

Gestión del Bien-Estar psicológico en los Servicios Públicos

Sistematización de la discusión grupal
(01-07-2021)

1. El contexto

- La administración pública ha debido enfrentar en un breve periodo los efectos del estallido social y la pandemia de COVID – 19. Ambos eventos han tenido un efecto profundo en las dinámicas de trabajo y el bienestar psicológico de los funcionarios y funcionarias públicas.
- Las acciones y decisiones adoptadas por los servicios han sido diversas y heterogéneas en su diseño e implementación. Se han orientado a responder a la emergencia, con los recursos y capacidades disponibles, apelando al esfuerzo adicional y compromiso de todas las áreas, en particular de aquellas encargadas de la gestión de personas.
- La estrategia de emergencia, caracterizada por la voluntad, la creatividad y el compromiso, parece haber llegado a su punto de agotamiento. Ha sido una etapa muy dura, pero muy enriquecedora en términos de aprendizajes y avances logrados. Sin embargo, el repertorio desplegado resulta insuficiente para enfrentar los desafíos de futuro que la situación propone. Al parecer, hay un relativo consenso sobre la necesidad de avanzar hacia una etapa de mayor institucionalización, con marcos normativos y presupuestarios más precisos e integradores. Ello pone una exigencia sobre la administración del Estado en su conjunto y sobre las jefaturas de servicio en particular.

2. Los avances

- Se ha avanzado en todos los niveles, pero en unos más que en otros. Los principales retrasos se verifican en la creación de un sistema de liderazgo y gobernanza para la gestión de la salud mental y los principales en prevención y promoción como así mismo en el fortalecimiento de los sistemas de información.



- Generar sistemas de coordinación y gobernanza
 - Diseño e instalación de mesas de trabajo y coordinación
 - Fortalecimiento del Comité Paritario
 - Integración y coordinación de prestaciones a través del servicio de bienestar

- Generar información para la acción
 - Diagnósticos de salud mental y riesgos psicosociales
 - Diagnósticos de conciliación
 - Identificación de grupos de alto riesgo
 - Seguimiento de casos por correo y contacto telefónico

- Formación, promoción y sensibilización
 - Generación de redes y espacio de apoyo y encuentro
 - Conversatorios con jefe de servicio
 - Desarrollo de competencias digitales (manejo de herramientas informáticas)
 - Formación y difusión de prácticas de autocuidado
 - Psicoeducación
 - Formación en contención psicológica y vivencia de duelo
 - Promoción de actividades de vida sana
 - Formación diversa con posibles efectos terapéuticos o distracción a través de cursos, talleres y cápsulas (mindfulness, yoga, relajación, nutrición, meditación, macramé, masajes etc.)
 - Actividades de encuentro (Bingo virtual, desayunos, etc.)
 - Pausas laborales saludables
 - Realización de celebraciones como el día de la madre, celebración de cumpleaños

- Reorganización de las dinámicas y procesos de trabajo
 - Definición de turnos presenciales para respetar
 - Reorganización de las cargas de trabajo
 - Marcación de remota
 - Flexibilidad horaria
 - Extensión de la firma electrónica y gestión de documentos en línea

- Generación de un marco normativo
 - Generación de protocolos para el trabajo presencial
 - Normalización del trabajo remoto

- Prestación de servicios
 - Atención en primeros auxilios psicológicos (monitores propios y profesionales especializados)

- Atención psicológica, especialmente contención, a través de convenios o proyectos específicos
 - Implementación de un programa radial para acompañar y contener a los funcionarios y funcionarias
 - Apoyo a padres y madres con hijos en edad escolar
 - Automatización de procesos de gestión de personas (por ejemplo, reembolsos)
 - Test rápidos
 - PCR semanal
 - Vacunación en domicilio para personas de alto riesgo
- Generación de condiciones para el trabajo en hogar
- Disponibilidad de computador
 - Préstamo de silla de trabajo

3. Desafíos

- Liderazgo y gobernanza
- Implicar a las jefaturas de servicio
 - Legitimar el trabajo a distancia
 - Integrar a todos los funcionarios y funcionarias en el desafío de la salud mental y el bienestar psicológico
- Desarrollo normativo
- Generar una política de salud mental para los servicios públicos
 - Generar estándares para determinar las condiciones bajo las cuales se retorna al trabajo presencial
 - Generar una base normativa y estándares para la ejecución del teletrabajo, lo que puede requerir cambios en el estatuto administrativo (control de asistencia, pago de sala cuna, contabilización de horas extras, seguro COVID para funcionarios, condiciones mínimas, etc.)
 - Definir un presupuesto y metas asociadas
 - Realizar una integración y actualización de manuales y normas
 - Buscar la simplificación de procedimientos y normas
- Sistemas de información y vigilancia epidemiológica
- Generar estándares para la producción y gestión de información de salud mental de los funcionarios y funcionarias del Estado.
 - Buscar medios más efectivos para que la información llegue a todos los funcionarios y funcionarias
- Prestación de servicios
- Un plan nacional para disminuir la brecha tecnológica en términos de acceso y capacidades

4. Aporte del Servicio Civil

- Desarrollo normativo
 - Falta desarrollar el rol fiscalizador
 - Desarrollar estándares y normas para el trabajo remoto
 - Generar un marco normativo armonizado para el abordaje de la salud mental
 - Generar normas que faciliten el trabajo y protejan la salud de los funcionarios y funcionarias en el contexto pandémico
 - Generar estándares y protocolos para un plan de “retorno seguro” que pueda adaptarse a cada realidad
 - Rediseñar el marco y procedimientos de la evaluación de desempeño en tiempos anormales
 - Orientaciones para el trabajo y relación con asociaciones de funcionarios y funcionarias
- Sistemas de información
 - Sistematizar y disponer un banco de experiencias y buenas prácticas
 - Generación de redes entre los servicios
 - Integrar y armonizar la información disponible sobre protocolos y cuidado de la salud
 - Integrar, armonizar, priorizar y disminuir los requerimientos de información
- Provisión de servicios
 - Capacitación y formación en temas asociados a la salud mental y el bienestar psicológico
 - Facilitación de alianzas y convenios