



2016

PROGRAMA DE INDUCCION PARA FUNCIONARIO/AS DEL SERVICIO SALUD ARAUCANIA SUR

Subdirección de Recursos Humanos
Departamento Desarrollo de las Personas

Aprobado por Resolución Exenta N°5313 del 05.08.2016

I.- INTRODUCCIÓN

“La implementación de las políticas de modernización del Estado y de gestión de personas en la Administración Pública en los últimos años, ha significado que las instituciones y servicios públicos asuman nuevos desafíos respecto a sus funcionarios/as, y particularmente, sitúen el desarrollo de las personas como un pilar fundamental de la gestión institucional.

Desde la perspectiva del ciclo de vida laboral de las personas, la incorporación de un/a trabajador/a a una Institución y/o a nuevas funciones forma parte de los procesos iniciales que deben ser abordados por una organización.

Por una parte, esta incorporación demanda un tiempo de adaptación necesario de aprendizaje de los objetivos y funciones del cargo, niveles de exigencia de las tareas, normativas existentes, contexto socio – político institucional, integración al equipo de trabajo y adaptación a la cultura organizacional.

Por otra parte, los servicios públicos, se ven generalmente en la necesidad que la persona que se incorpora o asume nuevas funciones, demuestre en el corto plazo, resultados en su propio desempeño y consecuentemente, aporte a la consecución de los resultados de la propia institución.

Un riesgo presente en esta fase de incorporación, está dado por no administrar adecuadamente este proceso de inducción. Si no se explicitan claramente las expectativas de desempeño de los nuevos funcionarios/as, ni se articulan acciones que faciliten la apropiación de las tareas y funciones de cada cargo, quedará a voluntad y ocasión de los miembros del equipo de trabajo ambos acontecimientos.

Normalmente, de una u otra forma y luego de un tiempo, el nuevo funcionario/a termina por adaptarse a las formas de trabajo, se integra a su equipo de trabajo y conoce sus funciones, no obstante, esto es con un costo institucional y personal importante. Aun así, persiste la amenaza que las funciones percibidas por el propio funcionario/a, a través de su proceso de adaptación, no resulten coincidentes con las expectativas iniciales de su jefatura y de la propia institución.

Para la Dirección Nacional del Servicio Civil, la existencia de Programas de Inducción y su desarrollo forman parte de una gestión estratégica de personas en los servicios públicos, cuya adecuada planificación e implementación permiten, entre otros aspectos, aminorar los riesgos e impactos de un proceso no considerado en la institución y contribuir positivamente en la adaptación y desempeño de las personas a las mismas”. *Orientaciones para el diseño e implementación de Programas de Inducción en los servicios de la Administración Civil del Estado. Dirección Nacional del Servicio Civil. Agosto de 2007*

Un hito importante en cuanto a relevar los procesos de inducción lo marcó el Código de Buenas Prácticas Laborales, como parte del Instructivo Presidencial N° 1 de junio de 2006, que estableció como función de los servicios públicos entregar directrices para formular procesos de inducción, posteriormente el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, del 26/01/2015, instruye que todo servicio público debe elaborar y poner en marcha un Programa de Inducción y entrega lineamientos temáticos que se debe incorporar, en el marco de un plan trienal de buenas prácticas laborales.

II.- LA INDUCCIÓN: IMPORTANCIA ESTRATÉGICA

“Durante mucho tiempo la gestión de personas en el Estado fue asumida, por una parte, como una tarea exclusiva de las Unidades de Recursos Humanos y por otra, asociada fundamentalmente a la función de administración del personal. Crecientemente, los procesos de modernización del Estado impulsados en el último tiempo, han puesto un especial acento en las personas que trabajan en el sector público, entendiendo que su aporte y desarrollo es fundamental para un estado moderno al servicio de sus ciudadanos. En virtud de este reconocimiento, desde el Estado, en tanto empleador, se han impulsado reformas que han mejorado las condiciones y el desarrollo de lo/as funcionario/as públicos, y al interior de los servicios públicos, las Unidades de Recursos Humanos se han ido posicionando gradualmente como un área estratégica y relevante en la gestión institucional.

Por otra parte, existe cada vez mayor consenso respecto a que la gestión de personas es responsabilidad de cada jefatura y no sólo de la Unidad de Recursos Humanos y que es insuficiente sólo atender los procesos operativos de esta área en los servicios, sino también direccionar la gestión de personas hacia una perspectiva estratégica, esto es, hacia la consecución de los objetivos fijados por la institución y hacia la preparación del éxito organizacional en el largo plazo.

