-Provincia de Misiones-

Consejo Federal de Inversiones

Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)

Tercer Informe: Informe Final

Junio de 2010

Responsable: Cdra. Lucrecia Vanni

ECOPOLYS

INDICE

INTRODUCCION……5

A. COMPONENTE E. PRESENTACION DE RESULTADOS ……9

A.1 – ACTIVIDAD 12: REUNIONES DE PRESENTACION DE LOS RESULTADOS CON FUNCIONARIOS DE GOBIERNO…… 10

A.1.1 - PROPUESTA 1: CONFORMACIÓN DE REDES DE TRABAJO……15

A.1.2 - PROPUESTA 2: SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS: INSTRUCTIVOS DE TRABAJO……19

A.1.3 - PROPUESTA 3: PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA EN EL ÁMBITO DEL MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE MISIONES…… ……19

A.1.4 - PROPUESTA 4: IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA ASISTENCIA EN PROGRAMA FESP……27

A.2 – ACTIVIDAD 13: DISEÑO, PUBLICACION Y DIFUSION DE PROCEDIMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD PROVINCIAL EN ARTICULACION CON EL PROGRAMA FESP ……28

A.2.1 GUIA PARA LA ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO DE TRABAJO……29

A.2.2. PRODUCTOS……37

A.2.2.1 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 1: "LOGÍSTICA PARA CONFORMACIÓN DE TRABAJO EN REDES" ……37

A.2.2.2 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 2: "SISTEMA DE CAPACITACIONES EN REDES"…… ……42

A.2.2.3 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 3: "EL TRABAJO EN RED EN EL PROGRAMA FESP"……46

A.2.2.4 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 4: "SISTEMA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE TRABAJO EN REDES EN EL PROGRAMA FESP"……50

A.2.2.5 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 5: "IMPLEMENTACIÓN DE USO DE LA HERRAMIENTA INFORMÁTICA EN EL TRABAJO DE REDES"……..…..53

B. CONCLUSIONES……..…… 56

ANEXOS……..…… 61

ANEXO I - AGENDA DE REUNIÓN DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS PROPUESTA POR LA COORDINACION DEL FESP Y POR ECOPOLYS…… 62

ANEXO II - TRIPTICO DEL FESP – JORNADA PRESENTACIÓN RESULTADOS……67

ANEXO III - MAPA DE ZONAS DE SALUD……..70

ANEXO IV - PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "TRABAJO EN EQUIPO Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES ESTATALES"……..71

ANEXO V. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN ORGANISMOS ESTATALES"……..75

ANEXO VI. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA PARA JEFATURAS/ SUPERVISIÓN/ COORDINACIÓN EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"……79

ANEXO VII. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "MOTIVACIÓN: EL DESAFÍO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"……83

ANEXO VIII. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "DESARROLLO PERSONAL: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE PROGRAMACIÓN **NEUROLINGÜÍSTICA EN LAS RELACIONES LABORALES"……..85**

ANEXO IX. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN: "CURSO DE LIDERAZGO DE EQUIPOS"……87

ANEXO X. MODELO DE JORNADA DE CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN REDES…… 90

ANEXO XI. SOLICITUD DE INSCRIPCION PARA CAPACITACION EN REDES…… 92

ANEXO XII. MODELO DE INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA COMPLETAR (VACÍO)…….....94

ANEXO XIII. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 1. LOGISTICA PARA LA CONFORMACIÓN DE UNA RED DE TRABAJO.…….....98

ANEXO XIV. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 2. SISTEMA DE CAPACITACION EN REDES…… 101

ANEXO XV. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 3. EL TRABAJO EN RED EN EL PROGRAMA FESP…… 103

ANEXO XVI. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 4. SISTEMA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE TRABAJO EN REDES EN EL PROGRAMA FESP…… 106

ANEXO XVII. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 5. IMPLEMENTACION DE USO DE LA HERRAMIENTA INFORMATICA EN EL TRABAJO EN RED…….....108

ANEXO XVIII. UTILIZACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA…….....110

-Provincia de Misiones-

Consejo Federal de Inversiones

Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)

INTRODUCCIÓN

Tercer Informe: Final

Junio de 2010

INTRODUCCION

El presente informe constituye una síntesis de la ejecución del Proyecto "Relevamiento, Diagnostico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programa de Salud Publica", con la respectiva inclusión de los resultados y conclusiones de su implementación.

Inicialmente, la propuesta del Proyecto fue asistir a los Funcionarios y Consultores de la Provincia en el diseño y ejecución de una metodología de relevamiento y preparación de la información específica del Programa FESP para ser presentada a la Unidad Ejecutora Central, soporte de la solicitud de reembolso.

Considerando el núcleo de trabajo del Programa FESP (Funciones Especiales y Salud Pública) y el interés en alcanzar mejores resultados a través de la efectiva comprobación de las actividades acordadas por los organismos internacionales relacionadas con la "Atención Primaria de la salud", situamos el desarrollo de los objetivos específicos del presente Proyecto.

Por tal motivo, nuestros objetivos debieron adecuarse a la visión estratégica del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones, por la preocupación en alcanzar una mejora en la salud pública, fortaleciendo la prevención de enfermedades en la atención primaria.

Entre los objetivos específicos del proyectos, postulamos la formulación de un diagnóstico de la estructura organizacional del sistema de salud provincial, con detección de circuitos y efectores sistémicos, que permita elaborar los programas de trabajo para fortalecimiento institucional del sector.

Otro objetivo fue diseñar una metodología de relevamiento y consolidar los circuitos de información administrativa-contable sanitaria. Por último, fortalecer los

recursos humanos asignados al Programa a partir de la capacitación y asistencia técnica.

Este conjunto de objetivos, fueron diseñados para alcanzar políticas de trabajo que sean integradoras y permitan acortas las diferencias existentes entre los resultados esperados en la formulación del proyecto. Todo el proceso engloba la visión que comparte el Ministerio de Salud de Misiones: mejorar la calidad de vida de los habitantes.

El plan de trabajo diseñado, se basó en la construcción de tres núcleos fundamentales para la formulación de una metodología, que se articularon con tres etapas diferentes en la ejecución del proyecto:

- Relevamiento de información de FESP.
- Análisis y Diagnóstico del FESP.
- Fortalecimiento del FESP.

1. El relevamiento de la información de FESP incluyó la recolección de diferente tipo de información necesaria, para posteriormente efectuar la realización de un diagnóstico situacional sobre los Programas que trabajan con el FESP. Esta etapa se desarrolló durante el primer trimestre del Proyecto. En esa instancia, se definió la metodología de relevamiento a utilizar de acuerdo a los actores involucrados. También se indagó sobre los antecedentes, la normativa vigente y aplicable en el marco del sistema de salud provincial, como de la estructura institucional afectada por el Programa. Una vez elaborado el diseño metodológico para el relevamiento, se inicia el trabajo de campo con la ejecución de la etapa inicial, con la realización de entrevistas con personal clave, y entrevistas semiestructuradas focalizadas con actores de relevancia funcional del sistema.

2. La segunda etapa del proyecto se realiza durante el segundo trimestre, y consistió en dos aspectos principales, por un lado, el “Análisis y diagnóstico del

relevamiento", y por otro, en una instancia de propuesta metodológica previa a desarrollar: "fortalecimiento del FESP".

Se analizaron y diagnosticaron diferentes factores, tales como la calidad de la información relevada, recolección de la información para rendición del sistema, estructura y funcionamiento de los RRHH, normativa vigente, organización y funcionamiento de sistema de rendición administrativo-contable, además de otros aspectos de control para la aplicación del programa.

En la etapa de Diagnóstico, se analizó la descripción de lo relevado y observado en forma independiente. A través de la utilización de métodos de análisis y diseño, se esquematizó la triangulación de datos (es decir, con la combinación de datos cuali y cuantitativos). El estudio fue específico en relación a: la determinación de información por cada item plausible de ser reembolsado, actores involucrados en cada etapa del trabajo de recolección y rendición. (RRHH de los Centros de Salud, de vacunación, hospitales y consultores asignados al Programa del Ministerio de Salud), Análisis de los tiempos de ejecución.

En la etapa de Fortalecimiento de FESP, se elaboran propuestas metodológicas que sirvan como instrumentos organizacionales para mejorar las rendiciones al Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública. También se desarrolla una propuesta de capacitación integrada a los productos a realizar, incluyendo las demandas del relevamiento efectuado, en las necesidades específicamente detectadas. A su vez, se articulan mecanismos de seguimiento (evaluación permanente) y monitoreo (evaluación periódica) que permitan sintetizar la propuesta general en el armado de un esquema de trabajo que permita medir el impacto final de las acciones planteadas.

3. Por último, en la Tercera etapa del proyecto, se presentan los productos y conclusiones de la propuesta metodológica a través del diseño formulado, según el relevamiento, análisis y diagnóstico de las necesidades, para la implementación de procedimientos que permitan fortalecer la organización del sistema de Salud Provincial en articulación con el Programa FESP.

Provincia de Misiones

Consejo Federal de Inversiones

Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)

COMPONENTE E.
Presentación de los Resultados

Tercer Informe: Final

Junio de 2010

A. Presentación de los Resultados.

A.1. ACTIVIDAD 12 del Proyecto: Reuniones de presentación de los resultados con funcionarios del Gobierno

El martes 8 de junio de 2010 se realizó una reunión de trabajo, organizada por la Coordinación del Programa FESP del Ministerio de la Provincia de Misiones, oportunidad en la cual se realizó una Jornada abierta de información para Funcionarios y Responsables de Programas de actividades de Salud Publica. Tanto desde la Coordinación del Programas FESP como de ECOPOLYS, se realizaron esquemas de agenda trabajo para la jornada de presentación de los resultados (**Ver ANEXO I**). Además, se diagramaron modelos trípticos, diseñados especialmente para la Reunión de presentación de los Resultados (**Ver ANEXO II**).

En dichas jornadas se expuso el estado de situación del Programa FESP. La exposición estuvo a cargo de la responsable del programa Cdora. Patricia Otazu, quien en un detallado informe señaló los principales avances de la aplicación del programa desde sus inicios hasta la actualidad.

Entre sus principales observaciones, se destacó la mejora en las rendiciones, las metas obtenidas, las proyecciones para este año, el estado de las rendiciones hasta el primer trimestre de 2010, y cuales fueron los insumos en los cuales se había ejecutado el presupuesto.

Seguidamente de la presentación efectuada por la Cdora. Patricia Otazu, se hicieron presentaciones los Referentes de diferentes programas, donde se analizó la situación actual, el estado de rendiciones hasta la fecha y la información correspondiente a los insumos obtenidos por los programas de la Subsecretaria, entre ellos, estuvieron presentes: Dr. Richard Malan (Sangre Segura), Dra. Patricia Colombaro (TBC), Dr. Jorge Dschutter y Dra. Rosa del Carmen Piragine (APS), Lic.

Ana María Manzione (Prevención de Adicciones), Fca. Lucila Oliva, Lic. Blanca Duarte (Inmunizaciones), Ing. Bettina Petrella (Inmunizaciones).

Las exposiciones que se realizaron fueron sobre las tareas que ejecutan los Referentes de los Programas, presentando un detalle, como se encuentran las rendiciones ante el FESP, además, la planificación próxima, es decir, cuales son las metas fijadas para este año, las proyectadas para el año próximo, y de que formas se podrían mejorar. En ese sentido, destacaron el funcionamiento del Programa FESP y manifestaban su agradecimiento, por la ayuda que habían significado los insumos que pudieron obtener a través de este Programa. En muchos casos, debido a la posibilidad de contar con esos insumos, pudieron cumplir la meta establecida.

A continuación, ECOPOLYS hizo la presentación de los resultados sobre el desarrollo del Proyecto "Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)". Se comentó que para cumplir con el objetivo de Asistir a los Funcionarios en el proceso de rendición, se debían abordar dos objetivos específicos que cumplieran con la satisfacción de esa necesidad, a saber:

- Por un lado, "Formular un diagnóstico de la estructura organizacional del sistema de salud provincial, con detección de circuitos y efectores sistémicos, que permita elaborar los programas de trabajo para fortalecimiento institucional del sector".
- Por el otro lado, elaborar una propuesta metodológica que permita "Diseñar una metodología de relevamiento y consolidar los circuitos de información administrativa-contable sanitaria".

Para dar cumplimiento a esos objetivos, se comentó que el diseño del Proyecto estuvo programado para ejecutarlo en tres etapas principales, cada una vinculada a un eje estratégico para su estudio:

1ra Etapa	2da Etapa	3ra Etapa
Relevamiento de información de FESP	Análisis y Diagnóstico de FESP	Fortalecimiento y Asistencia Técnica: Propuestas

NOTA: En el presente capítulo, además de comentar los temas que se expusieron durante la presentación de los resultados, se complementan y desarrollan los comentarios para especificar los procesos realizados.

En relación a la ***Etapa 1***: "***Relevamiento de información de FESP***" (ver Introducción, donde se detallan las tareas proyectadas y realizadas), el relevamiento fue organizado en una subdivisión de tareas:

Se definió la Metodología de relevamiento de acuerdo a los sectores involucrados en el proceso de estudio. Las técnicas aplicadas para el relevamiento fueron: Análisis de documentación (normativas, legales, reglamentarias, documentación interna), Análisis de registros (Planillas), Entrevistas a informantes clave, Coordinadoras de FESP y Coordinadores de Programas intervinientes, Observación analítica y operativa en campo.

Es decir, el estudio inicial, básicamente consistió en el detalle presentado en el Primer informe de avance del Presente proyecto con la siguiente información:

a. Metodología utilizada.
b. Relevamiento del sistema de la Provincia.
c. Leyes implementadas.
d. División territorial.
e. Divisiones de la Provincia en áreas de Salud y Cantidad de efectores por nivel.
f. Cantidad de efectores por nivel de la Provincia.
g. Organigrama Ministerio de Salud de Misiones.

h. Convenio marco entre Ministerio de Salud de Misiones y MSAL.

j. Responsables de los programas.

En ese sentido, se diseñó el material para utilizar en el proceso de relevamiento:

a. Análisis de la documentación.

b. Análisis de registros.

c. Entrevistas.

d. Observación en terreno.

Se ejecutó el Relevamiento y se realizó una síntesis de los distintos Programas informados (según Primer informe de Avance): Inmunizaciones, Chagas, Dengue, TBC, Sangre Segura, HIV/SIDA, Salud Sexual y procreación responsable, Regulación (Supervisión Farmacia), Prevención de Adicciones, Emergencias y Desastres, Promoción de la Salud, Municipios Saludables.

También en la "Jornada de Presentación de Resultados", se comentó la ***Etapa 2: "Análisis y Diagnóstico de FESP"***.

En esta instancia, se analizó y evaluó la información relevada, orientada a la descripción y comprensión de los principales factores estructurales y funcionales del Programa en su articulación e implementación institucional.

El primer trabajo realizado en conjunto con el FESP, fue la selección de pasantes para reforzar con recursos humanos algunos programas y relevamiento de Datos:

- Selección de pasantes: perfil de estudiantes universitarios.
- Proceso de Selección: entrevistas.

El proceso de selección fue realizado en varias entrevistas. Los alumnos candidatos, tuvieron una primera entrevista con las Coordinadoras del Programa FESP. Una segunda entrevista con miembros del equipo de ECOPOLYS, luego de realizadas las entrevistas, se consensuó con las Coordinadoras, se seleccionaron 10 alumnos.

Con estos 10 alumnos se realizó una Primera jornada de Sensibilización de 3 horas, cuya temática fue la atención primaria, Programa FESP y la enumeración y descripción de todos los programas que tienen rendición con el FESP.

La Segunda Jornada de capacitación, se trabajó con las planillas del FESP, capacitando sobre los requisitos, presentaciones y errores más frecuentes. La duración de la jornada fue de tres horas.

La Tercera jornada de trabajo, se trabajó con las planillas que eran elevadas al FESP, donde habían errores u omisiones para ser detectadas, luego se realizó un trabajo en grupo y la presentación.

Posteriormente, se definió el perfil de los pasantes, se evaluó en conjunto entre el equipo de ECOPOLYS y las Coordinadoras del FESP, los postulantes a realizar el trabajo. Después, se los convocó para realizar la pasantía a 5 estudiantes, cuyos perfiles se ajustaban a la búsqueda iniciada.

Los pasantes seleccionados, fueron incorporados a los programas PAI, Dengue, Sangre, Espacios libres de humo, tramitación administrativa de gastos en el área de Coordinación del Programa FESP

Entre otras de las tareas realizadas en campo por el equipo de ECOPOLYS fueron las entrevistas con los Coordinadores de los Programas o quienes estos designaban, para obtener un diagnóstico de las Fortalezas y Debilidades de los mismos, buscando las concordancias de la misma

En cuanto a los resultados del Diagnóstico de la información relevada, pudimos destacar:

- Necesidad de centralizar, articular y difundir la información.
- Reestructurar algunos procesos de trabajo.
- Optimizar recursos humanos y técnicos.
- Aumentar la capacitación de recursos humanos.
- Integrar los distintos sectores para maximizar los recursos financieros.

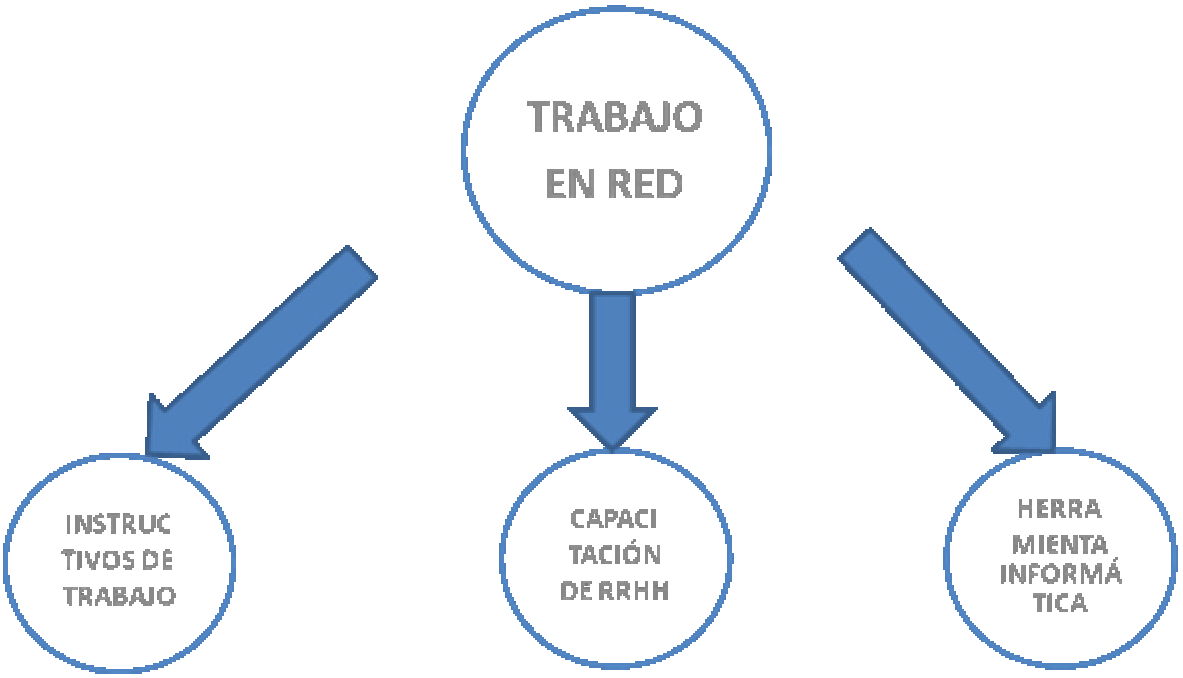
Finalizada la instancia del diagnóstico, se realizaron las propuestas para brindar respuestas a las necesidades planteadas durante la ejecución del proyecto. Esta etapa se llamó: Fortalecimiento del FESP.

Las propuestas a desarrollar, debían partir con el lineamiento básico a los requerimientos y exigencias que establece el FESP. Es decir, que la Propuesta metodológica no puede ser contradictoria, ni opuesta a lo establecido en el sistema de rendición del modelo a nivel nacional.

En tal sentido, con los resultados obtenidos durante todo el relevamiento, las necesidades e incompatibilidades en los procedimientos estudiados, las propuestas principales fueron diseñadas en relación a cuatro ejes a desarrollar:

A.1.1 - Propuesta 1: Conformación de Redes de Trabajo.

Una primera propuesta se basa en la conformación de Redes de trabajo, entre las Coordinaciones de los Programas, para facilitar las actividades de interacción y capacitación del recurso humano en un ámbito organizacional. La propuesta facilitaría el monitoreo de los Programas y el análisis de los resultados alcanzados. Esta sería la principal propuesta metodológica, en la cual articularía el resto de los ejes a desarrollar.



En el informe anterior, definimos detalladamente el significado del trabajo en Red, sus objetivos, y proceso de interacción y su diagrama. Resumiendo los aspectos principales, podemos decir que las "*Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad"*. Pertenecen a un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Trabajar en Red significa trabajar sistemática y metódicamente.

