

## Estrategia de capacitación en tiempos de crisis

### Objetivo:

Adaptar el modelo de gestión por competencias de la Superintendencia de Pensiones frente a un contexto de crisis caracterizado por la pandemia de COVID-19, el teletrabajo y una reducción en el presupuesto para capacitaciones.

### Alcance:

La iniciativa fue dirigida a todas y todos los funcionarios/as de la Superintendencia de Pensiones a nivel nacional (247 funcionarios/as).

### Descripción:

La nueva estrategia de capacitación se sustenta en 3 pilares:

**1.- Desarrollo de un programa de capacitación interna** con el fin de relevar y aprovechar las capacidades de las y los funcionarios, gestionando la transferencia de conocimiento tanto en ámbitos técnicos y específicos para cada área de la institución, como en aspectos transversales. Este programa se aplicó como piloto en la División de Atención y Servicios al Usuario (DASU), y se realizó un diagnóstico de brechas de conocimiento a funcionarios/as, respecto de contenidos específicos de su función y definición de conductas que consideran que agregan valor para una atención de calidad. De la misma forma, se realiza una consulta al equipo donde se indican los temas que consideraban necesarios capacitar.

Al respecto, durante los primeros meses del año 2020 se conformaron dos equipos de trabajo:

- **Equipo de coyuntura y análisis prospectivos**, que tiene como objetivo mantenerse al día e informados de la realidad del país en materia previsional con el fin de poder adelantarse a situaciones que pudiesen impactar en la atención a los usuarios(as), así como también construir y entregar soluciones y respuestas en forma permanente y oportuna.
- **Equipo de diseño y construcción de material metodológico y de capacitación** que tiene como objetivo rescatar los conocimientos propios y las capacidades individuales y creativas de cada uno/a en la tarea de diseñar material que pudiese estar disponibles para todos los integrantes de DASU, para ser utilizado tanto en la transferencia de conocimientos como en su auto capacitación, o como material de apoyo en las charlas externas con la ciudadanía y otras instituciones.



**Contacto:** Gloria Escobar Valdés | [gescobar@spensiones.cl](mailto:gescobar@spensiones.cl)

**Servicio:** Superintendencia de Pensiones.

**Temática:** Capacitación y Formación.

## Estrategia de capacitación en tiempos de crisis

### Descripción (continuación):

Como principales resultados, se realizaron 21 capacitaciones internas, de las cuales 11 están en el Programa de Capacitación Interna para fortalecer el área de atención de usuarios(as), sumando un total 201 participantes. Algunas temáticas fueron: crianza protegida, normativa del retiro de 10% de fondos de las AFP, etc.

Se ejecutaron 88 charlas externas con 2884 participantes y se realizaron charlas a usuarias y usuarios de América del Norte, Europa y Asia Pacífico, con un total de 322 participantes, y en materia de capacitaciones internas de nivel transversal se realizaron 11 actividades, que registraron un total de 462 participantes, en cuatro grandes ámbitos: a) fortalecimiento de la probidad funcionaria; b) fortalecimiento de la gestión interna; c) fortalecimiento del autocuidado; d) desarrollo de las competencias en tiempos de crisis.

**2.- Búsqueda activa de actividades/talleres de bajo costo o gratuitos:** Se asignaron 2 funcionarias de la Unidad de Desarrollo Organizacional (UDO) para realizar la búsqueda de capacitaciones en diversas materias que permitieran entregar herramientas a funcionarios y funcionarias para darle continuidad a los servicios entregados por la Superintendencia, como actividades en plataformas de e-learning, webinars y clases magistrales dictadas por importantes referentes académicos.

Esto dio como resultado la ejecución de 52 actividades de capacitación sin costo, gestionadas con entidades externas, con una alta participación (465 participantes) en materias como liderazgo en equipos virtuales, equipos de alto desempeño, tecnologías para sobrevivir en la crisis, ciberseguridad, mitigación de riesgos en salud, recomendaciones psicológicas, lavado de activos, presentaciones y reuniones efectivas, etc.

