

CURSO “REFERENTES TÉCNICOS”

EU CAROLINA RAMIREZ MIRANDA
DICIEMBRE 2025



1.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL CARGO

OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar y participar en articulación de los programas, planes y procesos de la unidad, con las otras unidades del propio departamento, jefatura y quien esta defina.

REFERENTES TÉCNICOS:

FUNCIONES PRINCIPALES	TAREAS ASOCIADAS
Coordinar, apoyar y realizar el seguimiento al diseño, la planificación y ejecución de programas y procesos de las áreas específicas de la unidad a la que pertenece.	Realizar seguimiento a la ejecución de planes y programas propios de la unidad, definiendo cronogramas, responsabilidades y lineamientos mediante herramientas pertinentes.
	Implementar planes de mejora continua en las temáticas concernientes a su unidad.
	Gestionar y proponer recursos, tales como personal de su equipo, orientaciones, documentación normativa y redes, para respaldar la ejecución de programas.
	Proponer mecanismos de evaluación y análisis para medir los resultados y generar mejoras.
Articular su gestión con las otras coordinaciones del Departamento y con su Jefatura fomentando un trabajo con lineamientos de acción común en sus planes de desarrollo.	Colaborar con las otras coordinaciones dentro del Departamento para garantizar la coherencia y la sinergia de las líneas de trabajo en desarrollo.
	Diseñar planes en conjunto que promuevan la coherencia en el desarrollo del trabajo del departamento
	Facilitar canales de comunicación efectiva entre las diferentes coordinaciones y la jefatura del Departamento manteniendo un flujo constante de información y alineación estratégica.
	Participar en la creación de planes y otras instancias de equipo de trabajo que persigan objetivos en común de todas las coordinaciones del Departamento propiciando ambientes laborales saludables y colaborativos

REFERENTES TÉCNICOS:

Asesorar a distintas instancias de la dirección de servicio y red asistencial en la implementación de estrategias de su unidad y procesos específicos de la unidad en acuerdo con su jefatura	Colaborar en la formulación de estrategias, asegurando su alineación con los objetivos organizacionales
Colaborar en la gestión del desempeño de las personas de la Unidad que coordina.	Realizar su gestión a través de estilos y prácticas motivadoras, participativas y que contribuyan a la formación de los funcionarios, como, asimismo, desarrollar liderazgos positivos y responsables de ambientes laborales sanos, promoviendo buenas prácticas laborales con respeto a la dignidad de las personas.
	Colaborar en la gestión del desempeño de los funcionarios y realizar retroalimentación periódica identificando aciertos y errores, fortalezas y áreas de mejoras, desafíos y proyecciones respecto a resultados, comportamientos o ambos, del equipo que coordina

	Planificar, distribuir, coordinar, orientar y monitorear el trabajo de su unidad, en pro de que esta sea lo más justa y equitativa conforme las capacidades y cualidades de cada uno de los integrantes de su Departamento y que la carga laboral de cada uno de sus integrantes contribuya a un mejor resultado en la asesoría, para que sea oportuna, eficiente y eficaz.
	Orientar y asesorar técnicamente a las personas de la unidad que coordina.
	Facilitar y promover el desarrollo de competencias técnicas y habilidades relacionales del personal bajo su coordinación, en función de los objetivos de la unidad que coordina.
	Identificar brechas o necesidades en la relación a la unidad que coordina.
Cumplir con funciones de asesor técnico en relación a los programas específicos que coordina	Proporcionar a los distintos organismos y referentes de la red asesoría especializada en las materias del programa y procesos específicos bajo su responsabilidad.
	Gestionar la colaboración y coordinación efectiva con otras entidades o colaboradores relevantes en la red para la ejecución de actividades pertinentes.
	Liderar y gestionar recursos informativos en los procesos específicos a cargo.

