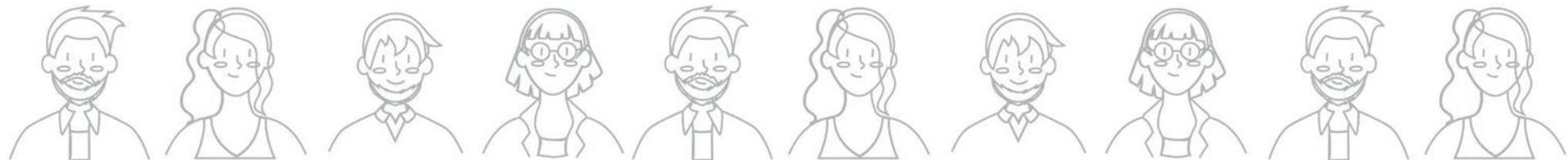




RE-ENCONTRÁNDONOS  
**EN LOS DESAFÍOS FUTUROS**  
Encuentro de Personas 

---





# Diseño e Implementación de Teletrabajo en la SUSESO



## ANTECEDENTES DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) fue facultada en el año 2018 para eximir del control horario de la jornada de trabajo a un porcentaje de su dotación del personal fijado por una resolución de la Dirección de Presupuestos (DIPRES).

### ¿CÓMO SE DISEÑÓ EL TELETRABAJO?

#### Modernización Institucional

#### Objetivos de Teletrabajo

Atraer profesionales  
altamente calificados

Mejorar la calidad  
de vida

Favorecer la  
conciliación de vida  
laboral, personal y  
familiar

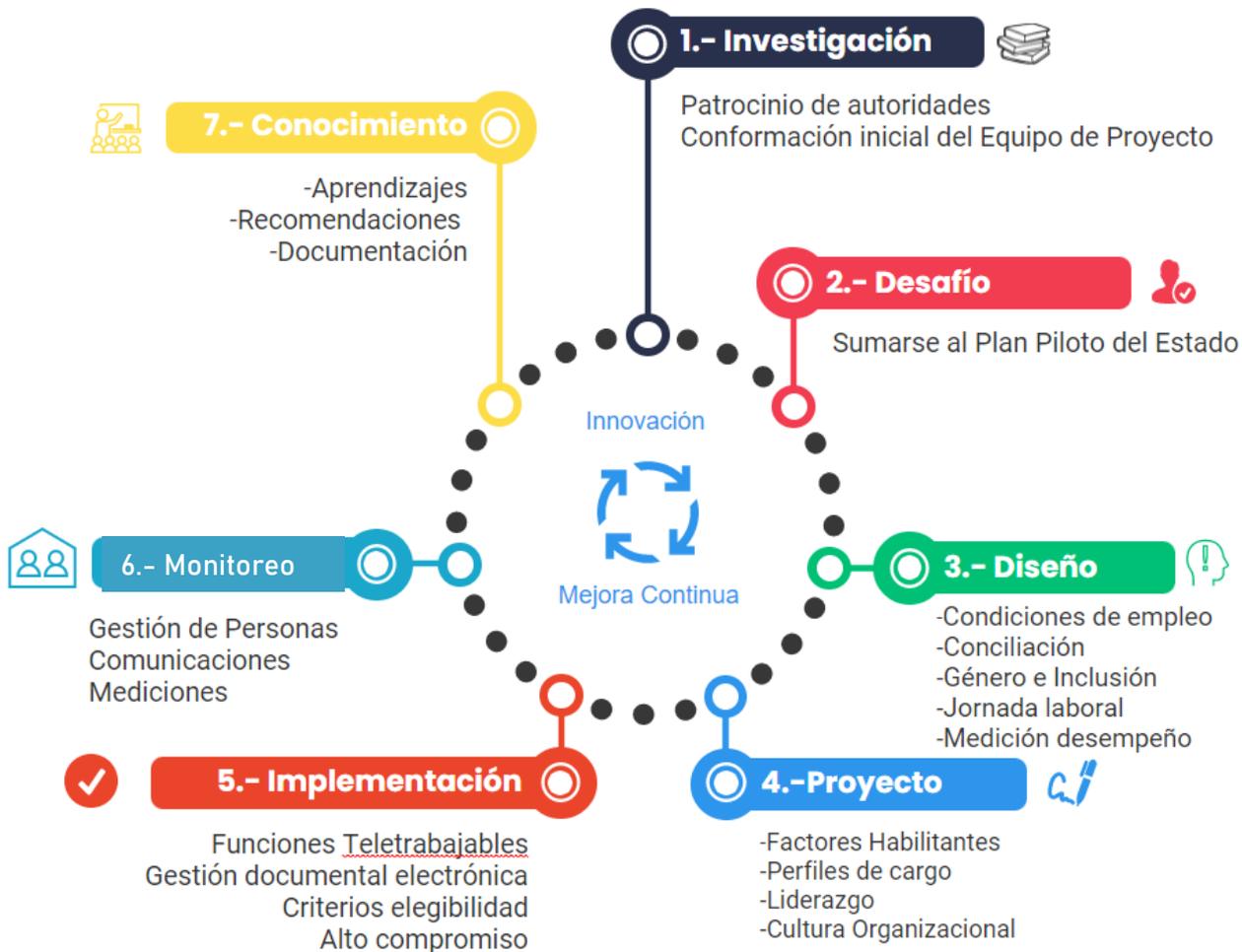
#### Requisitos

Métricas de  
productividad

Tecnologías de la  
Información

Medición de  
ambientes laborales

# MÉTODO DE IMPLEMENTACIÓN



Así, de los(as) 56 trabajadores(as), 14 comenzaron a teletrabajar en el plan piloto en las siguientes fechas: Cinco trabajadores(as), el 01 de septiembre de 2019. Siete trabajadores(as), el 01 de diciembre de 2019. Dos trabajadoras, el 01 de febrero de 2020.

Aplicación  
prácticas de  
gestión de  
personas en  
Teletrabajo

Visita de ISL a casas de teletrabajadoras para evaluar la ergonomía.

Capacitación en aspectos legales.

Capacitación de higiene y seguridad laboral.

Capacitaciones en plataformas tecnológicas.

Capacitaciones en seguridad de la información.

Antes del inicio de la modalidad de teletrabajo se realizaron capacitaciones de 1 hora por cada temática y una evaluación de la misma. Luego, se enviaron comunicaciones semanalmente.

---

Aplicación de  
instrumentos  
para la  
medición y  
seguimiento  
del Teletrabajo

### Evaluación cuantitativa (encuesta)

Medición sobre temas de conciliación trabajo-familia y calidad de vida entre el 27 de agosto y el 02 de septiembre de 2019 (antes del comienzo del teletrabajo en la institución).

---

### Evaluación cualitativa (focus groups)

Previo a la implementación del programa formal del teletrabajo en el año 2019.

información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no habría sido posible obtener mediante el análisis técnico cuantitativo

---

# TRABAJO REMOTO EXCEPCIONAL

Prácticas de  
preparación para  
el teletrabajo



ANÁLISIS  
CUALITATIVOS

Liderazgo y  
participación.



Prácticas de reacción  
al trabajo remoto  
en pandemia

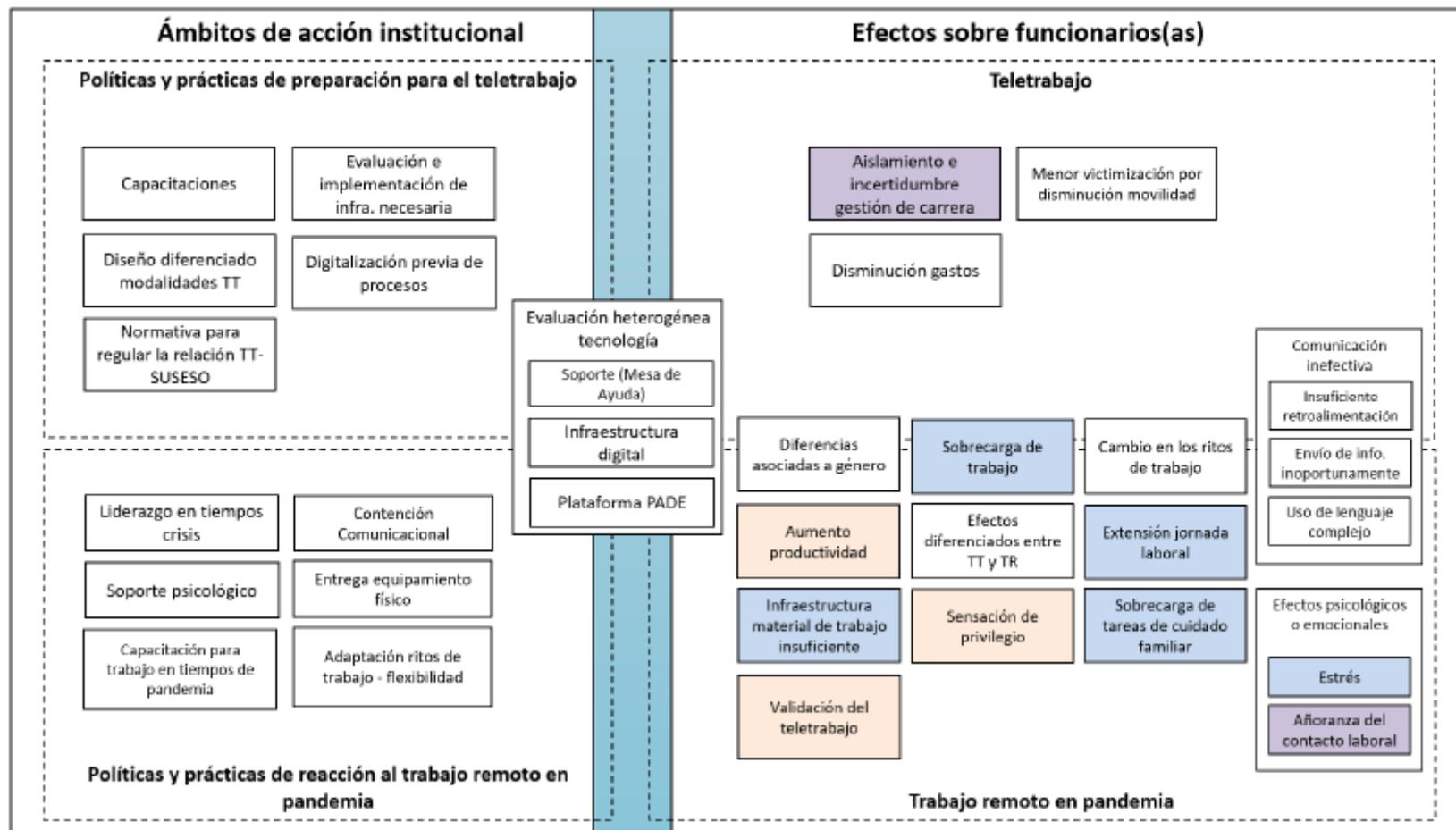


Adaptación de ritos



Así, de las 296 personas que trabajamos en SUSESO, en el peor momento de la Pandemia logramos que el 100% de las personas trabajaron de forma remota.

# Análisis Cualitativos



## RECOMENDACIONES Y ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO DE LA MODALIDAD

Examinar las políticas y prácticas de gestión de personas para atenuar brechas. Desarrollando iniciativas o fortaleciendo las existentes, evaluar su efectividad, y/o tomar medidas complementarias

**Equidad de género.** Las mujeres presentan índices inferiores de conciliación de su vida laboral, personal y familiar, y en la gestión del uso del tiempo

**Bienestar y actitudes laborales,** se sugiere continuar con el seguimiento en el tiempo, prestando atención a las variables más bajas (conciliación y uso del tiempo.

# Estrategias para abordar los desafíos

- 1.- Abordar en conjunto por las jefaturas, supervisores(as), funcionarios(as) y la asociación aquellas preguntas que están peores evaluadas, con la finalidad de definir caminos de acción dentro de la institución y
- 2.- No descuidar aquellos ítemes que, estando bien evaluados, presentan bajas con respecto a su aplicación anterior. La encuesta, y sus resultados, puede convertirse en una herramienta concreta de gestión y de toma de decisiones al interior de la SUSESO a través del tiempo, ya que después de algunas aplicaciones adicionales de la encuesta se podrá ver perfectamente la evolución de estas preguntas y variables.
- 3.- Distinguir muy bien los fenómenos que son estructurales del servicio de aquellos que responden a situaciones puntuales. Por ejemplo, las deficiencias asociadas a la conciliación entre la vida laboral y personal sería un fenómeno generalizado, mientras que resultados asociados a la percepción de estrés o las demandas de trabajo podrían deberse a una baja puntual o derivada de un periodo particular de la institución. La identificación precisa de estos fenómenos supone estrategias diferenciadas para abordarlos, aunque siempre en perspectiva sistémica.

¿ Por qué creemos que nos resultó ?

# Creamos un clima para el cambio

## 1. Establezca un sentido de urgencia

Desarrollar un sentido de urgencia del cambio.

Al menos al 75 % de la Institución

Modernización  
Atracción de profesionales  
Conciliación y Calidad de Vida

## 2. Forme una poderosa coalición

Reúna una coalición de líderes para gestionar el cambio

Todos los niveles

Comité de Diseño e Implementación

## 3. Desarrolle una visión clara

Muestre hacia donde los está conduciendo el cambio y desarrolle estrategias para alcanzar la visión

Al menos al 75 % de la Institución

Identificar los puntos clave, atributos del Teletrabajo

## Compromiso y habilitación

### 4. Comunique la visión

Utilice todos los medios posibles para comunicar la nueva visión y estrategia

100 %  
Institución

Definimos temáticas y canales  
Presentaciones y más presentaciones

### 5. Elimine los obstáculos

Establezca reglas básicas y conceda autoridad a las personas. Modifique sistemas que comprometan la visión

Al menos 75 %  
de la Institución

Herramientas para informar aprendizajes.  
Se compartían con la Institución

### 6. Asegúrese triunfos a corto plazo

Cree metas a corto plazo, ya que cada victoria puede ser muy motivador.

100%  
Institución

Difusión de logros  
Apoyo social organizacional.  
Días temáticos

## 7. Construya sobre el cambio

Fortalezca el proceso con nuevos proyectos, temas, agentes y líderes de cambio.

Agentes y líderes de cambio

Digitalización total  
Conocimientos  
Equipos híbridos

## 8. Ancle el cambio en la cultura

Incorpore las nuevas formas mediante capacitación y continuidad

100% Institución

Seguimos aprendiendo

## ¿Y ahora que?

El centro de toda Institución son **las personas** y por ello debemos reconocer lo mejor de lo nuestro e incorporar nuevas habilidades y herramientas para enfrentar los cambios y poder entregar un mejor servicio a la ciudadanía.

Necesitamos incorporar **nuevos hitos** para reorientar nuestra **cultura organizacional**

## Nuestro Equipo



Óscar Muñoz



Saby Vargas



Andrea Garrido



Aldo Leal



Andrea Puga



Isabel Riquelme



Óscar Monsalve



Teresa Muñoz



Denise Ferrada



Elena Contreras



Henry González



Irving Contreras



Matías Zurita



Verónica García



**SERVICIO CIVIL**

# TELETRABAJO



Superintendencia  
de Seguridad  
Social