Del relevamiento realizado, surgió el análisis de la dificultad de llegar a toda la Provincia, porque la mayoría de los Programas no cuenta con espacios físicos, como tampoco recursos humanos en otros lugares que no sea la sede central, siendo su política de trabajo en toda la Provincia. De esta problemática surge que la instalación de redes de trabajo de las distintas Coordinaciones facilitaría la implementación de las actividades a realizar y esto llevaría a un mejor rendimiento ante el Programa FESP.

A partir de este análisis, surge el objetivo principal de la propuesta de trabajo en RED: ***llegar a toda la Provincia en un trabajo en conjunto***, liderado desde la Coordinación Central, quienes formarán un sistemas de redes ampliadas en toda la Provincia a través de las Zonas de Salud, dirigido a todos los efectores que se encuentran instalados en los distintos puntos de la misma (**Ver ANEXO III**).

Con esta propuesta, se optimizarían no solamente los recursos humanos, también los recursos financieros. Además, articularía los nexos necesarios para implementar un Sistema de Capacitaciones requeridas por el personal del Ministerio, a través de un plan anual de capacitaciones (incluyendo la temática orientada a la optimización en el armado y ejecución de los Programas del FESP, y la rendición) para quienes estén dentro del circuito, beneficiando de esta forma su desarrollo personal y laboral.

La conformación de la Red, se estructura a partir de dos grupos: primario y secundario. Grupo Primario: integrado por los Coordinadores de Programas (o quien se designe), con un rol de Facilitador en la implementación del mismo. Grupo Secundario: formado por los integrantes del Grupo anterior, con sus equipos de trabajo, donde aplicarán las coordenadas establecidas por el GP (grupo primario).

Conviene recordar, que para la conformación del establecimiento del trabajo en RED, se ha formulado un ***Instructivo de Trabajo específico***, que se desarrolla en el presente Informe, cuya finalidad es simplificar el proceso y facilitar la implementación del mismo. Para generar una RED, se debe fijar un cronograma de actividades: Cada reunión deberá tener su libro de Acta para realizar el seguimiento y evolución del mismo:

- Determinar día y horario de reunión

Esto deberá fijarlo la coordinación de cada grupo acorde a los tiempos de quien los represente y podrá pactarse en cada reunión, nuevos días y fechas.

- Responsable de armado de reunión

  Se designara a un integrante del grupo quien será el responsable de armar la reunión informando y consensuando con todos día, hora y lugar, esta tarea será rotativa y acordada con anticipación.

- Determinar lugar físico de trabajo

  Este puede ser un lugar debe resultar cercano a todos los Programas.

- Identificar los Ítems en comunes que tienen los grupos y como se puede complementar entre sí.

  Cada uno de los miembros integrantes de la Red debe conocer las actividades de su Programa, y las enunciadas a cumplimentar por los demás. De esta manera, se permitirá optimizar el tiempo para la realización de las actividades y los recursos humanos.

- Diseñar el cronograma de trabajo

  Donde se fijen las actividades a realizar en los próximos tres meses (objetivo de mínima), tratando de poder cubrir toda la provincia

- Modalidad de intervención

  Definir cuál es la política de la red para lleva a cabo en la provincia.

- Evaluar el cronograma con el equipo de cada coordinación y ajustar las debilidades

  Esta reunión debe realizarse una vez finalizado el cronograma de trabajo en forma urgente, para poder reunirse y modificar aquellas observaciones si surgieran algunas diferencias.

- Evaluar el cronograma de trabajo una vez realizado

Pudiendo identificar aciertos y errores. Ajustando el que se realiza para el próximo trimestre (este ítems se llevara adelante una vez finalizado el primer trimestre, evaluando los resultados).

A.1.2 - Propuesta 2: Sistematización de procesos: Instructivos de Trabajo.

Otro elemento a considerar para fortalecer los procesos de trabajo y resultados de los Programas del FESP, es una segunda propuesta que consiste en la elaboración de "Instrucciones de Trabajo", cuyo objetivo principal es mejorar no solo los resultados, sino los procesos de trabajo, a través de una redefinición de pasos operacionales a seguir, especificados. Detallando las posibles No Conformidades (posibles desvíos) que puedan surgir en la práctica cotidiana de los mismos.

Este apartado, se desarrolla en el punto A.2: Actividad 13 del Proyecto: Diseño, publicación y difusión de procedimientos para el fortalecimiento de la organización del Sistema de Salud Provincial en articulación con el Programa FESP.

A.1.3 - Propuesta 3: Plan de Formación continua en el ámbito del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

La tercera propuesta parte de la necesidad de brindar respuestas a las demandas recogidas durante la etapa de Relevamiento y Diagnóstico situacional del Programa FESP. Se considera fundamental la capacitación del recurso humano, porque los desafíos actuales requieren de personal idóneo para llevar a cabo sus funciones.

A partir de la implementación del Sistema o Trabajo en RED, se articula la posibilidad de diseñar un Plan de capacitación que no solamente vincule al trabajador con su especialización diaria, sino que le permita desarrollar aquellos aspectos personales que favorecerán su desempeño laboral.

En este sentido, se propone un ***"Plan de Formación continua "*** (PFC), cuyos ejes temáticos ofrecidos, intentan responder a los cuestionamientos recibidos durante los relevamientos realizados en la primera etapa del Proyecto. Además de ese plan, se ofrecen "***Capacitaciones Específicas***" que permitan la sensibilización de las tareas realizadas por los diferentes Programas, como así también el diseño de un curso específico (Emergencias y desastres), que puede servir no solamente a un Programa, sino a todos porque en materia civil, la responsabilidad del rubro sanitario resulta fundamental.

En relación al ***Plan de Formación continua***, se diseñaron 6 cursos a elección según los cuales, dependiendo del grado de responsabilidad, se podrían cursar. Estos cursos están orientados al trabajo en equipo, al desarrollo personal y profesional, a la gestión del Valor humano en las organizaciones.

A saber:

- **"Trabajo en Equipo y Gestión de Recursos Humanos en las organizaciones estatales"**
- **"Gestión de Procesos de Calidad y Mejora Continua en Organismos Estatales".**
- **"Programa de Formación Continua para Jefaturas/Supervisión/Coordinación en Administración Pública"**
- **"Motivación: el desafío en la administración pública"**
- **"Desarrollo Personal: Técnicas y estrategias de Programación Neurolingüística en las relaciones laborales"**

- **"Curso de Liderazgo de equipos"**

En relación a las Capacitaciones específicas, se diseñaron 2 cursos para todo el personal del Ministerio:

- **Jornada de Sensibilización y Jornada de Capacitación**
- **Jornada de Trabajo Emergencias y Desastres**

A continuación, se presenta un resumen de los cursos propuestos para el Plan de Formación continua:

Curso: "Trabajo en Equipo y Gestión de Recursos Humanos en las organizaciones estatales" (Ver Detalle en ANEXO IV)

El factor humano es una pieza clave en las organizaciones en el contexto de la globalización actual, porque sus habilidades y características dan vida, movimiento y acción a las instituciones. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos. Por ese motivo, las organizaciones públicas y privadas han comenzado a considerar a los recursos humanos como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este recurso no es una tarea sencilla.

- **Objetivos:** Desarrollar las herramientas que permitan optimizar el factor humano dentro de la organización, para obtener resultados que deriven en logros institucionales y productivos a nivel de la administración pública municipal. Analizar los procesos de trabajo que se necesitan mejorar y efectuar una planificación estratégica para

implementar nuevas políticas para aumentar el desempeño de los empleados.

- **Destinado:** Responsables o Funcionarios Jerárquicos del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Curso: "Gestión de Procesos de Calidad y Mejora Continua en Organismos Estatales" (Ver detalles en **ANEXO V**)

Los escenarios actuales de las diferentes organizaciones, requieren de una filosofía de la calidad que permita garantizar una competitividad y óptimo desempeño de sus funciones. Existe una creciente demanda de eficiencia en los procesos que realizan las compañías u organismos públicos. Clientes cada vez más exigentes con las empresas, ciudadanos críticos y responsables que solicitan que desde el Estado se cumplan eficazmente las funciones que debe desempeñar.

Un sistema de gestión es de la calidad es un conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización, administrando de forma ordenada la calidad de la misma. Orientado a satisfacer las necesidades del cliente o público objetivo. La calidad de los servicios está determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente son conseguidos y los que esperan los usuarios.

- **Objetivos:** Elaborar diagnósticos institucionales que permitan la introducción progresiva de los valores y principios de la calidad total en las administraciones estatales. Analizar las fortalezas y debilidades estructurales para las elaboraciones de programas de mejora continua en las distintas entidades.

- **Destinado:** Responsables o Funcionarios Jerárquicos del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Curso: <u>Programa de Formación Continua para Jefaturas/ Supervisión/ Coordinación en Administración Pública</u> (Ver detalles en **ANEXO VI**)

Las necesidades de las organizaciones, requiere de administrar los recursos humanos de manera eficiente, y entre sus tareas resulta de vital importancia la capacitación humana. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su función actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Desarrollar las capacidades del Supervisor o Jefe, ayuda a los trabajadores a aumentar sus habilidades y cualidades y beneficia la organización, incrementando el desarrollo del personal de manera de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que los Supervisores sean más competente. Generalmente es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aún cuando este tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Al desarrollar las cualidades del Supervisor, la entidad se vuelve más fuerte, productiva y eficiente.

- **Objetivos:** Brindar instrumentos que permitan optimizar las competencias de los Agentes de la administración pública para un mejor y mayor desempeño de Jefaturas, Coordinaciones y Supervisiones, y para el desarrollo de habilidades humanas en beneficio de la organización.

- **Destinado:** Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Curso: "Motivación: el desafío en la administración pública" (Ver detalles en **ANEXO VII**)

La motivación de los empleados es un objetivo constante en la agenda de un líder. Muchas veces lo relacionamos con el salario, por eso, debemos buscar otros elementos que nos ayuden a motivar. El curso consiste en la integración de cuatro módulos interrelacionados y fundamentales para el desempeño de las organizaciones que analizan la motivación, como pilar central para el desarrollo personal y funcional de las estructuras organizacionales.

- **Objetivos:** Analizar la habilidad para motivar desde el liderazgo, Diagnosticar los motivos del rendimiento eficaz e ineficaz en el trabajo, Conocer las principales teorías de motivación, Aprender a identificar las herramientas que facilitan la motivación, Identificar elementos motivadores y desmotivadores.
- **Destinado:** Responsables o Funcionarios Jerárquicos del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Curso: "Desarrollo Personal: Técnicas y estrategias de Programación Neurolingüística en las relaciones laborales" (Ver detalles en **ANEXO VIII**)

Los participantes podrán contar con las herramientas necesarias para poder: trabajar consigo mismos para el logro de metas personales y profesionales, mejorar su comunicación, personal, profesional y organizacional, mejorar sus relaciones

personales y profesionales, obtener estados de excelencia a voluntad, adquirir habilidades admiradas en otros, romper patrones conductuales que obstaculizan la excelencia en la vida personal y profesional.

- **Objetivos:** Establecer un modelo de impacto en las relaciones laborales, Optimizar el proceso de comunicación, Identificar factores que limitan o potencian las decisiones.
- **Destinado**: Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Curso: "Liderazgo de equipos" (Ver detalles en **ANEXO IX**)

Los líderes de las organizaciones, necesitan utilizar técnicas y herramientas, a su vez, desarrollar habilidades para dirigir, liderar y motivar e implicar a las personas y a los equipos en el logro de los resultados esperados a nivel laboral.

- **Objetivos**: Reconocer las fases de formación, normalización y productividad de un equipo. Desarrollar la habilidad de identificar los roles de un equipo para poder utilizar las mejores capacidades de cada persona. Practicar el estilo de dirección apropiado. Desarrollar habilidades para delegar, tomar decisiones y resolver problemas. Utilizar las tendencias de motivación para mejorar la satisfacción del empleado. Conocer métodos de evaluación del rendimiento y desarrollo de las personas.
- **Destinado:** Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

A continuación, se presenta un resumen de los cursos propuestos para las Capacitaciones Específicas. Estos dos cursos, fueron explicados y detallados en el Informe anterior:

Curso: "Jornada de sensibilización y Jornada de Capacitación"

Estas jornadas están dirigidas a todos los Programas que integran FESP y a todos los agentes que se encuentran trabajando en los distintos punto de la Provincia. Es decir, todas aquellas personas que directa o indirectamente tengan relación con el FESP, a quienes se les entregará material de trabajo. Deberán inscribirse previamente para la organización y preparación del mismo (Ver **ANEXOS X y XI**)

La Jornada de Capacitación, será fundamentalmente para establecer lineamientos básicos para análisis de Planillas de rendición, requisitos e importancia de la misma, evaluación de las fortalezas y debilidades del llenado de Planillas. Se realizarán dinámicas grupales para detectar los aciertos y las falencias de las mismas y se trabajará específicamente por Programa para obtener información válida para desarrollar propuestas en un futuro próximo.

La Jornada de Sensibilización abordará el estudio de los aspectos generales del Proyecto, analizando el panorama actual de la salud mundial y de la Argentina, específicamente en la Provincia de Misiones. La propuesta es de interacción con los participantes, para enriquecer el Proyecto y obtener información relativa a la aplicación de los diferentes Programas.

Curso: "Jornada de trabajo Emergencias y Desastres"

La jornada de trabajo "Emergencia y Desastre" esta directamente relacionada con este Programa, si consideramos que ante un hecho de estas características que ocurra en la Provincia, todos los efectores de salud deberán trabajar coordinadamente.

Es importante tener en cuenta que todas las acciones organizadas, analizadas y practicadas mediante simulacros, donde se podrán imaginar y actuar en relación a una situación de Emergencia y Catástrofe producida en la Provincia, permitirá en principio, corregir las debilidades que se puedan identificar por cualquiera de los grupos participantes, y además de producirse una situación de la magnitud trabajada en la jornada en alguna zona de la provincia, facilitaría la respuesta de todos los programas de salud a la misma. Además de permitir a todos los que componen los equipos de trabajo, conocerse y determinar su función en el momento y posteriormente a la emergencia o catástrofe, teniendo en claro que si bien es muy importante el momento de la Emergencia, no es menor el día después y la necesidad de responder a la población.

A.1.4 - Propuesta 4: Implementación de Herramienta Informática para asistencia en Programa FESP

La cuarta propuesta metodológica consistió en el Diseño para la elaboración de una Herramienta informática que permitiera estructurar toda la base de datos de carga de formularios y planillas, con el objeto de realizar un control efectivo en los procesos de gestión de cada Programa. La finalidad fue, implementar una herramienta que se adecue a las necesidades de las Coordinaciones, y que sirviera para unificar criterios de procesos de trabajo y para monitorear tempranamente los posibles desvíos o inconvenientes detectados.

En relación a la propuesta: "***Diseño de una herramienta informática***" destacamos algunas consideraciones fundamentales a tener en cuenta al momento de diagramar su formulación:

- Unificar procedimientos y criterios de trabajo.

- El objetivo es de complementar y facilitar la tarea, no burocratizar ni dificultar la tarea vigente.

El desarrollo de la Herramienta informática puede verse detallado en el **ANEXO XVIII** y en el Instructivo de Trabajo Nº 5: "Implementación de Uso de la Herramienta Informática en el trabajo de Redes" (Ver **ANEXO XVII**).

A.2. Actividad 13 del Proyecto: Diseño, publicación y difusión de procedimientos para el fortalecimiento de la organización del Sistema de Salud Provincial en articulación con el Programa FESP.

El diseño de un Instructivo, introduce una optimización y sistematización de los distintos procesos que se estructuran en una organización.

La perspectiva para el armado de los mismos, se realizó teniendo en cuenta los **sistemas de calidad y mejora continua** que aplican las empresas actuales (y algunos organismos estatales también). Es decir, que los instructivos se planificaron con una visión de futuro, en caso de que la organización (en este caso el Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones) estime conveniente algún día certificar normas de calidad.

El conjunto de instructivos se adecua a las necesidades actuales, y a los requerimientos de los estándares de mejora continua. El conjunto de los mismos, regulados con todas las actividades que desarrolla el Ministerio, puede gestionar un Manual de Procedimientos. Significa, que la sumatoria de instructivos

sistematizados, conformaría un Manual siempre y cuando se registren todas las actividades que realicen (por ejemplo, administración, presupuesto, tesorería, control de gestión, y demás áreas).

Vale aclarar, que los instructivos se realizaron teniendo en cuenta las siguientes Políticas y Lineamiento desarrolladas a los fines del presente proyecto. Tales políticas, consistieron en una dirección específica hacia el armado de REDES, con los Programas del Ministerio de Salud que tienen entre sus principales objetivos rendir ante el programa FESP, para de esta forma tener múltiples beneficios

- Unificación del trabajo del Ministerio de Salud, los programas no trabajarían como compartimentos estancos sino que se haría un cronograma de trabajo en conjunto.
- Se optimizaría la rendición ante el programa FESP, dado que se unificarían esfuerzos de los programas.
- Optimización de los recursos humanos tanto administrativos como técnicos.
- Optimización de los insumos.
- Incorporación de todas las zonas de salud de la Provincia.
- Capacitación al personal de Salud del Ministerio de toda la Provincia.

A.2.1 GUIA PARA LA ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO DE TRABAJO:

La propuesta de Instructivo de trabajo responde a las necesidades principales de estructurar un procedimiento de trabajo que permita simplificar las tareas que se realizan en una organización.

El objetivo del Instructivo, es simplificar, regular y estandarizar los procesos de trabajo. En el diseño no se incluyeron los requisitos o exigencias técnicas que responden a una normativa o estandarización de un sistema de evaluación de calidad.

En el caso del Proyecto cuyo producto para la metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública es un instructivo de trabajo que agrupa distintas actividades en torno a las Rendiciones y organización interna.

Características generales para la redacción de un Instructivo de Trabajo: (Ver **ANEXO XII**)

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- Redacción clara, concreta y directa.
- La descripción se debe iniciar con verbo en infinitivo.
- La descripción debe tener como máximo doce (12) renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos: como bueno, excelente, etc.

Cada instructivo presenta su respectiva **Identificación** que se registra en los encabezados con la siguiente información:

- Nombre del Documento.

- Código.

- Control de emisión.

A su vez, cada Instructivo contiene los siguientes parámetros establecidos:

1. Propósito

El propósito remite a la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido, con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario.

Es decir, describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento.

2. Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o ámbito de aplicación del procedimiento; es decir, a quiénes involucra, puestos y actividades o qué límites o influencia tiene. También se puede especificar a quienes no involucra.

3. Referencias

Se enumera la documentación de apoyo que se utiliza para elaborar el procedimiento: manuales, leyes, etc.

4. Responsabilidades

Se indica quien es el responsable de la elaboración, emisión, control y vigilancia del procedimiento, como así también el responsable de revisión y aprobación de la misma.

5. Definiciones

Son los términos de uso frecuente que se emplean específicamente o con sentido restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

6. Método de trabajo

Se incluyen varios apartados en relación al Método de trabajo:

a. Políticas y lineamientos:

b. Descripción de Actividades.

c. Formatos.

d. Diagrama de flujo (opcional).

a. POLITICAS y LINEAMIENTOS

Son la guía básica para la realización de acciones. Establece los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades específicas. Permiten estructurar la construcción de distintos procedimientos para la elaboración de un manual.

Resulta conveniente que las políticas y lineamientos se definan de manera clara y prevengan la mayor parte de situaciones alternativas que puedan presentar al operar el procedimiento. Es decir, expresar qué hacer, o a que criterios hay que ajustarse para actuar en casos no contemplados.

Por ejemplo: una política para el procedimiento “comprobación de gastos de viaje” sería para el desempeño de comisiones en el extranjero, es necesario la autorización del Director General.

Para la elaboración de políticas se debe considerar:

- Las POLITICAS serán lineamientos de carácter general que orienten la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que realizarán los servidores públicos en sus áreas de trabajo. Deberán ser claras y concisas para ser comprendidas, incluso por personas no familiarizadas con el procedimiento.

- Deberán establecer situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.

- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.

- Deben prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o por que se violen o alteren deliberadamente.

b. Descripción de Actividades

En este nivel del documento se registran las secuencias de etapas, con su respectiva Descripción, con la designación de un Responsable.

- Describir un Procedimiento es la narrar de manera cronológica y secuencial de cada una de las actividades, que precisan de forma sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.

- Cuando la descripción del procedimiento sea general, y que por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluye los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.

- El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.

- En el procedimiento se describirán detalladamente las actividades normales y generales que se desarrollan.

- En el apartado de “Observaciones” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del procedimiento general.

- En los procedimientos se deberá especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, hasta un nivel mínimo de Jefatura de Departamento.

- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.

- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.

- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, se debe mencionar de quien los recibe.

- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.

- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “Conecta con actividad N°...”

- Indicar el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba cada documento (registrar los acuses de recibo y el archivo de los documentos).

- Indicar el término del procedimiento con la leyenda “TERMINA PROCEDIMIENTO”.

c. Formato para llenado de INSTRUCTIVO:

1. **Nombre**: Anotar el nombre del procedimiento.

