

[Incorporación de una Fase de Evaluación de Impacto en el Proceso de formación en la Unidad de Desarrollo de las Personas en la Superintendencia de Seguridad Social]

Como trabajo de fin de curso_ NUEVAS CAPACIDADES PARA UNA CIUDADANÍA GLOBAL Y BUEN GOBIERNO.

NOMBRE DE LA AUTORA: ALBERTINA DEL PILAR CAMILLA DÍAZ
CARGO: ENCARGADA DE CAPACITACIÓN
ORGANISMO: SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

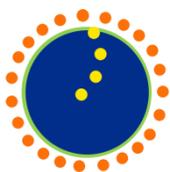


MATRIZ DE ELABORACIÓN DE PROYECTOS BAJO LA METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO

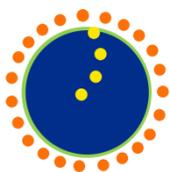
FASE DE ANÁLISIS

ANÁLISIS PARTICIPACIÓN

GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Funcionarios del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Falta de evaluación de impacto en las actividades del programa de capacitación en las que participa• Falta de retroalimentación de los cambios de conducta en el desempeño de sus puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Resolver las brechas de competencia detectadas• Verificar el avance logrado a través de las actividades en las que ha participado	<ul style="list-style-type: none">• Eliminar las brechas de competencia a través de las actividades de capacitación• Lograr mejoras reales en el desempeño de los Puestos de Trabajo de los Funcionarios del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Baja asignación presupuestaria de capacitación per cápita• Baja disponibilidad de actividades de capacitación dentro del horario de trabajo

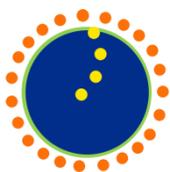


GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Autoridades del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Falta de criterios objetivos para priorización de capacitaciones estratégicas Falta de retroalimentación acerca de las brechas de competencia no resueltas Anticipar las necesidades de competencia de las Unidades y Deptos. en función de los nuevos requerimientos Gubernamentales y de la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar adecuadamente las capacitaciones estratégicas Identificar las brechas de competencia no resueltas para definir los objetivos de la capacitación anual Detectar la evolución de los perfiles de competencia de los funcionarios del Servicio Identificar las nuevas competencias requeridas para el logro de los objetivos del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de objetivos de capacitación en base a las brechas de capacitación aún no resueltas Lograr en forma anticipada la obtención de las competencias necesarias para mejorar la calidad del Servicio Apoyar el logro de los objetivos del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de mecanismos y recursos de actualización de los análisis de brechas de los funcionarios Falta de mecanismos y recursos de actualización de los perfiles de competencias de los puestos de trabajo del Servicio
Jefaturas de Departamentos y/o Unidades	<ul style="list-style-type: none"> Falta de focalización de capacitación específica para cada Depto. y/o Unidades Falta de criterios objetivos para definir los funcionarios a ser capacitados cada año 	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar el uso de recursos en las actividades más necesarias para el logro de los objetivos del Depto. o Unidad Identificar los funcionarios cuya capacitación es más necesaria para el logro de los objetivos del Depto. o Unidad 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar ineficiencias en la ejecución del Plan Anual de Capacitación Mejorar la eficiencia del desempeño funcionario en los Deptos. y Unidades del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Asignaciones presupuestarias insuficientes para las necesidades de capacitación de cada Unidad y Depto. Horarios de clases interfiriendo en desarrollo de actividades operativas normales



ANÁLISIS PARTICIPACIÓN (Cont.):

GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Comité Bipartito de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Falta de retroalimentación acerca del impacto de la capacitación del año anterior Falta de criterios objetivos para validar las necesidades de capacitación de los Depto. y Unidades 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de capacitación de los Deptos. y Unidades del Servicio Identificar los proveedores de servicios de educación más adecuados Identificar los Funcionarios con necesidades de capacitación más apremiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Definir un Plan de Capacitación Anual (PAC) que satisfaga las necesidades reales de capacitación del Servicio Definir un PAC que satisfaga las expectativas de los funcionarios del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Limitaciones de oferta de actividades de capacitación que se ajusten a las necesidades específicas del Servicio Mecanismo de contratación de actividades de capacitación poco flexible
Asociación de Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> Falta de información de efectividad de la capacitación Falta de información de la racionalidad y pertinencia de las prioridades de capacitación definidas por las Autoridades del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de capacitación no resueltas de los funcionarios del Servicio Promover mecanismos de selección de participantes en actividades de capacitación que permitan igualdad de oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar el desarrollo y mejoramiento del desempeño de los funcionarios del Servicio Mejorar la igualdad de oportunidades de capacitación para los funcionarios del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Dificultad para hacer coincidir las necesidades operativas del Servicio con los intereses personales de los funcionarios Falta de una “carrera funcionaria” definida que permita proyectar el desarrollo profesional institucional



