##### nuevo logo UCI

**Curso:** Gestión de los Equipos Domésticos y Virtuales

Plan de Gestión de los Recursos Humanos

para el proyecto:

**Expediente Digital Único en el Área de Salud**

**Elaborado por:** (Nombre de los integrantes del Equipo de Trabajo)

Fecha: dd/mm/aaaa

# Tabla de Contenido

[Tabla de Contenido 2](#_Toc398714289)

[1 Resumen Ejecutivo 3](#_Toc398714290)

[2 Descripción del Plan de Gestión de los Recursos Humanos 4](#_Toc398714291)

[2.1 Descripción del Proyecto 4](#_Toc398714292)

[2.2 Generalidades del Plan de Gestión de los Recursos Humanos 5](#_Toc398714293)

[2.3 Alcance del Plan de Gestión de los Recursos Humanos 6](#_Toc398714294)

[2.4 Factores Críticos de Éxito 6](#_Toc398714295)

[3 Organización del Plan de Gestión de los Recursos Humanos 7](#_Toc398714296)

[3.1 Organigrama 7](#_Toc398714297)

[3.2 Roles y Responsabilidades 7](#_Toc398714298)

[4 Administración de los Recursos Humanos 9](#_Toc398714299)

[4.1 Competencias requeridas para el equipo 9](#_Toc398714300)

[4.2 Capacitación 10](#_Toc398714301)

[4.3 Estrategia para el trabajo en equipo 10](#_Toc398714302)

[4.4 Estrategia para adquirir el Equipo de Trabajo 10](#_Toc398714303)

[4.5 Calendario de Recursos 10](#_Toc398714304)

[4.5.1 Horarios 10](#_Toc398714305)

[4.6 Criterios de liberación 10](#_Toc398714306)

[4.7 Solicitud de cambio de integrantes del equipo 10](#_Toc398714307)

[4.8 Desarrollo del Equipo de Trabajo 10](#_Toc398714308)

[4.9 Evaluación del desempeño 10](#_Toc398714309)

[4.10 Dirección del Equipo de Trabajo 10](#_Toc398714310)

**5. Anexos**

# Resumen Ejecutivo

A través de este documento se pretende integrar las herramientas necesarias para el desarrollo del Plan de Gestión de Recursos Humanos del Proyecto Expediente Digital Único en el Área de Salud. En este plan se va a identificar la cantidad, las habilidades, competencias, roles y responsabilidades del recurso humano que se requiere para integrar el equipo de trabajo.

En la elaboración de este plan, juega un papel muy importante el juicio experto, y se considerará como supuesto que el proyecto contará con el recurso humano necesario y disponible para integrar los equipos de trabajo y que por lo tanto también contará con el respaldo financiero necesario para cubrir la necesidades de recursos humanos durante los cinco años de ejecución y prórrogas necesarias, así mismo, se considera como principales riesgos que la estructura de trabajo ejecutada se desvíe de la planificada y que las competencias del recurso humano adquirido no cumplan con las requeridas.

El alcance del Plan de Gestión de Recursos Humanos integra la identificación de las habilidades y competencias de los integrantes del equipo de trabajo, así como sus roles y responsabilidades, determinando claramente el límite de sus funciones, los aspectos que se considerarán en cuanto a la adquisición de personal, calendarios de recursos, plan de liberación de personal, necesidades de capacitación y desarrollo de personal, reconocimiento y recompensas, estrategias de cumplimiento de la normativa aplicable en materia de recursos humanos, el tema de seguridad ocupacional, así como los costos que representa el adquirir el recurso humano necesario.

Es importante considerar que existen restricciones tales como la estructura organizacional en la que se desarrolla el proyecto, así como las políticas de recursos humanos aplicables, la experiencia y especialización del personal requerido, la disponibilidad y el costo, durante la vida del proyecto.

# Descripción del Plan de Gestión de los Recursos Humanos

## Descripción del Proyecto

A través del Expediente Digital Único en el Área de Salud se busca incrementar la calidad de los servicios de salud, que recibe la población, con información oportuna y confiable para la toma de decisiones clínicas, normalización de los procesos de atención y automatización de los trámites. Disponiendo de un repositorio central de la información del historial clínico, con las características de disponibilidad en tiempo real desde cualquier parte del país integrando la información para todos los niveles de atención y propiciando la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la información para cada usuario de los diferentes servicios de salud.

Beneficios

1. Para los pacientes
2. Agilización de trámite.
3. Disminución de costos asociados con los trámites.
4. Integración de los servicios médicos.
5. Disponibilidad de información digital de su expediente médico en cualquier centro de salud.
6. Información oportuna para una mejor atención médica.
7. Estandarización de los procesos.
8. Evitar duplicidad de exámenes.
9. Información actualizada de vacunas.
10. Asignación de citas por teléfono y mensajes de texto.
11. Reducción en tiempos de espera para la atención.
12. Monitoreo digital de la ubicación del paciente según su historial médico.
13. Evitar la suplantación de identidad de pacientes.
14. Agilización en la entrega de medicamentos a los pacientes.
15. Para los funcionarios
16. Optimización de insumos y procesos.
17. Economía en los trámites.
18. Mejor control de historial de medicamentos del paciente.
19. Reducción potencial del tiempo de atención.
20. Evidencia del trabajo realizado.
21. Para los Centros de Salud
22. Optimización de recursos.
23. Estandarización de procesos.
24. Información para la toma de decisiones.
25. Mayor control interno.
26. Incremento en la productividad.
27. Mejora de la imagen institucional.
28. Transparencia de gestión.
29. Cumplimiento de objetivos estratégicos.
30. Modernización de la gestión.
31. Enfocar nuevos retos.

El área de influencia directa del proyecto corresponde a la población del país, es decir, la totalidad de la población con acceso a servicios de salud en los centros de atención primaria. Además de la cobertura de estos usuarios, se identifican cerca de 14000 usuarios internos que se componen de personal médico y administrativo que desarrollarán sus funciones en la prestación de servicios de salud utilizando el Expediente Digital.

Se automatizarán los registros clínicos de todos los Centros de Salud y hospitales del país.

Para realizar la automatización se utilizarán los siguientes módulos iniciales:

* Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF)
* Sistema Identificación de Agendas y Citas (SIAC)
* Sistema Integrado de Expediente de Salud (SIES)

Se brindará capacitación, de forma virtual y presencial, a médicos, técnicos en redes y asistentes técnicos en atención primaria (ATAP). Se cuenta además con:

* Líderes de cambio.
* Centros de Salud y hospitales conectados a la red institucional.

El proyecto está compuesto por 4 fases de implementación, en la primera fase que comprende la atención primaria, la inversión es de aproximadamente $60 millones (sesenta millones de dólares).

## Generalidades del Plan de Gestión de los Recursos Humanos

El Plan de Gestión de Recursos Humanos, describe los procesos necesarios para cumplir con la gestión del recurso humano para el éxito en el proyecto, el cual debe integrar:

1. Planificar la gestión de los recursos humanos, proceso en el que se define responsabilidades, actividades y funciones, así como habilidades de los miembros que constituyen el equipo de trabajo requerido.

2. Adquirir el equipo, proceso en el que se define la estrategia para obtener los miembros requeridos que conformarán el equipo de trabajo, con el fin de que desempeñen las actividades asignadas, para completar el entregable del Proyecto Expediente Digital Único en el Área de Salud.

3. Desarrollar el equipo, en este proceso se define la estrategia para mejorar las competencias y las habilidades, así como, la productividad de los miembros del equipo de trabajo, las cuales se realizarán mediante capacitaciones y experiencias adquiridas en otros proyectos.

4. Gestionar el equipo, se define la forma en cómo se va a evaluar y monitorear el desempeño de cada miembro del equipo de trabajo y del equipo de trabajo como tal, definir los criterios de evaluación, el tipo de evaluación a utilizar y la retroalimentación a emplear.

## Alcance del Plan de Gestión de los Recursos Humanos

El plan lo que pretende es identificar al recurso humano idóneo que integrará el equipo de trabajo del proyecto, además de designar de forma clara los roles y tareas asociados a cada uno de los miembros del equipo del proyecto.

## Factores Críticos de Éxito

## Se han definido los siguientes elementos como factores críticos de éxito, necesarios para conseguir el objetivo del Plan de Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto Expediente Digital Único en el Área de Salud.

1. Definir claramente las actividades necesarias para la implementación del Expediente Digital Único en el Área de Salud en todos los sitios a nivel nacional incluidos en el cronograma de trabajo.
2. Definir las habilidades, conocimientos académicos y experiencia requerida del recurso humano que va a conformar el Equipo de Trabajo del proyecto.
3. Conocer adecuadamente la estructura organizacional así como el organigrama del Proyecto Expediente Digital Único en el Área de Salud, para poder establecer las relaciones entre los miembros del equipo y su posición dentro de la estructura.
4. Establecer un plan de recompensas o motivación para el personal, que permita mejorar el desempeño y productividad de los miembros del equipo de trabajo del proyecto.

# Organización del Plan de Gestión de los Recursos Humanos

## Organigrama

Organigrama del Equipo de Trabajo que llevará a cabo el proyecto

<Incluya un diagrama de la Estructura Organizacional del Equipo de Trabajo>

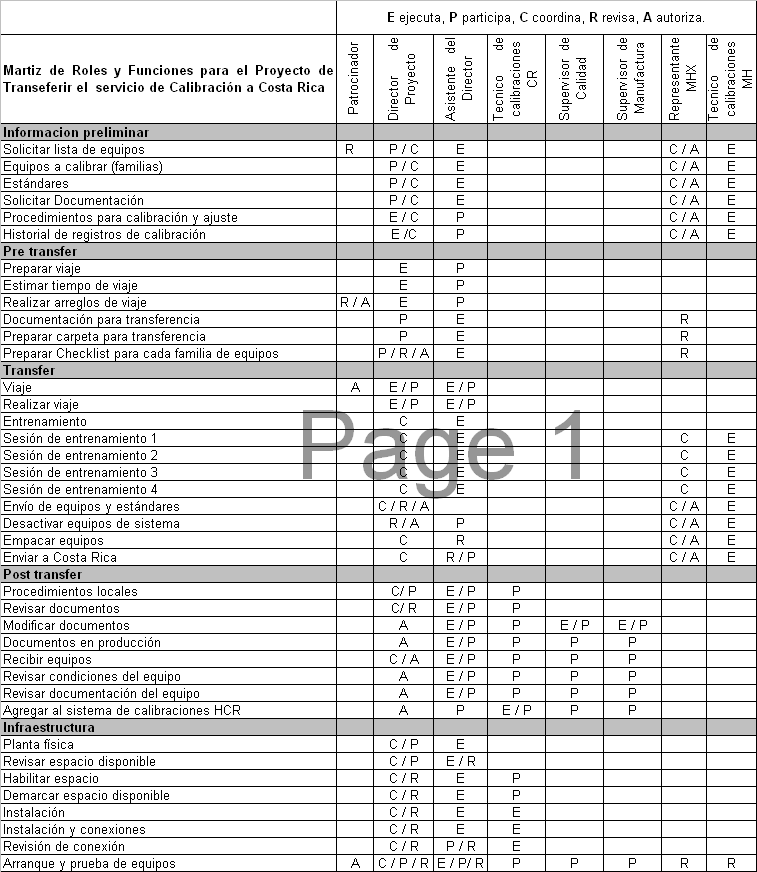
## Roles y Responsabilidades

Con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados, se establecen los siguientes roles y responsabilidades dentro del Equipo del Proyecto:

<Describa las responsabilidades y roles para cumplir con los objetivos trazados en el Plan de Gestión de los Recursos Humanos, se recomienda como minímo definir los roles y responsabilidades de los siguientes involucrados:>

* Patrocinador del proyecto
* Director del Proyecto
* Equipo del Proyecto
* Otros niveles incluidos en el organigrama

**Matriz de Roles y Responsabilidades**

**Cuadro xx.** Matriz de Roles y Responsabilidades. (Ejemplo)

# Administración de los Recursos Humanos

## Competencias requeridas para el equipo

<Describir el tipo de profesión, la experiencia, idioma, etc., que se requiere para cada rol o perfil.>

Ejemplo:

Cuadro xx. Competencias requeridas para el Equipo

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rol o perfil** | | **Competencias** | **Responsabilidad** | | **Autoridad** |
| Patrocinador | Liderazgo  Motivación  Comunicación | | | Autorizar el presupuesto para el desarrollo del proyecto. | Autoriza o cancela el proyecto. |
| Administrador de producto | Conocimiento en las herramientas de consulta de base de datos. | | | Definir características funcionales del producto.  Resolver conflictos de interpretación de funcionalidades.  Participar en la identificación periódica de riegos  Realizar y establecer Plan de Pruebas del Usuario Final.  Presentar informes de avance al Comité Ejecutivo. | Establecer los criterios de conformidad de las funcionalidades.  Establecer líneas de formato para la documentación de usuario final.  Definir, en caso de ser necesario, la alternativa a tomar respecto al producto. |
| Coordinador de proyectos | Experiencia en la dirección de proyectos.  Experiencia en la gestión de oficinas de administración de proyectos.  Conocimientos en herramientas de gestión de proyectos de la organización.  Conocimientos en la metodología de administración de proyecto descritos por PMI.  Conocimiento de uso de programa MS Project.  Utilización de la herramienta MS Word.  Utilización de la herramienta MS Excel. | | | Coordinar el trabajo y control de proceso administración de proyecto.  Participar en la identificación periódica de riesgos. | Definir líneas de trabajo y control en el proceso de administración del proyecto. |
| Equipo de monitoreo | Conocimientos en herramientas de monitoreo de la organización | | | Generar reporte de proyección y consumo de horas. |  |
| Administrador del proyecto | Experiencia en la dirección de proyectos.  Conocimientos en la metodología de administración de proyectos descrito por el PMI.  Conocimiento de uso de programa MS Project.  Conocimientos en herramientas de gestión de proyectos de la organización.  Utilización de la herramienta MS Word.  Utilización de la herramienta MS Excel. | | | Coordinar y dar seguimiento al plan de trabajo.  Velar por el cumplimiento de los entregables.  Coordinar las actividades en que sea necesaria la participación de miembros del Equipo del Proyecto.  Velar por la identificación y valoración periódica de los riesgos.  Velar por el establecimiento y proponer medidas para solventar los riesgos. | Definir los cronogramas de trabajo.  Establecer fechas de entregables.  Liberar a los miembros del equipo de trabajo, cuando finaliza su labor en el proyecto.  Negociar el cambio de algún recurso humano, en caso de ser necesario.  Autorizar la realización de trabajos en tiempo extraordinario, de ser necesario. |

## Capacitación

<Describir las necesidades de capacitación que se considera tiene el Equipo de Trabajo y cómo se sugiere sean atendidas.>

## Estrategia para el trabajo en equipo

<Describir cuáles van a ser las estrategias para fomentar el trabajo en equipo.>

## Estrategia para adquirir el Equipo de Trabajo

<Indicar ¿Cómo será adquirido el Equipo de Trabajo?, ¿Qué tipo de negociación se tendrá con otras Unidades Funcionales de la organización?, o si va a ser necesario un proceso de reclutamiento de personal externo a la organización.>

## Calendario de Recursos

### Horarios

<Indicar el horario, días de trabajo, jornadas, etc., que se va a utilizar durante el proyecto.>

## Criterios de liberación

Indicar los criterios que se van a utilizar para liberar los recursos asignados al Equipo del Proyecto.

## Solicitud de cambio de integrantes del equipo

Describir los procedimientos que se van a utilizar para hacer una Solicitud de Cambio de un integrante del Equipo de Proyecto, o la adquisición de un nuevo integrante.

## Desarrollo del Equipo de Trabajo

<Describir cómo se van a desarrollar las competencias del Equipo de Trabajo.>

## Evaluación del desempeño

Esquemas de Evaluación - Recompensas - Castigos, que se van a utilizar.

## Dirección del Equipo de Trabajo

<Describir cómo se va a dar seguimiento al desempeño del Equipo de Proyecto, retroalimentación, resolver problemas y gestionar cambios.>

# Anexos

Incluir: Charter, formatos, documentos o cualquier información adicional que se considere necesaria para completar el Plan de Gestión de los Recursos Humanos.

# Anexo 1. Acta del Proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTA DEL PROYECTO** | |
| **Fecha** | **Nombre de Proyecto** |
| 99-aaa-9999 | Expediente Digital Único en el Área de Salud |
| **Areas de conocimiento / procesos** | **Area de aplicación (Sector / Actividad)T** |
| Integración, Tiempo, Recursos Humanos, Comunicación, Interesados. | Administración de Proyectos, Sector Salud, Tecnologías de Información |
| **Fecha de inicio del proyecto** | **Fecha tentativa de finalización del proyecto** |
|  |  |
| **Objetivos del proyecto (general y específicos)** | |
| El objetivo del programa es mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud mediante el uso de un Expediente Digital Único en el I nivel de atención de los servicios de salud, así como la definición y estandarización de procesos de los niveles II y III y la confección del estudio de factibilidad de la puesta en marcha del expediente en esos niveles.  El programa se desarrollará utilizando una estrategia de implementación por fases donde se tienen identificadas de manera preliminar cinco fases para la puesta en marcha del expediente digital durante los próximos cinco años, utilizando una estructura por componentes donde se identifica: el componente dirección del programa, el administrativo-logístico, el de planificación seguimiento y control, el componente jurídico, el de puesta en marcha, el de capacitación y gestión del cambio, y el de sistemas de información e infraestructura tecnológica; este conjunto de componentes serán segregados en un conglomerado de proyectos para poder gestionar de manera adecuada y con mejores posibilidades de éxito el programa. | |
| **Justificación o propósito del proyecto (Aporte y resultados esperados)** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Justificación Cualitativa** | **Justificación Cuantitativa** | |
| Se necesita unificar y estandarizar la plataforma de sistemas de información de salud que permitan la centralización de los datos confiables y con integridad, además del aseguramiento de la escalabilidad en todos los aspectos tecnológicos de las aplicaciones y soluciones.  La integración de las aplicaciones debe permitir realizar un proceso de trazabilidad del paciente, establecer los costos de la atención del mismo y garantizar la atención única a cada usuario de los servicios de salud. | Flujo de Ingresos | Presupuesto aprobado de $60,000 (incluye los montos asociados a los servicios de telecomunicaciones, fondos especiales, equipo, ahorro en papelería, impresos y tintas y el aporte de los recursos del portafolio de inversión) |
| Se requiere agilizar la capacidad de respuesta a los requerimientos de atención de los usuarios relacionados con la administración de su historial clínico-médico. Lo anterior está estrechamente ligado a la reducción de las listas de espera que limitan el acceso a los servicios de salud oportunos. | Flujo de Egresos | Costo mensual por sede de área: $9,000.00 (estimando en promedio 60 puestos de trabajo a un costo de $150 por mes). |
| Se necesita evitar la existencia de múltiples expedientes físicos por usuario. | Valor Actual Neto (VAN)  Valor Actual Neto Económico-Social (VANE)  Tasa Interna de Retorno (TIR)  Tasa Interna de Retorno Económico-Social (TIRE) | Estos indicadores financieros y económicos sociales del programa se incorporarán en el Estudio de Factibilidad. |
| Se requiere reducir las filas de espera para poder obtener una cita médica, de especialidad o realización de exámenes de laboratorio, radiológicos, etc.  Vinculado al tema anterior también es necesario evitar la alta incidencia de repetición de exámenes por pérdida y poli consultismo. |  |  |
| Se necesita evitar la suplantación de identidad. Ya que no se puede verificar si la persona que porta los documentos es quien dice ser en muchos de los casos, especialmente en los inmigrantes, presentándose situaciones como por ejemplo: atención a personas que ya se encuentran fallecidas, aplicación de vacunación a suplantadores de niños que realmente ya han recibido la vacunación, entrega de medicamentos de padecimientos específicos a personas que realmente no lo padecen, más que por su historial clínico tienen indicaciones de este tipo de tratamientos, tal es el caso de la presión arterial. |  |  |
| Se necesita minimizar los registros en papel de los expedientes de los pacientes para no hacer crecer el volumen de información hacinada en los archivos. Esto puede causar problemas de salud, riesgo de incendio, exposición al deterioro por la manipulación, riesgo en manejo de datos personales contenidos en expedientes físicos, inundaciones etc. |  |  |

|  |
| --- |
| **Descripción del producto o servicio que generará el proyecto – Entregables finales del proyecto** |
| El proyecto tendrá como alcance la implementación del Expediente Digital en los Centros de Salud y hospitales del país, considerando el crecimiento de servicios y la atención integral de los usuarios finales. El área de influencia directa corresponde a la población del país. Además de la cobertura de estos usuarios, se identifican cerca de 14,000 usuarios internos que se componen de personal médico y administrativo que desarrollarán sus funciones en la prestación de servicios de salud utilizando el Expediente Digital. |
| **Supuestos** |
| Los procesos de migración de datos no serán requeridos en las Áreas de Salud o bien las unidades competentes han realizado y validado la migración de datos respectiva.  Se dispone de un socio estratégico para soportar los procesos de infraestructura tecnológica en lo que corresponde a Redes LAN, WAN, Equipamiento y Soporte y Mantenimiento.  Se dispone de los recursos financieros correspondientes para dotar a los Centros de Salud de la infraestructura tecnológica para el proyecto.  Se dispone del apoyo de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud y las Direcciones de Áreas de Salud que conforman el proyecto. |

|  |
| --- |
| **Restricciones** |
| **Presión Política:** Este es un proyecto país con una frontera inicial de 5 años, donde los compromisos adquiridos por la institución deben cumplirse.  **Infraestructura Tecnológica:** esta es una de las principales restricciones del programa, donde la mayoría de los centros de salud tienen problemas con el equipamiento y los sistemas de comunicación.  **Mercado:** En la medida en que no existe en el mercado soluciones integradas que resuelvan las restricciones y limitaciones de infraestructuras sin intermediarios o socios comerciales.  **Modelo de gestión de servicios de salud:** Las restricciones de tiempo en la atención de los pacientes van vinculadas a los compromisos de gestión definidos por los órganos institucionales correspondientes. |

|  |
| --- |
| **Información histórica relevante** |
| Se requiere fortalecer e innovar la gestión del Expediente Digital en el Área de Salud, mediante el abordaje de los siguientes factores:  1. Trazabilidad de la información de identificación y del historial clínico del paciente durante todas las etapas de su vida.  2. Eficiencia en la gestión de los servicios de salud.  3. Herramientas informáticas que permitan registrar en línea y de manera centralizada, la historia clínica, actividades y acciones; relacionadas con la atención de la salud de las personas.  4. Registro de toda la información de manera que sea accesible, integra y confiable en el expediente electrónico del paciente.  5. Información para estadística, epidemiológica, actuarial para la toma de decisiones en los niveles locales, regionales y nacionales.  6. Simplificación de trámites en la atención de los asegurados.  7. Documentación y optimización de los flujos de procesos de atención en salud para los usuarios finales.  8. Estandarización de los protocolos de registro de la información.  9. Coadyuvar en la ejecución de las actividades propias del personal de los establecimientos de atención de la salud.  10. Brindar facilidad de comunicación entre los distintos servicios y unidades de los Centros de Salud.  11. Mejorar los mecanismos de control interno que permitan evitar vicios en procesos de otorgamiento de incapacidades, hospitalización, cirugías, duplicidad y pérdidas de exámenes clínicos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación de grupos de interés (Stakeholders)** | |
| Patrocinador  Usuarios  Médicos  Personal Administrativo de los Centros de Salud  Unidades de Negocio relacionadas | |
| **Aprobado por:** Ministro de Salud | **Firma:** |
| **Realizado por:** Director de Proyecto Expediente Digital Único en el Área de Salud | **Firma:** |