Contribuir al desarrollo, buenas relaciones laborales y cumplimiento de objetivos de su área	Velar por la constante mejora continua de sus procesos a cargo
	Contribuir activamente en mantener una cultura de trabajo colaborativo, comunicación efectiva y clima laboral positivo con su equipo de trabajo.
	Participar en el desarrollo de estrategias de mejora y desarrollo de su área, aportando desde su competencia y colaborando de forma interdepartamental.
	Propender a la constante actualización de sus conocimientos mejorando sus habilidades y competencias.
	Cumplir con los plazos y objetivos acordados con su equipo y jefatura, distribuyendo la carga laboral de manera eficiente.
	Mantener comunicación constante con su equipo de trabajo, orientando y/o resolviendo dudas en el ámbito de su competencia.
Asesorar a su superior jerárquico en función de las competencias del cargo.	Asesorar a su superior jerárquico en materia de su competencia.
	Desempeñar otras funciones y tareas en relación con su rol encomendadas por su jefatura directa.

1.4 COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS		
NOMBRE COMPETENCIA	NIVEL ESPERADO	CONDUCTAS DEL NIVEL
1. Pensamiento Sistémico	2	• <i>Eje I Capacidad analítica:</i> Identifica los elementos claves que componen una situación, distinguiendo entre información relevante e información secundaria. • <i>Eje II Lineamientos institucionales:</i> Conoce el propósito y lineamientos del SSMO y se alinea a ellos. • <i>Eje III Visión estratégica:</i> Identifica oportunidades de cambio en su ámbito de trabajo.

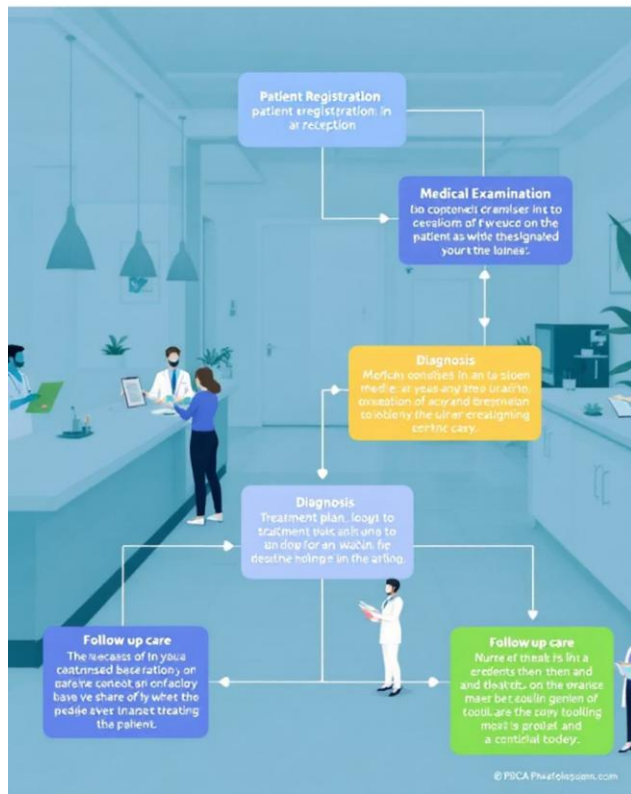
0. Orientación al Cliente	2	• <i>Eje I Comprensión de necesidades:</i> Identifica el estado emocional de sus clientes/usuarios para actuar en función de ello. • <i>Eje II Generación de valor:</i> Programa la ejecución de sus tareas en función de cumplir con las necesidades de sus clientes/usuarios. • <i>Eje III Mejora del servicio:</i> Responde a los requerimientos de sus clientes/usuarios según los procedimientos y plazos estipulados por el Servicio.
0. Adaptación al Cambio	2	• <i>Eje I Gestión del cambio:</i> Entiende y acepta los cambios que impactan sus funciones y tareas. • <i>Eje II Flexibilidad y adaptación:</i> Solicita orientación a sus jefaturas y/o referentes para enfrentar los cambios de forma efectiva. • <i>Eje III Tolerancia en situaciones críticas:</i> Evalúa y pondera las consecuencias al enfrentarse a una situación tensa o conflictiva

