

Programa de Inducción Superintendencia de Salud

Pamela Castillo Pezoa, Jefa Subdepartamento Gestión y Desarrollo de Personas
Mariela Esperguez Maturana, Encargada de Reclutamiento, Selección e Inducción

Agosto 2025

PROGRAMA DE INDUCCIÓN



Objetivo general : Generar un programa de inducción Institucional que permita instruir a los funcionario/a en temas propios de su puesto de trabajo, del funcionamiento interno de la organización, familiarizándolo con el rol de la Superintendencia de Salud en la Protección y Promoción de los derechos en salud, promover el compromiso con la institución y fortalecer la empatía con los usuarios y entre los funcionarios/as de la institución.

Objetivos específicos :

- Informar sobre la Administración del Estado
- Orientar sobre valores, normas y cultura organizacional
- Presentar funciones del cargo.
- Favorecer la identificación con la Institución.
- Fortalecimiento de la Empatía (interna y externa)



PRINCIPIOS ORIENTADORES



Inclusión laboral y equidad de género: La institución privilegia la equidad de género y la no discriminación.

Buen trato: Ambientes laborales saludables.

Calidad en el proceso: Proceso adecuado que facilite la integración de los y las nuevas personas funcionarias.

Pertinencia: Actividades que entreguen las herramientas necesarias para la pronta integración de la persona funcionaria.

Oportunidad: Dentro de los 30 días hábiles del ingreso.

ALCANCE



Planta y Contrata: Participa en todas las actividades preparadas en el programa.

Personal a Honorarios: Participa en actividades interna como reuniones con los encargados de cada materia e inducción específica en el puesto de trabajo con acompañamiento de tutor/a.

Alumnos/as en prácticas: Participa en reuniones generales con los encargados de las materias de Equidad de Género, Seguridad de la Información, Sistemas de Integridad y Planificación Estratégica.

Reincorporación tras ausencias prolongadas: Participa de actividades con el objetivo de retomar su puesto de trabajo, acompañada de un tutor/a pero el periodo de un mes.

RESPONSABLES



Superintendente/a: Respaldar el proceso y asignar recursos.

Gestión de Personas: Planificar e implementar el proceso.

Unidades que participan en la inducción: Se encargan de entregar información general de temática de interés institucional.

Jefatura directa: Liderar inducción específica y asignación de tutor.

Tutor: Acompañar e instruir al nuevo funcionario/a.

Funcionarios/as: Participación activa y completar todas las etapas del programa.

ETAPAS

- ✓ **Planificación**
- ✓ **Ejecución**
- ✓ **Inducción inmersiva en sucursal**
- ✓ **Evaluación y seguimiento**

ETAPA I Planificación

Solicitud y llenado de formulario de contratación (RyS - contratación directa).

Contacto con el/la nueva/o persona que se incorpora a la institución.

Habilitar puesto de trabajo y sistemas informáticos.

Asignación de tutor/a y plan de inducción específico del cargo (solicitado a la unidad desempeño)

Solicitud Cambio de Puesto

Tipo:	Puesto Trabajo
Actividad:	Habilitación Puesto Trabajo
Puesto de Trabajo de:	Nombre Asignado
Centro Destino:	Código Centro de Costo Destino
	Nombre Centro de Costo Destino
Detalle:	
Archivo:	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
	Cargar Archivo

Texto Observación:

Agregar Observación

Archivo:

Seleccionar

Guardar

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

ANEXO 1: FORMULARIO DE CONTRATACIÓN Y HABILITACIÓN PUESTO DE TRABAJO (formulario inserto en el sistema @P habilitación puesto de trabajo)

NOMBRE FUNCIONARIA/O	
UNIDAD DEPENDENCIA	
ESCALAFÓN	
GRADO	
CALIDAD CONTRACTUAL	
FECHA INICIO CONTRATACIÓN	
FUNCIONES A DESARROLLAR	
DISCAPACIDAD	
LUGAR FÍSICO DONDE SE DESEMPEÑARÁ	
NECESITA AJUSTES NECESARIOS	
SISTEMAS INFORMÁTICOS NECESARIOS SEGÚN PEREFILEL DEL CARGO	
1. Sistema de documentación	
2. Sistema de Fiscalización	
3. Sistema de recepción de documentos IP	
4. Sistema de recepción de documentos IF	
5. Sistema de documentación Fiscalía	
6. Sistema de Gestión de Personas	
7. Otros sistemas detallar:	

En la etapa de planificación se desarrolla un trabajo en equipo de distintas áreas, dentro del Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas, así también con otras como Tecnología de la información, Servicios Generales y las áreas donde se incorpora el nuevo funcionario.

ETAPA I

Planificación

Rol de Tutor/a : lo desempeña un/a coordinador/a, un par con mayor experiencia o bien la misma jefatura, quien se encargará de acompañarlo/a al menos **6 meses**, tiempo suficiente para la fidelización y adaptación de quien ingresa.

- ✓ Para quienes se reincorporan después de una ausencia prolongada mayor a 6 meses también se asigna un tutor/a, quien los acompaña el primer **1 mes** de su ingreso.
- ✓ Durante este tiempo se encarga de enseñar las tareas que debe desempeñar.
- ✓ Es una guía ante dudas que puedan surgir en el transcurso del proceso de adaptación.
- ✓ Se encarga de entregar feedback a la jefatura respecto al desempeño en el proceso de adaptación al puesto de trabajo y cultura organizacional.
- ✓ Como política interna todos los ingresos a contrata su incorporación es de 6 meses (periodo de evaluación).



ETAPA II Ejecución

Bienvenida Institucional: Lo recibe la jefatura del Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas - enrolamiento de huella para marcaje)
Se envía correo con saludo del Superintendente y además se agenda la fecha de las actividades de inducción general.

Programa de inducción general: se realiza a través de TEAMS u otra plataforma, si solo tenemos un ingreso en el mes se realiza presencial para el personal de Santiago.

- ✓ Las materias sobre Tecnología de la información y Gestión de Personas, se entregan en forma individual, (primer día)
- ✓ Durante los siguientes días (dentro del mes) se realizan las reuniones con las siguientes unidades y comités:
 - Unidad de Planificación Estratégica, Innovación y Control de Gestión
 - Misión, objetivos y estructura institucional
 - Seguridad de la Información
 - Encargado de reportar delitos a la unidad de análisis financiero
 - Servicio de Bienestar
 - Mesa de buen trato
 - Comité de Género
 - Comité Paritario de Higiene y Seguridad
 - Sistema de Integridad

Reunión con jefatura directa y equipo de trabajo: un integrante de Gestión de Personas acompaña a la personas que ingresa a la unidad de desempeño, lo presenta a la jefatura directa y el/la tutor/a designada/o.



ETAPA II Ejecución

Capacitaciones en otros campus de estudios: durante el primer semestre deberán completar cursos en el campus del Servicio Civil y CEA de la Contraloría General de la República. Según el perfil deberán realizar los siguientes cursos

- Sistema de integridad
- Equidad de Género
- Prevención VALS
- Estatuto administrativo

Para cargos de jefatura adicionalmente curso de liderazgo

“La inscripción y monitoreo de la realización de estos cursos los realiza el área de capacitación institucional”

Inducción para cargos de Jefatura

Cursos de capacitación de: Liderazgo, Buen trato, Perspectiva de género (en Campus Servicio Civil)

Inducción para reingresos

Enfoque en reintegración, metas del área, acompañamiento por tutor/a



ETAPA II Ejecución

Inducción inmersiva:

Dentro de los primeros 3 meses desde el ingreso, se invita a todas las personas con desempeño en Santiago a participar en una actividad en el área de atención de personas.

La coordinación de esta actividad se realiza junto con la jefatura del área de desempeño, con el objetivo de que el participante perciba la importancia de mantener contacto directo con la ciudadanía que requiere nuestros servicios y comprender cómo su trabajo individual influye en la resolución de las problemáticas que presentan los usuarios. La actividad contempla una jornada completa en el área de atención de personas, siguiendo la ruta del viajero.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

ANEXO 1

FORMULARIO ENCUESTA PREVIA A LA ACTIVIDAD ONLINE
(Se envía junto al correo con la invitación)

Evalúa en tres minutos tus expectativas el Proyecto de Inducción Inmersiva

1. Sexo

- Hombre
- Mujer
- Intersex
- Prefiero no responder

2. Rango de edad en la que te encuentras

- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a 59 años



¡Buen día!

En nombre del Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas y la Unidad de Atención de Personas, te damos una cálida bienvenida a la Inducción Inmersiva, actividad centrada en la empatía y satisfacción de la ciudadanía.

Agradecemos tu participación en esta actividad, la cual está diseñada para conectar con la realidad de usuarios/as y fortalecer el rol público que debe primar en nosotros como funcionarios/as públicos con valores como la empatía, integridad y eficacia.

La inducción se llevará a cabo el día **jueves 10 de julio, entre las 9:00 y 17:00 horas**. Te solicitamos **llegar a las 8:45 hrs** a la oficina del Jefe de la Unidad de Atención (primer piso, ingresando por el costado de los ascensores), donde Johanna Pozo y Mariela Esperguez te darán la bienvenida.

Recuerda llevar tu credencial, evitar el uso del celular y no intervenir durante la atención de tu Ejecutivo/a tutor/a.

IMPORTANTE

Antes del día de tu inducción, solicitamos que completes la encuesta previa y, al finalizar tu día, deberás completar la encuesta de satisfacción. Ambos links adjuntos en este correo.

Si tienes preguntas o necesitas más información, no dudes en contactarnos.

¡Te esperamos con entusiasmo!

Cordialmente,
Mariela Esperguez

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

ANEXO 2

FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ONLINE

Evalúa en cinco minutos tu experiencia en el Proyecto de Inducción Inmersiva

1. Sexo

- Hombre
- Mujer
- Intersex
- Prefiero no responder

2. Rango de edad en la que te encuentras

- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a 59 años

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

ANEXO 3

PROTOCOLO INDUCCIÓN INMERSIVA

DÍA DE LA ACTIVIDAD INDUCCIÓN INMERSIVA

1. Bienvenida: El día de la inducción inmersiva la persona se presentará en el Área de Atención de Usuarios/as, lo recibirá la Dupla Coordinadora junto a las jefaturas de las Áreas de Atención de Personas y Participación Ciudadana y de Gestión y Desarrollo de Personas.

2. Dupla Coordinadora presentará a el/la Ejecutivo/a de atención quien acompañará en la tarea de la jornada y al equipo de la misma área.

3. Personal del Área de Comunicaciones registrarán la jornada para posterior difusión.

4. ¿Quiénes?

- Primera actividad capacitación respecto a:
 - Lugar donde se ubicará la persona en atención de usuarios durante la actividad.
 - Se mostrará el módulo de anfitrión, correspondiente a la primera atención de las y los usuarios/as del sistema.
 - Sistemas informáticos asociados a la atención de usuarios.
 - Designación de tareas a realizar ese día tales como, completar formulario de reclamo, incorporar al usuario al sistema, entre otras tareas.
 - Horario de almuerzo
 - Tareas a realizar una vez que se cierra la atención de personas.
 - Término de jornada laboral.

5. Observación en el módulo de atención, junto al ejecutivo/a designado para acompañar durante la inducción.

6. Break con el/la tutor

7. Continuación observación modulo atención.

8. Horario almuerzo.

9. Actividad posterior al cierre de atención de usuarios y usuarias, realizar tareas administrativas y observación de responder consultas en la página web institucional y/o atención telefónica. (según el perfil de quien participe en la actividad podrá responder algunas consultas con el apoyo del ejecutivo o ejecutiva de atención).

10. Al término jornada laboral se enviará la Encuesta de Satisfacción para conocer la percepción de la experiencia.

ETAPA II

Ejecución Inducción Inmersiva en sucursal La Ruta del Viajero

REUNIÓN BIENVENIDA	PRESENTACIÓN CON EJECUTIVO CANAL WEB	PRESENTACIÓN CON EJECUTIVO CANAL ESCRITO	PRESENTACIÓN CON ANFITRIÓN/A	PRESENTACIÓN CON TUTOR/A DE ATENCIÓN PRESENCIAL	REUNIÓN DE CIERRE
<p>Se realiza una reunión con la jefatura de la Unidad de Atención de Personas, la dupla que recibe a cada funcionario/a y el/la tutor/a de atención presencial. En esta instancia, se explica el objetivo de la experiencia, se recogen las expectativas que tienen respecto de la actividad y se detalla el itinerario del día.</p> <p>Se hace hincapié en que el objetivo no es supervisar ni evaluar el desempeño, sino observar y escuchar activamente. Se enfatiza que, desde su respectivo rol, cada funcionario/a puede aportar significativamente al proceso de atención de las personas.</p>	<p>El/la funcionario/a es acompañado/a por la dupla al espacio de trabajo del ejecutivo, donde se le muestran las distintas plataformas de atención ciudadana que utiliza, las derivaciones que realiza y el procedimiento que sigue para llevarlas a cabo. Respecto a las consultas se muestran ejemplos de ellas y cómo es la forma de respuesta.</p>	<p>El/la funcionario/a es acompañado/a por la dupla al espacio de trabajo del ejecutivo, quien presenta la plataforma utilizada para este tipo de consultas, la forma de respuesta y cómo se registran.</p>	<p>El/la funcionario/a es acompañado/a por la dupla al espacio de trabajo del/de la anfitrión/a, donde se le explica el procedimiento para derivar a los/as ejecutivos/as de los módulos de atención, así como la forma de entregar orientación cuando la solicitud no corresponde a las competencias del servicio. Además, se le muestra cómo se utiliza el tótem de atención.</p>	<p>El/la funcionario/a es acompañado/a por la dupla al espacio de trabajo de su tutor/a de atención presencial, donde se le muestra la plataforma de atención ciudadana que se utiliza, así como el sistema de llamado de personas al módulo. En este espacio, el/la funcionario/a debe observar con escucha activa la atención que se realiza.</p>	<p>Se realiza una reunión de evaluación en la que se consulta al/a la funcionario/a participante cómo se sintió, cómo evalúa la experiencia vivida y de qué manera, desde su rol, cree que puede aportar a los procesos de atención en el futuro.</p> <p>Finalmente, se entrega a cada participante un distintivo como símbolo de su participación en la experiencia.</p>
8:45 a 9:00	9:00 a 9:30	9:30 a 10:00	10:00 a 10:30	11:30 a 14:00	15:30 a 16:00

ETAPA III

Evaluación programa de inducción

Cuestionario con información del plan general

Encuesta de satisfacción plan de inducción

Encuesta de satisfacción inducción inmersiva

1, INDICADOR INDUCCIÓN GENERAL:
Número de personas que participaron del plan de inducción

Número de personas que ingresaron a la institución en el año t.

Meta: 100%
Medio de verificación cuestionario respondido.

2. INDICADOR INDUCCIÓN INMERSIVA:
% de personas que participaron de la inducción inmersiva

Número de personas que ingresaron a la Institución año t.

Meta: 10%
Medio de verificación encuesta de satisfacción respondida

Revisión: Cuestionario Proceso de Inducción Personal a Contrata

Contactos Preguntas

Encuestado: 2 Anónimo

37:23 Tiempo para completar

88% Puntuación

1. Nombre y cargo Puntuación / 0 pts

Alicia Troncoso Ávila

2. Género Puntuación / 0 pts

Masculino

Femenino

No informa

Correcto 0 / 0 pts
Calificada de forma automática

3. El Ministro de Salud es la jefatura directa del Superintendente de Salud

Verdadero

Falso

Cuestionario Proceso de Inducción Personal 2024

El test durará aproximadamente 13 minutos en completarse

Su retroalimentación es muy importante para el mejoramiento continuo del programa de inducción, dispuesto en la Superintendencia de Salud para todas las personas que ingresan a la institución. Los invitamos a responder el siguiente test.

Para responder el cuestionario se sugiere revisar las presentaciones de cada tematica presentada en las reuniones del Programa de Inducción.

1. Nombre y cargo

Escriba su respuesta

2. Género

Masculino

Femenino

No informa

3. El Ministro de Salud es la jefatura directa del Superintendente de Salud

Verdadero

Superintendencia de Salud
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Encuesta de Satisfacción programa de Inducción de personal

En términos generales señale el nivel de satisfacción del procedimiento de inducción recibido a su ingreso a la Institución en los siguientes aspectos, califique con nota de 1 a 7, donde 1 es el nivel más bajo de satisfacción y 7 el más alto

BIENVENIDA	1	2	3	4	5	6	7
Recepción y bienvenida							7
Presentación del equipo de trabajo							7
Presentación del tutor							7
INFORMACIÓN TRANSVERSAL							
Información Planificación Estratégica y Seguridad de la Información					5		
Información Derechos y Deberes del Funcionario en relación a las Materias de Gestión y Desarrollo de Personas (permisos)						6	
Información de Comité Paritario. (materias de higiene y seguridad, comité de emergencia, enfermedades profesionales, etc)				4			
Información del Servicio de Bienestar (seguro de Salud, beneficios) solo si corresponde							7
Información de Asociación de Funcionarios (solo si corresponde)							
INFORMACIÓN ESPECÍFICA							
Funciones del cargo							7
Estructura de la Unidad							7
Apoyo del tutor en el proceso de aprendizaje							7

ENCUESTA SATISFACCIÓN PROYECTO INDUCCIÓN INMERSIVA

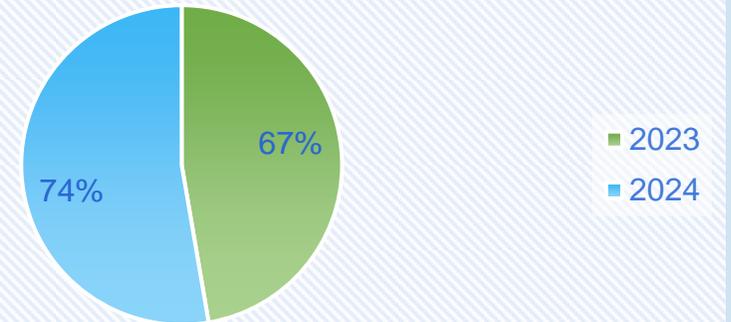
6 ago 2025

Evalúa muy brevemente tu experiencia en el proyecto de Inducción Inmersiva

APROBACIÓN MATERIAS DE INDUCCIÓN



% APROBACIÓN INDUCCIÓN GENERAL



De acuerdo a lo que señala el gráfico hay un avance general en la mayoría de las materias abordadas en el programa de inducción general, por tanto, un mayor aprendizaje de las personas que participan en esta actividad.

Este indicador refleja el desempeño de todas las personas ingresan independiente de su calidad contractual



felicitaciones mejora conocimiento sistemas informáticos

Diversos temas normativos **ATU labor público personas** gestión
buena impresión mayor empatía atención presencia **La Experiencia usuarios/as**
principio distintos sistemas



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD