

Gestión Capacitación Metodología de Gestión y Evaluación Transferencia

12 de Junio 2019

Servicio Civil



www.serviciocivil.cl

Temario:

- Criterios para seleccionar una actividad.
- DNC en relación al modelo.
- Proceso de Evaluación: Instrumentos y productos a obtener.
- Hitos a considerar para año 2019.

Objetivos de la Presentación:

- *Reforzar las fases e instrumentos del modelo de gestión y evaluación de capacitación para la implementación en actividades seleccionadas por Servicios de Salud.*
- *Identificar los hitos asociados a este proceso de implementación, desde la aplicación de las fases asociadas a la reportabilidad de los resultados obtenidos.*



Criterios para la Selección de Actividades

Criterios para Selección de Actividad/es:

El Art. 10 de la Resolución N°2 correspondiente al segundo grupo de Normas de Aplicación General, establece que los servicios públicos deberán aplicar metodologías de evaluación de actividades formación y capacitación, de acuerdo a las orientaciones que emita el Servicio Civil y usar los resultados de esas mediciones para fundar decisiones de gestión que permitan optimizar la gestión.



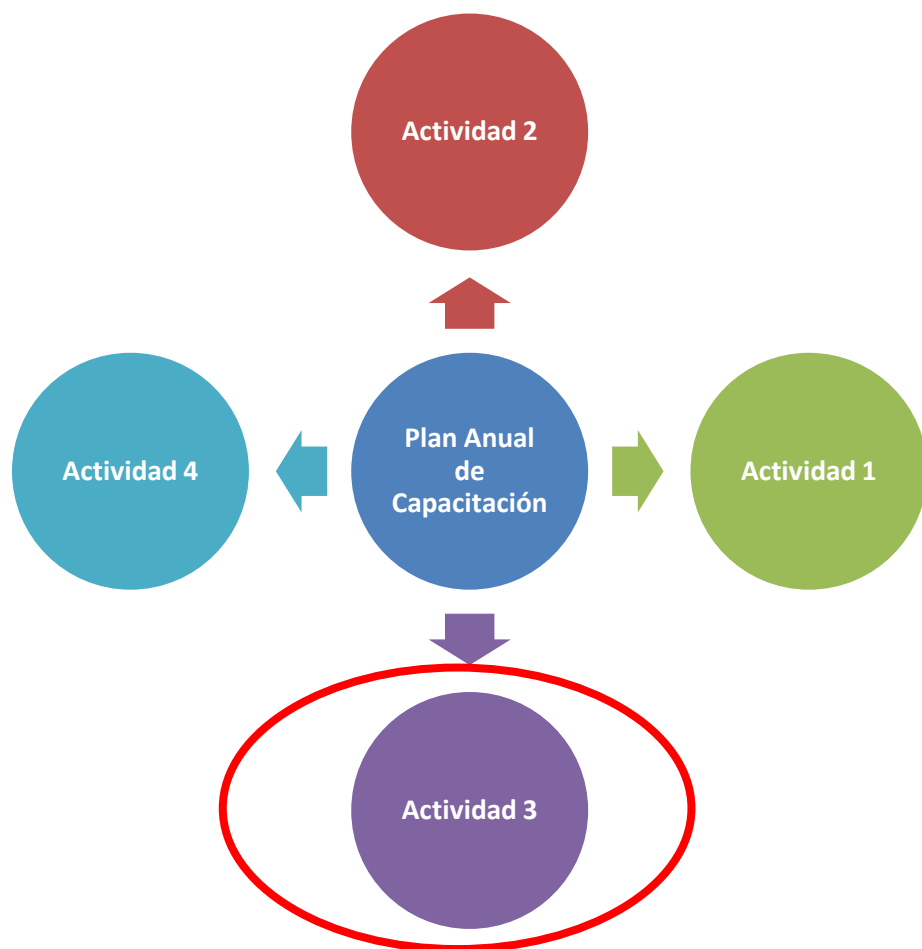
Instrumentos de Gestión Capacitación:

Oferta de Valor del Modelo:

- Conocer en detalle los procesos, productos, interacciones, etc. de los distintos procesos que ocurren en la organización.
- Hacer participe activo del proceso a responsables de procesos, jefaturas y funcionarios.
- Puede proporcionar resultados que pueden agregar valor a gestión de las personas, medio ambiente y capacitación.
- Capacitación puede ejercer una función consultora al entregar evidencias de una gestión detallada y que permita generar recomendaciones más allá de su ámbito.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Detección de Necesidades Focalizada:



Modelo Gestión y Evaluación Capacitación:

El modelo de Gestión de la Capacitación viene a **profundizar** las distintas fases del modelo clásico, con énfasis en la DNC y la evaluación de la capacitación:

- Mejora del Desempeño de funcionarios a través del capacitación focalizada y de calidad.
- Contribuir a mejorar la calidad y eficacia de las acciones de capacitación.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Fase Inicial:

Identificar la/s actividad/es de capacitación del plan o programa de la institución a la que se someterán todas las fases e instrumentos del modelo.

Criterios Estratégicos de Selección de una Actividad:

- ✓ Aquellas que involucren una inversión significativa para el servicio.
- ✓ Aquellas que tienen un carácter estratégico para la institución.
- ✓ Aquellas actividades que estén orientadas a fortalecer competencias técnicas por sobre las conductuales. Sin embargo, la metodología es aplicable para cualquier brecha de desempeño.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Fase Inicial:

Identificar la/s actividad/es de capacitación del plan o programa de la institución a la que se someterán todas las fases e instrumentos del modelo.

Criterios Operativos de Selección de una Actividad:

- ✓ Aquellas posean una duración igual o superior a 12 horas (profundización de contenidos).
- ✓ Aquellas que contemplen una cantidad razonable de participantes para evaluar (no menos de 7 ni más de 25 participantes).

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Fase Inicial:

Identificar la/s actividad/es de capacitación del plan o programa de la institución a la que se someterán todas las fases e instrumentos del modelo.

Criterios Operativos de Selección de una Actividad:

- ✓ Aquellas actividades que contemplen la realización de evaluación de reacción y aprendizaje (ciclo concatenado).
- ✓ Número: no superior a 2 o 3 actividades del PAC (Gradualidad implementación)
- ✓ Ejecución: No más allá de Agosto de cada año (primer-segundo trimestre)



DNC en relación al Modelo

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Una vez identificadas las actividades que serán sometidas al proceso, corresponde profundizar y acotar la detección de necesidades de capacitación, a través de los instrumentos que se definen para ese fin.

Actividad Seleccionada

Indagación Contraparte:
Ficha Resumen DNC

Recopilación de Información
Complementaria (Contexto)

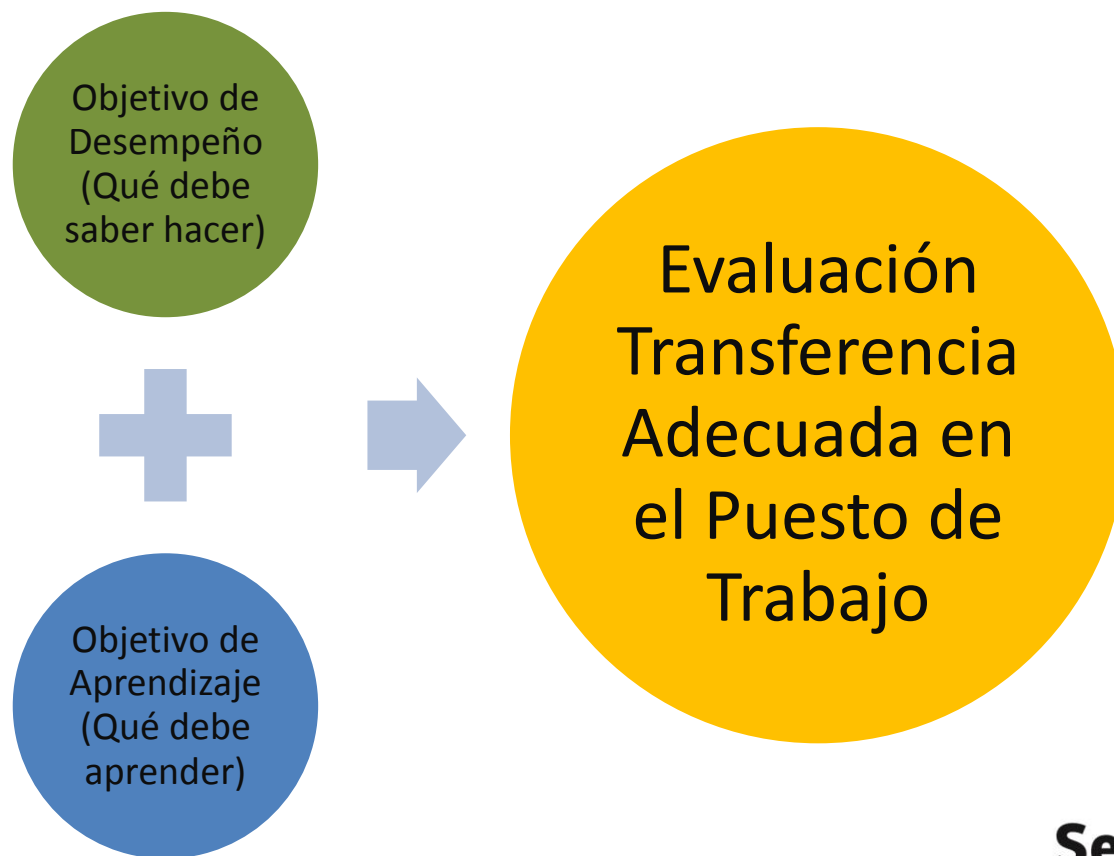
Instrumentos de Gestión Capacitación:

Aspectos involucrados DNC bajo Metodología:

- Acordar una reunión acotada (no más de 1 hora) con requirente de actividad para aplicación de pauta de entrevista.
- Indagar con otros actores relevantes (sólo en la medida que se desee obtener información complementaria o de otros actores que se vean afectados por la actividad de capacitación o algún proceso asociado relevante).
- Conocimiento del contexto organización (a quienes, como, cuándo y donde se entregará la actividad).
- Sistematizar la información en una ficha resumen de DNC que establezca necesidades de realizar la actividad, desempeño esperados, grupo objetivo, etc.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Principales Insumos/Productos del Proceso (Definición correcta):



Instrumentos de Gestión Capacitación:

Tips del proceso DNC bajo la Metodología:

- A pesar que la actividad puede abarcar múltiples necesidades, siempre debería existir un problema base o crítico a resolver.
- Si no cuenta con claridad para la formulación del Objetivo de Desempeño a obtener, una buena alternativa es que sea formulado en base a la respuesta a la brecha detectada o desafío a cumplir.
- El Objetivo de Desempeño es lo que se espera que la persona haga en el puesto de trabajo. Lo que se mide son las conductas que ponen en operación ese objetivo. (no – de 3 ni + de 6).
- Si la actividad posee múltiples perfiles que requieren OD específicos, pueden definir OD más generales que no impliquen una medición tan focalizada, o en su defecto, definir objetivos puntuales por grupo y tomar como referencia una muestra de cada perfil.

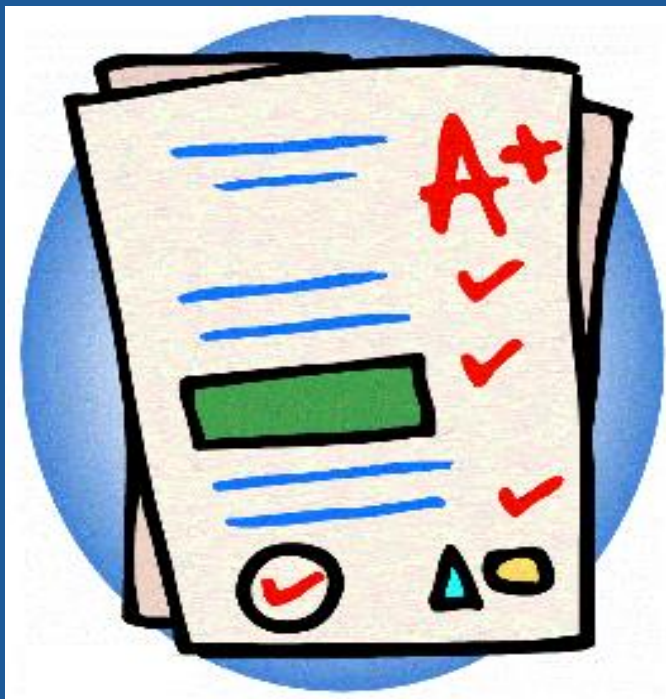
Instrumentos de Gestión Capacitación:

Productos de la DNC bajo la Metodología:

- Ficha Resumen DNC.
- Guion Metodológico.

Este último instrumento, puede ser “externalizado” al proveedor de la actividad, entregando toda la información disponible de la actividad y solicitando que trabaje bajo el formato de la metodología.

Esto debe ser revisado y validado por el Servicio Público que contrata, específicamente, por la unidad interna que solicita la actividad de capacitación en cuestión.



Proceso de Evaluación: Instrumentos y Productos a Obtener.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Consideraciones en la planificación de evaluación de transferencia:



Tipo de Instrumento

- Cuestionario, Muestra de Trabajo, Observación del Desempeño y Grupo Focal
- El Instrumento a utilizar debe responder a si hay transferencia y las causas del resultado obtenido

Quien Responde

- Jefatura o Experto Técnico
- La auto evaluación puede ser una herramienta complementaria, pero no única.

Cuando Responde

- De 2 a 6 meses como tiempo ideal.
- Sin embargo, ese tiempo se puede reducir si la conducta requiere aplicación inmediata

