

## Programa de Alineamiento, Apoyo y Trabajo en Equipo

### Objetivo:

En el contexto de la fiscalización y análisis de datos desarrollados en forma remota en el periodo de pandemia, el objetivo de esta iniciativa fue mantener el sentido de comunidad y equipo, y que la información fluyera de la manera más oportuna y confiable posible entre todos los funcionarios, dándoles seguridad de que se adoptarían todas las medidas de protección sanitaria a quienes cumplieran turnos presenciales, favoreciendo así la continuidad operacional en los servicios que se consideraban críticos para los usuarios.



### Alcance:

Toda la organización: 56 oficinas a lo largo de las 16 regiones del país, abarcando a 1.201 funcionarios/as.

### Descripción

El ajuste a la nueva estrategia organizacional requería que los equipos, a nivel nacional, adaptaran rápidamente sus modalidades de trabajo lo que se consideraba sería un gran desafío pues un importante porcentaje de funcionarios, desempeñaba sus tareas de manera remota y además, se sumaba la existencia de deficiencias de comunicación interna detectadas a inicios del 2020.

Es por ello que esta iniciativa cuenta con 3 componentes:

**1.- Comunicación Institucional focalizada:** Se focalizó en la realización de reuniones quincenales (virtuales) de la Directora Nacional, donde se invitaba a todo el personal del Servicio y que tuvieron una gran participación. En estas 16 reuniones, de carácter nacional y masivas, se abordaban, en lo principal, las siguientes materias:

- Situación sanitaria del país y sus particularidades en lo que afectaba a la institución.
- Estado de situación del personal que labora en las distintas oficinas.
- Informar y explicar las normas, reglas y criterios con las que se debía realizar el trabajo.
- Acciones que se estaban implementando para asegurar el desarrollo del trabajo seguro.
- Atender las inquietudes que presentaba el personal del Servicio.
- Otorgar tiempo para que el personal se pudiese saludar e intercambiar mensajes entre ellos.

**Contacto:** Roxana Agurto Manzor | [ragurto@sernapesca.cl](mailto:ragurto@sernapesca.cl)

**Servicio:** Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura.

**Temática:** Cuidado de equipos y Bienestar psicológico.

## Programa de Alineamiento, Apoyo y Trabajo en Equipo

### Descripción (continuación):

**2.- Contención emocional para fortalecer los ambientes laborales:** Se efectuaron intervenciones de apoyo psicolaborales que tuvieron como fin dar a los trabajadores un espacio y herramientas para la conciliación de responsabilidades personales y familiares con el trabajo. Para ello se requirió de ayuda de profesionales especializados y dentro de las tareas encomendadas a éstos se consideró:

- Realizar conversaciones o charlas, individuales o grupales, por videoconferencia, llamadas telefónicas o cualquier medio pertinente, con las personas que solicitaban atención profesional.
- Reportar mensualmente el número de casos atendidos, indicando si el personal correspondía al nivel central o regiones, considerando el pleno resguardo profesional y manteniendo la confidencialidad tanto respecto de la identidad de las personas atendidas como de la información personal entregada por las mismas.
- Proponer medidas tendientes a rebajar el nivel de estrés del personal.
- Preparar material de apoyo para la difusión y socialización de medidas a implementar.
- Propiciar espacio de autocuidado especial a través de la intranet institucional, para fortalecer la actitud positiva para el entorno familiar y personal creándose: "El Rincón de la Felicidad".

Se realizaron 2 talleres al equipo directivo para dar herramientas en el trabajo en crisis y primeros auxilios psicológicos; 3 talleres de trabajo psicolaboral a todo el personal del servicio a nivel nacional y 136 eventos de contención emocional individual.

**3.- Bioseguridad en labores presenciales:** Con el fin de reducir los riesgos asociados a la pandemia COVID-19, se elaboraron y difundieron protocolos de bioseguridad generales y uno para cada oficina. Se realizaron charlas para capacitación con todo el personal de SERNAPESCA para entregar información e implementar los protocolos de bioseguridad en oficinas y atención a usuarios, y se reforzó la comunicación a través de videos para asegurar que se entendieran y aplicaran correctamente. En términos globales, se efectuaron las siguientes actividades:

- 5 documentos sobre Covid-19 en bioseguridad.
- 56 Planes de Bioseguridad, uno por cada oficina.
- 10 capacitaciones en temas específicos a nacionales en temas de bioseguridad.
- Curso nacional de Bioseguridad al total del personal del servicio.
- Entrega de materiales de protección Covid-19 a todos los funcionarios oportunamente.
- Habilitación de espacios, definición de aforos y protocolos de limpieza.

### Resultados:

A partir de encuestas de medición de satisfacción, se compara el 35% de personas que se sentían informadas en 2020, versus el 67% de personas que se sienten informadas en 2021. No se registraron contagios de origen laboral en el 2020 y SERNAPESCA mantuvo sus principales trámites en operación, no presentándose un incremento de reclamos por parte de los usuarios.

**Contacto:** Roxana Agurto Manzor | [ragurto@sernapesca.cl](mailto:ragurto@sernapesca.cl)

**Servicio:** Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura.

**Temática:** Cuidado de equipos y Bienestar psicológico.