

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	187.210.186.201
<b>Started:</b>	06/22/2015 1:28 PM	<b>Completed:</b>	06/24/2015 3:27 PM
<b>Time Spent:</b>	2 days, 50 hours, 2999 minutes, 179962 seconds, 179962000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

#### I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

México

Institución Pública Postulante

Secretaría de Salud/Comisión Nacional de Protección Social en Salud

Nombre de la Experiencia Innovadora

Capacitación Nacional a Gestores del Seguro Popular

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

2 años

Categoría a la que postula

Innovación en la Gestión de los Recursos Humanos

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

En un interés de mejorar las habilidades y destrezas de los prestadores de servicios profesionales del Sistema de Protección Social en Salud primordialmente, para el desarrollo de las funciones asignadas y mejorar de esta manera la calidad de la atención y servicios que se otorgan a los beneficiarios del Seguro Popular, a partir del año 2013 la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, a través de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud, comenzó la implementación de un programa de capacitación a nivel nacional, dirigido en mayor medida a reforzar la formación para el puesto de Gestor del Seguro Popular, en un inicio, encaminado a fortalecer sus competencias y habilidades que les permitieran resolver los problemas que se les presentaran durante su desempeño laboral. La capacitación de los servidores públicos del Sistema de Protección Social en Salud se centró entonces a reforzar los conocimientos, habilidades y competencias de los prestadores de servicios profesionales en relación al desarrollo de sus funciones, a través de actividades de formación de tipo presencial, semi-presencial, a distancia y en línea.

Actualmente se ha capacitado a cerca de 42,682 servidores públicos a nivel nacional.

### III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: Comisión Nacional de Protección Social en Salud

Dirección: Gustavo E. Campa, 54, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón

Teléfono: 50903600 ext. 57460

Fax: -

Página Web: www.seguro-popular.salud.gob.mx

E-mail: biancest@hotmail.com

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

*Otra, explique:* Órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud (SS) con autonomía técnica, administrativa y operativa

**IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA** Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

Uno de los constantes problemas con los que el Sistema de Protección Social en Salud se ha encontrado como resultado de las encuestas de satisfacción y entrevistas a beneficiarios del Seguro Popular, se enfocaba en la atención y el aseguramiento, lo anterior relacionado directamente con la tutela de derechos de sus beneficiarios, por lo que se buscó fortalecer esta parte a través de la capacitación a nivel nacional de los Gestores del Seguro Popular y demás prestadores de servicios profesionales de los 32 Regímenes Estatales de Protección Social en Salud del país.

Para el desarrollo integral de estos funcionarios públicos, se creó un programa de capacitación enfocado a promover el crecimiento personal e incrementar los índices de calidad, productividad y excelencia en el desempeño de sus tareas laborales, en beneficio de la población afiliada al Seguro Popular. En este sentido, se organizaron talleres y cursos presenciales en todos los estados de la República Mexicana, y se puso en marcha el Aula Virtual de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud para la capacitación en línea.

Lo anterior a fin de fortalecer y generar nuevas herramientas para abrir canales de comunicación en favor de la tutela de derechos y con ello colaborar en el empoderamiento de los usuarios de los servicios de salud para el ejercicio de sus derecho a la protección de la salud.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Con el objeto de lograr el desarrollo integral de los Gestores del Seguro Popular y demás prestadores de servicios profesionales de los 32 Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPS) de todo el país, se elaboró un programa de capacitación, encargado de promover el crecimiento personal e incrementar los índices de calidad, productividad y excelencia en el

desempeño de las tareas laborales.

Se organizaron una serie de cursos y talleres presenciales y se asistió a impartirlos en los 32 estados de la República Mexicana, otros fueron se realizaron en las instalaciones de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) y se invitó a participar en ellos a personal de los REPSS de todo el país y se dio apertura al Aula Virtual de la CNPSS para otorgar capacitación en línea a nivel nacional.