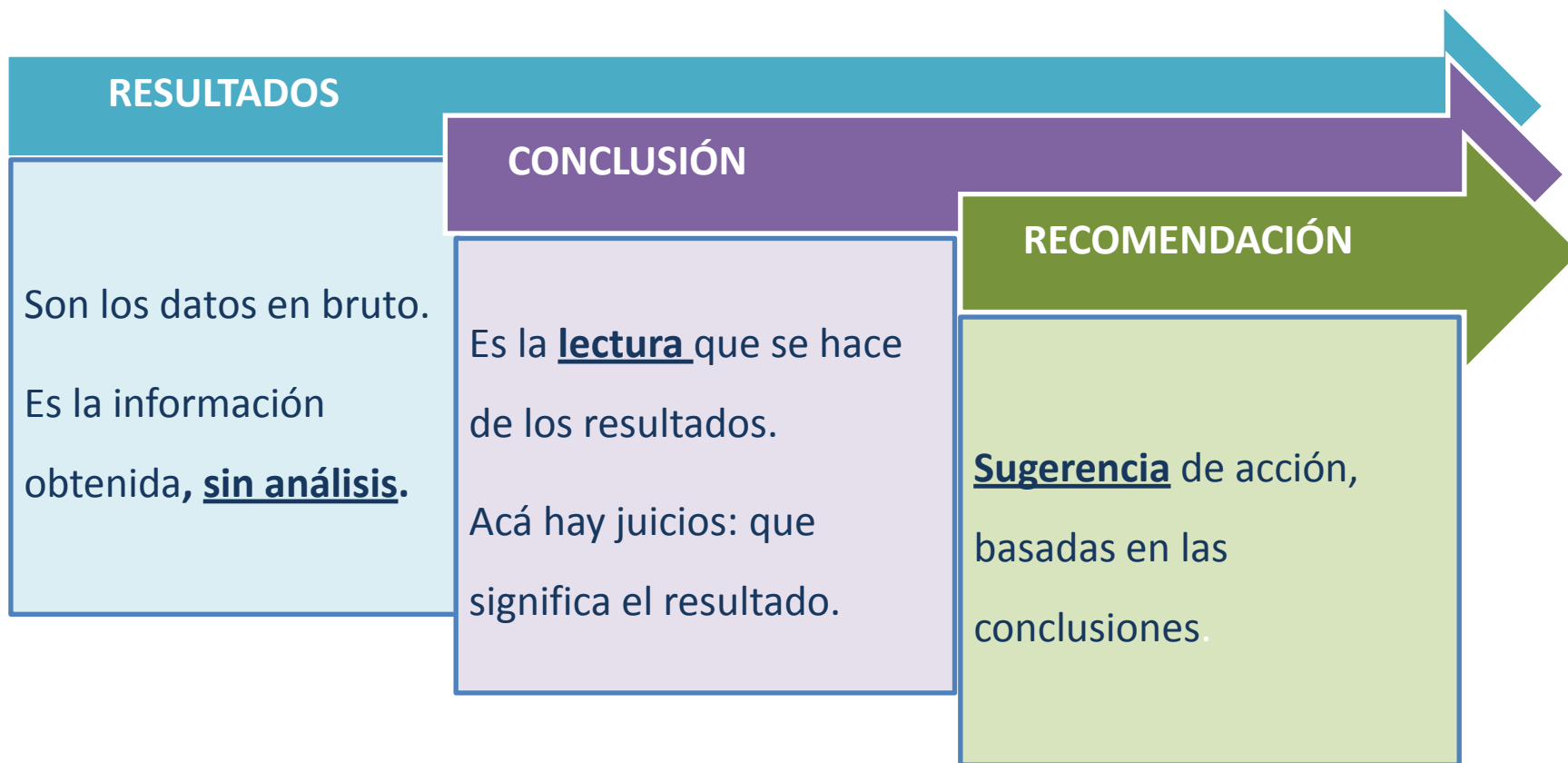
Instrumentos de Gestión Capacitación:

Tipo de Instrumentos a Utilizar:



Instrumentos de Gestión Capacitación:

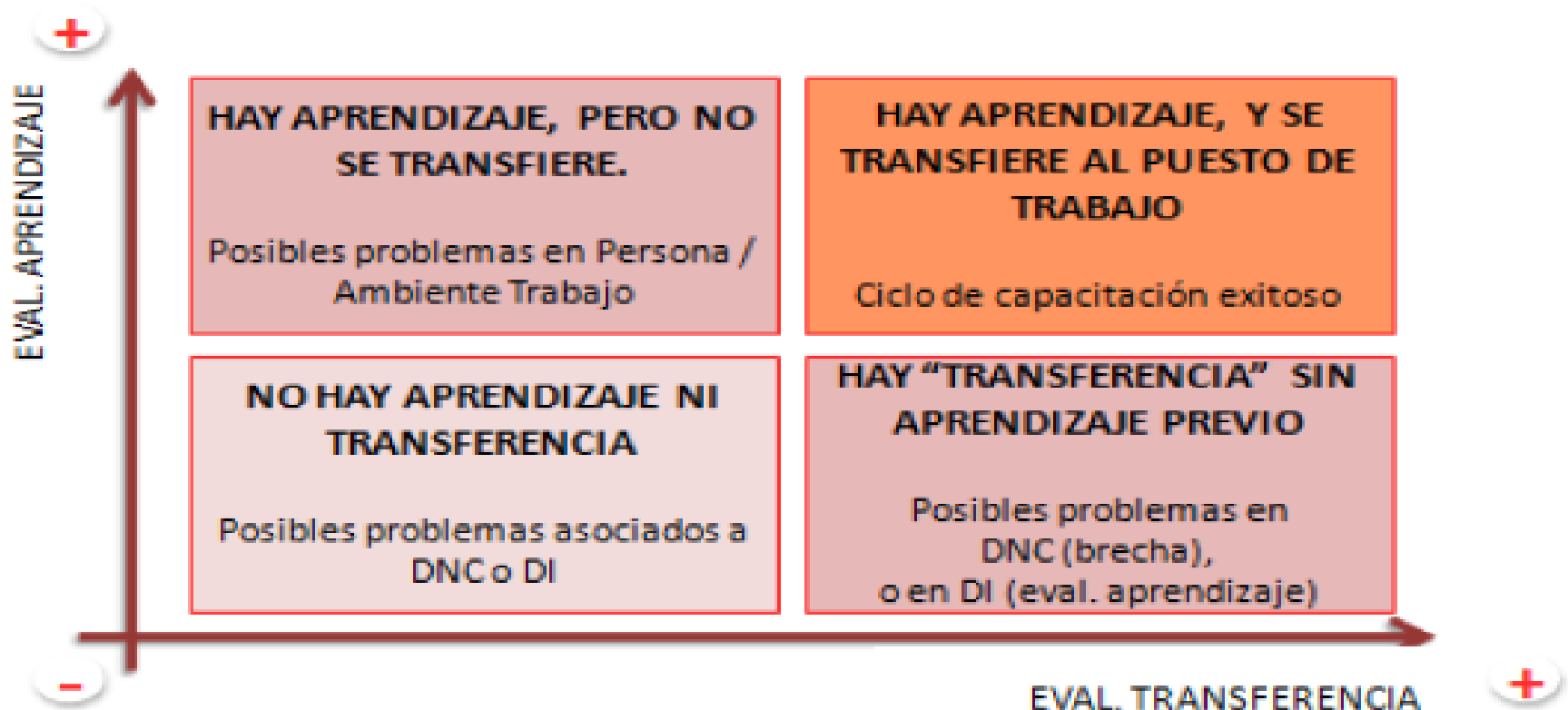
Productos del Proceso de Evaluación y Análisis:



Instrumentos de Gestión Capacitación:

Cruce de Resultados para Elaborar Conclusiones:

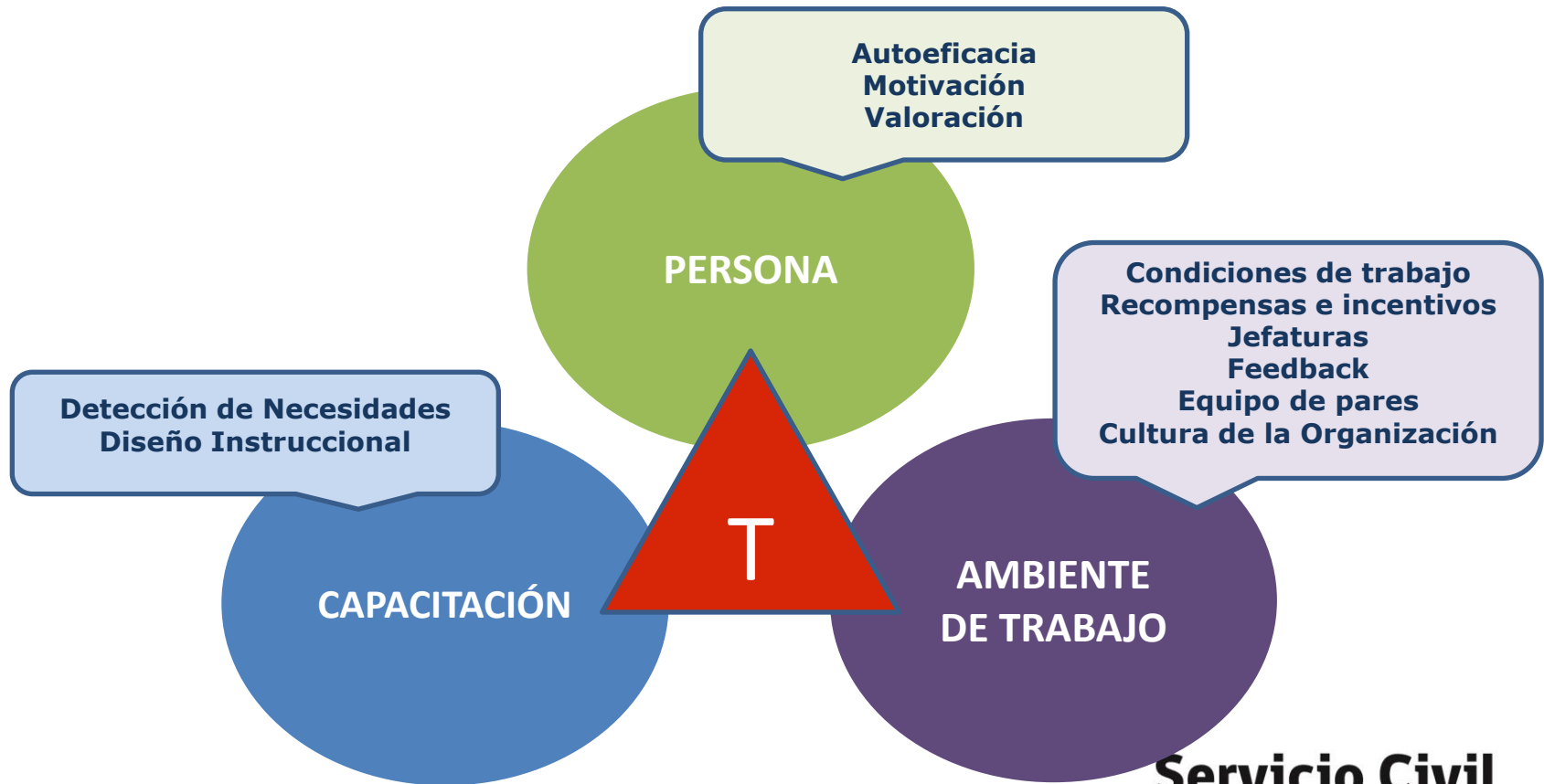
Factor Critico de Proceso: Generar Conclusiones y Recomendaciones de Mejora



Instrumentos de Gestión Capacitación:

Sistema de Fuerzas:

Focos Temático para generar recomendaciones



Instrumentos de Gestión Capacitación:

Tips del proceso Evaluación bajo la Metodología:

- En caso de actividades con una gran cantidad de participantes, se podría tomar una muestra representativa (50% o +) de participantes para proyectar un resultado de transferencia.
- Proyectar el apoyo de sistemas informáticos (Ej. SISPUBLI, encuesta fácil, etc.) que permitan obtener lograr cobertura amplia y sistematización de esas evaluaciones.
- El proceso de evaluación debiese ser realizado entre los meses de octubre y noviembre, para su posterior consolidación de resultados y reportabilidad en diciembre.
- La sistematización y reporte del proceso de debe realizar a través de informe de resultados en SISPUBLI.



Hitos a Considerar Año 2019

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Reportabilidad de Servicios de Salud:

- Planes Anuales de Capacitación.
- Ajustes de Estrategia Trienal (en caso de que corresponda).
- Ejecución y Evaluación de Capacitaciones en Transferencia.
- Informe de Gestión.
- Ejecución de Actividades de Capacitación y Funcionamiento CBC.

Instrumentos de Gestión Capacitación:

Próximos Hitos y Reportes:



Preguntas??

Comentarios???

Servicio Civil

Modernizando la
Gestión del **Estado**

#GobiernodeChile



@ServicioCivilCL

www.serviciocivil.cl