EXPERIENCIA Y APRENDIZAJE
TRABAJO REMOTO

IPS Chile Atiende

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL – CHILEATIENDE
SEPTIEMBRE 2022

APOYO ECONÓMICO

DESGASTE LABORAL

REDIRIGIR RECURSOS

SALUD MENTAL

ESTRATEGIAS **DELIVERADAS**

NUEVOS **SISTEMAS**

INTEGRIDAD **EMOCIONAL**

APOYO SOCIAL

COBIJAR

DESAFÍO SANITARIO

NUEVOS PROTOCOLOS

CONTINUIDAD DE SERVICIO

ACELERACIÓN DE **DIGITALIZACIÓN**

APRENDER HACIENDO

VIGORIZAR **FUNCIÓN PÚBLICA**

IPS Chile Atiende

RE **CAPACITAR**

DEMANDA INUSITADA

DOS **ALMAS**

CONTENER

RECONVERSIÓN DE FUNCIONARIOS/AS

REAFIRMAR EL COMPROMISO

INTEGRIDAD **FÍSICA**

SEGURIDAD DE **FUNCIONARIADO**

CONVERSAR

CONTENCIÓN EMOCIONAL

AUXILIOS PSICOLÓGICOS

GESTIÓN DE **EXPECTATIVAS CIUDADANAS**

HIGIENE EMOCIONAL

COACHING

COVID

TEMOR

JEFATURAS

PRINCIPIOS DE TRABAJO

Integridad física y emocional de funcionarios y funcionarias de IPS

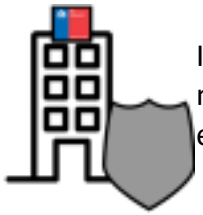
Principales ejes

Continuidad de Servicio y Prestaciones

MEDIDAS A ADOPTAR

Acompañamiento en sucursales expuestas a situaciones de estrés, maltrato, entre otras.

Evaluación Permanente de Jornadas Laborales y dinámica de equipos



Incorporación de medidas de seguridad en Sucursales

“Caso a caso” para funcionarios y funcionarias que presentan dificultad.

CÓMO SE DISEÑÓ ESTE PLAN

APRENDIZAJE ADQUIRIDO

Mesa transversal de trabajo institucional

1. Acciones y medidas **preventivas**

IPS Conversa, Contiene y Cobija

2. Acciones y medidas **reactivas**

Habilitación de equipos para teletrabajo

PLAN

IPS CONVERSA, CONTIENE Y COBIJA

1. Acciones y medidas **preventivas**

CONVERSAR

"Conversar", pilar vinculado a la generación de espacios de conversación e iniciativas de prevención respecto a situaciones de estrés laboral/emocional del funcionariado.

Implicó la capacitación de jefaturas de la red de atención (126 personas), entrega de herramientas a todos los funcionarios y funcionarias en materia de autocuidado (1.332 personas), e instancias de levantamiento permanente de información (36 focus groups)

COBIJAR

"Cobijar", pilar enfocado ante la ocurrencia de situaciones que ameritaban la activación de la contención emocional. De allí, y en atención a la metodología de trabajo, la definición y levantamiento de personas que requiriesen el apoyo estuvo bajo responsabilidad de los distintos Coordinadores Regionales y Contrapartes de equipos centrales.

Desde el año 2020 se han realizado más de 392 instancias de contención emocional.

CONTENER

"Contener", se centró en el apoyo económico por parte del Servicio de Bienestar, contribuyendo y apoyando a las acciones que se tomaron en "Cobijar" pero que demandaban, en razón del contexto del funcionario o funcionaria, un apoyo económico directo debido a la merma de ingresos que pudo haber sufrido como núcleo familiar.

Se han entregado más de 70 ayudas sociales desde el 2020.

ACCIONES
TRABAJO REMOTO
2. Acciones y medidas **reactivas**

ORDENES DE SERVICIO

Hubo una constante revisión, mejora y difusión el cómo se organizaría el IPS y sus equipos de trabajo durante la pandemia. Estos implicó contar con lineamientos claros, certezas y entregar certidumbre a los funcionarios y funcionarias para el desarrollo de sus funciones tanto de forma presencial como remota.

Se abordaron temáticas como marcaje, sistema de turnos híbridas, personal afecto a trabajo remoto total, etcétera.

Se han realizado a la fecha más de 8 Ordenes de Servicio.

DISPONER DE ELEMENTOS

Se contaba con una ventaja basal de entregar un suite de trabajo en la nube antes de pandemia. Como también, un trabajo no menor en los procesos de digitalización tanto hacia la ciudadanía como de carácter interno.

Por tanto, los esfuerzos estuvieron centrados no en su adquisición sino su reforzamiento y robustecer lo existente. Tal como lo fue capacitar en las capacidades y herramientas que entrega Teams.

De la misma forma, se crearon nuevos aplicativos, se disponibilizó equipos de trabajo para el funcionariado, entre otras.

ASEGURAR UN NO MENOS

Algunos canales de atención de IPS tuvieron un incremento de demanda por sobre el 600%, tal como el canal digital. De ahí en más, junto con reforzarles, se establece una directriz clara, no ver mermada la calidad de atención entregada a la ciudadanía.

Por ello, se montaron nuevos equipos de trabajo pero también de soporte, que permitía monitorear y asegurar esta calidad, desde que efectivamente la conexión fuese estable hasta la duración y calidad en la atención entregada.

APRENDIZAJES
INTERNOS Y EXTERNOS

- No perder todo lo aprendido, tanto en experiencias, procedimientos, herramientas, e incluso en nuevas culturas de trabajo.
- Mantener buenas prácticas laborales, procedimentarlas y mejorarlas.
- Re dignificar la función pública.
- Fomentar nuevas culturas de trabajo.
- Comprender que no sólo el teletrabajo responda a una lógica de un criterio sanitario, sino por sobre todo, el alcance que pudo y puede tener desde la arista de conciliación de vida familiar, laboral y personal.
- La existencia de una voluntad que regule normativamente el teletrabajo en el sector público / Ventana de oportunidad al alero de repensar la jornada laboral en el marco actual.