En este contexto, la inducción constituye un proceso crítico en el ciclo de vida laboral de las personas en cualquier organización. Una buena recepción e incorporación, no sólo resulta relevante en tanto acogida, sino que como un proceso que puede comprometer de mejor manera a la persona con su desempeño, con su equipo de trabajo, con su servicio y con la función pública”. *Orientaciones para el diseño e implementación de Programas de Inducción en los servicios de la Administración Civil del Estado. DNSC. Agosto de 2007*

En este sentido, la inducción es un proceso gradual que implica transmitir a todo/as lo/as trabajador/as las actitudes, los criterios, valores, y patrones de comportamiento que se esperan en la organización, además de ser una herramienta que, en primera instancia, permite disminuir la ansiedad provocada por el cambio de empleo o función.

El documento de Orientaciones ya citado complementa: “Algunos de los principales beneficios que trae consigo el desarrollo de este tipo de programas son los siguientes:

- Atender adecuadamente la forma en la que se insertan y se adaptan las personas en una organización.
- Incorporar de manera más efectiva a las personas a sus nuevas funciones, contexto y grupo humano de trabajo.
- Favorecer el contrato psicológico entre las personas y la institución, esto es, entre las expectativas del servicio y las que las personas tienen respecto a su desarrollo en el mismo.
- Contribuir al logro de los resultados de desempeño del nuevo funcionario/a.
- Posibilitar que las personas se sientan parte y se identifiquen con la institución.
- Dirigir todas las potencialidades de las personas hacia los objetivos institucionales.

En el contexto del ciclo de vida laboral, la introducción del Recurso Humano al Servicio de Salud es contemplada como parte de un proceso cíclico, que consta de las etapas de Reclutamiento, Selección, Inducción, Desarrollo, y Desvinculación del personal.

En septiembre de 2012, el Ministerio de Salud presenta la Norma General Administrativa, Nº 23, “Elementos para un Proceso de Inducción de Personal en los Servicios Públicos”, como el instrumento orientador hacia los servicios de salud. En sus antecedentes señala: “... la inducción corresponde a un conjunto de políticas orientadas principalmente a recibir, insertar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la administración, pero también, para aquellas que estando en la administración, asumen nuevos cargos o funciones en una institución determinada”.

III.- PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN DEL SSAS

Buen trato: Es un principio que este Programa de Inducción asume como línea orientadora, inspirada en el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales. El buen trato se define como *“el establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales donde predomina la consideración por los demás, con empatía y capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona y resonar afectivamente con ella. Existe buen trato laboral cuando los trabajadores y trabajadoras, cualquiera sea su jerarquía, desempeñan su rol en forma armoniosa, empática, motivada y con una actitud de servicio hacia el cliente interno y externo”*. (Curso Gestión del Buen Trato Laboral. Ministerio de Salud/Uvirtual). En este sentido, otorgar una oportuna y eficiente inducción a un/a nuevo/a trabajador/a es una acción de buen trato laboral hacia éste y hacia la organización.

Derechos y Deberes funcionarios: El Programa de Inducción consagra como principio y como función del Servicio como empleador la información acerca de los derechos y deberes que competen a todo/a funcionario/a público/a y del Servicio de Salud Araucanía Sur, 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 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 y destina 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). Para el proceso de inducción entenderemos que se aplicará el principio de calidad por cuanto la inducción 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.

Inclusión: Coherente con el principio de calidad, el Programa de Inducción aplicará también el principio de inclusión, en el sentido de dar respuesta a las necesidades específicas de personas en situación de discapacidad que ingresen a trabajar al Servicio de Salud Araucanía Sur. Para ello, cada establecimiento deberá disponer o gestionar los recursos o servicios necesarios para otorgar a las personas en esta condición oportunidades de acceso equitativas.

Oportunidad: Este principio se materializa en el establecimiento de plazos acotados para realizar el proceso de inducción, el que no puede superar los 4 meses desde el ingreso, en etapas claramente identificadas, particularmente para las etapas iniciales, como son recibir y dar la bienvenida al/la nuevo/a funcionario/a, lo que debe concretarse en los dos primeros días desde su ingreso.

Pertinencia: Toda la información, orientaciones y entrenamiento en el rol y la función que reciba el/la nuevo/a funcionario/a será plenamente coherente con la normativa vigente que rige al Ministerio y al servicio de salud, con los derechos laborales, con las políticas institucionales, con los objetivos esperados para la función que desempeñará, con los valores institucionales, con la cultura organizacional, con el perfil epidemiológico de la población atendida y pertinente al establecimiento donde desarrollará su trabajo.

IV.- OBJETIVOS DE LA INDUCCIÓN

En este punto, es válido atenerse a lo planteado en la Norma General Administrativa, Nº 23 del Minsal, que establece como objetivos de todo proceso de inducción los siguientes:

Socializar, esto incluye:

- Presentar a lo/as funcionario/as de la organización, a la persona que se integra y satisfacer la necesidad de afiliación del nuevo funcionario/a.
- Dar a conocer las funciones y expectativas de desempeño del nuevo/a funcionario/a.
- Apoyar la integración de la persona al grupo humano con quienes trabajará.
- Asegurar al funcionario un proceso de socialización que le permita conocer y comprender los valores, normas y creencias de la cultura organizacional.

Orientar, lo que implica:

- Informar al/la funcionario/a sus derechos y deberes como funcionario/a público de salud.
- Apoyar al funcionario/a a conocer la institución y su contexto.
- Apoyar al nuevo funcionario a conocer su cargo y desempeño
- Apoyar al funcionario en referencia a los riesgos que implica su puesto de trabajo y las medidas de prevención, protección y autocuidado pertinentes.

Entrenar, esto incluye:

- Facilitar el aprendizaje de las tareas, funciones, servicios y la gestión de éstos respecto del cargo que asume.
- Disminuir el riesgo de errores y omisiones a que está expuesto el funcionario nuevo, por desconocimiento y falta de experticia en la tarea asignada.
- Alinear respecto al rol y facilitar la apropiación e internalización del conjunto de funciones, conductas y responsabilidades que asume.

Comprometer a lo/as funcionario/as, esto incluye:

- Incentivar el compromiso del nuevo funcionario con sus funciones, el servicio y con la función pública.
- Generar un sentido de pertenencia de la persona con su equipo de trabajo, su institución y con el servicio público.

En virtud de lo anterior, agrega la Norma N° 23, la calidad de la inducción dependerá en gran medida, si existen procedimientos apropiados para recibir a las personas, facilitarles su ingreso a la organización o a un nuevo equipo de trabajo y el entorno organizacional, como también, para transmitirles principios, pautas de conducta funcionaria y las expectativas que tiene su jefatura y la organización respecto a su desarrollo en la organización.

V.- AGENTES RESPONSABLES

Rol de la Jefatura Superior del Servicio:

El/la Directora/a de Servicio otorga el respaldo institucional que requiere este Programa, mediante la firma de la resolución que le da formalidad institucional, delegando la responsabilidad ejecutiva en la Subdirección de Recursos Humanos. La autoridad del servicio también participa durante el proceso en acciones como dar la bienvenida institucional a lo/as nuevo/as funcionario/as en las jornadas provinciales que se desarrollan cada semestre, en las jornadas con profesionales en etapa de destinación y formación (EDF), y en otras instancias que buscan acoger y orientar al personal nuevo.

En la Subdirección de Recursos Humanos está radicado todo el ciclo de vida funcionaria, en este sentido el Departamento de Desarrollo de las Personas es el responsable de coordinar el Programa de Inducción, sin embargo no es una responsabilidad exclusiva del área de Recursos Humanos, sino de toda la organización y de cada jefatura en lo particular, asimismo, desde la perspectiva del ciclo de vida laboral de las personas, la incorporación de un/a trabajador/a a la Institución y/o a nuevas funciones forma parte de los procesos iniciales que deben ser abordados por la organización.

El Departamento de Desarrollo de las Personas se coordinará con el Subdepartamento de Gestión de la Información para efectos de actualizar las bases de datos del personal nuevo; difundirá el Programa de Inducción en los establecimientos y proveerá a lo/as Encargado/as de Personal y a lo/as Subdirectore/as Administrativo/as del material informativo pertinente. Asimismo, mantendrá coordinación permanente con estos niveles de responsabilidad para efectos de filtrar los datos y para monitorear el desarrollo del proceso general de inducción.

A nivel de los establecimientos de salud (hospitales, dirección de servicio y Consultorio Miraflores), la responsabilidad principal de conducir los procesos de Inducción recae en el/la Jefe/a de Personal, seguida por cada jefatura directa. No obstante, algunos establecimientos han creado estructuras distintas o más amplias para abordar este tema, pero mayoritariamente, se entiende que a nivel local operan equipos locales de inducción integrados por los dos agentes antes mencionados.

Las Jefaturas de Personal se coordinarán con la referente de inducción del Servicio para la ejecución, monitoreo y evaluación del Programa y colaborarán en la convocatoria de participantes para las jornadas provinciales de inducción.