ANÁLISIS PARTICIPACIÓN (Cont.):

GRUPOS	PROBLEMAS	NECESIDADES	POTENCIALIDADES	LÍMITES
Dirección Nacional del Servicio Civil	<ul style="list-style-type: none">Falta de criterios de evaluación objetiva para los programas de capacitación de los Servicios	<ul style="list-style-type: none">Establecer más y mejores indicadores para la evaluación objetiva de los programas de capacitación de los Servicios	<ul style="list-style-type: none">Mejorar la focalización de los programas de capacitación en el logro de los objetivos del Servicio	<ul style="list-style-type: none">Cambio anual de los objetivos gubernamentales dificulta la proyección de los Programas de Capacitación Institucionales
Dirección de Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">Falta de información acerca de la eficiencia y efectividad (mejora real del desempeño) del gasto en los programas de capacitación	<ul style="list-style-type: none">Establecer indicadores de eficiencia y efectividad del gasto en los programas de capacitación, basados en el impacto del PAC del año anterior	<ul style="list-style-type: none">Mejorar la focalización de los programas de capacitación en la solución de las brechas de competencia detectadas	<ul style="list-style-type: none">Falta de apoyo metodológico (en Tecnología Educativa) para el desarrollo de los Planes de Capacitación de los Servicios

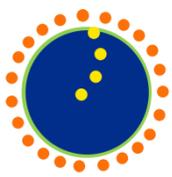
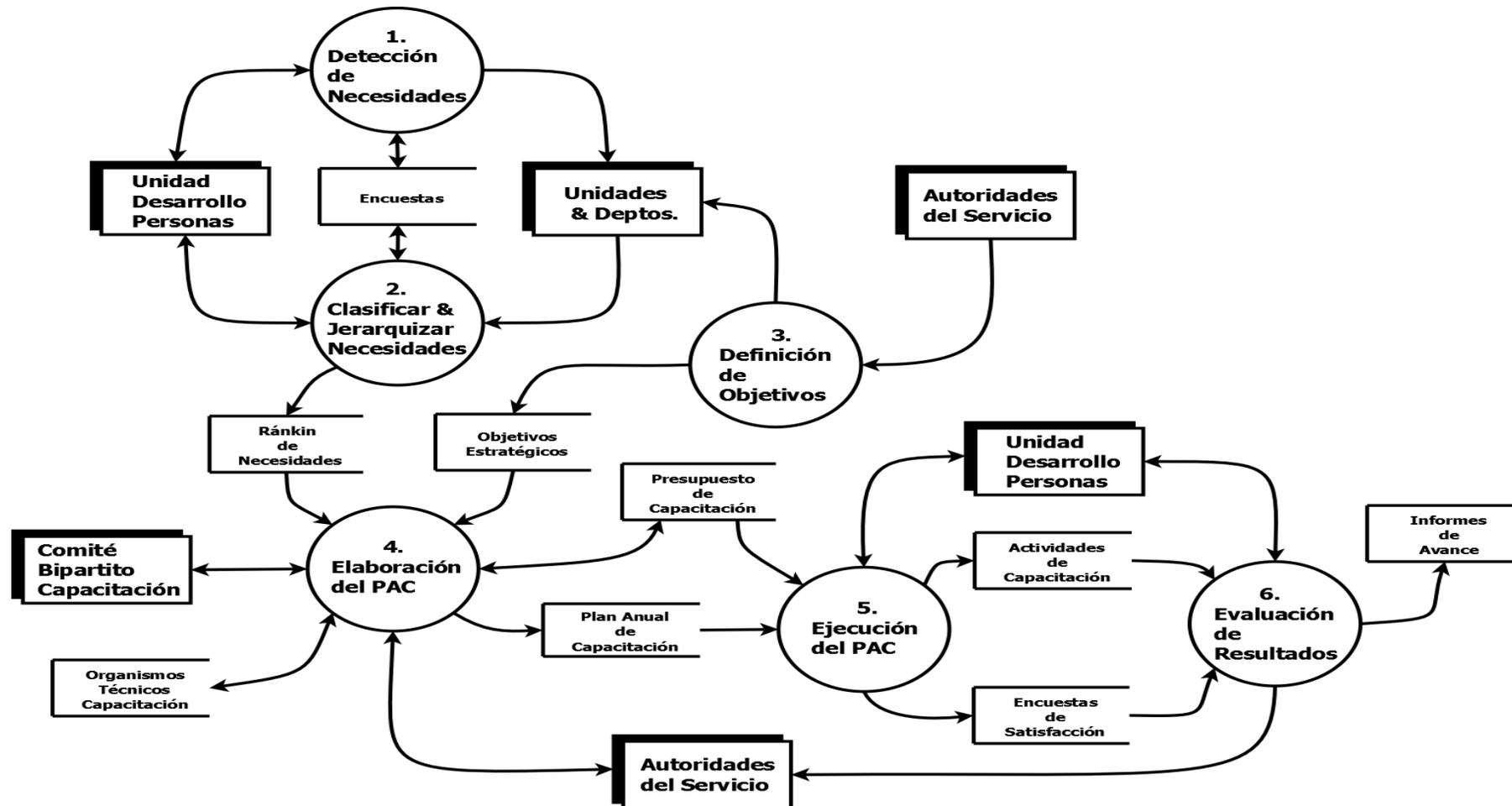
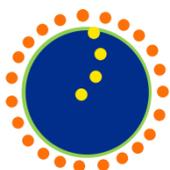