Desde sus inicios a la fecha, se han capacitado a cerca de 42,682 servidores públicos a nivel nacional. Las temáticas impartidas son: Generalidades del Seguro Popular, Catálogo Universal de Servicios de Salud, Interculturalidad, Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, Seguro Médico Siglo XXI, Portabilidad, Habilidades Gerenciales, Calidad en el Servicio, Formación de Instructores, Impartición de Cursos Presenciales, Manual del Gestor, Separación de Funciones y Elaboración de Convenios para la Tutela de Derechos, Anexo IV, Discriminación Salud y Pueblos Indígenas.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

Mediante este programa de capacitación a nivel nacional se buscó dar solución a una constante problemática para el Sistema de Protección Social en Salud, aprovechando el talento del recurso humano con el que éste cuenta, por lo que dicha acción se enfocó al desarrollo integral de los Gestores del Seguro Popular y demás prestadores de servicios profesionales de los 32 Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) de todo el país, y de esta manera promover el crecimiento personal e incrementar los índices de calidad, productividad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales, en beneficio del personal y de los beneficiarios del Seguro Popular también.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

Funcionarios públicos de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

Se busca atender las necesidades en materia de atención en salud de la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud, a través de la preparación y capacitación de sus prestadores de servicios profesionales a nivel nacional.

Es la primera vez que una administración pública realiza un programa de capacitación de tal magnitud, enfocado a promover el crecimiento personal e incrementar los índices de calidad, productividad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

Cuenta con capacitaciones presenciales, semipresenciales y en línea, para ésta última de apertura una plataforma virtual.

Fortalece la tutela de derechos de los beneficiarios del Seguro Popular y los empodera en la exigencia de su derecho a la salud.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

Sí, se realizaban, de manera aislada en algunos estados a través del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, platicas referentes a lo que es el Seguro Popular y cuestiones de Salud a usuarios de los servicios de salud.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Con este programa de capacitación a nivel nacional, resultan beneficiados los más de 1.57 millones de afiliados al Sistema de Protección Social, pues gracias al fortalecimiento de la tutela de derechos y gracias a la figura del Gestor del Seguro Popular, son escuchados, sus dudas y quejas resueltas y reciben servicios de mayor calidad.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Servicios de calidad para los beneficiarios del Seguro Popular, orientación, acompañamiento y solución de dudas, lo que garantiza que el beneficiario siga haciendo usos de los servicios de salud en beneficio de su salud.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

Gracias a la atención de calidad y a la preparación con que cuenta el personal que atiende a los beneficiarios del Seguro Popular, se logra:

- Recibir atención médica sin costo alguno.
- Surtimiento de medicamentos, conforme a los incluidos en el CAUSES, sin costo.
- Solución de dudas, quejas y sugerencias.
- Cuentan con el Gestor del Seguro Popular, que les puede ayudar y asesorar respecto a la cobertura del Sistema de Protección Social en Salud.
- Trato amable y de calidad.
- Mejora de la condición de vida de los afiliados, evitándoles en lo posible un gasto de bolsillo por cuestiones de salud.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Entrevistas a beneficiarios del Seguro Popular.

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Estudios de Satisfacción a beneficiarios del Seguro Popular.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

Esta experiencia es muy fácil de adaptar a cualquier institución, en cualquier estado o nación, ya que sólo se requiere de un análisis de necesidades de capacitación en su personal laboral, enfocadas a brindar un mejor servicio, y de especialistas en impartición de cursos y talleres, así como disponibilidad de herramientas virtuales para la capacitación en línea.

No requiere de mucho personal, únicamente de entre cuatro y 6 capacitadores, una persona que maneje el programa de la plataforma virtual y alguien que coordine.