A nivel de Servicio, la responsabilidad principal recae en la Referente de Inducción, profesional del Subdepartamento de Capacitación, quien coordinará el Programa para toda la provincia. En resumen, los 3 niveles de responsabilidad son:

Nivel	Responsable
Establecimientos dependientes y Dirección de Servicio	Jefe/a de Personal
	Jefaturas directas
Servicio de Salud	Referente de Inducción (Subdepto. Capacitación)

Es necesario señalar que en el Servicio de Salud Araucanía Sur, de acuerdo a la experiencia y a lo expresado por los equipos locales de inducción, la figura del agente inductor, recomendado por la Norma Administrativa N° 23, recae fundamentalmente en la jefatura directa que recibe personal nuevo.

VI.- DESTINATARIO/AS DE LA INDUCCIÓN

Según la Norma Administrativa N° 23, son afectos a los procesos de inducción el personal titular y contratado regido por la ley 18.834, profesionales regidos por la ley 19.664 y ley 15.076, que en salud se distingue en dos grandes categorías, según tabla siguiente:

Estatuto	Personal
Ley 18.834	Auxiliares, Técnico/as, Administrativo/as, Profesionales, Directivo/as
Ley 19.664 y Ley 15.076	Médico/as, Odontólogo/as, Químico/as Farmacéutico/as, Bioquímico/as

Además, la Norma N° 23 estableció el mandato de inducir al personal a honorarios y reemplazantes, que en rigor son personas contratadas. Se realizará inducción a personal reemplazante por licencia maternal y con reemplazo superior a tres meses.

Respecto de profesionales de las leyes 19.664 y 15.076, se realizará un proceso específico de inducción para profesionales en etapa de destinación y formación (EDF), lo que se explicita más adelante. Asimismo, se señala acciones específicas para directivo/as de establecimientos.

Una nueva situación se produce con la creciente incorporación a los servicios de salud de personal subcontratado vía compra de servicios, lo cual plantea el desafío de inducir a ese personal que no tiene la categoría de funcionario público, pero que, sin embargo, realiza funciones públicas y ejecuta acciones enmarcadas en los objetivos de la institución. En este sentido, será obligación de la jefatura directa entregar inducción a este personal, en lo referido a rol y función, organigrama, deberes, obligaciones, probidad y buen trato.

El Departamento Desarrollo de las Personas propiciará reuniones con las distintas jefaturas, tanto de la Dirección de Servicio, como de los restantes establecimientos, para difundir orientaciones sobre esta materia y con ello unificar el proceso de inducción.

VII.- ETAPAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

La Norma Nº 23 identifica 5 etapas en el proceso de inducción, no obstante, en el Servicio de Salud Araucanía Sur, se ejecutarán 4 etapas, que son las siguientes:

1.- Primera etapa de Acogida:

- **Responsable: Jefe/a de Personal de cada establecimiento.**
- **Duración: Primer día**
- Carta de presentación del funcionario/a al jefe directo (Of. de Personal)
- Entrevista del nuevo funcionario/ con Jefe/a de Personal
- Entrega de documentación básica para la inducción (manuales, horario, jefatura, unidad de trabajo, deberes y derechos).
- Orientación para que el/la funcionario/a nuevo/a se inscriba y desarrolle cursos virtuales exigidos por el Servicio.
- Presentación al/la Director/a o Subdirector/a de Recursos Humanos
- Presentación al/la jefe/a directo/a.

2.- Segunda etapa de Orientación Específica (1er mes)

- **Responsable: jefe/a directo/a**
- **Duración: primeras 2 a 3 semanas**
- Entrevista con jefe/a directo/a
- Recorrido por servicios y unidades de trabajo relacionadas
- Presentación a otras jefaturas y compañeros de trabajo
- Conocimiento de las funciones específicas
- Conocimiento de uso de equipos e implementos de apoyo
- Conocimiento de las medidas de higiene, seguridad y prevención de riesgos
- Ejercitación de técnicas, procesos, procedimientos críticos
- Lectura y/o entrega de material escrito: normas de la organización, funcionamiento, etc.
- Conocimiento de unidades de trabajo relacionadas.

3.- Tercera etapa Jornada de Orientación colectiva para funcionario/as nuevo/as

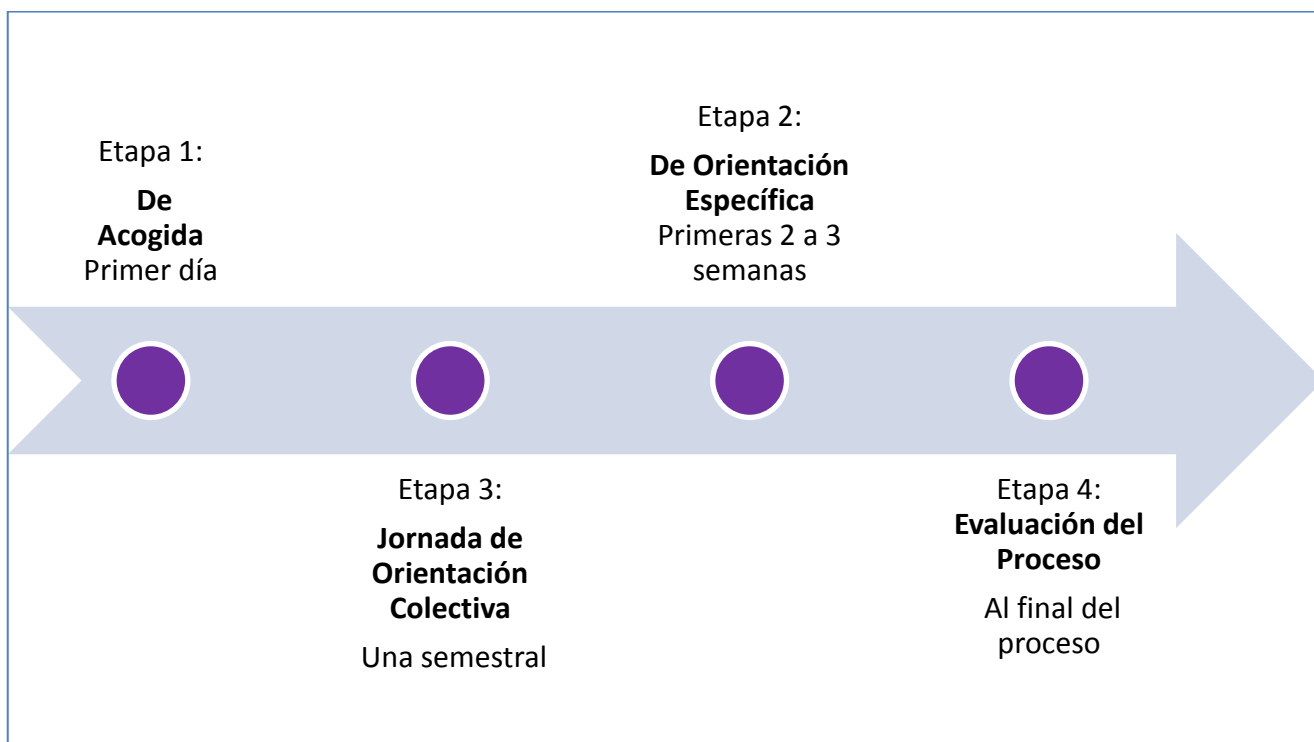
- **Responsable: Subdepartamento de Capacitación del Servicio de Salud.**
- **Duración: 1 ó 2 días, con frecuencia semestral; dos jornadas por año.**
- Una jornada de 10 ó 20 horas pedagógicas de duración con todo/as lo/as funcionario/as nuevo/as ingresado/as o reubicado/as en el periodo.

4.- Cuarta etapa Evaluación del Proceso de Inducción (al término del proceso)

- **Responsable: Subdepartamento de Capacitación y Equipos Locales.**
- **Duración: estimada en al menos 8 horas, al final del proceso de inducción**
- Aplicación de encuesta de evaluación cualitativa
- Aplicación de encuesta de evaluación del proceso en jornadas colectivas
- Aplicación de Pauta de chequeo de las etapas.
- Tabulación de resultados y elaboración de informes
- Retroalimentación para el Proceso de Inducción siguiente

La tercera etapa hasta la fecha ha sido ejecutada a nivel central, convocando a personal nuevo de toda la provincia, sin embargo, con la normalización de los hospitales de mediana complejidad (nodos) y el aumento de cobertura de personal nuevo, se abre la posibilidad de que la jornada colectiva sea ejecutada a nivel local, esto es en los hospitales de Lautaro, Nueva Imperial, Pitrufquén, Villarrica y en el Consultorio Miraflores, lo que se evaluará según disponibilidad.

El Programa de Difusión sigue el siguiente **diagrama de flujo**:



VIII.- ROLES Y CONTENIDOS MÍNIMOS

A continuación, se identifica un conjunto de contenidos mínimos que debiera entregarse a cada persona nueva que ingresa al Servicio de Salud Araucanía Sur, asociado a cada agente responsable, sin embargo, cada establecimiento puede diseñar material complementario, como ha ocurrido hasta la fecha, según su realidad. Se recomienda utilizar diversos medios para socializar información hacia el personal nuevo (manuales, discos compactos, folletos, etc.), pero a la vez se enfatiza que la modalidad

más valorada por las personas es el contacto directo, o sea, la transmisión verbal mediante entrevista o taller.

Siguiendo las etapas que propone la Norma N° 23, el/la Jefe/a de Personal de cada establecimiento deberá informar al/la nuevo/a funcionario/a acerca de los siguientes **contenidos**:

- Derechos funcionarios
- Obligaciones funcionarias
- Horarios
- Fecha de pago
- Prohibiciones
- Incompatibilidades
- Feriado Legal
- Permisos (con y sin goce de remuneraciones)
- Licencias médicas
- Derechos de Maternidad
- Derechos de Paternidad
- Destinaciones
- Comisión de servicio
- Cometidos funcionarios
- Evaluaciones de desempeño
- Capacitación y acreditación de horas de capacitación.
- Prevención de riesgos
- Bienestar y actividades recreativas
- Mejoramiento del Entorno Laboral
- Prerrogativas legales de Asociaciones de Funcionarios (Ley 19.296)
- Rol y compromiso del servidor público
- Calidad de Vida Laboral
- Procesos de gestión de personas.
- Obligatoriedad de realizar cursos en modalidad on-line, orientados por el servicio.

Deberá entregar **documentación** respecto de la institución y el establecimiento al/la nuevo/a funcionario/a como:

- Visión
- Misión
- Valores
- Historia
- Organigrama
- Estructura funcional
- Leyes vigentes
- Servicios institucionales
- Dotación
- Metas
- Compromisos
- Estatuto Administrativo
- Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales
- Normas de Probidad y Transparencia,

- Planificación Estratégica del servicio

Por su parte, **cada Jefatura Directa** que reciba personal nuevo deberá **informar** acerca de las **funciones propias del cargo**:

- Objetivos del cargo.
- Funciones del cargo.
- Dependencias.
- Equipo de trabajo.
- Compromisos de desempeño individual y colectivo.
- Productos y/o servicios del cargo.
- Renta fija y variable.
- Sistema de comunicaciones de la institución (recursos de informática y uso de las Tic's).

En el nivel **Servicio de Salud, el Subdepartamento de Capacitación**, deberá:

1. Conducir y asesorar el Programa de Inducción del Servicio de Salud Araucanía Sur, mediante la elaboración y/o actualización de orientaciones metodológicas.
2. Organizar jornadas informativas semestrales o cuatrimestrales centralizadas, donde se convocará al personal nuevo contratado en el período en los establecimientos de la provincia. Si el número de nuevos ingresos en un establecimiento nodo fuera superior a 25 personas, en un período de 4 meses, dichas jornadas se podrán realizar en el lugar. En estas jornadas se presentarán y analizarán temas transversales que en la primera etapa no hubiesen sido profundizados, que pretenden lograr a lo menos 3 propósitos:
 - * Motivar al/la nuevo/a funcionario/a a integrarse a la institución y a asumir el rol de servidor/a público/a.
 - * Presentar la organización y sus acciones más relevantes.
 - * Generar interrelación entre el personal nuevo y las autoridades del servicio
 - * Socializar temas transversales que no fueron tratados en el nivel local.
3. Organizar un proceso específico de inducción dirigido a profesionales de las leyes 19.664 y 15.076, en etapa de destinación y formación (EDF), consistente en una jornada de 2 días, habitualmente en el mes de abril de cada año, cuando ésto/as ingresan al servicio, similar a la jornada colectiva que se realiza para personal de la ley 18.834.
4. Inducción a profesionales médico/as en PAO (período asistencial obligatorio)
Profesionales que ingresan vía art. 9 de la ley 19.664 deberán recibir la inducción habitual en sus establecimientos.
5. Organizar entrevistas de inducción o pasantías para directivo/as nuevo/as de establecimientos (directore/as y subdirectore/as), coordinando la agenda de aquéllos con la de lo/as directivo/as de la Dirección. Dada la función estratégica que deberán cumplir lo/as nuevo/as directivo/as, dichas entrevistas de inducción deberán concretarse dentro de la primera semana desde el ingreso al servicio.

Asimismo, se establece la instrucción de que cada Unidad o Departamento elabore y tenga disponible un tríptico o folleto acerca de sus acciones para entregar al personal nuevo.

6. Realizar monitoreo y evaluación de los procesos locales y de las jornadas colectivas, mediante reuniones centralizadas y/o en el nivel local. Además, elaborará o actualizará instrumentos de medición, como encuestas, pautas de chequeo, entre otros.
7. Difundir a todo el personal las cápsulas de capacitación on-line que ha dispuesto el Minsal en convenio con la Uvirtual, en materias de inducción. Facilitar la inscripción de personal nuevo en estos cursos, en coordinación con la encargada del Programa SIAD y hacer seguimiento de su ejecución.

IX.- INSTRUMENTOS DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

El Programa de Inducción será evaluado mediante los siguientes instrumentos:

- 1.- Encuesta cualitativa que se aplicará al término del proceso de inducción local
- 2.- Pauta de chequeo para medir cumplimiento de las etapas y actividades
- 3.- Evaluación del Proceso de Inducción Laboral (se aplicará al inicio de la jornada provincial)
- 4.- Encuesta de satisfacción (se aplicará al término de las jornadas provinciales).

X.- PLAN DE DIFUSIÓN

El Programa de Inducción del Servicio de Salud Araucanía Sur deberá ser ampliamente difundido al interior de la organización, por los diversos medios disponibles: de manera presencial en reuniones, jornadas y talleres que organice la referente o los equipos locales; a través de medios electrónicos, como página web, correos electrónicos y/o a través de material impreso para distribución.

XI.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Orientaciones para el diseño e implementación de Programas de Inducción en los Servicios de la Administración Civil del Estado. Dirección Nacional del Servicio Civil. Agosto de 2007
- Código de Buenas Prácticas Laborales y No Discriminación. Dirección Nacional del Servicio Civil, Chile, 2006.
- Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado. Dirección Nacional del Servicio Civil, Chile, 2015
- Norma General Administrativa, Nº 23, “Elementos para un Proceso de Inducción de Personal en los Servicios Públicos”, Ministerio de Salud, Chile, 2012

XII.- ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROCESO DE INDUCCION

El objetivo de la presente encuesta es conocer su grado de satisfacción con el proceso de Inducción recibido al ingresar al Establecimiento. Se solicita marcar con una X la alternativa que lo interprete mejor. Es importante que considere que esta encuesta no constituye una evaluación, que los datos serán tratados en forma anónima, ni condiciona su prórroga de contrato, sólo se busca obtener información para mejorar este proceso.

NOMBRE:

ESTAMENTO:

CARGO:

UNIDAD

ESTABLECIMIENTO:

FECHA DE INGRESO:

FECHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA:

Por favor marque con una X de 1 a 4 según represente mejor su opinión

A. Apreciación general

1. Mi apreciación general de todo el Proceso de Inducción es óptima:

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

B. Etapa de acogida

2. Tuve una adecuada entrevista inicial con la Jefatura de Personal (cordial, respetuosa, informativa)

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

3. Fui adecuadamente presentado/a mi jefatura directa y a la autoridad del establecimiento (en los 2 primeros días desde mi ingreso)

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

4. Me fue entregada la información y documentación básica (Estatuto Administrativo, protocolos clínicos, reglamento de higiene y seguridad, descripción de funciones) pertinente a mi incorporación:

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

C. Etapa de Orientación

5. Tuve una adecuada entrevista de orientación con mi jefatura directa (cordial, respetuosa, informativa)

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

6. Fui oportuna y adecuadamente presentado/a a mis compañero/as de trabajo:

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

7. Conocí oportunamente a las personas y unidades relacionadas con mi trabajo

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

8. Fui oportunamente instruida/o respecto de las funciones, equipos e implementos de trabajo

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

9. Conocí oportunamente las medidas básicas de Higiene y Seguridad de mi puesto:

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

10. Conocí oportunamente las normas y procedimientos del puesto de trabajo:

1. ____ Totalmente en desacuerdo 2. ____ En desacuerdo 3. ____ De acuerdo 4. ____ Absolutamente de Acuerdo

Qué sugerencias puede darnos para mejorar el Proceso de Inducción

NORMA N° 23 DE INDUCCIÓN

CHEQUEO PARA MEDIR CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LAS ETAPAS 1 y 2

N° de funcionario/as con inducción en los 30 primeros días / N° de funcionario/as nuevo/as
--

Se entenderá por nuevo/as, aquello/as funcionario/as que llegan al Establecimiento Hospitalario por primera vez, y se aplicará para los cargos:

- Contrata
- Titulares
- Honorarios
- Reemplazo de licencia maternal
- Reemplazo superior a tres meses

Lista de Chequeo

Establecimiento:.....

Fecha:.....

Primera etapa, de Acogida (Primer o segundo día desde el ingreso) A cargo de Jefe/a de Personal.

Actividades	SI	NO	Observaciones
1. Entrevista del nuevo funcionario/a con Jefe de Personal.			
2. Entrega de documentación básica para la Inducción (manuales, horario, jefatura, unidad de trabajo, deberes y derechos, reglamento de higiene y seguridad, políticas internas).			
3. Orientación para que el/la funcionario/a nuevo/a se inscriba y desarrolle cursos virtuales exigidos por el Servicio.			
4. Presentación al/la director/a o Subdirector de Recursos Humanos (HHHA), o de no estar el/la directora/a del Establecimiento al/la Subdirector/a Administrativo/a.			
5. Presentación a Jefe/a directo/a			

Segunda etapa, de Orientación Específica: *(segunda a tercera semana desde el ingreso)*

Actividades	SI	NO	Observaciones
1. Entrevista con Jefe/a directo/a			
2. Recorrido por servicios y unidades de trabajo relacionadas			
3. Presentación a otras jefaturas y compañeros de trabajo			
4. Conocimiento de las funciones específicas.			
5. Conocimientos de uso de equipos e implementos de apoyo.			
6. Conocimiento de las medidas de higiene, seguridad y prevención de riesgos.			
7. Ejercitación de técnicas, procesos, procedimientos críticos.			
8. Lectura y/o entrega de material escrito: normas de la organización, funcionamiento, etc.			
9. Conocimiento de unidades de trabajo relacionadas.			

Nombre completo Jefe/a de Personal		Nombre completo funcionario/a nuevo/a	
Firma		Firma	
		Fecha de ingreso al servicio	
Fecha Medición		Fecha Medición	



**EVALUACIÓN PROCESO DE INDUCCIÓN LABORAL
JORNADAS COLECTIVAS DE ORIENTACIÓN**

Cargo: _____

Establecimiento: _____

Fecha de Ingreso al S.S.A.S: _____

Por favor señale con SI ó No si las siguientes actividades de Inducción fueron realizadas en su establecimiento de salud:

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN LOCAL	SI	NO
1. ¿Fue usted recepcionado/a y sostuvo entrevista con la jefatura de Personal en los 2 primeros días desde su ingreso al establecimiento de salud?		
2. ¿Fue usted informado/a acerca de contenidos básicos de derechos y deberes funcionarios?		
3. Fue usted presentado/a a su jefatura directa el primer día de permanencia en el establecimiento de salud?		
4. Fue usted presentado/a oportunamente ante la autoridad del establecimiento?		
5. Se le orientó acerca del Estatuto Administrativo como norma básica que rige a lo/as funcionario/as públicos		
6. ¿Se le informó acerca de la institución, el tipo de establecimiento de salud y la población que se atiende?		
7. ¿Se le informó oportunamente acerca de sus funciones específicas por parte de la jefatura directa?		

¿Con qué nota de 1 a 7 evalúa usted el proceso de Inducción que recibió en su establecimiento de salud?

1	2	3	4	5	6	7

Al término de la jornada, favor responda la encuesta de satisfacción que se le entregará.

3.10.- Sr/a..... Tema:.....	1	2	3	4	5	6	7	No aplica
3.10.1 Estimula la participación y motivación en lo/as alumno/as								
3.10.2 Disposición y trato con lo/as alumno/as.								
3.10.3 Claridad, dominio y manejo del tema.								
3.10.4 Relevancia del tema:								

3.11.- Sr/a..... Tema:.....	1	2	3	4	5	6	7	No aplica
3.11.1 Estimula la participación y motivación en lo/as alumno/as								
3.11.2 Disposición y trato con lo/as alumno/as.								
3.11.3 Claridad, dominio y manejo del tema.								
3.11.4 Relevancia del tema:								

3.12.- Sr/a..... Tema:.....	1	2	3	4	5	6	7	No aplica
3.12.1 Estimula la participación y motivación en lo/as alumno/as								
3.12.2 Disposición y trato con lo/as alumno/as.								
3.12.3 Claridad, dominio y manejo del tema.								
3.12.4 Relevancia del tema:								

4.- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	1	2	3	4	5	6	7	No aplica
4.1 Calidad y comodidad del salón donde se realiza la actividad (temperatura, luminosidad, ventilación, asientos, otros.)								
4.2 La calidad de los equipos audiovisuales es adecuada para un buen aprovechamiento de la actividad.								
4.3 Calidad del servicio de apoyo (café, almuerzo, otros)								

5.- APRECIACIÓN GENERAL DE LA ACTIVIDAD:	1	2	3	4	5	6	7	No aplica
5.1 ¿Cuál es su percepción global de la actividad?								
5.2 ¿La Jornada de Inducción cumplió con sus expectativas?								

6.- Señale:

Aspectos a mejorar...	Sugerencias de otros temas u otros énfasis a incluir en futuras jornadas de inducción