**Contacto:** Gloria Escobar Valdés | [gescobar@spensiones.cl](mailto:gescobar@spensiones.cl)

**Servicio:** Superintendencia de Pensiones.

**Temática:** Capacitación y Formación.

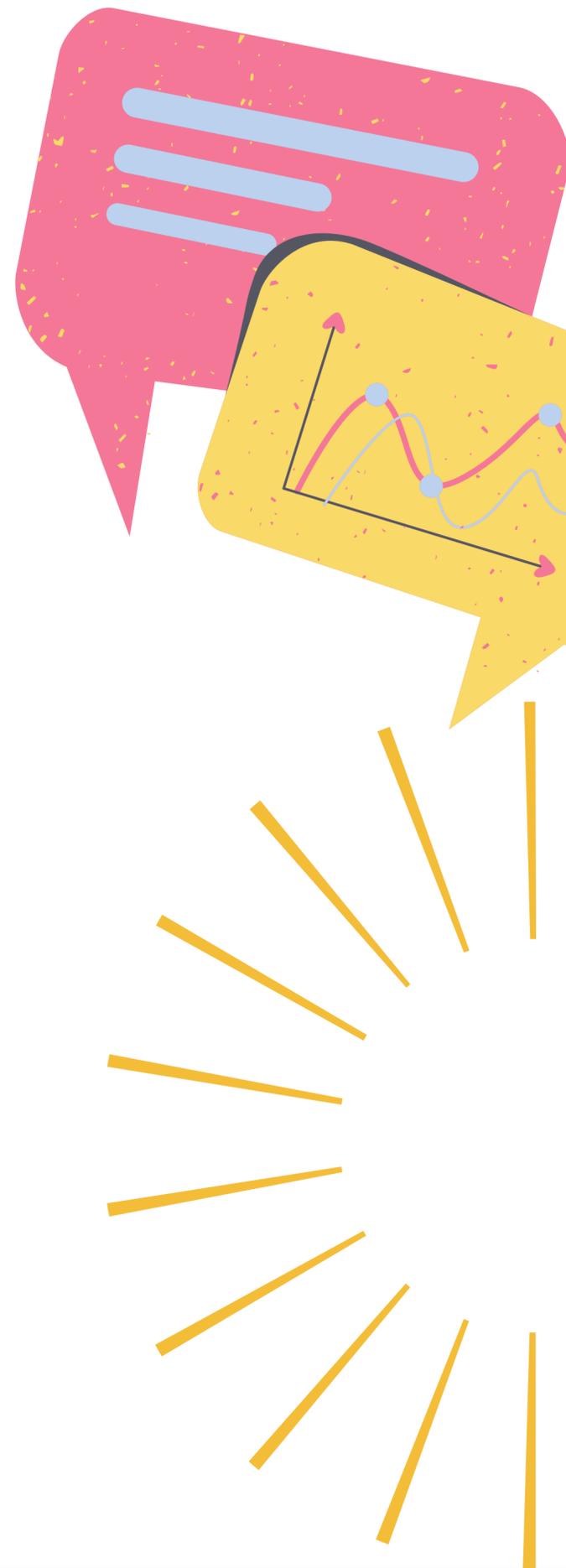
## Estrategia de capacitación en tiempos de crisis

### Descripción (continuación):

**3.- Destinar el presupuesto asignado en capacitaciones de competencias técnicas muy específicas y que no estaban disponibles en la institución.** Para dar un uso eficiente a recursos reducidos se priorizaron capacitaciones alineadas con el objetivo estratégico de supervisar a los regulados, referidas a técnicas de fiscalización.

Se realizaron 13 actividades, con 91 participantes y un total de 556 horas ejecutadas. Entre las actividades ejecutadas están: Diplomado en data science, Diplomado en sociedades comerciales y empresa, curso Técnicas de fiscalización y procedimiento administrativo, curso Habilidades relacionales para líderes, Enfoque de género y políticas públicas.

Las capacitaciones fueron evaluadas por las jefaturas en términos de aplicabilidad en el puesto de trabajo en el marco del Ciclo de Gestión por Competencia. Como resultado un 97% de las jefaturas señaló que los funcionarios/as aplicaron las competencias adquiridas, ratificando el éxito de la iniciativa implementada. Para realizar esta evaluación se desarrolló una aplicación específica en el año 2020, se realiza en la Fase de Planes de Desarrollo Individual durante el proceso de Ciclo de Gestión por Competencia, lo que nos permitió unir los distintos subsistemas de Gestión de Personas. Asimismo, los participantes evaluaron el nivel de satisfacción de las actividades obteniendo resultados entre muy buenas y buenas.



**Contacto:** Gloria Escobar Valdés | [gescobar@spensiones.cl](mailto:gescobar@spensiones.cl)

**Servicio:** Superintendencia de Pensiones.

**Temática:** Capacitación y Formación.