0. Gestión de Red	2	• <i>Eje I Impacto e influencia:</i> Establece un punto de relación común con su interlocutor y un clima de calidez y confianza • <i>Eje II Negociación:</i> Genera acuerdos de mutuo beneficio con miembros de su equipo, equilibrando las demandas que realiza y las concesiones que brinda a la hora de negociar • <i>Eje III Gestión basada en evidencia:</i> Busca información que le sirva para convencer desde su ámbito técnico-temático.
0. Orientación a la Calidad	2	• <i>Eje I Gestión de errores y desviaciones:</i> Identifica y corrige errores en la información que maneja. • <i>Eje II Iniciativa y proactividad:</i> Sugiere posibles alternativas para analizar o resolver problemas. • <i>Eje III Aprendizaje continuo:</i> Se capacita formalmente en las normativas y temáticas relacionadas con su campo de acción
0. Trabajo Colaborativo	1	• <i>Eje I Apoyo a equipo interno:</i> Colabora con otros miembros de su equipo cuando se le solicita, mediante la orientación de sus superiores.

GESTIÓN POR PROCESO

Healthcare Diagram

Workflow Diagram



La gestión por procesos está vinculada con la estrategia y la cultura organizacional. Para implementarla en organizaciones del sector público, se debe ir más allá de la sola introducción de procesos, ya que esto es insuficiente para generar los cambios deseados. Un aspecto clave es el talento humano y su acompañamiento durante todo el proceso.



Definición de Proceso

Un proceso es un "conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del usuario".

En organizaciones de salud, el proceso de atención se define como "el conjunto de actividades, acciones y procedimientos de salud mutuamente relacionados que interactúan en la transformación de la enfermedad de un paciente en salud y bienestar".

Estructura de Procesos

Todo proceso debe tener una misión claramente definible (qué, para qué y para quién), fronteras delimitadas con entradas y salidas concretas, secuencias de etapas integrables y debe poder medirse en cantidad, calidad y costo.

La estructura incluye la delimitación del área asistencial, definición de destinatarios, diseño de flujos, representación gráfica, indicadores y seguimiento continuo.

Procesos Estratégicos

Proporcionan directrices y límites de actuación al resto de procesos. Están relacionados con la dirección, planificación, políticas y estrategias de la organización.



Procesos Operativos

Son los procesos clave que constituyen la secuencia de valor añadido, desde la comprensión de las necesidades del paciente hasta la prestación efectiva del servicio.

Procesos de Soporte

Dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Están relacionados con recursos humanos, aprovisionamiento y mantenimiento.

TIPOS DE PROCESOS EN SALUD





Diseño centrado en pacientes

Conocer las necesidades y expectativas de los pacientes como paso inicial al diseño de un proceso, introduciendo en la visión de calidad aspectos más allá de los científico-técnicos.



Involucrar a profesionales

Formar grupos de trabajo multidisciplinario que sean gestores de la nueva perspectiva de mejora continua en la organización.



Práctica clínica adecuada

Aportar recomendaciones clínicas basadas en evidencia, en forma de guías, protocolos y planes de cuidados para reducir la variabilidad de las acciones.



Sistema de información

Retroalimentar los resultados de las actividades, su efectividad y costo, permitiendo a los profesionales evaluar sus acciones y realizar propuestas de mejora.



Selección de procesos prioritarios

Participación de grupos gestores de profesionales y sociedades científicas



Criterios de priorización

Procesos multidisciplinarios, alta frecuencia, alto riesgo, controversia, costo elevado



Listado de procesos priorizados

Análisis, diseño y elaboración por grupos multidisciplinarios

Objeto

Campo de aplicación

1. Definición global del proceso

Delimitación: criterios de inclusión, exclusión y límite final

Responsables del proceso

2. Destinatarios y objetivos del proceso

Destinatarios y expectativas del proceso

Objetivos y flujos de salida. Características de calidad

3. Componentes del proceso

Elementos y recursos del proceso

Actividades del proceso. Características

4. Representación gráfica del proceso

Diagrama de flujos del proceso

5. Indicadores

Estructura de indicadores del proceso

Proceso

Conjunto de actividades destinadas a generar valor añadido sobre las entradas para conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario. Tiene una misión, fronteras delimitadas, secuencias integrables y es medible.