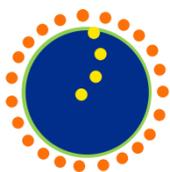
Diagrama de Procesos de las etapas de Planeación y Ejecución del Plan Anual de capacitación (PAC):



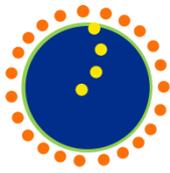


ANÁLISIS DEL ENTORNO

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Actividades de capacitación no cuentan con evaluación de impacto	Deterioro en el desempeño en los puestos de trabajo	Buena evaluación de los ciudadanos cliente, respecto de los servicios de la SuSeSo	Mejora en el desempeño de los puestos de trabajo.
Oferta de Capacitación con horarios fuera de la jornada laboral	Baja efectividad de la capacitación	Interés del personal en resolver sus brechas de competencias laborales	Mejorar oferta de capacitación con horarios compartidos (parte dentro y parte fuera de la jornada laboral)
Baja disponibilidad presupuestaria	Baja cobertura de capacitación (muy menor a las necesidades a cubrir)	Amplitud de la oferta del PAC de la SuSeSo (en número de actividades y en horas de capacitación).	Alternativas de capacitación sin costo (por ej. Jornadas de difusión de buenas prácticas, con otros Servicios).
Diagnósticos de brechas no actualizados	Baja focalización de la capacitación (oferta no resuelve las reales necesidades temáticas)	Buena evaluación de las actividades del Plan Anual de Capacitación (PAC) por parte de los participantes	Encuestas a los funcionarios, acerca de temáticas de interés y aplicación a sus puestos de trabajo
Oferta de capacitación con poca variedad temática	Aumento en las brechas de competencia de los funcionarios del Servicio	Apoyo de tecnologías de información y comunicaciones al desempeño en los puestos de trabajo	Participación en actividades de autocapacitación mediante e-learning
Poca variedad de Indicadores de gestión de la Capacitación	Priorización de actividades no acorde a las necesidades del Servicio	Amplia difusión de los objetivos estratégicos del Servicio a todas las Unidades y Departamentos	Ampliar variedad y cantidad de los indicadores de gestión de las actividades de capacitación
Planificación del PAC se hace siempre muy cerca del fin de año	Selección inadecuada de los participantes a las actividades del Plan Anual de	Adecuada coordinación de los grupos de interés a través del Comité Bipartito	Adelantar el plazo de inicio de la planificación del Plan anual de capacitación



	Capacitación		
DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Falta de seguimiento a las brechas no resueltas	Baja efectividad del Plan de Capacitación Anual	Amplia participación de los grupos de interés en el Comité Bipartito	Encuestas a los funcionarios acerca de sus brechas no resueltas, así como de las nuevas brechas detectadas
Falta de criterios objetivos para validar las necesidades de capacitación de los Deptos.	Bajo aprovechamiento del presupuesto disponible al priorizar en forma inadecuada la demanda	Alto grado de profesionalización del personal de la SuSeSo	Definir mecanismo de justificación de las necesidades de capacitación en términos del valor agregado a la función



ANÁLISIS DE PROBLEMAS

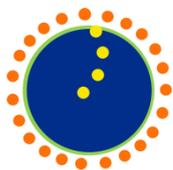
EFFECTOS

- Deterioro del desempeño en puestos de trabajo,
- Baja motivación de funcionarios para solicitar nuevas capacitaciones,
- Falta de argumentos para lograr aumentos del presupuesto de capacitación
- Baja cobertura de la capacitación,
- Baja focalización de la capacitación,
- Aumento en las brechas de competencia de los funcionarios,
- Baja efectividad del Plan Anual de Capacitación,
- Bajo aprovechamiento del presupuesto de capacitación.

Proceso de Capacitación no cuenta con etapa de evaluación de impacto a las actividades del Programa Anual de Capacitación

- Falta de alineación de objetivos por Depto. y/o Unidades con estrategias institucionales,
- Falta de actualización de los Perfiles de competencias por cargo,
- Proceso de compras por licitación pública dificulta adecuar contenidos de las actividades contratadas
- Priorización inadecuada de las actividades de capacitación a ser desarrolladas,
- Selección inadecuada de los participantes en las actividades de capacitación,
- Falta de seguimiento a las actividades del Plan de Capacitación ya ejecutadas
- Escasa dotación en el área de Capacitación de la Unidad de Desarrollo de las Personas,
- Nivel de madurez aún incipiente en el proceso de Capacitación de la SuSeSo.

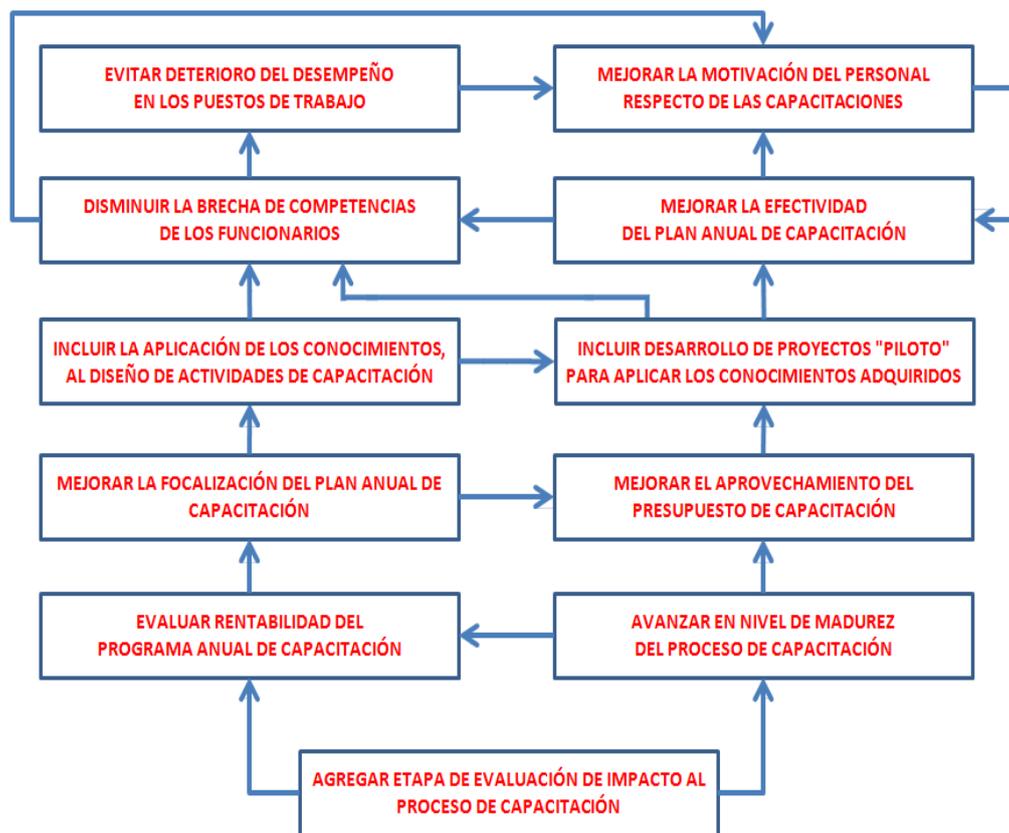
CAUSAS

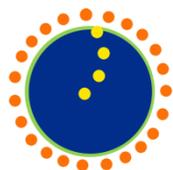


ANÁLISIS DE OBJETIVOS

ÁRBOL DE OBJETIVOS

Avanzar en el nivel de madurez del proceso de capacitación de la SuSeSo
Mejorar el aprovechamiento del presupuesto de capacitación del Servicio
Incluir la aplicación de los conocimientos, al diseño de las actividades de Capacitación
Incluir el desarrollo de proyectos “piloto” para aplicar los conocimientos adquiridos
Evitar el deterioro del desempeño en los puestos de trabajo
Mejorar la motivación del personal respecto de las actividades de capacitación
Mejorar la efectividad del Plan Anual de Capacitación
Mejorar la focalización del Plan Anual de Capacitación
Disminuir la brecha de competencias de los funcionarios del Servicio
Medir la rentabilidad del Plan de Capacitación Anual





ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

	ALTERNATIVA A	ALTERNATIVA B	ALTERNATIVA C	ALTERNATIVA D
PRIORIDAD BENEFICIARIOS (Ponderación = 20%)	1 (Menor)	2 (Menor (-))	3 (Menor (-))	4 (Mayor)
PRESUPUESTO PROYECTO (Ponderación = 20%)	4 (1 persona con dedicación parcial)	3 (2 personas con dedicación parcial)	2 (1 persona con dedicación completa)	1 (1 persona con dedicación completa y 1 persona con dedicación parcial)
POSIBILIDAD DE ALCANZAR EL OBJETIVO EN EL TIEMPO DISPONIBLE (Ponderación = 35%)	4 (Mayor)	3 (Menor (-))	2 (Menor (+))	1 (Baja)
CONTRIBUCIÓN A LA DISMINUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES (Ponderación = 25%)	1 (Menor)	2 (Mejor (+))	3 (Mejor (-))	4 (Mayor)
Total Puntos	2,65	2,55	2,45	2,35

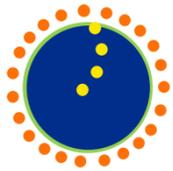
Alternativa A: Definir una Etapa de Evaluación de Impacto en el Proceso de Capacitación Anual de la SuSeSo; ← (La más factible de implementar)

Alternativa B: Alternativa A + Definir una Etapa de Evaluación de la Rentabilidad de la Capacitación Anual;

Alternativa C: Alternativa A + Definir Proyectos Piloto de Aplicación de Conocimientos Adquiridos en la Capacitación Anual;

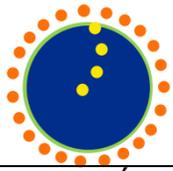
Alternativa D: Alternativa B + Definir Proyectos Piloto de Aplicación de Conocimientos Adquiridos en la Capacitación Anual. -

Asignando puntajes de 1 a 4 a cada valoración de alternativa y ponderando los diferentes criterios de la manera señalada en la tabla, obtenemos los puntajes indicados en la parte inferior de la tabla, lo que nos hace escoger la Alternativa A por ser la más factible de implementar con los recursos y plazos disponibles.



ÁRBOL DE OBJETIVOS ACTUALIZADO (tras la priorización y definición de objetivos)





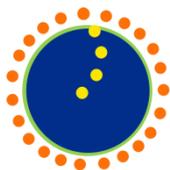
DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

Para asegurar la obtención de resultados, hemos optado por privilegiar la factibilidad de realizar el proyecto, frente al logro de resultados óptimos a través de su implementación. De esta forma, como se aprecia en la Tabla de Análisis de Alternativas, a pesar que la Alternativa que aparece con mayor valoración es también la más simple de implementar (puesto que no considera el establecimiento de proyectos piloto ni la evaluación de la rentabilidad del Plan Anual de Capacitación), creemos que es un buen comienzo, para el desarrollo de los cambios que se requiere lograr en el proceso de Diseño del Plan Anual de Capacitación de la Superintendencia de Seguridad Social.

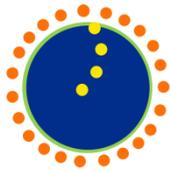
En esta perspectiva, la idea sería lograr como “Fin” del proyecto, establecer un mejoramiento del desempeño en sus Puestos de Trabajo, para los funcionarios participantes en el Plan Anual de Capacitación. Ello, a través de la Evaluación del Impacto de las actividades de formación del Plan, el que vendría siendo el “Propósito” del Proyecto. Las dos componentes del proyecto serían: (1) Establecer los cambios de los asistentes al Plan Anual de Capacitación; y, (2) Establecer los Resultados del Plan Anual de Capacitación. Finalmente, las actividades de cada una de las componentes, tendrían por finalidad poder medir los cambios y medir el impacto logrado. Dichas actividades se desarrollarían durante el primer semestre del año 2013, en la Unidad de Atención de Público, que es una de las que se puede prestar de mejor manera para efectuar la evaluación de impacto, puesto que – como en ella se realiza la “atención de público” del Servicio – será posible realizar encuestas de satisfacción aleatorias para comprobar las eventuales mejoras en la Calidad de la Atención. Los demás resultados se obtendrán aplicando las encuestas y cuestionarios de entrevistas (previa adaptación a la realidad de la Superintendencia), de los formatos definidos al efecto en la “Guía para la Evaluación de Impacto de las Acciones Formativas en las Administraciones Públicas”. Cabe destacar que dicho documento fue desarrollado por la Comisión General para la Formación Continua para el INAP en 2004, como parte del Programa de Actividades para la información, divulgación y el fomento de la participación del Sistema de Formación Continua y para el desarrollo de la disposición adicional Quinta del III Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas, de España.

En agosto de 2014, con las conclusiones y resultados obtenidos, se hará una propuesta para incluir en la formulación presupuestaria del año 2014, la incorporación de un funcionario a media jornada, para la implementación definitiva del proyecto a las demás Unidades y Departamentos del Servicio.

Para extender la aplicación de esta metodología a la totalidad de las Unidades organizacionales de la Superintendencia de Seguridad Social, se contempla la contratación de empresas externas (Consultoría especializada) que se preocupe de aspectos tales como la realización de las encuestas involucradas con los usuarios del Servicio, a fin de asegurar su representatividad y confiabilidad estadística; y, a más largo plazo, del establecimiento de mecanismos de medición cuantitativa del impacto en términos de productividad y rentabilidad económica de la inversión en capacitación, ya que no hay duda que a nivel cualitativo, siempre es posible establecer la relación de causalidad entre las mejoras de calidad, entendida como oportunidad, efectividad y eficiencia de los servicios prestados a la comunidad usuaria.



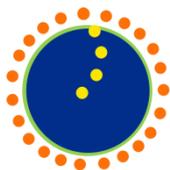
MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	RESUMEN DISEÑO	INDICADORES OPERATIVOS VERIFICABLES (IOV)	FUENTES VERIFICABLES (FV)	FACTORES EXTERNOS O SUPUESTOS
OBJETIVO GENERAL (OG)	verificar el mejoramiento del desempeño en los puestos de trabajo.	cambio en las calificaciones semestrales del personal que participó en el pac.	calificaciones semestrales del personal (que asistió al pac) de los últimos 2 años.	el desempeño debiera mejorar o a lo sumo, mantenerse al nivel del año anterior.
OBJETIVO ESPECÍFICO (OE)	evaluar el impacto del plan de capacitación anual (pac).	ahorro logrado en gastos operacionales por aumento de productividad del personal que participó en el pac.	estadísticas de ausencias justificadas o injustificadas del personal que asistió al pac.	las ausencias debieran disminuir producto de la mayor motivación de los funcionarios capacitados.
RESULTADOS (R)	A) establecer los cambios en los asistentes al plan anual de capacitación B) establecer los resultados del plan anual de capacitación	a) análisis de brechas de competencias de los funcionarios (actualización post implementación del pac) b) mejora en cierre de brechas a nivel del servicio	a) brechas de competencia del año anterior y del año que termina (actualización post pac.) b) brechas de competencias a nivel de servicio del año anterior y del año que termina.	se aplicará – previa adaptación – los formatos de encuesta (cuestionarios y guías de entrevistas) propuestos en la “guía para la evaluación de impacto de las actividades formativas en las administraciones públicas” (inap 2004, España)



MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	RESUMEN DISEÑO	RECURSOS	COSTOS Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	FACTORES EXTERNOS O SUPUESTOS
ACTIVIDADES (A)	a1) medir la reacción a las acciones formativas a2) medir el aprendizaje logrado a3) medir el cambio de conducta producido	a1) encuestas al término de las acciones formativas; ránkin de actividades formativas a2) contenidos y objetivos específicos de las acciones formativas; pruebas de conocimientos específicos a3) encuestas y entrevistas antes de las actividades del pac; encuestas y entrevistas al término de las acciones formativas.	el único costo involucrado es la dedicación a media jornada de un funcionario de la unidad de desarrollo de las personas. este recurso se debe adicionar a la persona que actualmente se desempeña a cargo de las actividades de capacitación del servicio.	a1) se espera una reacción positiva a las actividades de formación; a2) se espera un alto logro en los contenidos formativos (solución de brechas); a3) se espera un cambio de actitud positiva hacia la calidad del servicio.

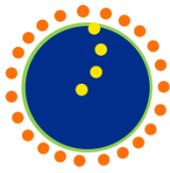


MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	RESUMEN DISEÑO	RECURSOS	COSTOS Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO	FACTORES EXTERNOS O SUPUESTOS
ACTIVIDADES (A)	b1) medir mejora en la calidad del servicio b2) medir satisfacción de expectativas de solución de brechas en participantes b3) medir satisfacción de expectativas de solución de brechas de los supervisores respecto de sus supervisados	b1) encuestas de opinión a los usuarios; registro de sugerencias y reclamos b2) encuestas y entrevistas a participantes, antes de las actividades del pac.; encuestas y entrevistas a los participantes de las actividades formativas del pac. b3) encuestas y entrevistas a supervisores antes de las actividades del pac.; encuestas y entrevistas a los supervisores directos de los participantes del pac. (después de implementar el pac).	(IDEM ANTERIOR).	b1) se espera una disminución de los reclamos b2) se espera un grado de satisfacción de las expectativas de los participantes del pac. b3) se espera un grado de satisfacción de las expectativas de los supervisores.



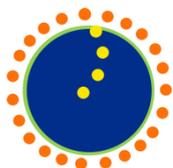
CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	2013							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1. Establecer Cambios en los Asistentes al PAC								
1.1 Medir la reacción a las acciones formativas								
1.2 Medir el Aprendizaje logrado								
1.3 Medir el Cambio de Conducta producido								
2. Establecer Resultados del PAC								
2.1 Medir la Mejora en la Calidad del Servicio								
2.2 Medir la Satisfacción de expectativas en Funcionarios								
2.3 Medir la satisfacción de expectativas en Supervisores								
3. Establecer Conclusiones y Resultados								
4. Informar Resultados y Conclusiones								
5. Proponer solicitud de asignación presupuestaria								
RECURSOS Y MEDIOS								
Encargada de Capacitación Unidad Desarrollo de las Personas	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%

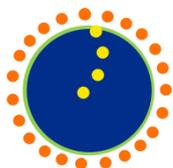


PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

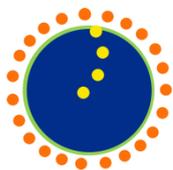
NOMBRE DEL PROYECTO	"Incorporación de una Fase de Evaluación de Impacto en el Proceso de formación en la Unidad de Desarrollo de las Personas en la Superintendencia de Seguridad Social (Primera Etapa)"
MES Y AÑO DE ELABORACIÓN	Diciembre de 2012
AUTORES	ALBERTINA DEL PILAR CAMILLA DÍAZ, Administradora Pública Encargada de Capacitación de la Unidad de Desarrollo de las Personas en la Superintendencia.
RESUMEN EJECUTIVO	Mediante el desarrollo de este Proyecto, se pretende complementar el proceso formativo de la Unidad de Desarrollo de las Personas, de la Superintendencia de Seguridad Social, permitiendo la necesaria retroalimentación en cuanto al logro de la superación de las brechas de competencia de los funcionarios de cada Departamento partícipe de los Planes de Formación y del Programa General de Cursos que se ofrece cada año a la comunidad del personal de la Institución. Por otra parte, también se espera lograr la necesaria retroalimentación en cuanto al efecto de la formación y capacitación de los funcionarios sobre la eventual mejora en el desempeño de cada funcionario y – por ende – en cuanto al mejoramiento no sólo de la productividad sino especialmente de la efectividad y calidad de los servicios prestados por cada Departamento, ya sea a sus usuarios internos, como a los recurrentes (ciudadanos-clientes) de la Institución.
INFORMACIÓN GENERAL	La Superintendencia de Seguridad Social, es una entidad fiscalizadora autónoma, que se coordina con los Poderes del Estado Chileno, a través de la Subsecretaría de Seguridad Social, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile. Dicha entidad tiene como misión la de velar por la protección de los derechos de los trabajadores Chilenos adscritos al Sistema de Seguridad Social solidario (también llamado “antiguo Sistema de Pensiones” para distinguirlo del Sistema de Capitalización Individual de las “AFP” o Administradoras de Fondos de Pensiones) y de sus familias.



	<p>Su estructura organizacional cuenta con 5 Departamentos, a saber: Secretaría General; Médico; Jurídico; Inspección; y, Actuarial, mediante los cuales ejerce su capacidad fiscalizadora respecto de la administración de los beneficios de la Seguridad Social Chilena y/o resuelve el Contencioso Administrativo que le es sometido a consideración por los recurrentes, resolviendo también las consultas que le son formuladas tanto por los fiscalizados como por los ciudadanos. En ella trabajan 243 funcionarios, de los cuales, la mayoría son profesionales universitarios (un 75%) que se encuentran concentrados en la ciudad capital de Santiago, Región Metropolitana, aunque cuenta con 4 Agencias Zonales y con entidades colaboradoras (corresponsales) en todo el país, en las que también se reciben consultas y presentaciones de los recurrentes.</p> <p>El Proyecto será desarrollado por la Unidad de Desarrollo de las Personas, dependiente del Depto. Secretaría General y aplicado a la Unidad "Centro Integrado de Atención Usuarios" del mismo Departamento.</p>	
	<p>NOMBRE DEL PROYECTO</p> <p>ENTIDAD RESPONSABLE</p> <p>PERIODO DE DURACIÓN</p> <p>LOCALIZACIÓN</p> <p>COSTE TOTAL</p>	<p>"Incorporación de una Fase de Evaluación de Impacto en el Proceso de formación en la Unidad de Desarrollo de las Personas en la Superintendencia de Seguridad Social (Primera Etapa)"</p> <p>Unidad de Desarrollo de las Personas de la Superintendencia de Seguridad Social (Chile)</p> <p>Enero a Julio 2013</p> <p>Departamento Secretaría General de la Superintendencia de Seguridad Social. Calle Huérfanos 1376, 5° piso. Región Metropolitana, Comuna de Santiago (CHILE)</p> <p>Este proyecto, en su primera etapa, no tiene un coste directo. Sólo tiene un coste indirecto (de tipo personal), en la medida que la funcionaria que lo desarrollará, efectuará las actividades necesarias, en forma adicional a sus actividades habituales en la Unidad de Desarrollo de las Personas.</p>
<p>INTRODUCCIÓN Y DIAGNÓSTICO</p>	<p>Este Proyecto impactará en forma transversal a todos los Departamentos de la Superintendencia de Seguridad Social, puesto que permitirá establecer hasta qué punto ha sido posible cambiar</p>	



	<p>(y mejorar) el desempeño de los funcionarios a los cuales se ha hecho participar en actividades de formación tendientes al mejoramiento o complemento de las competencias necesarias para el ejercicio de cada puesto de trabajo.</p> <p>Por otra parte, el Proyecto permitirá perfeccionar el proceso formativo y de capacitación de la Unidad de Desarrollo de las Personas del Depto. Secretaría General, por cuanto hasta ahora, no se ha hecho un seguimiento sistemático del impacto que tiene sobre cada funcionario participante de actividades de formación, ni sobre la eficiencia, efectividad y capacidad de respuesta de los diferentes Deptos. y – por tanto – tampoco se ha evaluado la efectividad de dicho proceso.</p>
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y CAUSAS	<p>Baja retroalimentación respecto del mejoramiento de desempeño en sus puestos de trabajo, de los funcionarios asistentes al Plan Anual de Capacitación (PAC) de la Superintendencia. Esto genera problemas de motivación en los asistentes, dificulta la selección de nuevos participantes en los Planes de Capacitación del año siguiente y hace poco eficiente la selección de las actividades formativas contenidas en el Plan Anual. Entre las causas identificadas se encuentran, el que no se haga una actualización anual del Diagnóstico de Brechas de Competencias en los funcionarios de la Superintendencia y que tampoco se haga un análisis de impacto de las acciones formativas realizadas cada año.</p>
OBJETIVOS DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none">• Verificar el mejoramiento del desempeño en los Puestos de Trabajo de los participantes del Plan Anual de Capacitación.• Evaluar el Impacto del Plan Anual de Capacitación.
ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer Cambios en los Asistentes al PAC: Enero a Junio 2013.2. Establecer Resultados del PAC: Enero a Junio 20133. Establecer Resultados y Conclusiones: 1ª Quincena Julio 20134. Informar Resultados y Conclusiones: 2ª. Quincena Julio 20135. Proponer Solicitud de Asignación Presupuestaria a Unidad: 1ª. Quincena Agosto 2013.



PERSONAL	Para el desarrollo de esta primera etapa, las actividades serán llevadas a cabo por la Encargada de Capacitación de la Unidad de Desarrollo de las Personas. Para la Segunda Etapa, las actividades serán desarrolladas por un funcionario que se incorporará a media jornada, a la Unidad.
SOSTENIBILIDAD	La sostenibilidad del proyecto está prevista en base a la asignación presupuestaria correspondiente en el presupuesto anual de la Unidad de Desarrollo de las Personas, del Departamento Secretaría General a través de la incorporación de un funcionario adicional que se desempeñe a media jornada.
PRESUPUESTO	No requiere.
EVALUACIÓN Y MONITOREO	La Encargada de Capacitación de la Unidad de Desarrollo de las Personas, aplicará y evaluará todos los indicadores señalados en el Marco Lógico del Proyecto (en su Primera Etapa), a fin de establecer los resultados de su implementación. En la Segunda Etapa, la evaluación de resultados será efectuada por el funcionario que se incorpore a la Unidad de Desarrollo de las Personas y el Monitoreo, será efectuado por la Encargada de Capacitación de la Unidad.