2. **Clave del Procedimiento**: Se compone de las siglas PR que significa procedimiento, DO significa Dirección de Organización (las siglas pueden variar dependiendo de la unidad administrativa solicitante) y 00 que es el número consecutivo del procedimiento.

3. **Fecha**: Anotar el día, mes y año en que se implanta el procedimiento.

4. **Versión**: Anotar el número de documento que existe con el mismo titulo, inicia con el 1.0

5. **Página**: Anotar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.

6. **Unidad Administrativa**: Anotar el nombre de la dirección general responsable, ejemplo: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

7. **Área Responsable**: Anotar el nombre del área responsable del procedimiento, ejemplo: Dirección de Organización. (Ver Modelo)

<table>
<tr><td rowspan="2">(logo)</td><td>Procedimiento</td><td>PR-DO-00</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Nombre del Procedimiento</td><td>Fecha:</td></tr>
<tr><td>Versión:</td></tr>
<tr><td>Página: 0 de 0</td></tr>
<tr><td colspan="2">Unidad Administrativa:</td><td>Área Responsable:</td></tr>
</table>

8. **Paso**: Anotar el número de la actividad.

9. **Responsable**: Anotar el nombre del área responsable de la actividad, ejemplo: Departamento de Procedimientos.

10. **Actividad**: Anotar en forma narrativa la actividad la cual deberá empezar en tercera persona del singular. Ejemplo: Recibe, envía o autoriza.

11. **Documento de Trabajo**: Anotar el nombre o las siglas del documento al que se hace referencia en la actividad. Se anotan los documentos que se requieren para utilizar el procedimiento, para completar su ejecución.

El documento a realizar como Instructivo de trabajo puede presentar las siguientes características:

- Software: Microsoft Word; o Microsoft Power Point.

- Configuración de página: tamaño carta; orientación vertical; los márgenes (superior, inferior, izquierdo y derecho) de dos centímetros.

- Formato: Encabezado de con Arial 11 puntos, pie de página arial 8 puntos en Negrita, Títulos y Subtítulos con Arial 12 puntos, en “negritas”; párrafos con Arial de 10 puntos, alineación justificada e interlineado sencillo con 3 pts.

A.2.2. PRODUCTOS

A.2.2.1 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 1:

"Logística para conformación de Trabajo en Redes" (Ver **ANEXO XIII**)

1- Propósito del procedimiento:

Tomamos como punto de partida la necesidad de optimizar la rendición del Programa FESP, para que este pueda cumplir en tiempo y formas con las rendiciones y a su vez, aumentar progresivamente las metas (año a año). De esta forma podrá cumplir con el objetivo primario del programa que ésta centrado en la atención primaria de la salud. Se busca con este programa, encarar los problemas en las dimensiones de la equidad y de la eficiencia, en un enfoque centrado en la salud para toda la población, siendo su principal objetivo mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Misiones.

Se debería diseñar una nueva política de reforma para optimización de las rendiciones de los programas ante el FESP basado en la construcción y fortalecimiento de REDES, reconociendo su base primordial en la estrategia de atención primaria.

Para la formación de estas REDES, se debe trabajar con los protocolos de procedimientos de cada programa, uniendo todas las compatibilidades que tienen dichos programas, agrupando las actividades comunes aunque midan índices diferentes e identificar las diferencias. Una vez que se tenga armado los ítems antedichos se debe efectuar un cruzamiento de datos y de esa forma podremos obtener la conformación de las distintas REDES.

2 - Alcance

El alcance de las REDES será a nivel provincial, este enfoque no solamente ayuda al mejoramiento de las rendiciones ante el programa FESP, sino también es efectivo en el mejoramiento de la salud de la población y en el logro de una cobertura más uniforme, por ello las REDES tendrán a su cargo las responsabilidades de rectoría, coordinación y armonización de los distintos programas y deberá facilitar y propiciar, la compensación en las diferentes regiones de salud.

Otro de los factores a destacar de la REDES, es la coordinación de trabajo de los programas del Ministerio de Salud, haciendo un cronograma de trabajo en conjunto que permita una tarea ordenada, evitando la repetición de acciones, teniendo un sistema de comunicación constante, lo que lleva a que todos los programas del Ministerio de Salud tengan una única agenda de trabajo que se realiza en el marco de las REDES.

Además se debe optimizar los sistemas de comunicación se comenzará con el área central de las Coordinaciones (en la actualidad se encuentran todas en la Ciudad de Posadas) para paulatinamente ir incorporando de a una todas las zonas de Salud, hasta cubrir la totalidad de la provincia. Esta comunicación deberá ser fluida y de un fuerte intercambio entre todas las REDES que se conformen, siendo la forma optima Internet.

3- Referencias

Se trabaja con el diseño metodológico relevado en el presente proyecto. No existe documentación que respalde este proceso, por tal motivo se realiza el instructivo de trabajo.

4- Responsabilidades

La responsabilidad de recolectar el Protocolo de Procedimiento de cada Coordinación será del FESP, quienes deberán en conjunto con los coordinadores o quienes estos dispongan identificar de acuerdo a lo antedicho en 1c- la conformación de las REDES, pudiendo cada programa integrar una o más REDES de acuerdo a la evaluación realizada.

Cada Programa a través de su Coordinador, se compromete a integrar o designar un integrante responsable en cada RED de pertenencia, cada representante de programa debe cumplir con las pautas establecidas en la conformación de la RED (reuniones, información, convocatoria, armado de grilla de trabajo, etc.) como así también estar dispuesto a participar de las capacitaciones, talleres o jornadas de trabajo que se establezcan para mejorar la calidad de las REDES.

Cada RED, deberá asumir la responsabilidad de ayudar en la ampliación de su RED a las distintas Zonas de Salud, de acuerdo a un cronograma de trabajo acordado por los integrantes de la RED.

El Programa FESP, tendrá un compromiso de intercambio de información y acompañamiento de las REDES, trabajarán con un cronograma de actividades compartidos, donde las REDES tengan identificado las debilidades y fortalezas de las rendiciones, para poder mejor y el programa FESP, pueda acompañar por ejemplo con viáticos a las REDES para poder llegar a todas las zonas de salud.

5 - Definición

Definición de Programa: existe varias facetas que tienen que llevarse a cabo para que el programa sea tal. Lo primero es el análisis, es decir la definición de cuál es el problema y recién entonces se desarrollará el algoritmo o secuencia lógica de los pasos a seguir para resolverlos. Hay que tener en cuenta que no existe ni una cantidad mínima ni máxima de metas para que un programa se constituya como tal:

pueden variar desde unos pocos pasos hasta miles. Con los programas conformamos REDES de trabajo

Red de trabajo: forma de de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas, y que se organizan para potenciar sus recursos. La fuerza del grupo permite cambios que individualmente serian imposibles de lograr y genera nuevos vínculos de compromiso y trabajo.

6 – Método de trabajo: Descripción de Actividades

MISIONES Salud Ministerio d e Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Logística para conformación de trabajo en Redes	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:	**Área Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Establecer los Programas que conformarán la Red I	Rendición de programas
2	Coordinación de Programa FESP	Determinar y seleccionar a los Responsables para la conformación de grupos primarios y secundarios en zona I.	Planilla de Personal
3	Coordinación de Programa FESP	Fijar un calendario de trabajo:	
3.1	Coordinación de Programa FESP	Para establecer una reunión inicial con los seleccionados para conformar la Red.	
3.2	Coordinación de Programa FESP	Para Capacitar en una jornada de sensibilización sobre el funcionamiento de la Red.	
4	Coordinación de Programa FESP	Coordinar la logística para Reunión inicial y para la capacitación con la Red: sala de reuniones, pantalla y proyector, micrófono, café.	Agenda de trabajo
5	Coordinación de Programa FESP	Efectuar la invitación para la reunión inicial	Mail institucional
6	Coordinación de Programa FESP	Verificar la existencia de todas las condiciones de logística para la reunión inicial con la Red.	Check-list
7	Coordinación de Programa FESP	Realización de la Reunión inicial de conformación de la Red I.	Listado de asistentes
7.1	Coordinación de Programa FESP	Llenado del Libro de actas	Libro de Actas

A.2.2.2 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 2:

"Sistema de Capacitaciones en Redes" (Ver **ANEXO XIV**)

Introducción

La principal característica de la propuesta de capacitación en redes, se basa en implementar un sistema de capacitación que se realizará mediante la descentralización. Es decir, en una primera instancia, la capacitación se realizará en el Ministerio de Salud (en la ciudad de Posada). Luego esta jornada se debería transferir a toda la provincia, por Zona de Salud.

La modalidad de descentralización debería programarse para llevar a cabo la jornada antes de la conformación efectiva de la RED, así todas las REDES de la provincia de Misiones contarían con las herramientas necesarias para alcanzar el objetivo deseado: integrar a toda la provincia.

Para optimizar los recursos y garantizar el buen funcionamiento, sería importante que se incorporar a la jornada en la etapa de grupo de trabajo, personas que ya hubieran participado de la jornada y estén trabajando en la RED que formara parte de referencia de la zonal a iniciar, esta práctica ayuda al conocimiento de los actores involucrados en la misma temática y además al trabajo en equipo que se llevara adelante una vez que la RED este conformada en esta nueva región.

Para participar de la jornada será necesario llenar en tiempo y forma, la solicitud de inscripción. Quienes quieran participar podrán solicitar las mismas por email o en papel impreso a la Coordinación del FESP. Este requisito es de suma importancia para la preparación del material que será entregado en las jornadas.

Cuando las jornadas se comiencen a llevar a cabo en las distintas zonas de salud, se hará llegar en tiempo y formas las planillas de inscripción a todos los

lugares que se delimite deban participar de la jornada. Estas planillas de inscripción será la misma para toda la provincia, obteniendo de esta forma una recopilación de datos actualizados de los recursos humanos que conforman las Zonas de Salud y mejorar la comunicación. Estará a cargo de la Coordinación del programa FESP la recepción y archivo de las mismas.

La jornada contara con la entrega de material de investigación, material de trabajo, instructivos de REDES y sugerencia de bibliografía referida a la temática abordada.

1- <u>Propósito del procedimiento:</u>

El propósito consiste en brindar las herramientas necesarias para consolidar el fortalecimiento institucional del FESP, a través de un Programa de Capacitación continua que permita satisfacer las distintas demandas del personal que realiza sus funciones y se vincula directamente con FESP.

La valoración del recurso humano, obedece no solamente al reconocimiento de la labor, sino al desafío constante de actualización, asistencia, y acompañamiento de políticas públicas que permitan el desarrollo personal del capital humano que presta servicios. En este sentido, se deben articular planes de capacitación en conjunto con el sistema de trabajo de redes, descentralizando la misma, para llegar a toda la Provincia.

2 - <u>Alcance</u>

La misma está dirigida a todos los funcionarios y a los coordinadores de los programas que tienen rendiciones hacia el Programa FESP, y a quienes estos últimos designen de su equipo de trabajo, dichas personas podrán formar parte o no de la RED.

3- Referencias

Se tomarán como referencias todo el material actual que hayan desarrollado para distintos tipos de capacitación: documentos, folletos, libros,

4- Responsabilidades

La organización y supervisión de las jornadas de capacitación estarán a cargo de las Coordinadoras del Programa FESP.

5 - Definición

Jornadas de capacitación y sensibilización: se llama a la instancia técnica programada que permitirá instruir a todo el personal involucrado en una determinada situación particular, establecida para fomentar el desarrollo del recurso humano en el sector.

Descentralización: modalidad que consiste en distribuir la capacitación por la provincia, a modo de expansión territorial. Implica transferir de un centro hacia otro lugar.

6 – Método de trabajo: Descripción de Actividades

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Sistema de Capacitaciones en Redes	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:	**Área Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinadoras	Fijar cronograma de reunión para capacitación	Agenda
2	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Coordinar con responsables de programas la confirmación de fecha para capacitación	Agenda
3	Coordinadoras/ Asistente	Determinar la logística del lugar: reserva, catering, infraestructura edilicia, sillas, pantalla y proyector, etc.	
4	Coordinadoras	Coordinar con capacitador el formato y diseño de la modalidad.	
5	Coordinadoras	Preparación de documentos y material de capacitación	Documento a entregar
6	Asistente	Preparación y envío de invitaciones	Mailing
7	Asistente	Confirmar asistencia a través de ficha de inscripción.	Check-list
8	Coordinadoras	Realización de la Jornada de Capacitación y Sensibilización	Listado de asistencia
9	Coordinadoras	Evaluación de la Jornada a través de un documento anónimo.	Documento que califica la capacitación
10	Coordinadoras	Análisis de los resultados de la jornada de Capacitación	Documento

A.2.2.3 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 3:

"El trabajo en Red en el Programa FESP" (Ver **ANEXO XV**)

Introducción:

Armado de la RED: el armado de redes tendrá como objetivos, identificar las pautas y metas en común de todos los programas que tienen rendición en el FESP, si bien no es necesario que concuerden en todas, si se agruparan de acuerdo a la mayor cantidad de similitudes.

Este armado se hace necesario porque la mayoría de los programas tienen actividades dirigidas a la población en general y en particular a los grupos de mayor vulnerabilidad social y también comparten los lugares de abordaje a la población, CAPS, empresas, otros organismos del estados, etc.

La conformación de las REDES se hace necesario para poder mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Provincia, con el funcionamientos de las redes los programas podrán llegar a cubrir mejor todas las zonas de salud y sobre todos las zonas de salud más alejadas de los centros urbanos, las de los pueblos originarios y las de mayor demanda asistencial por el nivel de vulnerabilidad.

Cuando las redes se encuentren conformadas, deberán trabajar con una agenda única de actividades, que beneficio tendría esta agenda? Se optimizarían los recursos humanos, ya que se podrían dividir los lugares a visitar y quien haga la visita podría relevar la información para todos los programas que conforman la RED, se optimizaría los insumos, debido a que se movilizaría menor cantidad de personal para una misma zona, se llevarían a cabo actividades en conjunto, los distintos programas podrían organizar las actividades en un mismo día y espacio, esto último seria de un gran beneficio para toda la población ya que estaría teniendo la

información y actividades centralizadas para acceder o conocerlas y las campañas serian masivas.

1- Propósito del procedimiento:

El fin del armado de redes es optimizar el rendimiento de los programas antes el FESP y cumplir con la premisa por la cual se ha dado inicio al Programa FESP, trabajar en prevención y mejorar la calidad de vida de los habitantes.

2 - Alcance

El objetivo de la RED es incorporar paulatinamente a todas las zonas de salud, a medida que se van incorporando se debe realizar una agenda única, consensuada con la red central que llamaremos la RED MADRE, y así poder realizar en conjunto las jornadas, actividades, etc. que se ejecuten desde los programas que conforman dicha RED, garantizando una mayor amplitud de cobertura, teniendo como prioridad realizar dichas actividades en las zonas de salud donde menor cantidad se han realizado, pudiendo de este modo mejorar la prestación, al estar varios programas conformado la RED, hace posible que una sola bajada en zonas alejadas permita a la población del lugar informarse, participar y tener acceso a las propuestas de los programas, esta cobertura garantiza la descentralización de los programas del ministerio.

3- Referencias

No posee referencia documental. Se trabaja en un instructivo para este fin.

4- Responsabilidades

Las responsabilidades corresponden a la Coordinación del Programa FESP y los Responsables de los Programas que conforman la Red.

5 - Definición

Red de trabajo: Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Grupo Primario: formado por los Coordinadores de Programas o quien ellos designen, quienes serán los encargado de diagramar las políticas de trabajo a llevar adelante en conjunto, y ver como pueden ser facilitadores uno de otros, llevando un esquema organizativo de funciones y misiones que cada uno debe aportar.

Grupo secundario: formado por cada uno de los participantes del grupo anterior, con sus equipos de trabajo de la Coordinación cumpliendo la función de trabajar lo acordado con el grupo primario, identificando las debilidades y aportando mejoras, pasando un informe a la coordinación central de las fortaleza y sobre todo de las debilidades que se encuentran en campo para la aplicación del proyecto acordado, creando espacios de debate entre el equipo, para que quien los represente pueda llevarlo a las reuniones del grupo primario y optimizar el resultado.

6 – Método de trabajo: Descripción de Actividades

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	El trabajo en Red en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:		**Area Responsable:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Identificar los objetivos comunes de los Programas seleccionados para conformar la red y establecer un sistema de coordinación y comunicación para la red.	Agenda
2	Coordinación de Programa FESP	Establecer actividades a desarrollar según la coordinación efectuada.	
3	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Establecer agenda de trabajo según cronogramas de actividades	
4	Coordinación de Programa FESP	Fijar cronograma de reuniones	Agenda
5	Coordinación de Programa FESP	Efectuar la logística para la preparación de la reunión a desarrollar como red de trabajo: sala de reunión, materiales, sillas, pizarrón, etc.	
6	Coordinación de Programa FESP	Reunión de trabajo en Red: Comienzo de la Jornada de trabajo en Red entre Programas.	Libro de Actas
6.1	Coordinación de Programa FESP	Relevamiento de datos de cada Programa incluido: análisis de plan de actividades de Cada Programa en un plazo bimestral.	Libro de Actas
6.2	Coordinación de Programa FESP	Requerimientos necesarios de cada Programa.	
6.3	Coordinación de Programa FESP	Desarrollo de Plan de Actividades como Red.	
6.4	Coordinación de Programa FESP	Análisis y debate de últimas acciones: evolución de resultados esperados.	
6.5	Coordinación de Programa FESP	Cierre de la Jornada: conclusiones.	

A.2.2.4 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 4:

"Sistema de Monitoreo y Seguimiento de trabajo en Redes en el Programa FESP" (Ver **ANEXO XVI**)

Un objetivo central del trabajo de redes, es la evaluación continua y permanente de la aplicación del proceso de integración de Programas. Para la aplicación del sistema, se deben establecer metas iniciales y alcanzables una vez conformadas las redes. El logro de los objetivos, permitirá medir la gradualidad de los resultados esperados.

1- Propósito del procedimiento:

El seguimiento interno e individual de cada programa que conforme una o más REDES, tendrá como finalidad poder detectar las fortalezas y debilidades de la RED hacia el programa.

Una vez detectadas ambas se trabajara para incorporar las fortalezas como mejoras y en cuanto a las debilidades aportar sugerencias, cambios etc. para fortalecer la misma. Los programas deberán internamente trabajar con objetivos, metas, proyectado deseable y posibles.

El control de lo antedicho se llevara en una estadística interna donde además se trabajara con otras variables como: logros, la incidencias en otras zonas de salud, la cobertura del programa a nivel provincial y se realizar un comparativo con otros años para poder medir la incidencia de la RED, cuyo resultante será un índice (que podrá ser positivo o negativo).

2 - Alcance

El alcance que tiene dicha acción será interno de cada programa y se reflejará en las rendiciones que se realicen al programa FESP, también se podrá informar de los resultados a las autoridades del ministerio o generar alguna publicación

Para trabajar una correcta información se debe centralizar las actividades que realicen todos los miembros del programa que conformen REDES en las distintas zonas de salud de la Provincia de Misiones.

3- Referencias

No existen referencias documentadas.

4- Responsabilidades

Los responsables para llevar adelante esta actividad son:

- Los Coordinadores de Programas o quienes estos designen para representar el Programa en la RED, deberán informar a sus programas los cronogramas de trabajo consensuados y como se están cumpliendo los mismos, destacando si se están llevando adelante en tiempo y forma
- Los integrantes de las REDES descentralizadas quienes deberán informar al nivel central si en sus zonas se están cumpliendo en tiempo y forma los cronogramas de trabajo de la RED, identificando fortalezas y debilidades de los mismos
- El Coordinador del Programa o quien este designe para procesar la información enviada por los anteriores y mantener actualizada las planillas, para poder el equipo en caso de ser necesario intervenir ante su representante en la RED, para sugerir modificaciones.
- Sería conveniente también tener un encargado de comunicación del funcionamiento de la RED y como se va extendiendo hacia toda la provincia.

5 - Definición

Monitoreo: es un proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia mediante la identificación de logros y debilidades de objetivos propuestos.

No conformidades: Se refiere a la calificación que el sistema aplica cuando no se consigue el objetivo planeado.

6 – Método de trabajo: Descripción de Actividades

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Sistema de Monitoreo y Seguimiento de trabajo en Redes en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:	**Área Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Análisis de la situación inicial (o última reunión de trabajo en red).	Rendición de programas
2	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Planteamiento de objetivos generales y específicos en reunión de trabajo en red.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
2.1	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Establecimiento de Metas mensuales y bimestrales según acuerdo convenido en la reunión de trabajo en red.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
2.2	Coordinación de Programa FESP	Transcripción de datos en planillas, sobre el avance de los Programas en sus rendiciones al FESP.	Planillas. Documento de Rendición.
3	Coordinación de Programa FESP	Evaluación y calificación de resultados alcanzados por las autoridades de aplicación del Programa FESP: Determinación de No Conformidades.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
4	Coordinación de Programa FESP	Análisis de los Indicadores (metas propuestas)	Documentos con metas propuestas
5	Coordinación de Programa FESP	Difusión de los datos alcanzados. Cruzamiento de datos con situación inicial y situación deseada.	Archivo informático
6	Coordinación de Programa FESP	Implementación de ajustes y reestructuración de metas según los resultados alcanzados. Propuestas de mejora.	Libro de actas o Cuaderno de Registros

A.2.2.5 INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 5:

"Implementación de Uso de la Herramienta Informática en el trabajo de Redes" (Ver **ANEXO XVII**)

El funcionamiento propuesto de la aplicación de la herramienta informática será ON LINE, y la base de datos funcionará desde un Server con acceso restringido. La carga y modificación de datos, como también la lectura de los mismos se podrán realizar a través de una computadora de requerimientos mínimos con acceso a Internet.

