Formación en establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Coquimbo

Contenidos mínimos a tratar:

- Características de la Red Asistencial
- Líneas Estratégicas
- Rol del EDF e Inserción en la Red de Atención Primaria
- Referencia y Contra Referencia
- Lineamientos de Gestión
- Planificación y Control
- Metas y compromisos en que colabora el EDF
- Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES)
- Red de Urgencia y Emergencia
- Importancia de la Estadística e información en RED
- Modelo de Atención Integral de salud Familiar Y Comunitario
- Programas de Salud Odontológicos, Importancia de la Estadística e información en RED
- Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes

- Calidad y Seguridad Asistencial
- Participación Y Satisfacción Usuaria
- Gestión Comunicacional
- Lineamientos Estratégicos en la Gestión de Personas
- Ciclo de Vida Laboral
- Capacitación Ley N° 19.664
- Programa de Formación Médica Continua
- Deberes funcionarios
- Procedimiento de Recepción de denuncias de acoso laboral, maltrato laboral, mal clima y problemas de relaciones interpersonales
- Servicio de Bienestar
- Accidentes Laborales
- Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos Ley N°16.744

Periodicidad: Se debe realizar de manera anual, por la Dirección del Servicio de Salud.

6.1.5 Inducción a EDFS que inician formación:

Objetivo de este programa:

Brindar orientaciones de carácter técnico, asociadas a la nueva etapa de formación que inician profesionales funcionarios, tanto médicos como Odontólogos EDF del Servicio de Salud Coquimbo.

Perfil de participantes:

Médicos y Odontólogos EDF Art. 8 que ingresan a la etapa de Formación, pertenecientes al Servicio de Salud Coquimbo

Contenidos mínimos a tratar:

- Deberes y Derechos, Profesionales funcionarios Art. 8 en Etapa de Formación
- Control de Asistencia y Gestión de Horas Extras
- Aspectos Legales
- Gestión de Traslados
- Experiencia EDF, Art. 8 de la Región
- Beneficios correspondientes a la etapa de formación

- Rol de la Unidad de Formación

Periodicidad: Se debe realizar de manera anual, por la Dirección del Servicio de Salud.

6.1.6 Inducción a becarios que inician formación:

Objetivo de este programa:

Brindar orientaciones de carácter técnico, asociadas a la nueva etapa de formación que inician profesionales, tanto médicos como Odontólogos que inician su beca con compromiso de retorno en el Servicio de Salud Coquimbo.

Perfil de participantes:

Médicos y Odontólogos que ingresen al Servicio de Salud Coquimbo, en calidad de becarios para realizar su beca de formación en especialidad, con compromiso de cumplimiento de su periodo asistencial obligatorio en este Servicio.

Contenidos mínimos a tratar:

- Red Asistencial
- Normativa Vigente
- Conceptos relevantes
- Beneficios
- Horas extraordinarias y control horario
- Obligaciones docentes asistenciales
- Causales y efectos del termino anticipado de la formación
- Jornada de trabajo
- Cambio de destino
- Reconocimiento período de Beca para la liberación de guardia nocturna

Periodicidad: Se debe realizar de manera anual, por parte de la Dirección del Servicio de Salud en conjunto con el centro formador de la región correspondiente.

6.1.7 Inducción a becarios que inician su período asistencial obligatorio:

Objetivo de este programa:

Entregar a los profesionales funcionarios que inician su período asistencial obligatorio, conocimientos generales de gestión en Red, modelo de atención y carrera funcionaria. De esta forma se espera facilitar su inserción en los establecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

Perfil de participantes:

La jornada de inducción está dirigida a los médicos y odontólogos que inician su periodo asistencial obligatorio durante ese año y que tienen desempeño en los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Coquimbo.

Contenidos mínimos a tratar:

- Trabajo en RED con APS
- Red de Urgencias – Trabajo en RED
- Estrategia Hospital Amigo, OIRS y Participación Ciudadana
- Condiciones Contractuales
- Carrera funcionaria
- Remuneraciones
- Control de Asistencia PAO
- Áreas de Desarrollo/Política de Formación de Especialistas y Sub Especialistas.
- Capacitación y Educación Médica Continua
- Salud Ocupacional: Ley 16.744 y Servicio de Bienestar Regional
- Características Red asistencial- Procesos Relevantes

Periodicidad: Se debe realizar de manera anual, por la Dirección del Servicio de Salud.