La capacitación para la formación de este personal es sencilla y rápida.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Contar con un informe de las necesidades de capacitación del personal.  
Tener las herramientas tecnológicas para mayor agilidad al proceso (Internet, computadoras y programas)

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

Desde sus inicios, en 2013, se programó la impartición de cursos y talleres en ciertas temáticas a un determinado número de personal por estado y en periodos que abarcaban de uno a dos meses, de manera que por año se cubrieran sólo algunos estados y así hasta llegar a toda la República Mexicana. En sus inicios se planteó la capacitación de 20.000 servidores públicos, meta que se cumplió superó, pues al día de hoy se han capacitado a 42,682 servidores públicos.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Servidores públicos más preparados en su campo de acción laboral.  
Servicios de calidad para los beneficiarios del Seguro Popular.  
Unificación de información a nivel nacional respecto al Sistema de Protección Social en Salud.  
Mayor comunicación entre los Regímenes de Protección Social en Salud a nivel nacional y con la Comisión de Protección Social en Salud.  
Mayores y mejores herramientas para el desempeño de sus funciones de los servidores públicos, en beneficio de los afiliados al Seguro Popular.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

42,682 servidores públicos capacitados.  
5.7 millones de afiliados al Seguro Popular beneficiados.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

Encuestas a servidores públicos capacitados y a beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Han sido de mayor impacto, pues en sus inicios se pensó únicamente capacitar a los Gestores del Seguro Popular, pero después los mismos Regímenes de Protección Social en Salud de los estados nos solicitaron la capacitación para todo su personal, creando un mayor vínculo y fortaleciendo las vías de comunicación entre éstos y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, lo que ha beneficiado en mayor medida a los afiliados al Seguro Popular, gracias a la coordinación y unificación de información que hoy existe en todos los estados a nivel nacional.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

Mejora de la calidad en la atención a los más de 5.7 millones de beneficiarios del Seguro Popular.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

No se estableció un presupuesto, se buscó convenios con algunas instituciones que financiaran algunos cursos, otros se buscaron de manera gratuita y se preparo al personal de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud para la impartición de cursos y talleres y así economizar en gastos.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

10 personas involucradas directamente en la entidad.  
Cerca de 100 en la experiencia, sin contar a los capacitados.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

Sí, es positiva, pues los beneficios han sido varios, tanto para el personal como para los afiliados al Seguro Popular, y el recurso utilizado mínimo.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

Principalmente dificultades presupuestarias, en las que no se contaba con el recurso para contratar cursos, por lo que se negoció con lagunas instituciones para conseguir los cursos de manera gratuita.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes- Involucra distintos niveles administrativos- Escasez de Recursos- Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar?- Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas- Otros (Por favor, explique)

Involucra distintos niveles administrativos a nivel nacional.  
Esfuerzo adicional por concertar con los directivos de los 32 Regímenes Estatales de Protección Social en Salud a nivel nacional para la implementación de esta experiencia, principalmente para que nos dieran las facilidades en su estado para llevarla a cabo y posteriormente hacer las mediciones correspondientes.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

Iniciando por la ubicación de las necesidades de capacitación del persona, la organización del programa y las gestiones correspondientes, ello más o menos 4 meses; una vez iniciado el programa, éste se puede ir modificando conforme las necesidades vayan cambiando.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

No contamos con un presupuesto para ello.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

Es la primer administración que lo aplica, y dados los resultados esperamos se siga llevando a cabo por las siguientes.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

No contamos con un presupuesto específico.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

Ninguno

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Se puede aplicar a nivel micro o macro, dependiendo de las necesidades y del presupuesto con el que se cuente para ello.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

No

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

Sí son ocupados por hombres y mujeres.  
No existió ningún mecanismo de selección específico.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

No

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

No

## DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal: -  
Cargo: -  
Teléfono: -  
E-mail: -  
Nombre de la persona de contacto: Blanca E. González  
Cargo: Jefe de Unidad Departamental  
Teléfono: 50903600 Ext. 57460  
E-mail: biancest@hotmail.com

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes