

Ficha de Formulación de Desafío

Información del Prestador de Salud	
Nombre Institución y/o Convocante	Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez
RUT de la Institución	61.606.500-9
Sitio Web de la Institución	www.hep.cl
*Nombre Líder y/o Contraparte de la Institución	Daniela Siegmund Sanhueza
*Correo Electrónico de la Contraparte	daniela.siegmund@redsalud.gob.cl
*Teléfono de Contacto de la Contraparte	32-2577468
Rubro	Salud
Lugar de Ejecución del Desafío	Valparaíso
Respecto al Desafío Técnico	
Título del Desafío Este título corresponde al nombre de identificación de su proyecto, con el cual se le entregará la información correspondiente a él.	¿Cómo optimizar la difusión de información normativa del ciclo de vida laboral para reducir el ausentismo y optimizar los procesos de gestión de las personas en el Hospital Dr. Eduardo Pereira?
Descripción del Desafío Describa el problema, desafío y/u oportunidad que desea abordar.	<p>El Hospital Dr. Eduardo Pereira enfrenta un alto índice de ausentismo laboral, uno de los más elevados dentro de la red asistencial, lo que impacta directamente en la continuidad operativa de unidades clave con personal altamente especializado, como la Unidad de Paciente Crítico (UPC), pabellón y otras áreas donde la reposición de reemplazos es compleja. La falta de cobertura adecuada genera una sobrecarga en los equipos de salud y afecta la resolución de la lista de espera, comprometiendo la calidad de atención a los pacientes.</p> <p>Uno de los factores que inciden en este problema es la gestión fragmentada y manual de la información normativa del ciclo de vida laboral, que dificulta el acceso oportuno y uniforme a datos relevantes sobre ausentismo, remuneraciones, permisos, calificaciones y otros procesos administrativos. La dependencia de 6 ejecutivos para atender a más de 800 funcionarios genera demoras, omisiones involuntarias y una constante necesidad de reiterar información, lo que no solo desgasta a los equipos administrativos, sino que también provoca errores que pueden derivar en insatisfacción, desconfianza y mayor desorganización.</p>

	<p>La falta de información clara y oportuna sobre normativa laboral puede influir en el ausentismo, ya que los funcionarios desconocen procesos clave relacionados con licencias médicas, justificaciones y beneficios, lo que puede derivar en atrasos en la tramitación de permisos, rechazo de licencias y errores en la gestión de inasistencias. Además, la sobrecarga administrativa derivada de la gestión manual de estos procesos interrumpe el flujo de trabajo y resta tiempo a la ejecución de tareas estratégicas, afectando la eficiencia general del hospital.</p> <p>Por ello, resulta fundamental optimizar la difusión de información normativa mediante un sistema eficiente que permita entregar datos de manera clara, oportuna y automatizada. Esto reduciría la fragmentación del flujo informativo, disminuiría errores en la gestión de personal y contribuiría a una mejor planificación de los recursos humanos, evitando ausencias innecesarias y mejorando la percepción del personal sobre la administración de sus procesos laborales. Un sistema de información optimizado no solo beneficiará la gestión interna, sino que también impactará en la estabilidad operativa del hospital, fortaleciendo la continuidad asistencial en las unidades más críticas y reduciendo la carga sobre los equipos de salud.</p>
<p>Describa de qué manera han tratado de resolver el desafío Han probado con otras soluciones Cuál ha sido el resultado</p>	<p>Se han generado distintas maneras de difusión de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos masivos, pero no todo el personal cuenta con uno, además los funcionarios que realizan actividades clínicas (mayor porcentaje), no puede acceder a la información de forma oportuna. • Documentos formales, como circulares, ordinarios y memos. Funcionan, pero tardan en elaborarse y distribuirse, y no se garantiza que todas las jefaturas bajen de manera óptima la información a su personal a cargo. • Diarios Murales, que no se garantiza que el personal se detenga a leerlos. • Mensajes y Videos en WhatsApp y RRSS, pero no todo el mundo accede a ellos, y no es un canal formal para entregar información institucional. • Comités de gerencia con jefaturas, pero no se garantiza que éstas bajen la información al personal de su dependencia. • Entrega de información “uno a uno” con encargados de área o ejecutivos de los procesos. <p>Como prioridad y pensando en enfocarse en una parte de los procesos, se requiere partir por el proceso de ausentismo, ya que es uno de los ejes principales hoy a nivel nacional, donde en la actualidad no se puede abarcar o realizar un seguimiento oportuno dado la cantidad de licencias que presentan los funcionarios (año 2024 promedio de 41 días de ausentismo).</p>

	<p>Donde se usan estrategias como llamados telefónicos para orientación de los funcionarios, conocer cuál es la causa del ausentismo y poder ofrecer ayuda en los casos en los cuales contamos con estrategias de apoyo.</p> <p>Ahora desde el punto de vista normativo necesitamos contar con retroalimentación de las licencias, contar con un programa que puede hacer seguimiento y notificaciones en el caso de las licencias rechazadas o disminuidas.</p> <p>Si bien estas estrategias han logrado que el personal se mantenga informado, al ser múltiples los canales de información se corre el constante riesgo de que no se entregue de manera uniforme, generando inconsistencias entre una fuente y otra, y duplicidad. Esto último fomenta una “sobrecarga de información”, lo que termina agotando a las personas y generando aversión a revisar correos institucionales o leer documentos, y una mala disposición con el personal encargado de entregar información de manera presencial.</p>
<p>Requerimientos Técnicos de la Solución del Desafío que desea resolver en esta Convocatoria</p>	<p>Integración: Generar un sistema o repositorio integrado de la información, mediante alguna estrategia que consolide de manera centralizada los procesos asociados a la gestión y desarrollo de las personas, en la primera etapa enfocándose a temas de ausentismo con posibilidad de ir agregando en el tiempo nuevos módulos o información para todo el ciclo de vida laboral, que posibilite la entrega de información de manera uniforme al personal, evitando duplicidades. Este criterio también aplica a la interoperabilidad, siendo capaz de conversar con sistemas como SIRH o Aula Virtual.</p> <p>Segmentación: Se requiere contar con perfiles para entregar información atingente acorde al nivel de responsabilidad y adaptado a las necesidades de cada funcionario.</p> <p>Accesibilidad: La manera en que se entregue la información debe ser amigable y clara, contando con un formato o interfaz que facilite el acceso.</p> <p>Automatizable: Contar con un sistema de programación que genere notificaciones automáticas, no siendo necesaria la intervención manual, reduciendo los riesgos asociados, y reduciendo los tiempos de reporte.</p> <p>Personalizable por Área: Debería contar con un formato único para cada tipo de proceso, dependiendo del área o la temática de la información a reportar. Lo ideal sería que exista alguna diferenciación (por color o diseño) de las distintas unidades de gestión y desarrollo de las personas,</p>

	<p>entendiendo que no es lo mismo notificar por el cumplimiento de años de servicio que difundir algún curso de capacitación. En esa línea, también debería contar con una categorización por relevancia.</p> <p>Seguridad y Protección de Datos: Que cumpla con normativas de seguridad y privacidad, con herramientas para garantizar la protección y confidencialidad de la información.</p>
<p>Etapas de Desarrollo de la Solución Esperada según Nivel de Madurez TRL **</p>	<p>TRL 6 - Tecnología demostrada en un entorno relevante: En esta fase es posible contar con prototipos pilotos capaces de desarrollar todas las funciones necesarias dentro de un sistema determinado habiendo superado pruebas de factibilidad en condiciones de operación/funcionamiento real. Es posible que los componentes y los procesos se hayan ampliado para demostrar su potencial industrial en sistemas reales.</p>
<p>Resultados Esperados Recuerde que los resultados son lo que usted espera obtener al final de las potenciales soluciones. Estos resultados deben ser claros, medibles y atingentes a los objetivos específicos planteados.</p>	<p>1. Disminución de los tiempos de atención y optimización de horas por profesional, aumentando la Eficiencia Operativa: Al centralizar y automatizar la información se espera que los tiempos de espera y de difusión se optimicen y/o reduzcan, pudiendo hacer que el personal a cargo de procesos dedique el tiempo a otras actividades en lugar de gestionar la información de manera manual.</p> <p>2. Comunicación Clara, Uniforme y Segmentada: Se espera que se reduzca la sobrecarga informativa, entregando información específica y adaptada a las necesidades del personal, minimizando la confusión y la insatisfacción.</p> <p>3. Reducción de Errores y Omisiones: Con la automatización y notificaciones se espera que se entregue la información de manera oportuna para el óptimo desarrollo de procesos.</p> <p>4. Mejora en la Experiencia Usaria: Se espera aumentar la satisfacción del personal, lo cual sería medible con alguna escala de percepción pre y post ejecución de la estrategia.</p>
<p>Escalabilidad / Replicabilidad de la Solución Considere un máximo 300 caracteres.</p>	<p>La problemática presentada es transversal a distintos servicios públicos del país, pudiendo ser una solución a diversas organizaciones. Su replicabilidad en otros contextos, no solo hospitalarios, le da un valor aún más potente.</p> <p>Además es aplicable a distintas áreas, siendo el pilotaje en las áreas de gestión y desarrollo de las personas, una oportunidad de transversalidad a áreas de contabilidad, compras u otras afines.</p>
<p>Incentivos para el solucionador (startup, empresa desarrolladora de solución)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso institucional, garantizando tiempos y espacios para el desarrollo del proyecto. 2. Disponibilidad de profesionales y unidades que colaborarán en el desarrollo del proyecto, desarrollando un trabajo multidisciplinario.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Posibilidad de pilotar una estrategia o sistema de información en un contexto real, adaptándose a las necesidades emergentes y con apoyo directo de los equipos que utilizarán la herramienta. 4. Solución replicable y transversal a distintas organizaciones, tanto públicas como privadas. 5. Propiedad intelectual de la herramienta o sistema elaborado. 6. Oportunidad de crecimiento para aumentar potencial cartera de clientes, trabajando con un establecimiento de reconocimiento a nivel regional. 7. Posicionamiento en el mercado en áreas de TICS e Innovación. 8. Impacto social, colaborando con una institución pública centrada en la salud de la población, generando un beneficio a la sociedad.
<p>Mecanismos de colaboración / Estrategia de Asociatividad de la Institución Convocante</p> <p>Indicar cómo crees que será la relación con el solucionador. Muchas veces se busca que sea un proveedor, pero también hay mejores maneras de colaborar. Algunos ejemplos son acuerdos comerciales (Joint Venture), comprar participación de la empresa según valorización, etc. Considere un máximo 300 caracteres.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio de colaboración mutua mientras dure el diseño y pilotaje. 2. Garantía de compromiso institucional y disponibilidad de profesionales que colaboren en el desarrollo del pilotaje.

En esta sección puede encontrar fichas de desafíos innovación abierta

* <https://corfoconecta.cl/innovacion-abierta/desafios/2da-version-juegatela-por-la-innovacion-e-impulsa-el-cambio-en-salud>

* Información sólo para uso interno no estará disponible online.

** Corresponde a un tipo de medición que se utiliza para evaluar el nivel de madurez de una tecnología (**TRL - TECHNOLOGY READINESS LEVELS**) en particular. Cada solución de tecnología se puede analizar y categorizar según los parámetros de cada nivel de tecnología y luego se le asigna una calificación en función del progreso tecnológico del resultado de investigación. Para efectos de esta convocatoria, se identificará el nivel de avance o progreso con el cual postulan los proyectos y con el cual esperan concluir una vez finalizado el piloto. A modo de resumen, se consideran 9 (nueve) niveles que se extienden desde los principios básicos de la nueva tecnología hasta llegar a sus pruebas con éxito en un entorno real:

TRL 1 - Principios básicos estudiados: Este corresponde al nivel más bajo en cuanto al nivel de maduración tecnológica. Comienza la investigación científica básica. La investigación comienza a traducirse en investigación aplicada. En esta fase de desarrollo no existe todavía ningún grado de aplicación comercial.

TRL 2 - Concepto tecnológico formulado: En esta fase pueden empezar a formularse eventuales aplicaciones de las tecnologías y herramientas analíticas para la simulación o análisis de la aplicación. Sin embargo, todavía no se cuenta con pruebas o análisis que validen dicha aplicación.

TRL 3 - Prueba de concepto experimental: Esta fase incluye la realización de actividades de investigación y desarrollo (I+D) dentro de las cuales se incluye la realización de pruebas analíticas y pruebas a escala en laboratorio orientadas a demostrar la factibilidad técnica de los conceptos tecnológicos. Esta fase implica la validación de los componentes de una tecnología específica, aunque esto no derive en la integración de todos los componentes en un sistema completo.

TRL 4 - Tecnología validada en laboratorio: En esta fase, los componentes que integran una determinada tecnología han sido identificados y se busca establecer si dichos componentes individuales cuentan con las capacidades para actuar de manera integrada, funcionando conjuntamente en un sistema.

TRL 5 - Tecnología validada en un entorno relevante: Los elementos básicos de una determinada tecnología son integrados de manera que la configuración final es similar a su aplicación final. Sin embargo, la operatividad del sistema y tecnologías ocurre todavía a nivel de laboratorio.

TRL 6 - Tecnología demostrada en un entorno relevante: En esta fase es posible contar con prototipos pilotos capaces de desarrollar todas las funciones necesarias dentro de un sistema determinado habiendo superado pruebas de factibilidad en condiciones de operación/funcionamiento real. Es posible que los componentes y los procesos se hayan ampliado para demostrar su potencial industrial en sistemas reales.

TRL 7 - Demostración de sistema o prototipo completo demostrado en entorno operacional: El sistema se encuentra o está próximo a operar en escala pre-comercial. Es posible llevar a cabo la fase de identificación de aspectos relacionados con la fabricación, la evaluación del ciclo de vida, y la evaluación económica de las tecnologías, contando con la mayor parte de funciones disponibles y probadas.

TRL 8 - Sistema completo y certificado a través de pruebas y demostraciones: En esta fase, las tecnologías han sido probadas en su forma final y bajo condiciones operacionales, habiendo alcanzado en muchos casos, el final del desarrollo del sistema.

TRL 9 - Sistema real probado en un entorno operacional real: Tecnología/sistema en su fase final, probado y disponible para su comercialización y/o producción.