Protocolos

Conjunto de recomendaciones de indicación, diagnóstico, tratamiento y seguimiento, cuyo objetivo es asegurar la calidad del proceso clínico. Son normativos y suelen desarrollarse por consenso.

Guías de Práctica Clínica

Productos de gestión del conocimiento que incluyen el resultado de la revisión sistemática de la evidencia científica y la incorporación del juicio clínico en su aplicación a un paciente concreto.

Procedimiento

Conjunto de pasos o secuencias que pueden representarse en forma gráfica o de texto. Es una característica de un proceso, no el proceso completo.

ARQUITECTURA DE PROCESOS NIVEL 1. LABORATORIOS CLÍNICOS

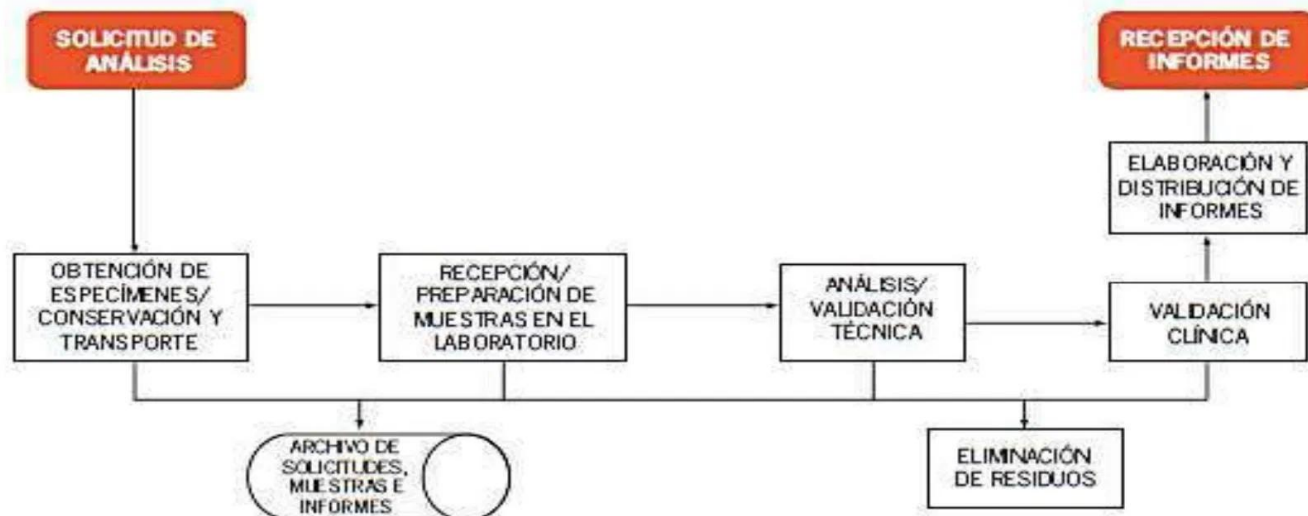
PROCESOS ESTRATÉGICOS

CONTRATO PROGRAMA

PLAN DE CALIDAD

PLAN DE FORMACIÓN

PLAN DE DOCENCIA



PROCESOS DE SOPORTE

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RECURSOS HUMANOS

SUMINISTROS

DOCUMENTACIÓN

MANTENIMIENTO

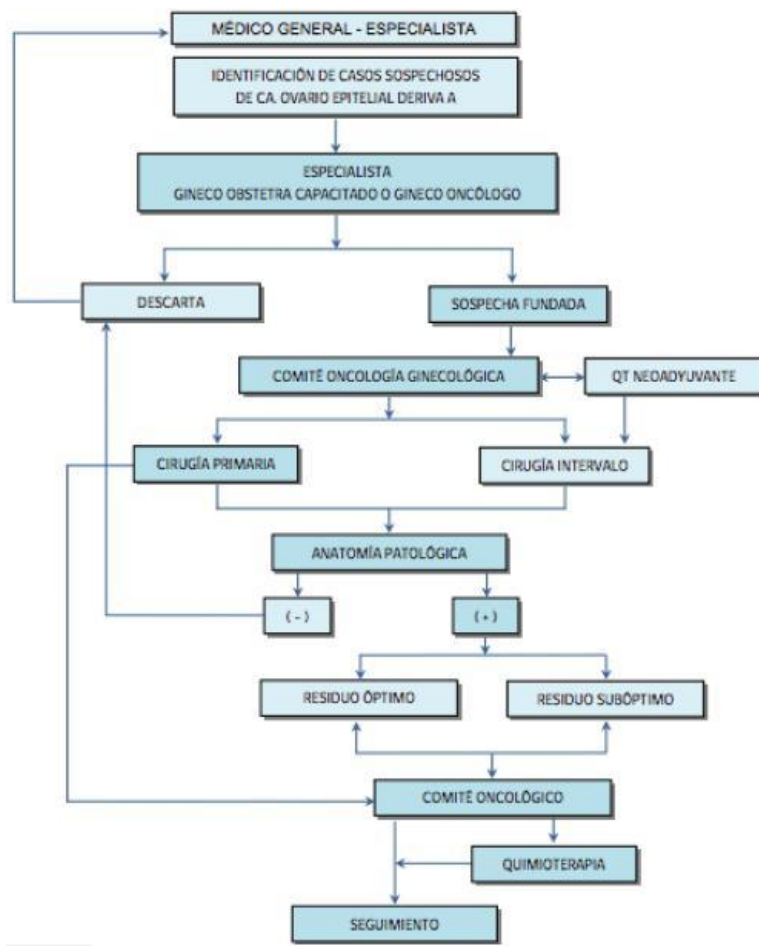
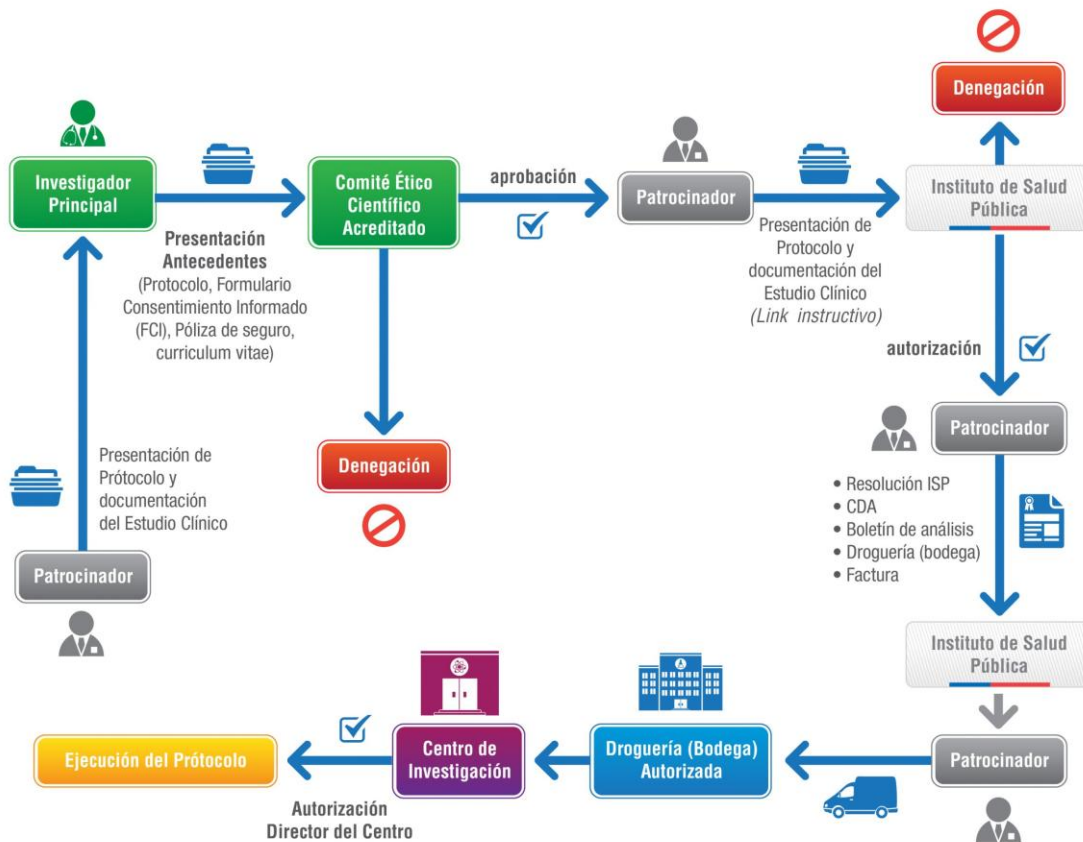




DIAGRAMA DE FLUJO DE ESTUDIOS CLÍNICOS



INNOVACIÓN EN SALUD



La **innovación** es el proceso de generar, desarrollar e implementar ideas nuevas o mejoradas que aporten valor en distintos contextos.

Esto puede implicar la creación de nuevos productos, servicios, procesos, modelos de negocio o formas de pensar que transformen y mejoren la manera en que se hacen las cosas.

La **innovación** no siempre implica la creación de algo completamente nuevo; también puede surgir de la combinación, mejora o aplicación de ideas existentes de una manera novedosa. Es un motor clave del progreso económico, social y tecnológico.

La **innovación en salud** se refiere al desarrollo, implementación y aplicación de ideas, tecnologías, procesos, modelos de atención o prácticas novedosas que mejoran la prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión y calidad de vida de las personas y de la atención, así como la eficiencia y accesibilidad de los sistemas de salud.

- **Enfoque en el paciente:** Busca mejorar los resultados clínicos y la experiencia de los pacientes.
- **Uso de tecnología:** Incluye avances como inteligencia artificial, telemedicina, biotecnología, dispositivos médicos, y registros electrónicos de salud.
- **Nuevos modelos de atención:** Introduce maneras innovadoras de organizar y ofrecer servicios de salud, como la atención domiciliaria, la medicina personalizada y los sistemas de salud comunitaria.
- **Acceso y equidad:** Promueve soluciones que hagan los servicios de salud más accesibles y equitativos.
- **Sostenibilidad:** Busca mejorar la eficiencia y reducir costos, garantizando la viabilidad de los sistemas de salud a largo plazo.



¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN?

La mejora continua y la innovación son conceptos relacionados, pero tienen diferencias clave en su enfoque, alcance y propósito.

Mejora continua: Se basa en ajustes graduales y evolutivos. Está orientada a mantener y optimizar el sistema actual.

Filosofía: "Mejorar lo que ya tenemos."

Innovación: Introduce cambios radicales o transformadores, muchas veces creando algo desde cero o reinventando completamente un proceso.

Filosofía: "Crear algo nuevo o transformar lo existente."

Mejora continua: Es un proceso incremental y constante que busca optimizar o perfeccionar productos, servicios, procesos o sistemas existentes. Se centra en identificar áreas de oportunidad y realizar pequeños cambios de manera continua.

Ejemplo: Reducir el tiempo de espera ajustando horarios de atención.

Innovación: Implica la creación o implementación de algo nuevo o significativamente diferente que genere valor. Su enfoque es disruptivo y busca soluciones originales o cambios radicales.

Ejemplo: Implementar telemedicina para ampliar el acceso a la atención médica.

Mejora continua: Tiene un riesgo bajo porque se enfoca en cambios pequeños y probados. Generalmente, es más fácil de implementar.

Innovación: Implica mayor riesgo y complejidad, ya que muchas veces no hay precedentes claros y puede requerir inversión en investigación y desarrollo.

¿Cuál es el futuro del sector de la salud?, ¿a qué ritmo se mueve?, ¿sabemos que está pasando?

Qué tenemos ahora de innovador **NOW**

Qué va a llegar a corto plazo **NEW**

Un futuro aspiracional **NEXT**

Innovación Disruptiva En Salud

Introducción de nuevas tecnologías o modelos de negocio que **transforman drásticamente** la atención, mejorando la calidad, la eficiencia y la experiencia del paciente.

- Accesibilidad mejorada: Telemedicina
- Eficiencia de costos
- Enfoques de tratamiento personalizados: genómica, medicina de precisión
- Mejores resultados para los pacientes
- Gestión eficiente de datos: interoperabilidad
- Pacientes empoderados
- Monitoreo remoto de enfermedades crónicas
- Procesos administrativos: automatización
- Cultura de la Innovación

Healthcare Innovation



THE PROBLEM

Constructors and isard often of this frontal handles.



IDENTIFICATION

Cust complen ste yong thar p-ication.



INCASOLUTION

Forta le sine a prodes or curpan for connovation.



PROBLEM OF IMPMENTIFICATION

Cinnerec for lica and ion for ducenly for that levitation.



IMPLEMENTATION

Podes iteratetecoma and eyrotation.



ENALLIVATION

Exclations's lee on your tele meathions.



IMFALLIVATION

This grides oned creations and panel.



IMPLEMENTATION

Decle ligan coreed and heat dooley item enagle.



IMPLEMENTMENT

Flust a delacion entipations.



Espacio del problema

Comprensión profunda del problema mediante design thinking y empatía con el usuario focal.



Espacio de la solución

Generación de ideas mediante brainstorming, creación de prototipos y validación con usuarios.



Desarrollo e implementación

Enfoque ágil, iterativo e incremental para implementar la solución tecnológica o no tecnológica.



Evaluación y mejora

Medición continua del desempeño y ajustes necesarios para garantizar la calidad y eficiencia.

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE INNOVACIÓN:



- **Desarrollo e implementación de soluciones:**

La implementación de una solución (tecnológica o no) en el ámbito de la salud desde una perspectiva ágil implica seguir un enfoque iterativo e incremental.

Paso a paso de cómo llevar a cabo esta implementación:

- **Define el objetivo:** identifica claramente el problema o necesidad que se desea abordar con la solución tecnológica. Establece metas y objetivos claros para la implementación.
- **Forma un equipo:** reúne un equipo multidisciplinario que incluya a profesionales de la salud, desarrolladores de software, expertos en usabilidad, entre otros. El equipo debe contar con las habilidades necesarias para llevar a cabo el proyecto.
- **Identifica los requisitos:** trabaja en colaboración con los usuarios finales y con otras partes interesadas para identificar y priorizar los requisitos de la solución tecnológica. Esto implica comprender las necesidades y expectativas de los usuarios y establecer criterios claros para evaluar el éxito de la implementación.

IMPLMENTACIÓN DE UNA PROCESO DE INNOVACIÓN:

- **Planifica iteraciones:** divide el proyecto en iteraciones cortas y manejables, cada una debe tener un conjunto de objetivos específicos y una duración determinada. Establece un plan detallado para cada iteración, incluyendo las tareas a realizar, los plazos y los recursos necesarios.
- **Desarrollo iterativo:** implementa la solución en incrementos funcionales. En cada iteración, el equipo debe trabajar en el desarrollo, prueba y revisión del software (por ejemplo). Prioriza las características más importantes y preocúpate de obtener retroalimentación constante de los usuarios.
- **Evalúa y mejora de forma continua:** realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño de la solución tecnológica. Obtén retroalimentación de los usuarios y realiza los ajustes que sean necesarios. Busca oportunidades para mejorar la calidad, la usabilidad y la eficiencia de la solución.
- **Implementa y despliega tu solución:** una vez que se ha completado el desarrollo de la solución, impleméntala en el entorno de producción. Asegúrate de contar con los recursos necesarios, capacita a los usuarios finales y garantiza una transición suave.
- **Mantenimiento y soporte:** proporciona soporte continuo y realiza tareas de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento de la solución tecnológica. Resuelve problemas y realiza actualizaciones según sea necesario.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA PROCESO DE INNOVACIÓN:





Muchas gracias!