A través de esta herramienta, se permitirá la obtención instantánea de información: expedientes, programas, actividades, asignación de fondos por ítem, montos y porcentuales, asignación de fondos por Programa, montos y porcentuales, Responsables y Proveedores, Consumos de combustibles, ejecución de actividades, débitos y multas, saldos y transferencias.

En cuanto a la navegación, la información podrá ser consultada a través de una computadora con acceso a Internet. La navegación va a ser restringida y solo podrán ingresar la consulta de datos las personas que dispongan de un Usuario y su correspondiente Clave de acceso. Es posible asignar un diferente tipo de acceso para obtener diferentes niveles de acceso a la información y segmentarla según el usuario. En cuanto a los requerimientos técnicos, este sistema deberá instalarse en un Server que posea las siguientes características: Server Linux, PHP Version 5 o posterior, Apache 2 y MySQL 5 o posterior.

1- Propósito del procedimiento:

Se propone lograr una fácil accesibilidad en el manejo de los datos, alcanzar una seguridad en los mismos.

2 - Alcance

Esta herramienta incluye las actividades afectadas en los Programas FESP del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones y gestiona o detalla información sobre algunos ítems.

3- Referencias

Se basa en un esquema básico de trabajo de utilización de herramientas informáticas.

4- Responsabilidades

La carga y modificación de datos lo realizarán los operadores autorizados, cada operador contará con una clave de acceso y modificar la información. La información contenida será guardada en una Base de Datos alojada en un Server.

Se establecerán cuatro niveles de responsabilidades que van a utilizar cada uno de sus funciones y que acciones se realizarán: carga, modificación, consulta y eliminación.

5 - Definición

Brecha: la brecha que determina la cantidad máxima de ASP que podrá realizar por período es la diferencia existente entre la ejecución de una ASP antes del inicio del proyecto (2006) y la cantidad deseable u óptima a ser lograda en cada año de ejecución del mismo.

CGA (compromiso de gestión anual); cantidad máxima total establecida para cada ASP para la jurisdicción

6 – Método de trabajo: Descripción de Actividades

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Implementación de Uso de la herramienta informática en el trabajo de Redes	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:	**Área Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Definir Usuarios	Nota de Autorización
2	Informático	Carga de los Parámetros	Nota de Autorización
3	Coordinación de Programa FESP	Definición de Responsabilidades	Nota de Autorización
4	Informático	Carga de datos	Nota de Autorización
5	Informático	Control y prueba	Nota de Autorización
6	Informático	Tareas de corrección y ajuste	Nota de Autorización
7	Informático	Puesta en funcionamiento.	Nota de Autorización

-Provincia de Misiones-

Consejo Federal de Inversiones

Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)

CONCLUSIONES.

Tercer Informe: Informe Final

Junio de 2010

CONCLUSIONES

Finalizadas las tres instancias principales del Proyecto, pudimos destacar algunos aspectos que nos parecieron importantes mencionar como síntesis del Diagnóstico inicial, y también mencionar algunos desafíos pendientes y oportunidades a mejorar.

Las principales características relevadas y analizadas fueron: la escasez de recursos humanos para desempeñar todas las actividades propuestas, problemas de movilidad para llegar a lugares lejanos o de difícil acceso, deficiencias en el área informática, fuerte compromiso de los Responsables de los Programas y de la Coordinación con sus tareas que deben desempeñar, Excelente calificación profesional por el nivel académico de los mismos, constante interés y preocupación por mejorar los procesos y áreas de trabajo. Algunos reconocieron que habían tenido que ampliar tareas específicas que no se llevaban anteriormente a cabo, pero les resultaba positivas. Existen además, obstáculos burocráticos que necesitan simplificarse para poder desarrollar las tareas (no desde el Ministerio). Algunos profesionales querían ampliar los ítems a rendir de sus programas. Se reconoció también, la necesidad de tener referentes de las distintas zonas de salud, para optimizar sus trabajos. Pero principalmente se reconoció la necesidad de incorporar una mayor capacitación interna.

Las conclusiones obtenidas durante el estudio realizado por el Equipo de trabajo de ECOPOLYS, tanto en campo como durante el relevamiento técnico, demuestra un gran compromiso y una excelente capacidad técnica de las Coordinadoras del Programa FESP, desde el Programa FESP. Existe una constante manifestación de preocupación por mejorar las metas propuestas, y lograr una optimización de recursos. Los objetivos que desean alcanzarse implica un desafío de mejora en aspectos de gestión y de sistematización de procesos. En este sentido, nuestra propuesta metodológica brindada, apunta a complementar la tarea realizada por la Coordinación.

Es decir, se puede resumir que los Programas del Ministerio que tienen rendición con el FESP, tienen un potencial a utilizar en su valor humano, por el excelente nivel técnico y compromiso con el trabajo de las personas que ejecutan las tareas.

Las debilidades que tienen los programas, básicamente, es la falta de comunicación (dada por la falta de espacios comunes de trabajo), falta de recursos humanos e insumos y falta de descentralización de los Programas a toda la provincia, hay que destacar que todas las Coordinaciones se encuentran en Posadas, por lo cual se hace muy difícil individualmente a cada programa llegar a todas las Zonas de Salud.

La necesidad de formar y articular redes, consideramos que fortalecerá y consolidará el proceso de integración institucional de todos los Programas. Estas REDES propuestas en el presente proyecto, tienen como finalidad facilitar el trabajo de los programas, unificar las actividades de los programas del ministerio, crear sistemas de comunicación, una base de datos única, incorporar a toda la provincia, capacitar a los agentes de la provincia, mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Durante la Jornada de presentación de resultados, evidenciamos que hubieron importantes progresos llevados a cabo por la Coordinación del FESP, disponen actualmente una mejoría en la rapidez de los valores rendidos para que las actividades tengan continuidad y puedan cumplir con los objetivos de la organización. Aunque este avance no fue en general para todos los Programas, consideramos oportuno la implementación inmediata del ***sistema de redes de trabajo*** para fortalecer el interés manifiesto de los Responsables de los Programas.

Algunos aspectos que destacaron desde la Coordinación de FESP en relación al desarrollo de nuestro Proyecto:

- En relación al software de gestión de erogaciones del proyecto: resultó muy importante y útil al desarrollo de la gestión.

- La posibilidad de aprovechar los recursos humanos de apoyo para las tareas administrativas en programas que tienen mayor importancia. Aunque en este aspecto, y en relación al Programa de Inmunizaciones no se logró una mayor rendición de actividades, se permitió contar una persona encargada de las rendiciones y solicitudes a los Efectores.

- Además, la oportunidad de contar con recursos humanos disponibles, facilitó el trabajo administrativo durante los tres meses de contrato de pasantía. Quedó pendiente el seguimiento y la devolución del trabajo en terreno de los contratados a fin de trabajar en mejoras en el circuito de rendición por ejemplo.

- Del relevamiento de la situación del Programa y los circuitos de información y rendición no se obtuvieron respuestas claras a las necesidades planteadas en un primer momento del Proyecto, por ello surgió la necesidad del Programa de Capacitación resultante del diagnóstico previsto en el proyecto.

- Se destacó la colaboración para la financiación de la Jornada de exposición de resultados en lo que respecta a refrigerio, impresiones, artículos de librería, permitió colaborar en la realización del evento.

Con la implementación del Sistema de Redes de trabajo, y su articulación con instructivos, herramienta informática y capacitación, se generarán beneficios crecientes que repercutirá en las rendiciones de los procesos de trabajo. Entre los

principales beneficios que destacamos en la conformación de REDES, podemos mencionar:

1.- Optimizar recursos humanos e insumos.

2- Integrar todos los Programas del Ministerio en un trabajo en común dejando de ser compartimentos estancos.

3.- Se garantiza la igualdad de prevención en toda la Provincia.

-Provincia de Misiones-

Consejo Federal de Inversiones

Relevamiento, Diagnóstico y Diseño de una metodología de trabajo para la mejora en la implementación del Programa de Funciones Especiales y Programas de Salud Pública (FESP)

ANEXOS

Tercer Informe: Informe Final

Junio de 2010

ANEXO I. AGENDA de Reunión de Presentación de Resultados propuesta por la COORDINACION del FESP y por ECOPOLYS.

JORNADAS ABIERTAS DE INFORMACIÓN

PARA FUNCIONARIOS Y RESPONSABLES

DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE SALUD PUBLICA"

Fecha: MARTES 08 DE junio de 2010

Lugar de Realización: SALON AUDITORIUM DEL M.S.P.

Participantes:

- Ministro Secretario de Salud Pública
- Asesor de Ministro
- Subsecretarios de Salud Pública, Atención Primaria y Salud Ambiental, de Recursos Humanos, de Prevención de Adicciones y Control de drogas y de Gestión Administrativa y Financiera
- Directores de Epidemiología, del Banco Central de Sangre, de Atención Primaria, de Recursos Humanos, de Personal, de Saneamiento Ambiental, de Prevención y control de Drogas, de Farmacia, de Bioquímica, de Cuentas Especiales, de Organización y Control de Gestión, de Asuntos Jurídicos, de Arancelamiento, de Programas Comunitarios de Atención Primaria de la Salud (APS)-Salud Indígena, De Derivaciones y Emergencias
- Jefes de Departamento de Inmunizaciones, de Vigilancia, de Control De Vectores, de Inspectoría de farmacia, de Patrimonio, Sistemas, Comunicaciones, Odontología, Enfermería, de Educación Sanitaria
- Responsables de los Programas priorizados del Proyecto FESP y de Unidad de Género, Maternidad e infancia, Adolescentes, Plan Nacer, Misiones Camina.
- Directores de Zonas
- Jefes de Áreas Programáticas
- Directores de Hospitales Niveles II y III

FESP: Consultora de Gestión y Administración: Cras. Patricia Otazú y Ana Starik.

ECOPOLYS – Asociación Civil Economía, Política y Sociedad : Trabajo de consultoría para el proyecto FESP financiado por el CFI (Consejo Federal de Inversiones).

- Lic. Ana María Volpato
- Ing. En sistemas Fabiana Beatriz Taboada
- Lic. Mauricio Salinas

AGENDA DE TRABAJO	
7.30 hs.	• **Acreditaciones**
8.00 hs	• Apertura Funcionario Contraparte Subsecretario de Salud Dr. Oscar Herrera Ahuad Sr. Ministro de Salud Pública Dr. José Daniel Guccione
8.15 hs	• Estado de Situación Proyecto FESP. Consultoras de Gestión y Administración: Cras. Patricia Otazú y Ana Starik.
9.00 hs	• Exposición Responsable de Programas priorizados. **Por Subsecretaría**: Salud: Dr. Richard Malán y Dra. Patricia Colombana. APS: Dr. Jorge Deschutter y Dra Rosa del Carmen Piragine.
10.00 hs	• Break
10.20 hs	• Exposición Responsable de Programas priorizados. **Por Subsecretaría:** Prevención Adicciones: Lic. Ana María Manzione y Fca. Lucila Oliva Recursos Humanos: Bqca. María Luz Vallejos • Articulación: Sistema Inmunizaciones. Ing. En Sistemas Bettina Petrella.
11.20 hs	• Presentación y estado de situación de las propuestas de mejora realizadas por el Equipo de trabajo de la Asociación Civil Economía, Política y Sociedad (ECOPOLYS) a cargo de la Lic. Ana María Volpato y la Ing. En Sistemas Fabiana Beatriz Taboada • Presentación Ecopoys y Equipo del Proyecto Ing. Fabiana Taboada Mauricio Salinas • Introducción del Proyecto: objetivo general, objetivos específicos. Mauricio Salinas • Plan de tareas efectuadas. Mauricio Salinas 1. Relevamiento de la información Ing. Fabiana Taboada 2. Análisis y diagnóstico Lic. Ana Volpato A Fortalecimiento del FESP: propuestas metodológicas Ing. Fabiana Taboada. Mauricio Salinas B. Propuesta de Plan de capacitación Lic. Ana Volpato C. Propuesta de Mecanismos de evaluación: Redes Lic. Ana Volpato Software Ing. Fabiana Taboada
13.00 hs	• Lunch

13.45 hs	• Propuesta de Plan de capacitación Lic. Ana Volpato • Propuesta de Mecanismos de evaluación: Redes Lic. Ana Volpato PROGRAMAS PRIORIZADOS: **Inmunizaciones, Dengue y Sangre.** • Exposición experiencia y metodología de trabajo Red Sangre: Dr. Malán
14.00 hs	• Inmunizaciones: Evaluación del programa Inmunizaciones por Zona de Salud – año 2010. Lic Blanca Duarte y Data entry Programa Inmunizaciones <u>Objetivos:</u> • Nominalización y sistematización de la población vacunada en la provincia de Misiones. • Mejora continua en el registro y carga de datos. • Actualización del sistema de inmunizaciones • Información real y oportuna sobre el cumplimiento de indicadores 1. <u>Importancia Sistema de Información Programa PAI</u>: Lic. Blanca Duarte 2. <u>Rendiciones</u>: Por Zona Capital Gimena Acosta, Zona Sur Gaspar Soler, Zona Centro Paraná Cristina Klikailo, Zona Centro Uruguay Marta Meza, Zona Norte Paraná María Cecilia Bich y Noreste Carina Bonorino. 3. <u>Sistema de Inmunizaciones</u>. Ing. Bettina Petrella
15.00 hs	• Observaciones, Conclusiones y Sugerencias Lic. Ana Volpato
16.00 hs	• Cierre

PROYECTO FESP– ECOPOLYS
JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN

8 DE JUNIO DE 2010

"JORNADAS ABIERTAS DE INFORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS Y RESPONSABLES DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA"

Martes 8 de Junio. Por la mañana

PROGRAMACIÓN ECOPOLYS TURNO MAÑANA (80 minutos)	
10 minutos	• Presentación Ecopoys y Equipo del Proyecto Ing. Fabiana Taboada Mauricio Salinas • Introducción del Proyecto: objetivo general, objetivos específicos. Mauricio Salinas
	• Plan de tareas efectuadas. Mauricio Salinas 3. Relevamiento de la información Ing. Fabiana Taboada 4. Análisis y diagnóstico Lic. Ana Volpato A Fortalecimiento del FESP: propuestas metodológicas Ing. Fabiana Taboada Mauricio Salinas

40 minutos	B. Propuesta de Plan de capacitación Lic. Ana Volpato C. Propuesta de Mecanismos de evaluación: Redes Lic. Ana Volpato Software Ing. Fabiana Taboada
30 minutos	• Asistencia en la implementación productos Lic. Ana Volpato • Productos: 1. Redes Lic. Ana Volpato 2. Sensibilización y capacitación Lic. Ana Volpato 3. Procedimientos: instructivo o manual Mauricio Salinas 4. Software Ing. Fabiana Taboada

Viernes 8 de Junio . Por la tarde.

PROGRAMACIÓN ECOPOLYS TURNO TARDE (45 minutos)	
10 minutos	• Introducción. Propuesta y objetivos. Finalidad. Mauricio Salinas
15 minutos	• Plan de Trabajo. Ing. Fabiana Taboada Lic. Ana Volpato
10 minutos	• Cronograma de Capacitaciones. Ing. Fabiana Taboada
10 minutos	• Conclusiones y Observaciones. Lic. Ana Volpato

ANEXO II. TRIPTICO DEL FESP – Jornada Presentación Resultados

¿Qué es el Proyecto FESP?

FESP significa Funciones Esenciales y Programas Priorizados de Salud Pública y es un proyecto que tiene como propósito fortalecer las capacidades institucionales y de rectoría del Ministerio de Salud de la Nación y las Provincias. Las funciones que se impulsan desde el proyecto para la mejora de las prácticas de la salud pública son:

- Monitoreo y evaluación.
- Vigilancia de la salud pública y control de riesgos y daños.
- Promoción de la salud, con énfasis en enfermedades no transmisibles.
- Participación de la comunidad, principal mente a través de la estrategia de Municipios Saludables.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional de regulación y fiscalización en salud.
- Desarrollo de políticas y capacidad institucional de planificación y gestión.
- Evaluación y promoción del acceso equitativo de la población a los servicios de salud.
- Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública
- Garantía de calidad en los servicios de salud individuales y colectivos.
- Investigación, desarrollo e implementación de soluciones innovadoras en salud.
- Reducción del impacto de emergencias y desastres en salud.

¿Cuáles son los objetivos del FESP?

Aumentar la cobertura y accesibilidad de los siguientes programas priorizados de Salud: Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), Programa de Tuberculosis, Programa de Lucha Contra el VIH-SIDA y ETS, Plan Nacional de Sangre, Programa Federal de Chagas, Enfermedades Vectoriales: Dengue, leishmaniasis y Rabia, Programa de Salud Sexual y procreación Responsable, Emergencias y Desastres, Regulación, Prevención de Adicciones, Municipios y Comunidades Saludables, Promoción de la Salud - Enfermedades No Transmisibles, programa de Poblaciones Indígenas.
Reducir la exposición de la población a factores de riesgo, impulsando prácticas para el control del consumo del tabaco, alimentación saludable, realización de actividad física, prevención de accidentes de tránsito y lesiones externas.
Mejorar la gerencia y el ambiente regulador del Sistema de Salud Pública.

Es una herramienta de fortalecimiento institucional en áreas estratégicas de gestión del Ministerio de Salud de la Nación y de las Provincias. Con el reconocimiento internacional de expertos en salud pública, este Proyecto tiene el propósito de mejorar la salud de la población con una mirada integral dirigida a aumentar las capacidades de los sistemas de salud, la prevención y promoción de la salud, la participación comunitaria y la inclusión social.

¿Quiénes son los destinatarios?

Los destinatarios de las acciones del Proyecto, son los equipos de gestión sanitaria de los programas priorizados del FESP, quienes contribuyen a la mejora de la salud publica de la población en general.

¿Cuáles son los Ejes del Proyecto?

- Fortalecimiento de la capacidad de gerencia provincial, para cumplir con las funciones esenciales de salud publica.
- Fortalecimiento e implementación provincial del conjunto priorizado de programas de salud publica.
- Certificación provincial de funciones esenciales de salud publica.

Cuáles son las acciones que apoya el Proyecto FESP?

- Distribución de equipamiento e insumos para programas priorizados
- Construcción, remodelación y equipamiento de laboratorios.
- Estudios, encuestas e investigaciones de programas y proyectos.
- Construcción de estrategias de prevención, control y vigilancia de enfermedades vectoriales y emergentes
- Campañas de promocion y comunicación
- Asistencia Técnica y capacitación.
- Participación de los pueblos indígenas en la planificación local de actividades.
- Realización de proyectos con organizaciones de la sociedad civil y municipios.
- Distribucion de insumos y equipamiento para situaciones de emergencias y desastres.
- Equipamiento y conectividad para el Sistema Nacional de Vigilancia.
- Fortalecimiento de Programas priorizados en función del cumplimiento de metas y resultados sanitarios cuantificables.
- Contribucion a la sistematización de la legislación sanitaria de la República Argentina y consolidación de la Red Federal de Registros de Profesionales y de los Establecimientos de Salud.
- Realizacion de un conjunto de actividades de salud publica (ASP) para mejorar los resultados de los programas priorizados, asegurando la igualdad y calidad de sus servicios a nivel provincial.

Logros

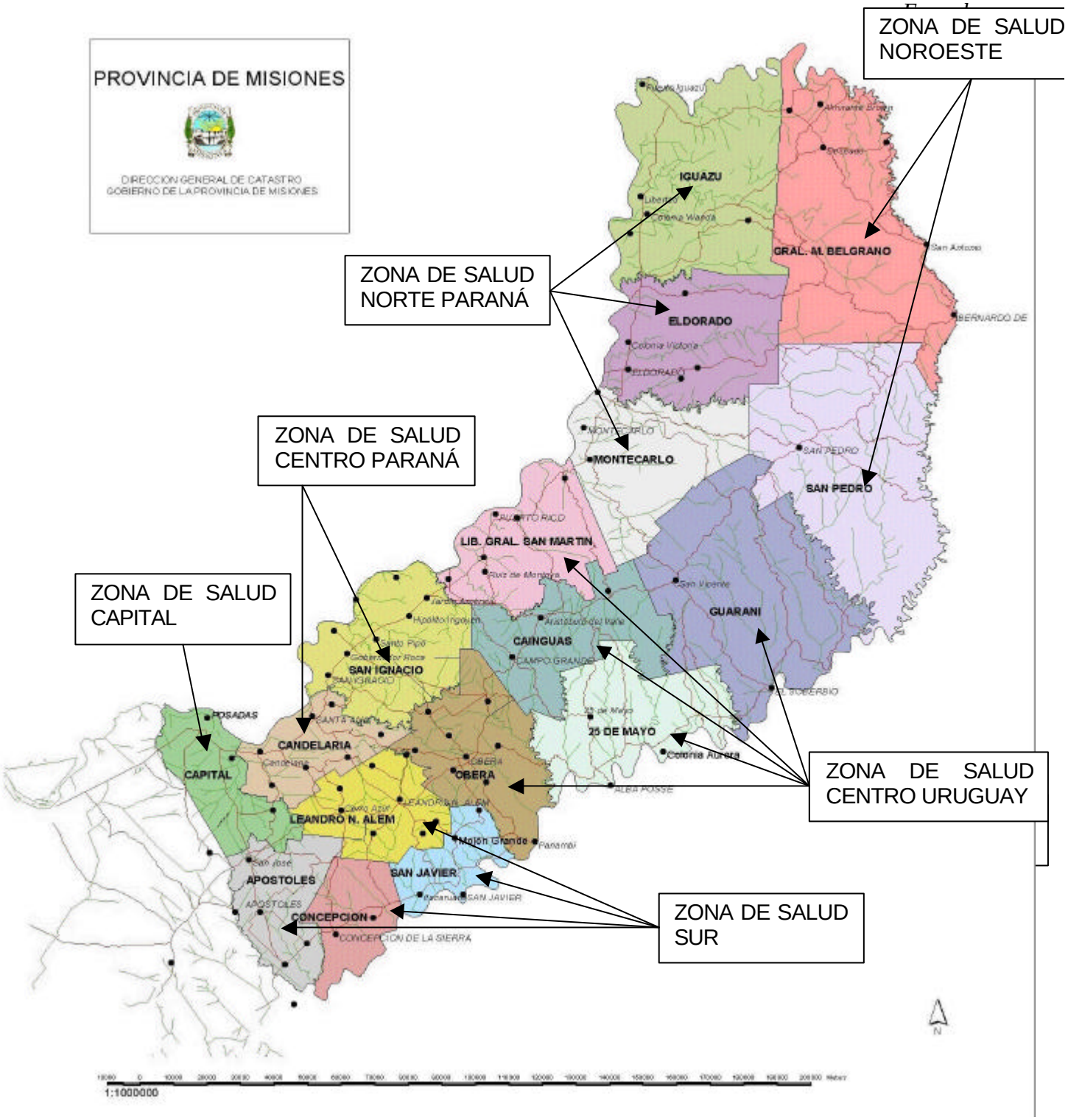
- Articulación entre Programas priorizados para optimizar la ejecución de las ASP y Fortalecimiento de los circuitos de información, comunicación y registro de los programas priorizados.
- Implementación del Sistema de seguimiento y monitoreo de insumos en los Programas de PAI, TBC y SANGRE.
- Apoyo en la actualización del sistema de inmunizaciones y mejoramiento de los sistemas de registro y rendición de las ASP.
- Planificación de actividades anuales con acompañamiento a través del Componente 3 para dar efectivo cumplimiento a la misma, a través del financiamiento de los gastos operativos necesarios.
- Acompañamiento en la elaboración del Plan Provincial de Dengue. Conformación de la Red provincial con participación de todas las áreas programáticas de salud y municipios de la provincia.
- Capacidad de respuesta rapida en la activacion del componente de emergencia del proyecto y ejecucion de acciones de control y mitigación en las epidemias de dengue e influenza A (H1N1).
- Fortalecimiento de las acciones de monitoreo y evaluacion del proyecto.
- Fortalecimiento de la gestión por resultados a través de los registros de las actividades de salud publica
- Conformación de la Unidad Coordinadora Provincial de Promoción de la Salud (U.Co.P.Pro.S.) con dependencia de la Subsecretaria de Atención Primaria y Salud Ambiental
- Impulso para la donación voluntaria y habitual de sangre
- Implementación de acciones de salud para poblaciones indígenas
- Seguimiento y monitoreo de los indicadores del proyecto, metas y objetivos de los Programas priorizados.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional y el empoderamiento de la comunidad en lo que a refiere a actividades que tengan como eje la promoción de la salud.

Recursos

El Proyecto se financia con fondos nacionales y a través de un préstamo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF). Cuenta con tres Componentes de financiamiento.

FESP

FESP



ANEXO III. MAPA DE ZONAS DE SALUD

ANEXO IV. Propuesta de Capacitación: "Trabajo en Equipo y Gestión de Recursos Humanos en las organizaciones estatales"

El factor humano es una pieza clave en las organizaciones en el contexto de la globalización actual, porque sus habilidades y características dan vida, movimiento y acción a las instituciones. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos. Por ese motivo, las organizaciones públicas y privadas han comenzado a considerar a los recursos humanos como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este recurso no es una tarea sencilla.

Si las organizaciones se componen de personas (lo que implica que cada persona es diferente, con distintas variables que lo influyen, con comportamientos diversos), el estudio de las mismas constituye el elemento fundamental para analizar las organizaciones, y en particular, la gestión del recurso humano.

El esfuerzo humano es vital para el funcionamiento de cualquier entidad u organización (privada o pública), si el elemento humano está dispuesto a colaborar con su esfuerzo, tal organización marchará; de lo contrario, se detendrá. Por esa razón, toda entidad tiene que prestar especial atención a su personal (recurso humano).

En muchos casos, la mayoría de los trabajadores están insatisfechos con su empleo actual, o con el clima organizacional. Todos los responsables o supervisores, con personal a cargo, deben actuar como sujetos claves en el uso de técnicas y conceptos de gestión de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Las técnicas de gestión de recursos humanos pueden impactar realmente en los resultados de la compañía. Sin importar la caracterización de producción que se realice, o el tipo de organización (pública o privada), las instituciones la

conforman personas, por lo que la gestión de recursos humanos se aplica para todos de la misma manera, pero con las especificaciones que incumben a cada sector.

Todos los sectores de la entidad, deben estar involucrados en este sentido, porque no es solamente una labor específica a las Oficinas de Personal o para Gerentes de Recursos Humanos. Gestionar el factor humano, significa propender para el desarrollo integral de los funcionarios, a través de la ejecución de actividades en áreas de capacitación, bienestar, salud, nómina, control, que contribuyan al crecimiento profesional y personal de los empleados, así como el fortalecimiento en su sentido de pertenencia y compromiso frente a la organización.

Actualmente, las instituciones públicas comenzaron a valorizar esta gestión, porque los procesos de reforma estatal, están orientadas a los resultados y la reestructuración del rol del empleado. Las exitosas premisas y resultados logrados en el sector privado, permiten su importación, en ámbitos donde hasta hace poco tiempo, era impensable suponer su aceptación.

Temario/Módulos de trabajo:

- Módulo 1: La gestión de Recursos Humanos.
- Módulo 2: Conducción y Liderazgo.
- Módulo 3: Motivación de Recursos Humanos.
- Módulo 4: Negociación. Inteligencia emocional.
- Módulo 5: Planeamiento Estratégico en la gestión de Recursos Humanos.

Objetivos:

- Desarrollar las herramientas que permitan optimizar el factor humano dentro de la organización, para obtener resultados que deriven en logros institucionales y productivos a nivel de la administración pública municipal.

- Analizar los procesos de trabajo que se necesitan mejorar y efectuar una planificación estratégica para implementar nuevas políticas para aumentar el desempeño de los empleados.

Metodología:

Desarrollo de los Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales.

Duración:

Dos Jornadas de trabajo, de 12 horas presenciales con lugar a confirmar .

Destinado:

Responsables o Funcionarios Jerárquicos del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Resumen Cronograma:

Desarrollo Jornada 1	Mañana	La gestión de Recursos Humanos. Trabajo en grupo y análisis de casos. Conducción y Liderazgo
	Tarde	Motivación de los Recursos Humanos. Dinámica grupal.

Desarrollo Jornada 2	Mañana	Negociación. Inteligencia Emocional. Trabajo en grupo y análisis de casos. Planeamiento estratégico de Recursos Humanos.
	Tarde	Dinámica grupal. Conclusiones.

ANEXO V. Propuesta de Capacitación: "Gestión de Procesos de Calidad y Mejora Continua en Organismos Estatales".

Los escenarios actuales de las diferentes organizaciones, requieren de una filosofía de la calidad que permita garantizar una competitividad y óptimo desempeño de sus funciones. Existe una creciente demanda de eficiencia en los procesos que realizan las compañías u organismos públicos. Clientes cada vez más exigentes con las empresas, ciudadanos críticos y responsables que solicitan que desde el Estado se cumplan eficazmente las funciones que debe desempeñar. Existe un reclamo generalizado para que la Administración Pública realice la prestación de sus servicios con calidad. Para ello, se hace indispensable introducir en los organismos públicos sistemas de calidad en la gestión, incorporando metodología de la mejora continua, y adaptar aquellos principios de esa filosofía de gestión en las organizaciones que sean transponibles al estado, respetando su especificidad y conformidad con el ordenamiento jurídico.

Por tal motivo, las Gerencias, Supervisiones, Direcciones, Mandos medios, de cualquier entidad (privada o pública), necesita identificarse en una gestión de la calidad, que permita obtener resultados favorables y visibles.

Un sistema de gestión es de la calidad es un conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización, administrando de forma ordenada la calidad de la misma. Orientado a satisfacer las necesidades del cliente o público objetivo. La calidad de los servicios está determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente son conseguidos y los que esperan los usuarios.

El mejoramiento continuo es una estrategia y constituye un programa de acciones a seguir, es un proceso que debe ser progresivo porque transformar

procesos implica dificultades, resistencias y modificaciones lentas. Desde el sector privado, existen consideraciones acerca de programas de mejora existentes tales como: Benchmarking, Calidad Total, Reingeniería de procesos, Programas permanente de mejoramiento de la productividad, etc. Pero desde el sector público, existen entidades en la Argentina que se animaron a implementar normas de calidad para certificar sus resultados alcanzados.

En este curso, simplemente se intentarán establecer algunos parámetros de normas de calidad que pueden ser utilizados para favorecer el funcionamiento de estructuras públicas, a través del paradigma que regula la calidad total. Las acciones de mejora de la calidad de los servicios, deben tener su origen en una evaluación integral de las unidades responsables de su prestación. El objetivo central del curso, es difundir la ideología de la calidad total, y permitir diagnósticos institucionales que favorezcan la introducción progresiva de estos principios en las administraciones estatales.

Temario/Módulos de trabajo:

- Estructura de la organización y estructura de responsabilidades.
- La mejora continua. Análisis de los procesos de trabajo actuales.
- Procedimientos. Procesos. Recursos.
- Estandarización de los procesos de trabajo.
- El cambio en las organizaciones.
- Evaluación de Sistemas de Calidad y Auditoría Interna.
- El rol del Facilitador.
- La Mejora continua como filosofía organizacional.

Objetivos:

- Elaborar diagnósticos institucionales que permitan la introducción progresiva de los valores y principios de la calidad total en las administraciones estatales.

- Analizar las fortalezas y debilidades estructurales para las elaboraciones de programas de mejora continua en las distintas entidades.

Metodología:

Desarrollo de los Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales.

Duración - Cronograma:

Cuatro Jornadas de trabajo con frecuencia mensual (durante 4 meses), de 32 horas presenciales en total, con lugar a confirmar.

Condiciones de certificación:

Asistencia mínima a tres (3) de las cuatro (4) jornadas de trabajo.

Destinado:

Responsables o Funcionarios Jerárquicos del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Resumen Cronograma:

Jornada 1	Mañana	Estructura de la organización y estructura de responsabilidades. Trabajo en grupo y análisis de casos. La mejora continua.
	Tarde	Análisis de los procesos de trabajo actuales. Dinámicas individuales y grupales.

Jornada 2	Mañana	Procedimientos. Procesos. Recursos. Trabajo en grupo y análisis de casos. Estandarización de los procesos de trabajo.
	Tarde	El cambio en las organizaciones. Dinámicas y grupales.

Jornada 3	Mañana	Evaluación de Sistemas de Calidad. Análisis de casos. La Auditoría interna.
	Tarde	El rol del Facilitador. Conclusiones.

Jornada 4	Mañana	La Mejora continua como filosofía organizacional. Dinámica grupal. Diagnósticos institucionales.
	Tarde	Trabajo grupal para elaboración de Propuestas. Conclusiones.

ANEXO VI. Propuesta de Capacitación: "Programa de Formación Continua para Jefaturas/Supervisión/Coordinación en Administración Pública"

Las necesidades de las organizaciones, requiere de administrar los recursos humanos de manera eficiente, y entre sus tareas resulta de vital importancia la capacitación humana. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su función actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Desarrollar las capacidades del Supervisor o Jefe, ayuda a los trabajadores a aumentar sus habilidades y cualidades y beneficia la organización, incrementando el desarrollo del personal de manera de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que los Supervisores sean más competente. Generalmente es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aún cuando este tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Al desarrollar las cualidades del Supervisor, la entidad se vuelve más fuerte, productiva y eficiente.

Capacitar las Jefaturas y Coordinaciones en las instituciones públicas, implica cambiar los preconceptos y paradigmas establecidos en torno al abandono e ineficiencia del estado para sus empleados. Un programa de formación y capacitación permite ampliar los conocimientos que luego permitirán al trabajador desarrollar su labor y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Esto repercute en dos sentidos: por un lado, eleva su nivel y calidad de vida, porque el empleado se siente parte y contenido por una entidad, con la posibilidad de crecer y tener un desarrollo personal y profesional. Por otro lado, mejora el desempeño generando un beneficio para toda la organización.

En la actualidad la capacitación de las Jefaturas, brinda respuestas a las necesidades que tienen las instituciones de contar con un personal calificado y

productivo. Las entidades se preocupan por actualizar sus conocimientos con nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizarán su eficiencia. El beneficio finalmente redundará en logros organizacionales y sociales.

Temario/Módulos de trabajo:

- Las relaciones humanas en los ámbitos laborales: las relaciones entre Jefatura y colaboradores.
- Vínculos y conductas en procesos de trabajo.
- La Jefatura como Coordinadora de grupos de trabajo.
- La Jefatura como Facilitador de procesos de aprendizaje.
- Los tipos de Liderazgo. Liderazgo efectivo y Conducción.
- Las exigencias de la nueva gestión pública.
- La planificación de las tareas y metas.
- El cumplimiento de objetivos en la gestión pública.
- El plan de carrera en la organización. Motivación de Recursos Humanos.

Objetivos:

- Brindar instrumentos que permitan optimizar las competencias de los Agentes de la administración pública para un mejor y mayor desempeño de Jefaturas, Coordinaciones y Supervisiones, y para el desarrollo de habilidades humanas en beneficio de la organización.

Metodología:

Desarrollo de nueve (9) Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales durante tres encuentros de una jornada durante tres (3) meses/bimestres.

Trabajos prácticos a realizar por cada Módulo.

Duración:

Tres Jornadas de trabajo, de 18 horas presenciales con lugar a confirmar.

Condiciones de certificación:

Asistencia a las tres (3) jornadas de trabajo y presentación de 80 % de los prácticos a realizar.

Destinado:

Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Resumen Cronograma:

Jornada 1	Mañana	Las relaciones humanas en los ámbitos laborales: las relaciones entre Jefatura y colaboradores. Dinámica grupal.
	Tarde	Vínculos y conductas en procesos de trabajo. La Jefatura como Coordinadora de grupos de trabajo. Conclusiones y cierre Jornada 1.

Jornada 2	Mañana	La Jefatura como Facilitador de procesos de aprendizaje. Trabajo en grupo y análisis de casos.
	Tarde	Los tipos de Liderazgo. Liderazgo efectivo y Conducción. Las exigencias de la nueva gestión pública. Dinámicas individuales y grupales.

Jornada 3	Mañana	La planificación de las tareas y metas. Trabajo en grupo y análisis de casos.
	Tarde	El cumplimiento de objetivos en la gestión pública. El plan de carrera en la organización. Motivación de Recursos Humanos. Dinámicas individuales y grupales.

ANEXO VII. Propuesta de Capacitación: "Motivación: el desafío en la administración pública"

El curso consiste en la integración de cuatro módulos interrelacionados y fundamentales para el desempeño de las organizaciones que analizan la motivación, como pilar central para el desarrollo personal y funcional de las estructuras organizacionales.

La motivación de los empleados es un objetivo constante en la agenda de un líder. Muchas veces lo relacionamos con el salario, por eso, debemos buscar otros elementos que nos ayuden a motivar.

Temario/Módulos de trabajo:

- Rendimiento laboral.
- Teorías de motivación: Maslow, Herzberg.
- Modelo de motivación laboral.
- Herramientas de motivación laboral.

Objetivos:

- Analizar la habilidad para motivar desde el liderazgo.
- Diagnosticar los motivos del rendimiento eficaz e ineficaz en el trabajo.
- Conocer las principales teorías de motivación.
- Aprender a identificar las herramientas que facilitan la motivación.
- Identificar elementos motivadores y desmotivadores.

Metodología:

Desarrollo de cuatro (4) Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales durante una jornada de trabajo.

Trabajos prácticos a realizar por cada Módulo.

Duración:

Capacitación presencial. Una Jornadas de trabajo, de 8 horas presenciales con lugar a confirmar.

Condiciones de certificación:

Asistencia a las dos jornadas de trabajo y presentación de 100 % de los prácticos a realizar.

Destinado:

Funcionarios y Responsables de Programas del FESP, y puestos de liderazgos en general.

Resumen Cronograma:

Jornada	9:00 hs a 10:30 hs		Rendimiento Laboral
	10:30 hs a 10:45 hs		Break
	10:45 hs a 13:00 hs		Teorías de Motivación. Casos prácticos. Dinámica grupal.
	14:00 hs a 15:30 hs		Modelo de motivación laboral.
	15:30 hs a 15:45 hs		Break
	15:45 hs a 18:00 hs		Herramientas de motivacion laboral.

ANEXO VIII. Propuesta de Capacitación: "Desarrollo Personal: Técnicas y estrategias de Programación Neurolingüística en las relaciones laborales"

Los participantes podrán contar con las herramientas necesarias para poder: trabajar consigo mismos para el logro de metas personales y profesionales, mejorar su comunicación, personal, profesional y organizacional, mejorar sus relaciones personales y profesionales, obtener estados de excelencia a voluntad, adquirir habilidades admiradas en otros, romper patrones conductuales que obstaculizan la excelencia en la vida personal y profesional.

Temario/Módulos de trabajo:

- Principios y fundamentos de la Programación Neurolingüística (PNL).
- La PNL como herramienta personal.
- Aplicación de la metodología en relaciones laborales.
-

Objetivos:

- Establecer un modelo de impacto en las relaciones laborales.
- Optimizar el proceso de comunicación.
- Identificar factores que limitan o potencian las decisiones.

Metodología:

Desarrollo de tres (3) Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales durante una jornada de trabajo.

Duración:

Capacitación presencial. Una Jornada de trabajo, de 7 horas presenciales con lugar a confirmar.

Condiciones de certificación:

Asistencia a la capacitación de la jornada de trabajo.

Destinado:

Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Resumen Cronograma:

Jornada	9:00 hs a 10:30 hs		Principios y fundamentos de la Programación Neurolingüística (PNL).
	10:30 hs a 10:45 hs		Break
	10:45 hs a 13:00 hs		La PNL como herramienta personal
	14:00 hs a 15:30 hs		Aplicación de la metodología en relaciones laborales. Dinámica.
	15:30 hs a 15:45 hs		Break
	15:45 hs a 18:00 hs		Aplicación de la metodología en relaciones laborales. Conclusiones

ANEXO IX. Propuesta de Capacitación: "Curso de Liderazgo de equipos"

Los líderes de las organizaciones, necesitan utilizar técnicas y herramientas, a su vez, desarrollar habilidades para dirigir, liderar y motivar e implicar a las personas y a los equipos en el logro de los resultados esperados a nivel laboral.

Temario/Módulos de trabajo:

- Dirigir y liderar: características. Responsabilidades.
- Grupo de trabajo y equipo de trabajo: diferencias. Características.
- Etapas del desarrollo del equipo de trabajo: fases y actuación del líder.
- Roles dentro del equipo.
- Liderazgo situacional y delegación.
- Toma de decisiones.
- Resolución de problemas.
- Desarrollo de las personas.

Objetivos:

- Reconocer las fases de formación, normalización y productividad de un equipo.
- Desarrollar la habilidad de identificar los roles de un equipo para poder utilizar las mejores capacidades de cada persona.
- Practicar el estilo de dirección apropiado.
- Desarrollar habilidades para delegar, tomar decisiones y resolver problemas.
- Utilizar las tendencias de motivación para mejorar la satisfacción del empleado.
- Conocer métodos de evaluación del rendimiento y desarrollo de las personas.

Metodología:

Desarrollo de ocho (8) Módulos de trabajo a través de exposiciones interactivas y dinámicas grupales durante dos jornadas de trabajo, distribuidos en dos jornadas de trabajo.

Duración:

Dos Jornadas de trabajo, de 16 horas presenciales con lugar a confirmar.

Condiciones de certificación:

Asistencia a las dos (2) jornadas de trabajo.

Destinado:

Personal en general del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones.

Resumen Cronograma:

Jornada 1	9:00 hs a 10:30 hs	Dirigir y liderar: características. Responsabilidades
	10:30 hs a 10:45 hs	Break
	10:45 hs a 13:00 hs	Grupo de trabajo y equipo de trabajo: diferencias. Características.
	14:00 hs a 15:30 hs	Etapas del desarrollo del equipo de trabajo: fases y actuación del líder.
	15:30 hs a 15:45 hs	Break
	15:45 hs a 18:00 hs	Roles dentro del equipo.

Jornada 2	9:00 hs a 10:30 hs		Liderazgo situacional y delegación.
	10:30 hs a 10:45 hs		Break
	10:45 hs a 13:00 hs		Toma de decisiones.
	14:00 hs a 15:30 hs		Resolución de problemas.
	15:30 hs a 15:45 hs		Break
	15:45 hs a 18:00 hs		Desarrollo de las personas

ANEXO X. MODELO DE JORNADA DE CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN REDES

"Jornada de Capacitación y Sensibilización en REDES"

7,30hs. Acreditaciones

8,30 hs. Inicio de la Jornada, Historia, Definición y Concepto de RED

Contenido: presentación, definición y conceptos. Historia y evolución de las REDES. Alcances, complemento y diferencias con los organismos de la sociedad civil

9,00hs El proceso del armado de la RED

Contenido: Rol de los integrantes de la RED. Funciones, procesos de investigación, planificación, comunicación y evaluación. Análisis de cada etapa del proceso. Ejemplo

Espacio de Preguntas

11,00 break

11,30hs Práctico del Proceso de armado de REDES

Actividad: se armaran grupos de trabajo, se entregara material para el trabajo.

12,30hs Exposición de los grupos

13,00 hs almuerzo

14,00 El proceso de ampliación de cada RED a toda la Provincia de Misiones

Contenido: herramientas para ampliación, forma de identifica lideres, características poblacional de las diferentes zonas de salud, incentivos (diferentes forma de incentivos y como implementarlos), herramientas para la articulación de las REDES.

Espacio de preguntas

15,30hs Comunicación interna

Contenido: herramientas de comunicación general, herramientas de comunicación con las distintas REDES (del Ministerio de Salud y de la Sociedad Civil). Herramientas de comunicación interna.

16,30hs Break

16,45hs Debate

Practico: se trabajara con un disparador, se leerá un texto de una comunicación interna y se abrirá el debate (intercambio de opiniones, correcciones que se deben realizar, adaptación a las distintas realidades de la Provincia etc.)

17,30hs. Comunicación Externa

Contenido: Herramientas de comunicación externa con: medios de comunicación, programas del Ministerio de Salud, otros Ministerio, Gobierno Provincial, Gobierno Nacional, Municipios, comunidad de la Provincia. Comunicación especializada.

Espacio de Preguntas

18,30hs. La dinámica de trabajo de las REDES y RSE (responsabilidad social empresarial)

Contenido: que es una RSE, quienes la conforman, debilidades y fortaleza. Punto de encuentro de las RSE y las REDES. Herramientas para el trabajo en conjunto.

Practico: análisis de un caso de RSE y REDES

19,30 Cierre

ANEXO XI. SOLICITUD DE INSCRIPCION PARA CAPACITACION EN REDES

Solicitud de Inscripción

Jornada de Capacitación y Sensibilización en REDES

Datos Personales

Nombre y Apellido:

Domicilio Particular: **Localidad:**

Teléfono Particular: **Celular:**

Correo electrónico:

Nacionalidad:

Tipo y número de documento:

Estudios Cursados:

Cursos y Capacitaciones realizadas:

Datos Laborales

Repartición a la cual pertenece:

Domicilio Laboral: **Localidad**

Teléfono Laboral:

Correo electrónico

Lugar de trabajo:

Área geográfica de cobertura de su trabajo:

Días y horario laboral:

Tareas que desempeña:

Antigüedad en el área:

Otras tareas realizadas:

Quiere recibir información del Ministerio de Salud sobre actividades y jornadas:

Sugerencias:

ANEXO XII. MODELO DE INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA COMPLETAR (VACÍO).

PROCEDIMIENTO

"X"

Datos de control	
Copia asignada a:	**Fecha:**
Puesto:	**Versión:**

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Nombre del Procedimiento	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:		**Área Responsable:**

1.1 Propósito del Procedimiento.

1.2 Alcance.

1.3 Referencia.

1.4 Responsabilidades

1.5 Definiciones.

Políticas y Lineamientos

(logo)	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Nombre del Procedimiento	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:	**Área Responsable:**	

Descripción de Actividades

(logo)	**Procedimiento**	**PR-DO-00**
	Nombre del Procedimiento	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa:		**Área Responsable:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)

ANEXO XIII. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 1. LOGISTICA PARA LA CONFORMACIÓN DE UNA RED DE TRABAJO.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-01**
	Logística para Conformación de Redes de trabajo en Área de Salud	**Fecha: 1/6/2010**
		Versión:1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Propósito del Procedimiento.

Integrar a toda la Provincia de Misiones en el área de Salud, trabajando en etapas con las distintas zonas.

Alcance.

El alcance es para toda la provincia en forma paulatina y gradual, se comenzara por el nivel central para ir incorporando primero a la Zona de Salud Capital (área Programática I), cuando todos los niveles de salud se hallan integrados a la red y esta funcione correctamente, se incorporara la Zona de Salud Sur (áreas programática II, III, IV y V), siguiendo con la misma modalidad que en la zona anterior, una vez que estén las dos zona funcionando correctamente se incorporara la Zona de Salud Centro Paraná (áreas programática VI, VII, VIII y IX), siguiendo con la misma modalidad que en la zona anterior, una vez que estén las tres zona funcionando correctamente se incorporara la Zona de Salud Centro Uruguay (áreas programática X, XI y XII), siguiendo con la misma modalidad que en la zona anterior, una vez que estén las cuatro zona funcionando correctamente se incorporara la Zona de Salud Centro Uruguay para continuar con la Zona de Salud Norte Paraná y Noroeste.

Referencia.

No posee

Responsabilidades

Coordinación de Programas FESP

Responsables de Programas

CAPS

Definiciones.

Red de trabajo: formas de interacción entre grupos de trabajos conformados por grupos primarios y secundarios según el grado de responsabilidad en la aplicación de los FESP, conformados para desarrollar procesos de trabajo intercomunicados para la sistematización de funciones y estructuración de criterios.

Grupo Primario: formado por los Coordinadores de Programas o quien ellos designen, quienes serán los encargado de diagramar las políticas de trabajo a llevar adelante en conjunto, y ver como pueden ser facilitadores uno de otros, llevando un esquema organizativo de funciones y misiones que cada uno debe aportar.

Grupo Secundario**:** formado por cada uno de los participantes del grupo anterior, con sus equipos de trabajo de la Coordinación cumpliendo la función de trabajar lo acordado con el grupo primario, identificando las debilidades y aportando mejoras, pasando un informe a la coordinación central de las fortaleza y sobre todo de las debilidades que se encuentran en campo para la aplicación del proyecto acordado, creando espacios de debate entre el equipo, para que quien los represente pueda llevarlo a las reuniones del grupo primario y optimizar el resultado.

MISIONES Salud Ministerio d e M isiones	**Procedimiento**	**PR-DO-01**
	Logística para conformación de trabajo en Redes	**Fecha:**
		Versión: 1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP		**Área Responsable:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Establecer los Programas que conformarán la Red I	Rendición de programas
2	Coordinación de Programa FESP	Determinar y seleccionar a los Responsables para la conformación de grupos primarios y secundarios en zona I.	Planilla de Personal
3	Coordinación de Programa FESP	Fijar un calendario de trabajo:	
3.1	Coordinación de Programa FESP	Para establecer una reunión inicial con los seleccionados para conformar la Red.	
3.2	Coordinación de Programa FESP	Para Capacitar en una jornada de sensibilización sobre el funcionamiento de la Red.	

4	Coordinación de Programa FESP	Coordinar la logística para Reunión inicial y para la capacitación con la Red: sala de reuniones, pantalla y proyector, micrófono, café.	Agenda de trabajo
5	Coordinación de Programa FESP	Efectuar la invitación para la reunión inicial	Mail institucional
6	Coordinación de Programa FESP	Verificar la existencia de todas las condiciones de logística para la reunión inicial con la Red.	Check-list
7	Coordinación de Programa FESP	Realización de la Reunión inicial de conformación de la Red I.	Listado de asistentes
7.1	Coordinación de Programa FESP	Llenado del Libro de actas	Libro de Actas

ANEXO XIV. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 2. SISTEMA DE CAPACITACION EN REDES.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-02**
	Sistema de Capacitaciones en Redes	**Fecha: 1/6/2010**
		Versión:1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Propósito del Procedimiento.
El propósito consiste en brindar las herramientas necesarias para consolidar el fortalecimiento institucional del FESP, a través de un Programa de Capacitación continua que permita satisfacer las distintas demandas del personal que realiza sus funciones y se vincula directamente con FESP.

Alcance.
La misma está dirigida a todos los funcionarios y a los coordinadores de los programas que tienen rendiciones hacia el Programa FESP, y a quienes estos últimos designen de su equipo de trabajo, dichas personas podrán formar parte o no de la RED.

Referencia.
Se tomarán como referencias todo el material actual que hayan desarrollado para distintos tipos de capacitación: documentos, folletos, libros, demás material didáctico.

Responsabilidades

La organización y supervisión de las jornadas de capacitación estarán a cargo de las Coordinadoras del Programa FESP.

Definiciones

Jornadas de capacitación y sensibilización: se llama a la instancia técnica programada que permitirá instruir a todo el personal involucrado en una determinada situación particular, establecida para fomentar el desarrollo del recurso humano en el sector.

Descentralización: modalidad que consiste en distribuir la capacitación por la provincia, a modo de expansión territorial. Implica transferir de un centro hacia otro lugar.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-02**
	Sistema de Capacitaciones en Redes	**Fecha:**
		Versión: 1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Area Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinadoras	Fijar cronograma de reunión para capacitación	Agenda
2	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Coordinar con responsables de programas la confirmación de fecha para capacitación	Agenda
3	Coordinadoras/ Asistente	Determinar la logística del lugar: reserva, catering, infraestructura edilicia, sillas, pantalla y proyector, etc.	
4	Coordinadoras	Coordinar con capacitador el formato y diseño de la modalidad.	
5	Coordinadoras	Preparación de documentos y material de capacitación	Documento a entregar
6	Asistente	Preparación y envío de invitaciones	Mailing
7	Asistente	Confirmar asistencia a través de ficha de inscripción.	Check-list
8	Coordinadoras	Realización de la Jornada de Capacitación y Sensibilización	Listado de asistencia
9	Coordinadoras	Evaluación de la Jornada a través de un documento anónimo.	Documento que califica la capacitación
10	Coordinadoras	Análisis de los resultados de la jornada de Capacitación	Documento

ANEXO XV. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 3. EL TRABAJO EN RED EN EL PROGRAMA FESP.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-03**
	El trabajo en Red en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión:1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Propósito del Procedimiento.
El fin del armado de redes es optimizar el rendimiento de los programas antes el FESP y cumplir con la premisa por la cual se ha dado inicio al Programa FESP, trabajar en prevención y mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Alcance.
El objetivo de la RED es incorporar paulatinamente a todas las zonas de salud, a medida que se van incorporando se debe realizar una agenda única, consensuada con la red central que llamaremos la RED MADRE, y así poder realizar en conjunto las jornadas, actividades, etc. que se ejecuten desde los programas que conforman dicha RED, garantizando una mayor amplitud de cobertura, teniendo como prioridad realizar dichas actividades en las zonas de salud donde menor cantidad se han realizado, pudiendo de este modo mejorar la prestación, al estar varios programas conformado la RED, hace posible que una sola bajada en zonas alejadas permita a la población del lugar informarse, participar y tener acceso a las propuestas de los programas, esta cobertura garantiza la descentralización de los programas del ministerio.

Referencia.
No posee referencia documental. Se trabaja en un instructivo para este fin.

Responsabilidades

Las responsabilidades corresponden a la Coordinación del Programa FESP y los Responsables de los Programas que conforman la Red.

Definiciones

Red de trabajo: Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Grupo Primario: formado por los Coordinadores de Programas o quien ellos designen, quienes serán los encargado de diagramar las políticas de trabajo a llevar adelante en conjunto, y ver como pueden ser facilitadores uno de otros, llevando un esquema organizativo de funciones y misiones que cada uno debe aportar.

Grupo Secundario**:** formado por cada uno de los participantes del grupo anterior, con sus equipos de trabajo de la Coordinación cumpliendo la función de trabajar lo acordado con el grupo primario, identificando las debilidades y aportando mejoras, pasando un informe a la coordinación central de las fortaleza y sobre todo de las debilidades que se encuentran en campo para la aplicación del proyecto acordado, creando espacios de debate entre el equipo, para que quien los represente pueda llevarlo a las reuniones del grupo primario y optimizar el resultado.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-03**
	El trabajo en Red en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión:
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP		**Área Responsable:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Identificar los objetivos comunes de los Programas seleccionados para conformar la red y establecer un sistema de coordinación y comunicación para la red.	Agenda
2	Coordinación de Programa FESP	Establecer actividades a desarrollar según la coordinación efectuada.	
3	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Establecer agenda de trabajo según cronogramas de actividades	
4	Coordinación de Programa FESP	Fijar cronograma de reuniones	Agenda
5	Coordinación de Programa FESP	Efectuar la logística para la preparación de la reunión a desarrollar como red de trabajo: sala de reunión, materiales, sillas, pizarrón, etc.	
6	Coordinación de Programa FESP	Reunión de trabajo en Red: Comienzo de la Jornada de trabajo en Red entre Programas.	Libro de Actas
6.1	Coordinación de Programa FESP	Relevamiento de datos de cada Programa incluido: análisis de plan de actividades de Cada Programa en un plazo bimestral.	Libro de Actas
6.2	Coordinación de Programa FESP	Requerimientos necesarios de cada Programa.	

6.3	Coordinación de Programa FESP	Desarrollo de Plan de Actividades como Red.	
6.4	Coordinación de Programa FESP	Análisis y debate de últimas acciones: evolución de resultados esperados.	
6.5	Coordinación de Programa FESP	Cierre de la Jornada: conclusiones.	

ANEXO XVI. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 4. SISTEMA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE TRABAJO EN REDES EN EL PROGRAMA FESP

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-04**
	Sistema de Monitoreo y Seguimiento de trabajo en Redes en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión:1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Propósito del Procedimiento.
El seguimiento interno e individual de cada programa que conforme una o más REDES, tendrá como finalidad poder detectar las fortalezas y debilidades de la RED hacia el programa.

Alcance.
El alcance que tiene dicha acción será interno de cada programa y se reflejará en las rendiciones que se realicen al programa FESP, también se podrá informar de los resultados a las autoridades del ministerio o generar alguna publicación.

Referencia.
No posee referencias documentadas.

Responsabilidades

Las responsabilidades corresponden a la Coordinación del Programa FESP, a los integrantes de las redes, Coordinadores de Programas,

Definiciones

Monitoreo: es un proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia mediante la identificación de logros y debilidades de objetivos propuestos.

No conformidades: Se refiere a la calificación que el sistema aplica cuando no se consigue el objetivo planeado

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-04**
	Sistema de Monitoreo y Seguimiento de trabajo en Redes en el Programa FESP	**Fecha:**
		Versión: 1.0
		Página: 0 de 0
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP		**Área Responsable:**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Análisis de la situación inicial (o última reunión de trabajo en red).	Rendición de programas
2	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Planteamiento de objetivos generales y específicos en reunión de trabajo en red.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
2.1	Coordinadoras/ Responsables de Programa	Establecimiento de Metas mensuales y bimestrales según acuerdo convenido en la reunión de trabajo en red.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
2.2	Coordinación de Programa FESP	Transcripción de datos en planillas, sobre el avance de los Programas en sus rendiciones al FESP.	Planillas. Documento de Rendición.
3	Coordinación de Programa FESP	Evaluación y calificación de resultados alcanzados por las autoridades de aplicación del Programa FESP: Determinación de No Conformidades.	Libro de actas o Cuaderno de Registros
4	Coordinación de Programa FESP	Análisis de los Indicadores (metas propuestas)	Documentos con metas propuestas
5	Coordinación de Programa FESP	Difusión de los datos alcanzados. Cruzamiento de datos con situación inicial y situación deseada.	Archivo informático
6	Coordinación de Programa FESP	Implementación de ajustes y reestructuración de metas según los resultados alcanzados. Propuestas de mejora.	Libro de actas o Cuaderno de Registros

ANEXO XVII. INSTRUCTIVO DE TRABAJO Nº 5. IMPLEMENTACION DE USO DE LA HERRAMIENTA INFORMATICA EN EL TRABAJO EN RED.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-05**
	Implementación de uso de la herramienta informática en el trabajo en Red.	**Fecha: 1/6/2010**
		Versión:1.0
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Propósito del Procedimiento.
Se propone lograr una fácil accesibilidad en el manejo de los datos, alcanzar una seguridad en los mismos.

Alcance.
Esta herramienta incluye las actividades afectadas en los Programas FESP del Ministerio de Salud de la Provincia de Misiones y gestiona o detalla información sobre algunos ítems.

Referencia.
Se basa en un esquema básico de trabajo de utilización de herramientas informáticas.

Responsabilidades

La carga y modificación de datos lo realizarán los operadores autorizados, cada operador contará con una clave de acceso y modificar la información. La información contenida será guardada en una Base de Datos alojada en un Server.

Definiciones

Brecha: la brecha que determina la cantidad máxima de ASP que podrá realizar por período es la diferencia existente entre la ejecución de una ASP antes del inicio del proyecto (2006) y la cantidad deseable u óptima a ser lograda en cada año de ejecución del mismo.

CGA (compromiso de gestión anual): cantidad máxima total establecida para cada ASP para la jurisdicción.

MISIONES Salud Ministerio de Misiones	**Procedimiento**	**PR-DO-05**
	Implementación de Uso de la herramienta informática en el trabajo de Redes	**Fecha:**
		Versión:
		Página:
Unidad Administrativa: Coordinación de FESP	**Área Responsable:**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinación de Programa FESP	Definir Usuarios	Nota de Autorización
2	Informático	Carga de los Parámetros	Nota de Autorización
3	Coordinación de Programa FESP	Definición de Responsabilidades	Nota de Autorización
4	Informático	Carga de datos	Nota de Autorización
5	Informático	Control y prueba	Nota de Autorización
6	Informático	Tareas de corrección y ajuste	Nota de Autorización
7	Informático	Puesta en funcionamiento.	Nota de Autorización

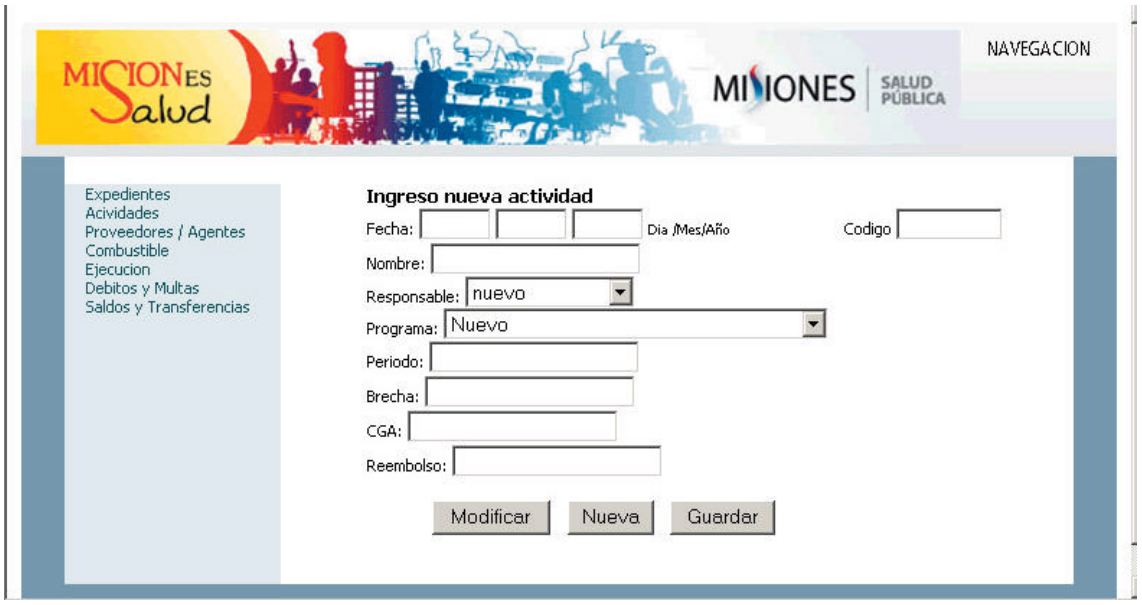
ANEXO XVIII. UTILIZACION DE HERRAMIENTA INFORMATICA

MODALIDAD INGRESO Y MODIFICACION DE DATOS AL SISTEMA:

Lo realizaran los operadores autorizados, estos operadores contaran con una clave de acceso para incorporar y realizar modificaciones a la información.

La información contenida será guardada en una Base de Datos de un Server.

Pantalla 1.

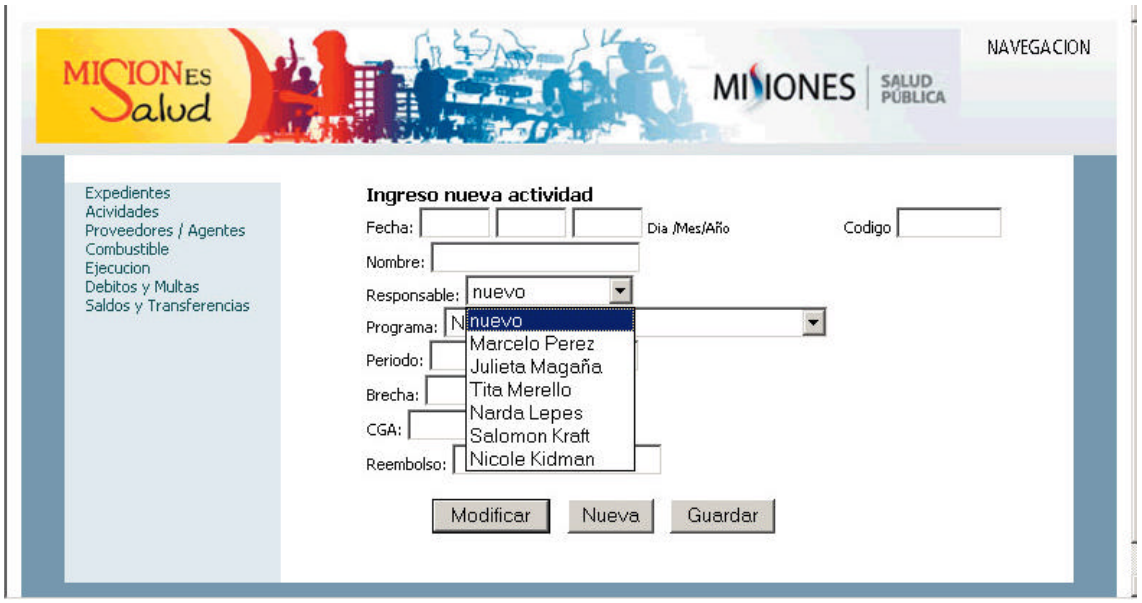


Ingreso de datos al sistema: **Ingreso de actividad**

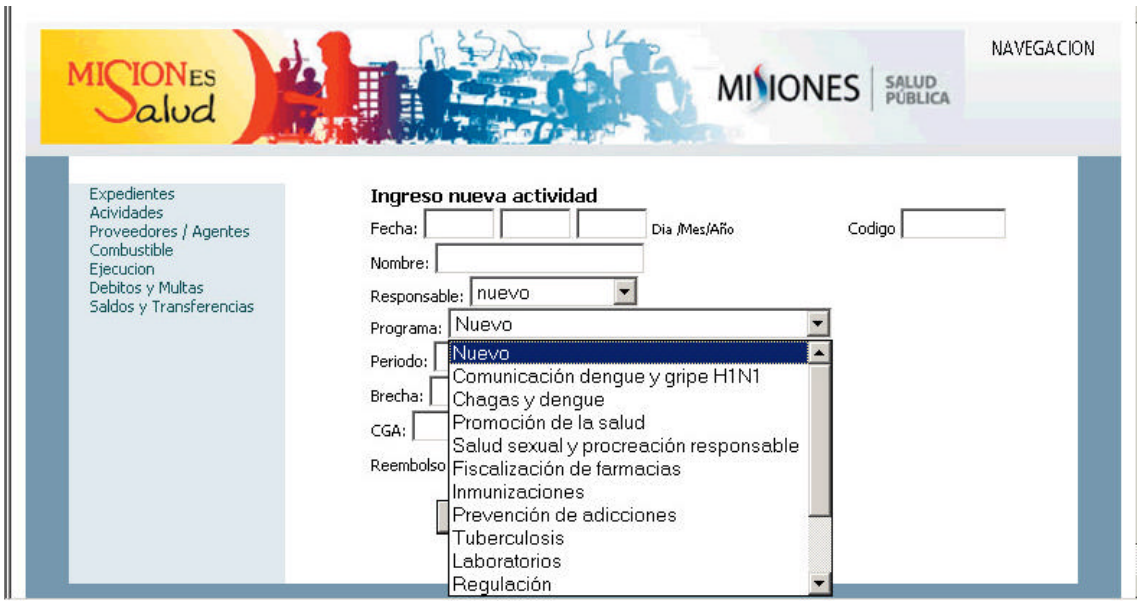
El sistema permite definir nuevas actividades y asignarle los datos e información correspondiente para su gestión y administración:

- **Fecha**
- **Código**
- **Responsable**
- **Nombre del programa**
- **Período**
- **Brecha**
- **CGA**
- **Reembolso**

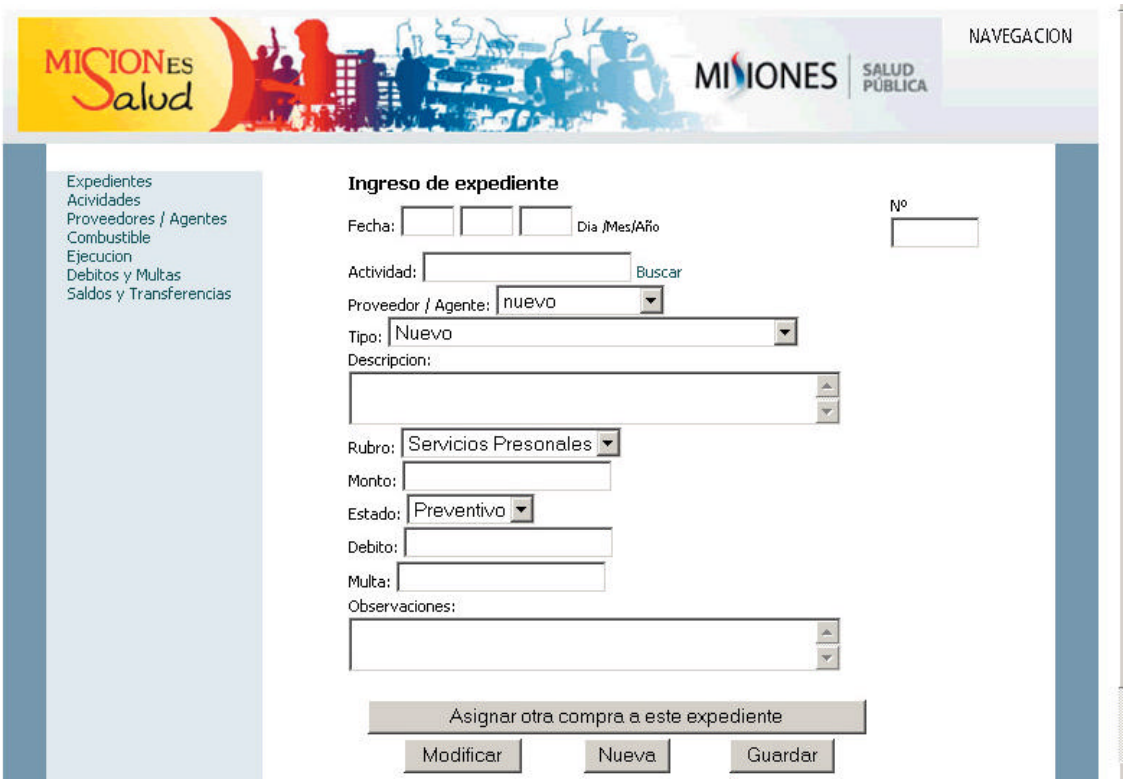
Pantalla 1.1.



Pantalla 1.2.



Pantalla 2.

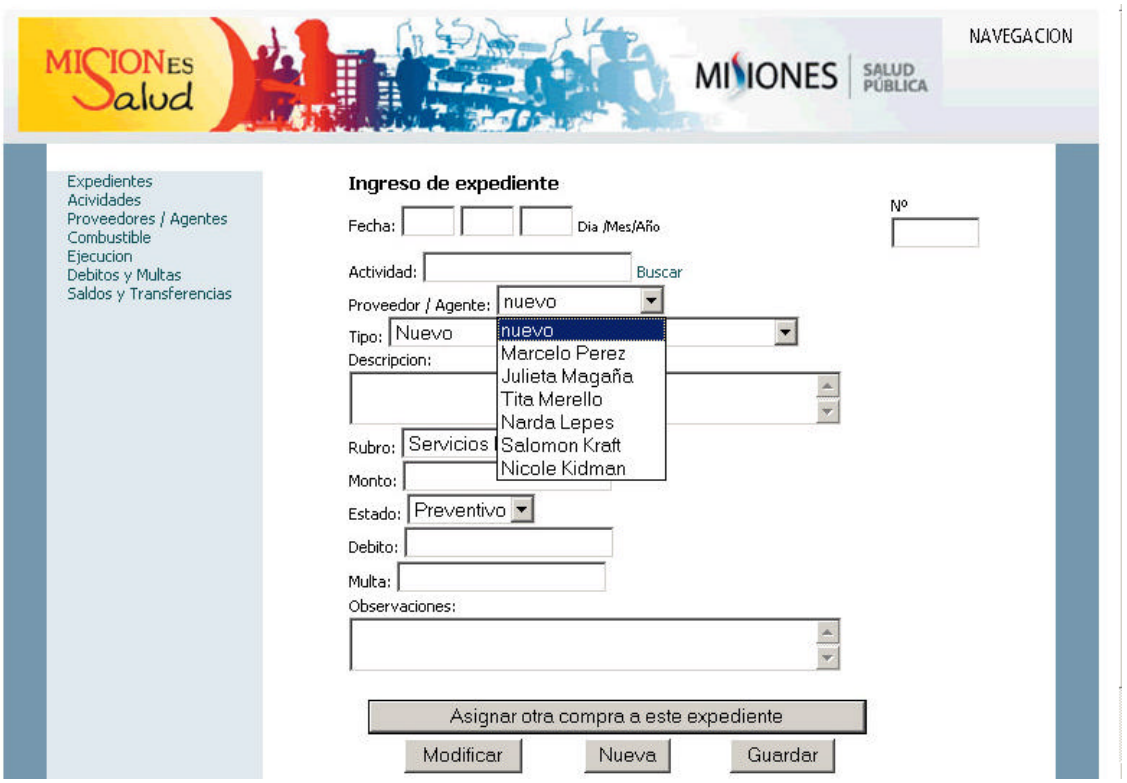


Ingreso de datos al sistema: **Ingreso de expediente**

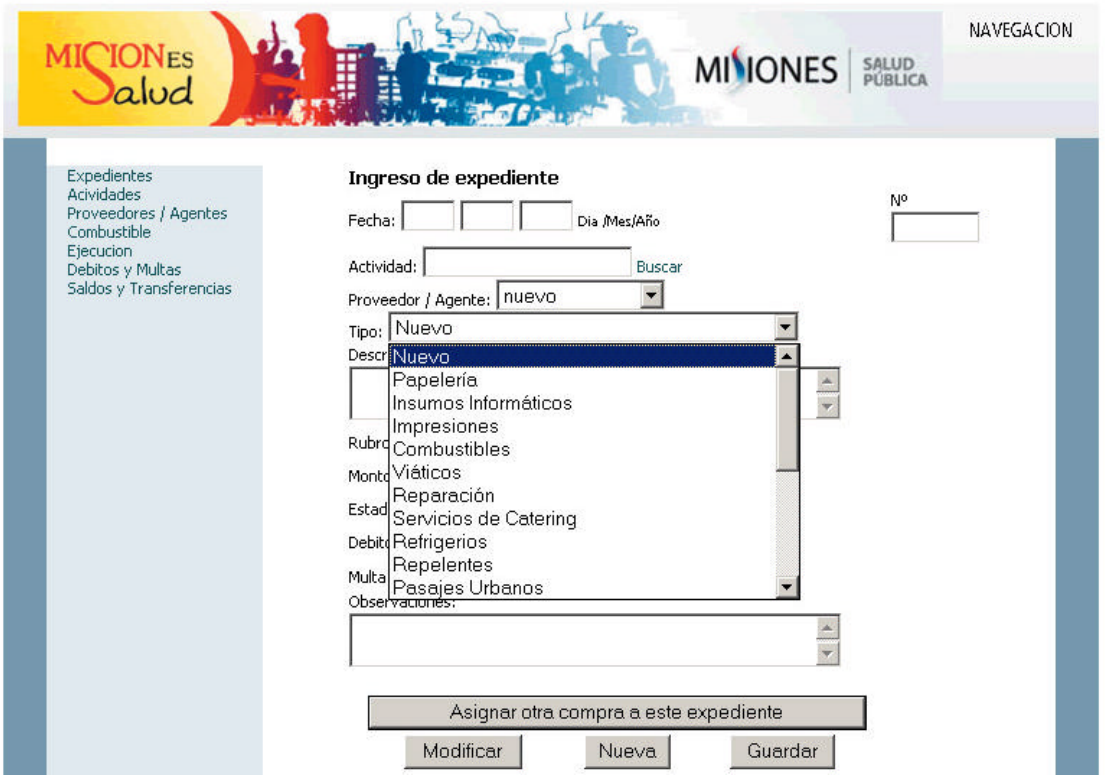
El sistema permite definir nuevos expedientes y asignarle los datos e información correspondiente para su gestión y administración:

- **Fecha**
- **Número**
- **Actividad**
- **Proveedor / Agente**
- **Tipo**
- **Descripción**
- **Rubro**
- **Monto**
- **Estado**
- **Débito**
- **Multa**

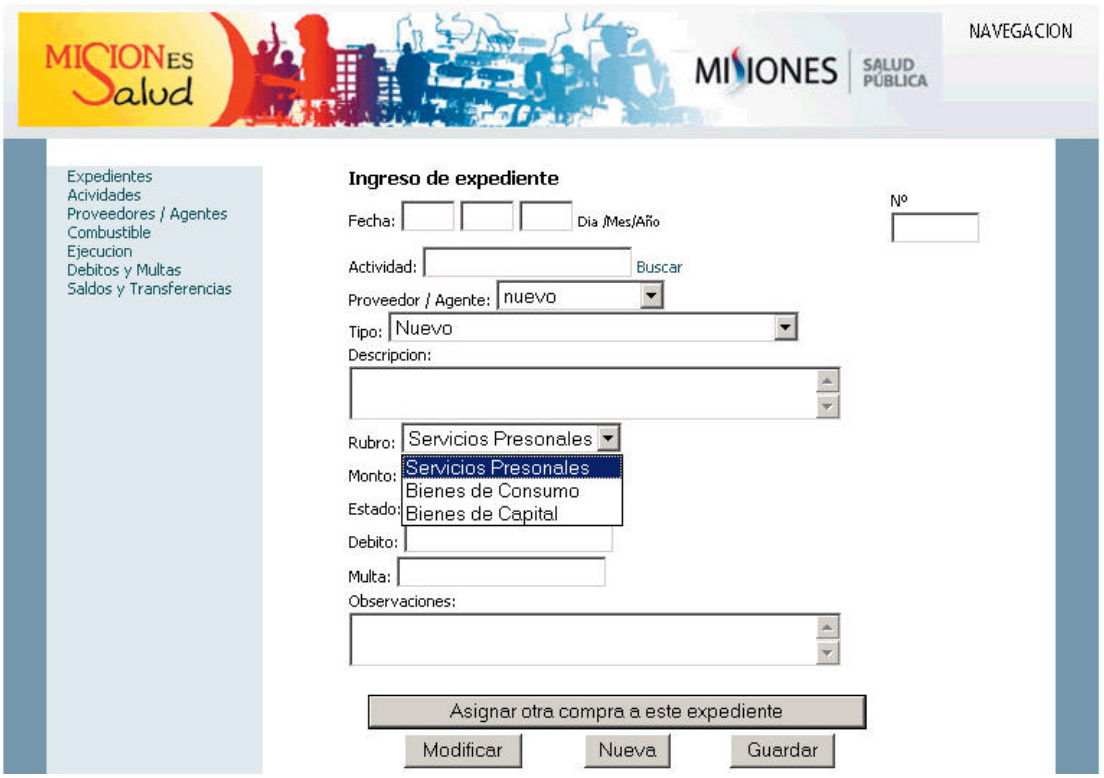
Pantalla 2.1



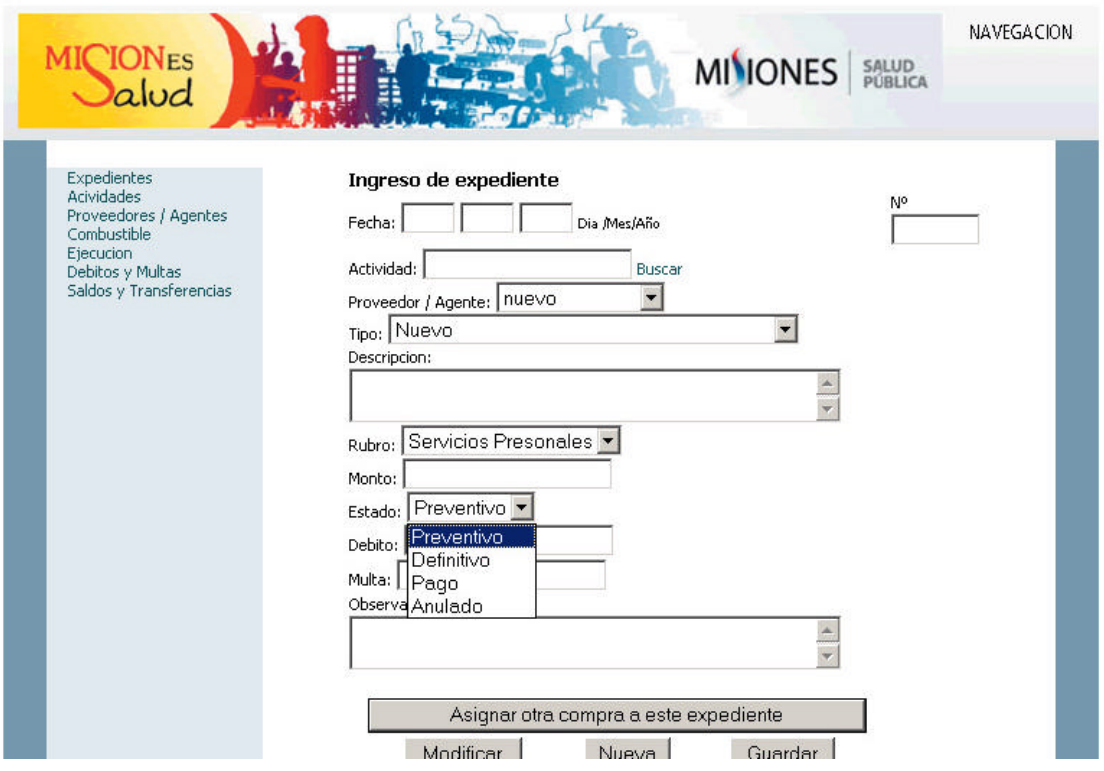
Pantalla 2.2



Pantalla 2.3



Pantalla 2.4



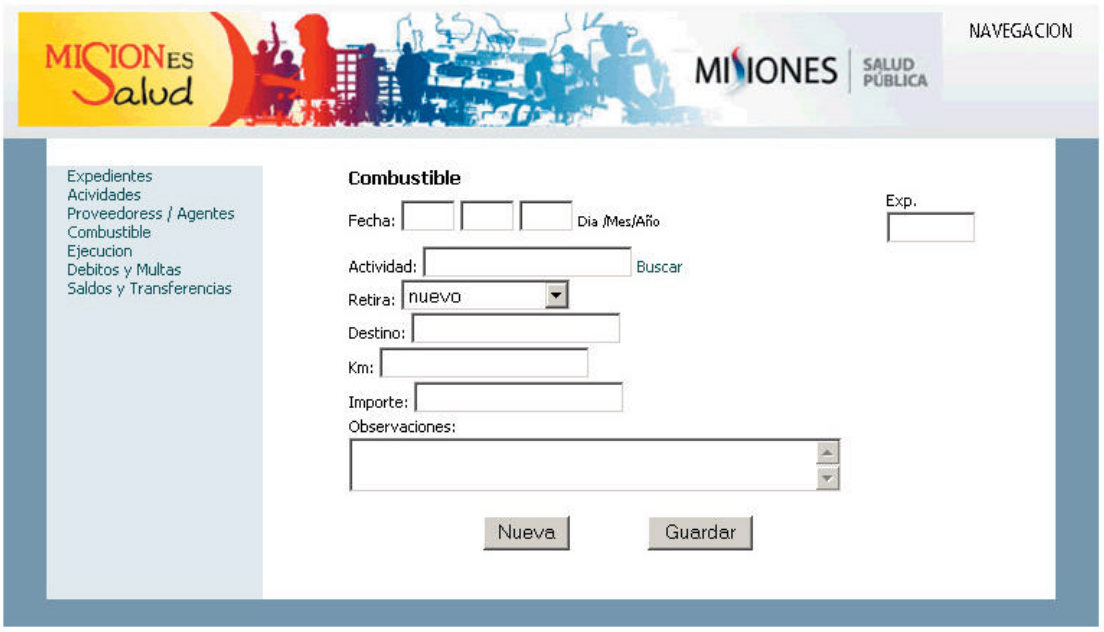
Pantalla 3

Ingreso de datos al sistema: **Ingreso de agente / proveedor**

El sistema permite introducir y guardar los de los agente y proveedores los cuales se incluirán automáticamente como listado en expedientes