6.1.8 Orientación en el Puesto de Trabajo:

Objetivo de este programa:

Entregar al nuevo integrante de la unidad o servicio la información necesaria al momento de asumir sus funciones y que tiene que ver con temáticas específicas de las labores que debe cumplir, entre otros antecedentes relevantes del área.

Perfil de participantes:

La orientación en el puesto de trabajo está dirigida al nuevo integrante de la unidad o servicio en el que se desempeñará.

Contenidos mínimos a tratar:

- Objetivo o propósito del cargo
- Las funciones principales a desempeñar en el cargo
- Niveles de competencias requeridos para el cargo
- Orden jerárquico y organización interna del área a la que pertenece el cargo
- Equipo de trabajo que compone la unidad o servicio.
- Manuales de procedimientos o procesos existentes en la unidad o servicio.
- Plan/es de trabajo existentes asociados al cargo o área de desempeño
- Plan de emergencia existente asociada al área de desempeño.

Periodicidad: Se debe realizar cada vez que se incorpora un nuevo integrante a un equipo de trabajo de una unidad o servicio.

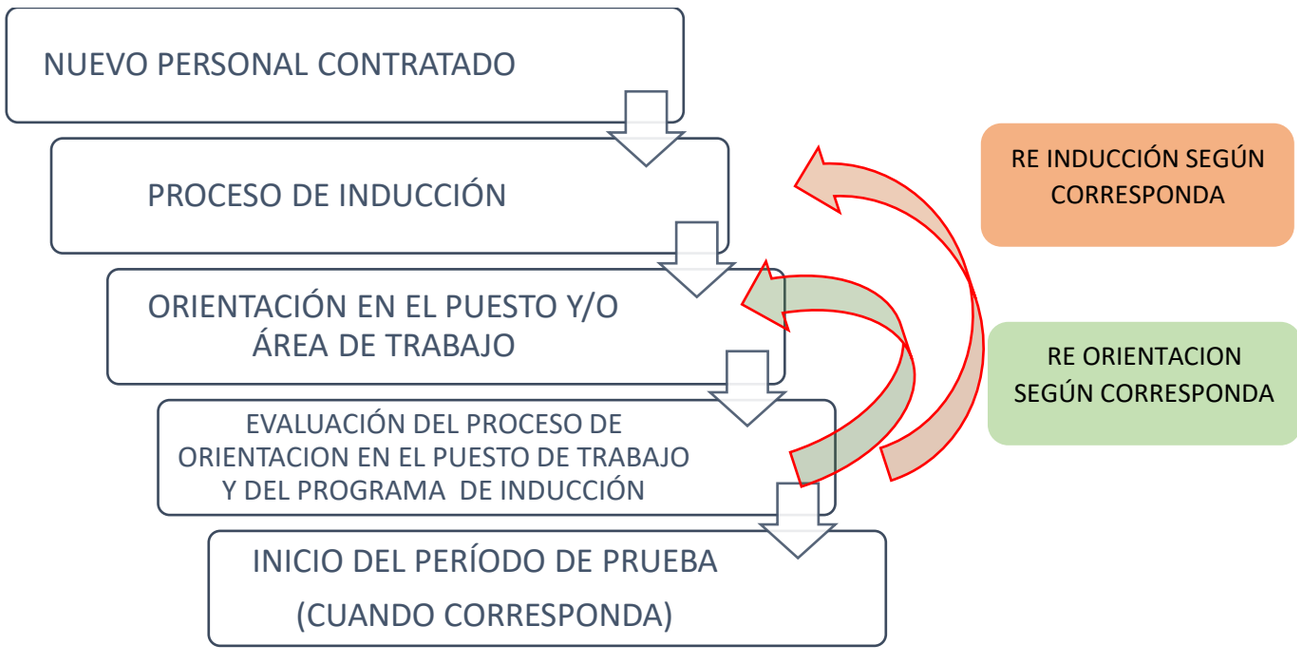
6.2 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Corresponde a todos los documentos en los que se registra y/o basa la información generada durante el desarrollo de las actividades del programa de inducción y orientación en el puesto de trabajo, tales como nómina de registro de participantes, cuadernillo con contenidos del programa, instructivos asociados, ficha de inscripción al programa de inducción, entre otros.

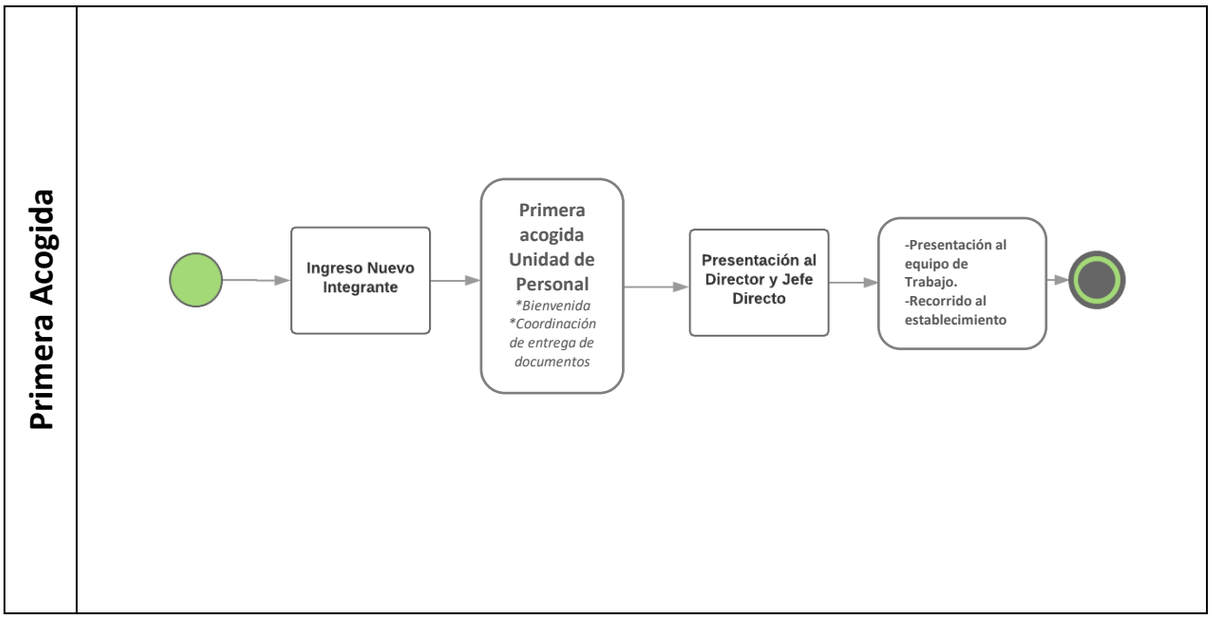
Cabe señalar que la documentación utilizada será dispuesta por cada establecimiento dependiendo de la modalidad del procedimiento/programa de inducción utilizado, por ejemplo: plataforma on-line, presencial, mixto.

6.3 ESTRUCTURA O DIAGRAMA DE FLUJO

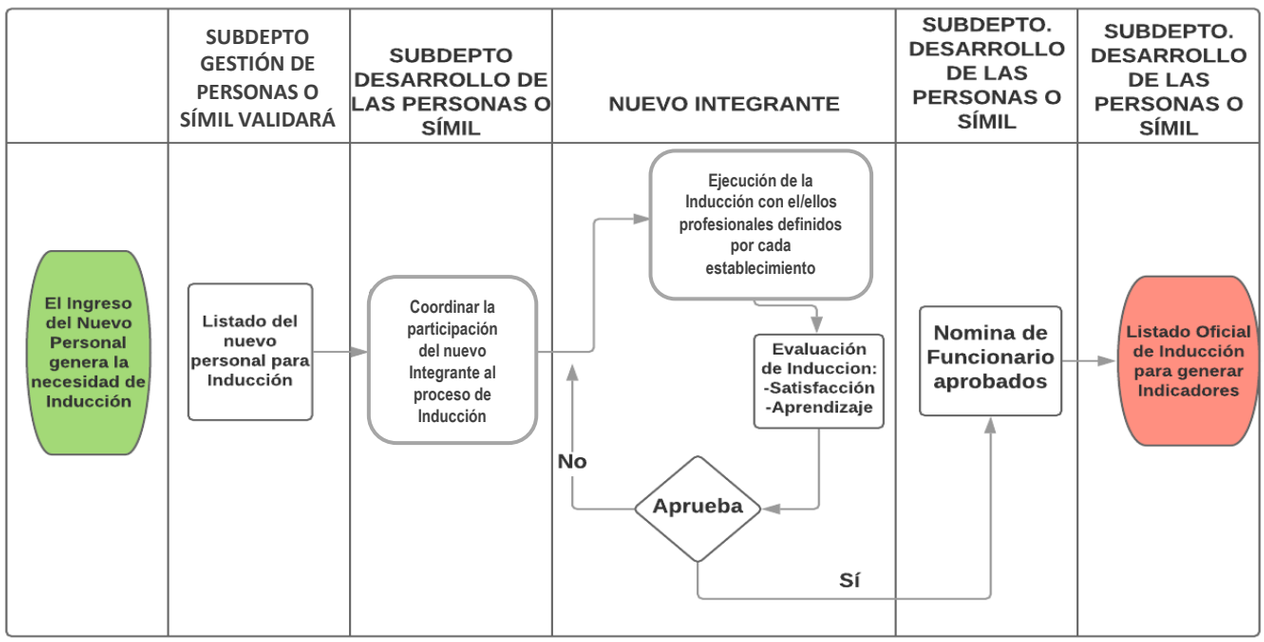
Dentro de las grandes etapas de este proceso se considerarán las siguientes:



6.3.1 Flujo Primera Acogida

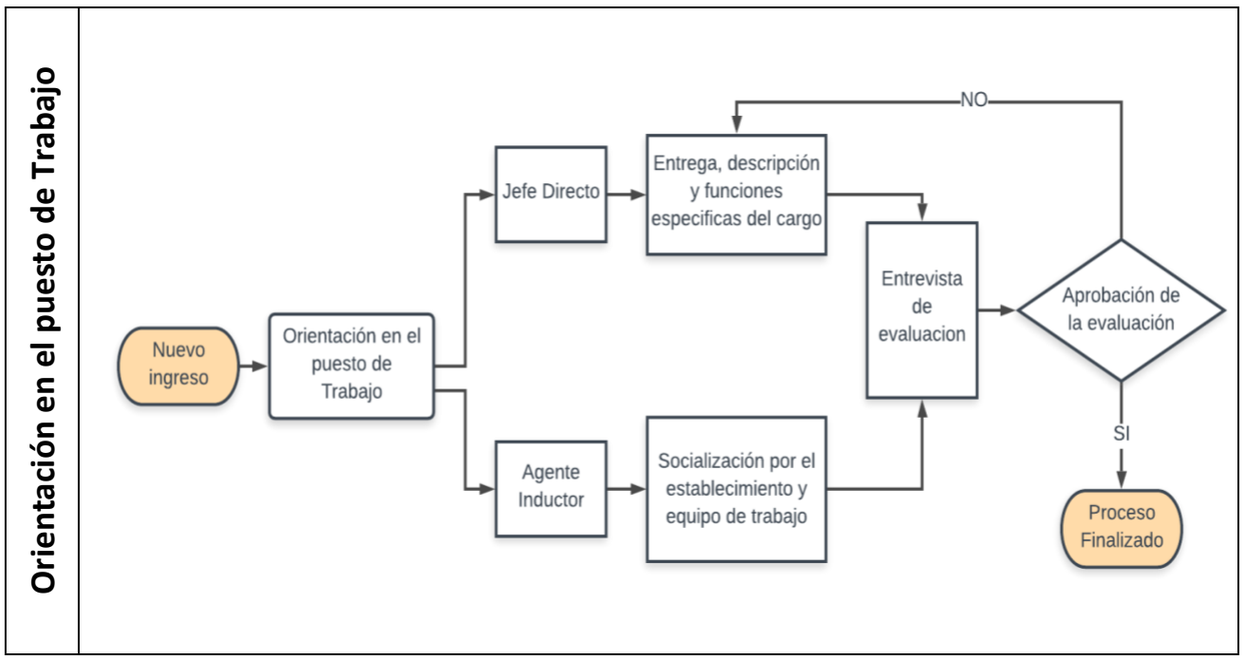


6.3.2 Flujo General de Proceso de Inducción



Nota: El flujo dependerá y podrá variar de acuerdo a las realidades y criterios determinados por cada establecimiento Hospitalario.

6.3.3 Flujo Orientación en el puesto de trabajo



6.4 ACTIVIDADES

Flujo Primera Acogida:

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Subdepto de Gestión de Personas/Unidad de Personal	**1.**	1.1. Concreto ingreso del Nuevo integrante
Jefatura o Director	**2.**	2.1 Presentación con su nuevo equipo 2.2 Recorrido por el Establecimiento

Flujo General Proceso de Inducción

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Subdepto Gestión de las Personas/Unidad de Personal	**1**	1.1. Genera e informa el ingreso de nuevo personal para Inducción a través de un listado.
Subdepto Desarrollo de las Personas o Unidad a cargo en el establecimiento	**2**	2.1 Coordina y genera la instancia de participación al proceso de Inducción de parte del nuevo personal. 2.2 Finalizado el procedimiento de inducción elabora nómina de participantes que aprobaron el proceso.
Nuevo Integrante	**3**	3.1 Debe cursar el programa de inducción de acuerdo a lo instaurado por cada establecimiento. 3.2 Desarrollar la Evaluación del Programa (aprendizaje) y la Encuesta de Satisfacción del programa de Inducción. Dependiendo del resultado obtenido se evalúa el proceso de reinducción.

Flujo Orientación en el puesto de trabajo:

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Jefatura Directa	**1**	1.2. Describe y entrega las funciones específicas que permitirán la adaptación en el puesto de trabajo. 1.3. Evalúa, mediante entrevista, el logro de objetivos y nivel de satisfacción del programa de orientación en el puesto de trabajo.
Agente Inductor	**2**	2.1 Socializa al nuevo integrante con su equipo de trabajo y el establecimiento. 2.2 Refuerza contenidos desarrollados y entregados en la orientación.
Nuevo Integrante	**3**	3.1 Realiza evaluación y dependiendo del resultado obtenido se evalúa el proceso de reorientación.

7. DEFINICIONES/ GLOSARIO

1. **Primera acogida:** Recepcionar al nuevo/a integrante, proporcionando la información necesaria para su incorporación y adaptación al nuevo establecimiento.
2. **Inducción:** conjunto de actividades planificadas, organizadas que deben ejecutar los trabajadores y/o miembros del equipo de salud al ingreso a una institución con el objetivo de conocer los aspectos más relevantes de la organización, planta física y normativa existente, en función de contribuir al mejor desempeño dentro de la institución y resguardar la seguridad de la atención. Complementando esta definición, desde la orientación del Servicio civil entenderemos además que es *"una herramienta de gestión que apunta a integrar de manera planificada a las personas que ingresan a la organización o cambian de funciones, a través de un proceso de acompañamiento tendiente a ofrecer la información necesaria para desempeñarse en forma cómoda y eficaz, permitiendo conocer y comprender los aspectos específicos del trabajo y los procedimientos de la institución, promoviendo así la adaptación a las características organizacionales, tanto formales como culturales. La inducción busca contribuir a un ajuste entre persona/puesto/organización*

a través de acciones deliberadas tendientes a apoyar a las personas en su integración a la cultura organizacional. Constituye además un proceso crítico en el ciclo de vida laboral de las personas en cualquier organización, pues una buena recepción e incorporación, no sólo resulta relevante en tanto acogida, sino que también, puede contribuir al sentido de compromiso de la persona con su desempeño, equipo de trabajo, institución y con la función pública.".

3. **Orientación en el puesto de trabajo:** Información que es entregada al nuevo integrante al momento de asumir sus funciones y que tiene que ver con temáticas específicas de las labores que debe cumplir.
4. **Evaluación del Programa de Inducción:** Evaluación del Proceso de Inducción (del aprendizaje), para cuantificar los conocimientos adquiridos en dicho programa. Esto se realizará a través de una prueba de conocimientos que cada establecimiento establecerá, según la metodología desarrollada para la ejecución del programa de inducción.
5. **Encuesta de Satisfacción del Programa de Inducción:** Encuesta que se realiza del Proceso de Inducción, para conocer el grado de satisfacción obtenido en el programa realizado, con el fin de visualizar mejoras futuras.
6. **Función pública:** Se entiende como toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.
7. **EDF:** Sigla que hace referencia a la "Etapa de Destinación y Formación" que comprenden las diversas opciones disponibles para desempeñarse y desarrollarse académicamente de los médicos y odontólogos Art. 8 Ley 19664 de la red.
8. **ODI:** Sigla que hace referencia a la "Obligación De Informar", utilizada por la Unidad de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos.

8. INDICADORES DE GESTIÓN E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

FICHA TÉCNICA INDICADOR DE PROCESO DE INDUCCIÓN	
Nombre del Indicador	% de funcionarios ingresados en el periodo que cuentan con Inducción.
Descripción del Indicador	Obtener la información respecto de la cobertura y cumplimiento del proceso de inducción realizado a los funcionarios ingresados.
Tipo de Indicador	Proceso.
Fórmula	**NUMERADOR:** N° de funcionarios ingresados con inducción realizada en período X **/ DENOMINADOR:** Total de N° de funcionarios ingresados en mismo período * 100.
Umbral de cumplimiento	≥ 85 %.
Metodología de la evaluación	Sobre el total de funcionarios ingresado en el periodo a evaluar, se revisarán aquellos que cuentan con los verificadores que permitan constatar que el proceso se llevó a cabo.
Fuente de datos	Nómina de participantes al programa de inducción y otros medios de verificación complementarios que cada establecimiento determine.
Periodicidad de la evaluación	Semestral.
Responsable	Encargado/a de Unidad Gestión de Ingreso
Observaciones	Se reporta al Servicio Civil en los plazos establecidos por esta institución (Julio – enero) y para acreditación, según plazos definidos para cada establecimiento.

FICHA TÉCNICA INDICADOR DE INDUCCIÓN GENERAL EN LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	
Nombre del Indicador	% de funcionarios que por primera vez ingresan a la administración pública en el periodo que cuentan con Inducción impartida por CEA.
Descripción del Indicador	Obtener la información respecto de la cobertura y cumplimiento del proceso de inducción realizado a los funcionarios ingresados.
Tipo de Indicador	Proceso
Fórmula	**NUMERADOR:** N° de funcionarios que por primera vez ingresan a la administración pública que cuentan con inducción impartida por CEA en período X **/ DENOMINADOR:** Total de funcionarios ingresados seleccionados en mismo período * 100
Umbral de cumplimiento	≥ 85 %
Metodología de la evaluación	Sobre el total de funcionarios ingresado en el periodo a evaluar, se revisarán aquellos que cuentan con los verificadores que permitan constatar que el proceso se llevó a cabo.
Fuente de datos	Nómina de funcionarios inscritos para curso Online, y reporte de CEA, respecto a funcionarios que ingresaron a plataforma y aprueben el curso.
Periodicidad de la evaluación	Semestral
Responsable	Encargado/a Unidad Gestión de ingreso o Símil
Observaciones	Este curso es dictado por el Centro de Estudios de la Administración del Estado (CEA) de la Contraloría General de la República y se incorpora en el Programa de Capacitación anualmente.

FICHA TÉCNICA INDICADOR DE ORIENTACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	
Nombre del Indicador	% de nuevos integrantes que han recibido Orientación en el puesto de Trabajo
Descripción del Indicador	Obtener la información respecto de la cobertura y cumplimiento del proceso de orientación en el puesto de trabajo realizado a los funcionarios.
Tipo de Indicador	Proceso.
Fórmula	**NUMERADOR:** N° de funcionarios que recibieron orientación en el puesto de trabajo**/ DENOMINADOR:** Total de N° de funcionarios ingresados* 100.
Umbral de cumplimiento	≥ 95 %
Metodología de la evaluación	Sobre el total de funcionarios ingresado en el periodo a evaluar, se revisarán aquellos que cuentan con los verificadores que permitan constatar que la orientación se llevó a cabo.
Fuente de datos	Información recabada según lo que informen las jefaturas respecto a orientación realizada a nuevos ingresos.
Periodicidad de la evaluación	Semestral.
Responsable	Encargado/a de Unidad Gestión de Ingreso o Símil
Observaciones	Se reporta al Servicio Civil en los plazos establecidos por esta institución (Julio – enero) y para acreditación, según plazos definidos para cada establecimiento.