- **Fecha**
- **Nombre o razón social**
- **Actividad**

Pantalla 4



Ingreso de datos al sistema: **Combustible**

El sistema permite el ingreso de datos para el control de consumo de combustible de las diversas actividades y cuenta con los siguientes ítems

- **Fecha**
- **Expediente**
- **Actividad**
- **Persona que retira el importe**
- **Destino del viaje**
- **Km recorridos**
- **Importe asignado**

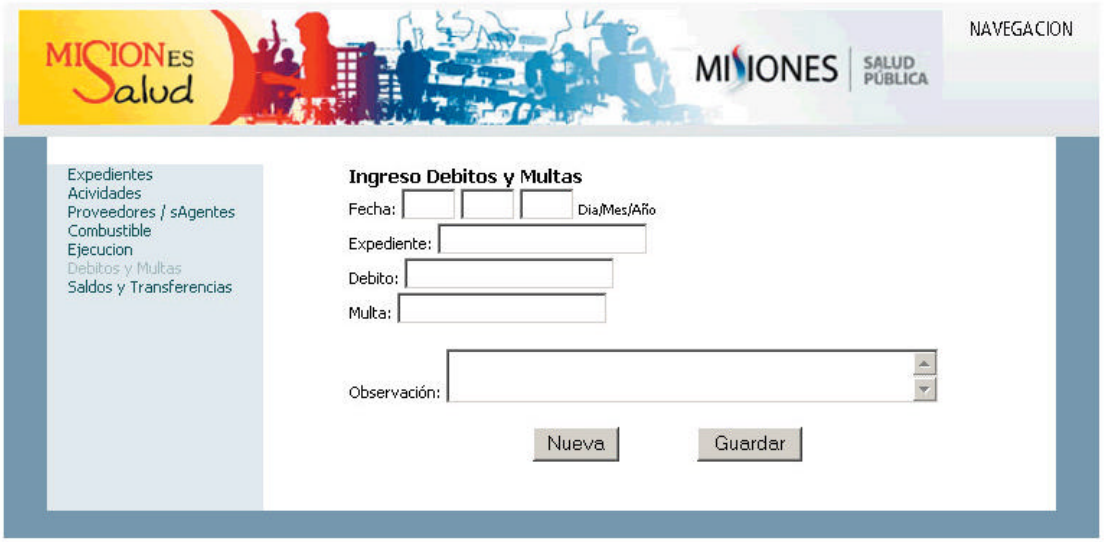
Pantalla 5

Ingreso de datos al sistema: **Ejecución**

A través de esta operación es introducen los datos para obtener en tiempo real los porcentajes de ejecución de cada una de las actividades.

- **Fecha**
- **Actividad**
- **Cantidad realizada**

Pantalla 6

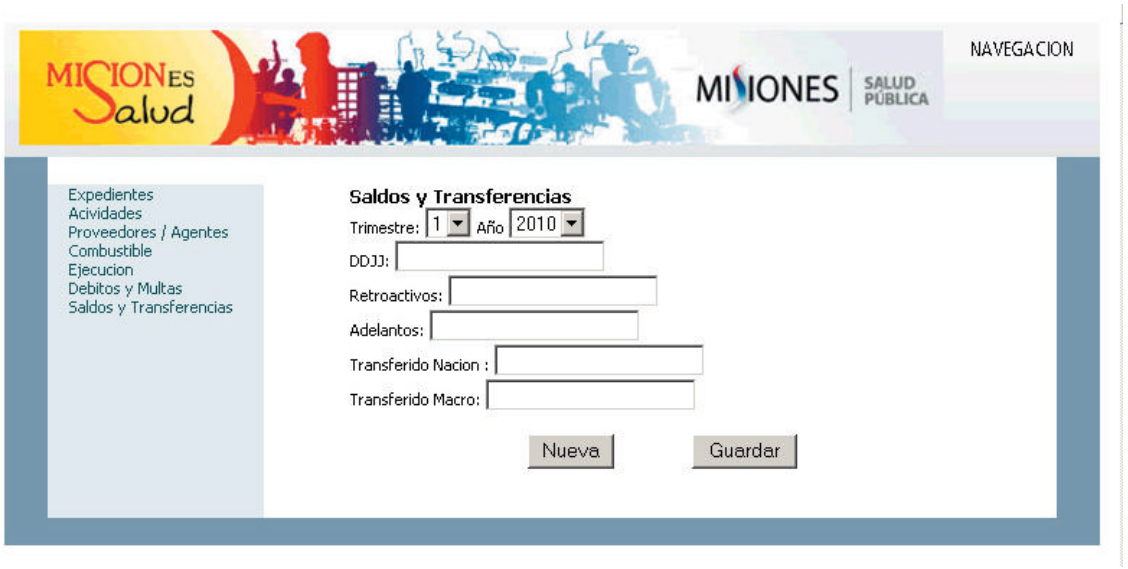


Ingreso de datos al sistema: **Débitos y multas**

Esta pantalla introduce los datos referentes a los debitos y multas.

- **Fecha**
- **Expediente**
- **Débito**
- **Multa**

Pantalla 7



Ingreso de datos al sistema: **Saldos y Transferencia**

Esta operación permite ingresar los siguientes datos

- **Trimestre**
- **Año**
- **DDJJ**
- **Retroactivos**
- **Adelantos**
- **Transferencia Banco Nación**
- **Transferencias Banco Macro**

MODALIDAD NAVEGACION

La información podrá ser consultada a través de una computadora con acceso a internet.

La navegación va a ser restringida y solo podrán ingresar a la consulta de datos las personas que dispongan de un Usuario y su correspondiente Clave de acceso.

Es posible asignar diferentes tipos de acceso para obtener diferentes niveles de acceso a la información y segmentarla según el usuario.

Pantalla 8

Navegación: **Expediente**

Accede al listado de los expedientes ingresados y a un resumen de sus datos.

Tiene la opción, en cada uno de los expedientes, de visualizar la totalidad de los datos ingresados en cada expediente

Pantalla 9

Navegación: **Asignación de Fondos**

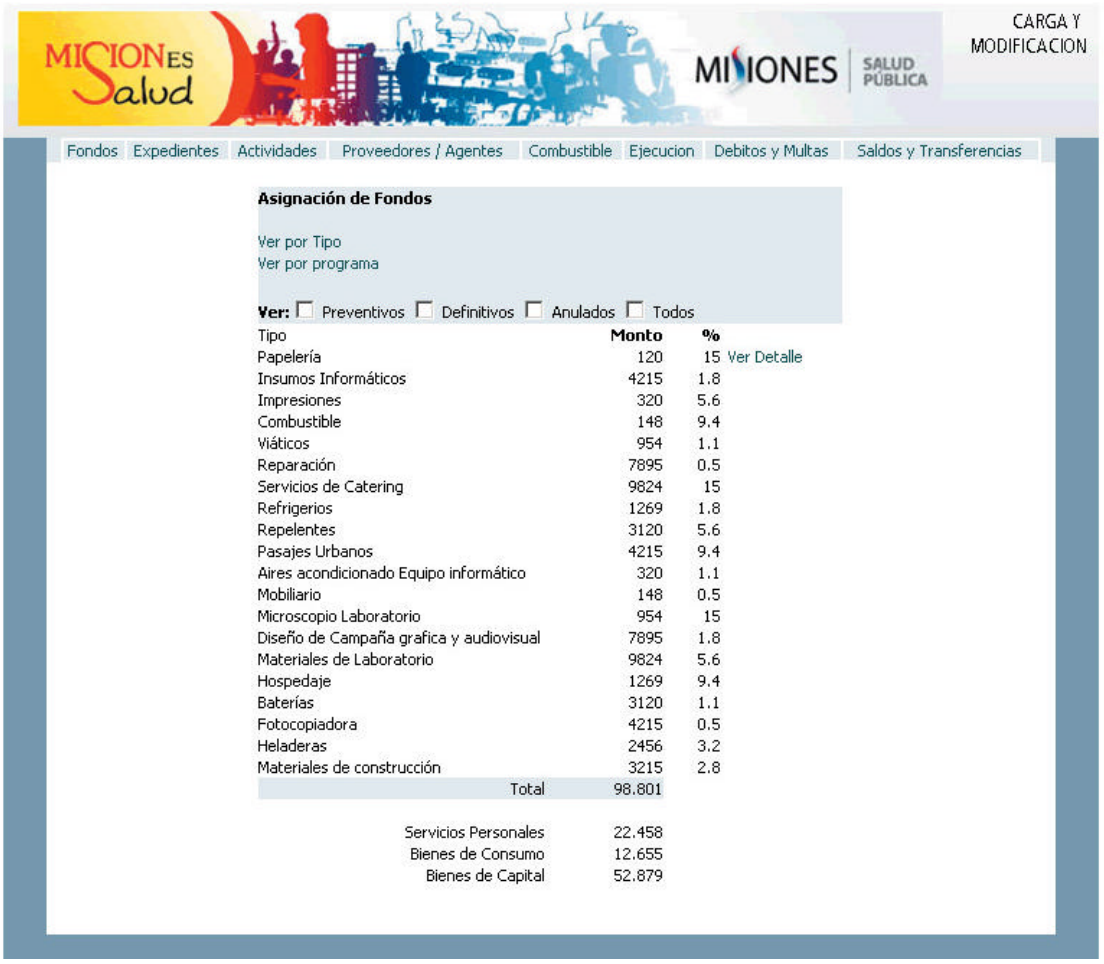
Accede a la información de los fondos asignados visualizando los datos por programa o por tipo.

Sobre el listado general se puede detallar la información sobra cada una de las operaciones ingresadas.

Es posible también filtrar por tipo de fondo: Preventivos, definitivos y anulados.

Informa total, porcentual sobre el total en el tipo o en el programa y subtotales por rubro

Pantalla 10



Navegación: **Asignación de Fondos**

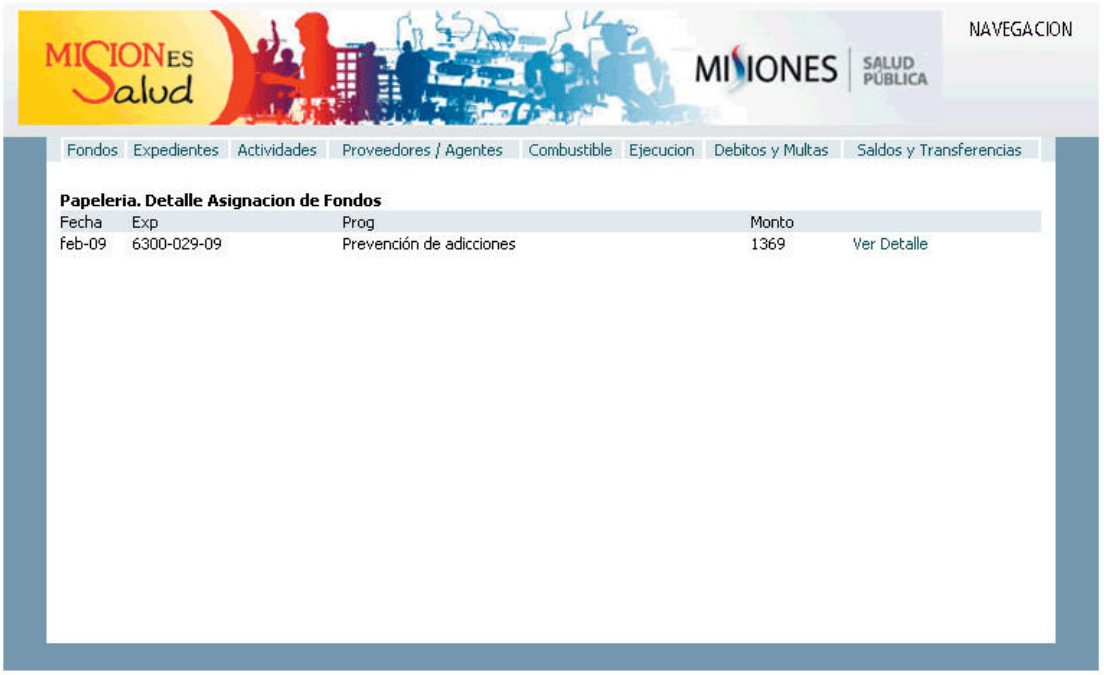
Accede a la información de los fondos asignados visualizando los datos por programa o por tipo.

Sobre el listado general se puede detallar la información sobra cada una de las operaciones ingresadas.

Es posible también filtrar por tipo de fondo: Preventivos, definitivos y anulados.

Informa total, porcentual sobre el total en el tipo o en el programa y subtotales por rubro

Pantalla 10.1



Pantalla 11

Navegación: **Proveedores / Agentes**

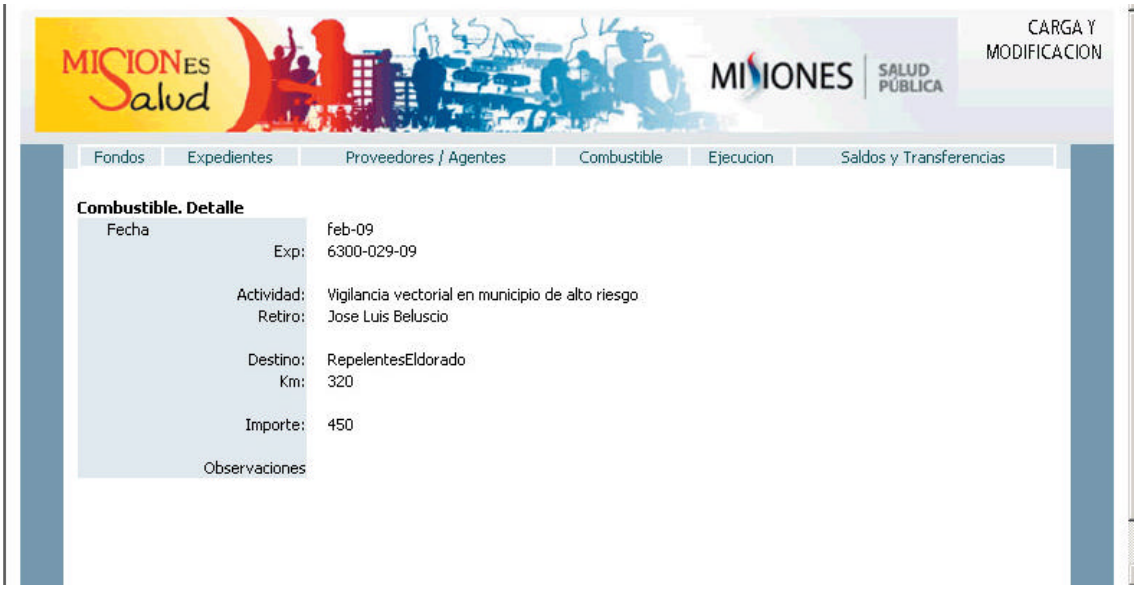
Accede al listado de proveedores y agentes con los detalles del programas asignado y las actividades de las cuales es responsable.

Pantalla 12

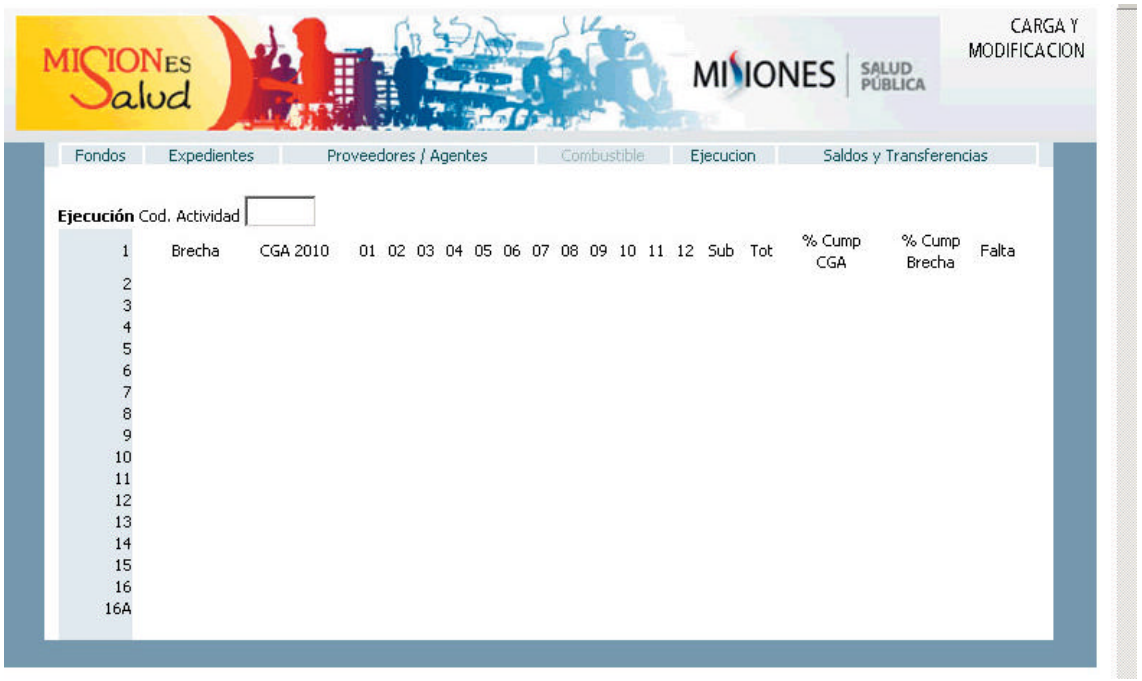
Navegación: **Combustible**

Accede al listado de las solicitudes de combustible, el monto total y el detalle de cada una de ellas.

Pantalla 12.1



Pantalla 13



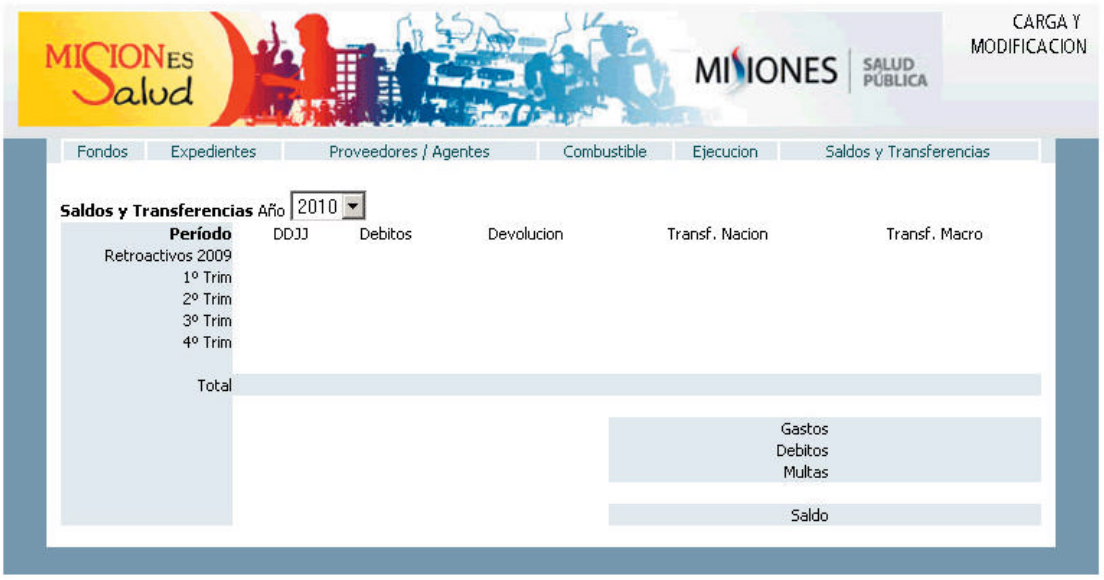
Navegación: **Ejecución**

Accede al detalle de ejecución de cada una de las actividades.

Es posible ver el listado general o filtrar por cada una de las actividades.

Entrega también el porcentaje ejecutado sobre brecha , sobre CGA y el faltante a completar en caso de que existiera.

Pantalla 14



Navegación: **Saldos y Transferencias**

Permite conocer los saldos y transferencia diferenciado por años, sus retroactivos, los trimestres, gastos, débitos, multas, subtotal y total.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Este sistema deberá instalarse en un Server que cuente con las siguientes características: Server Linux, PHP versión 5 o posterior, Apache 2 y MySQL versión 5 o posterior.