



grupo capsis 

Gestión del Bien-Estar psicológico en los Servicios Públicos



Servicio Civil
Ministerio de
Hacienda

Gobierno de Chile



Retomando el tejido

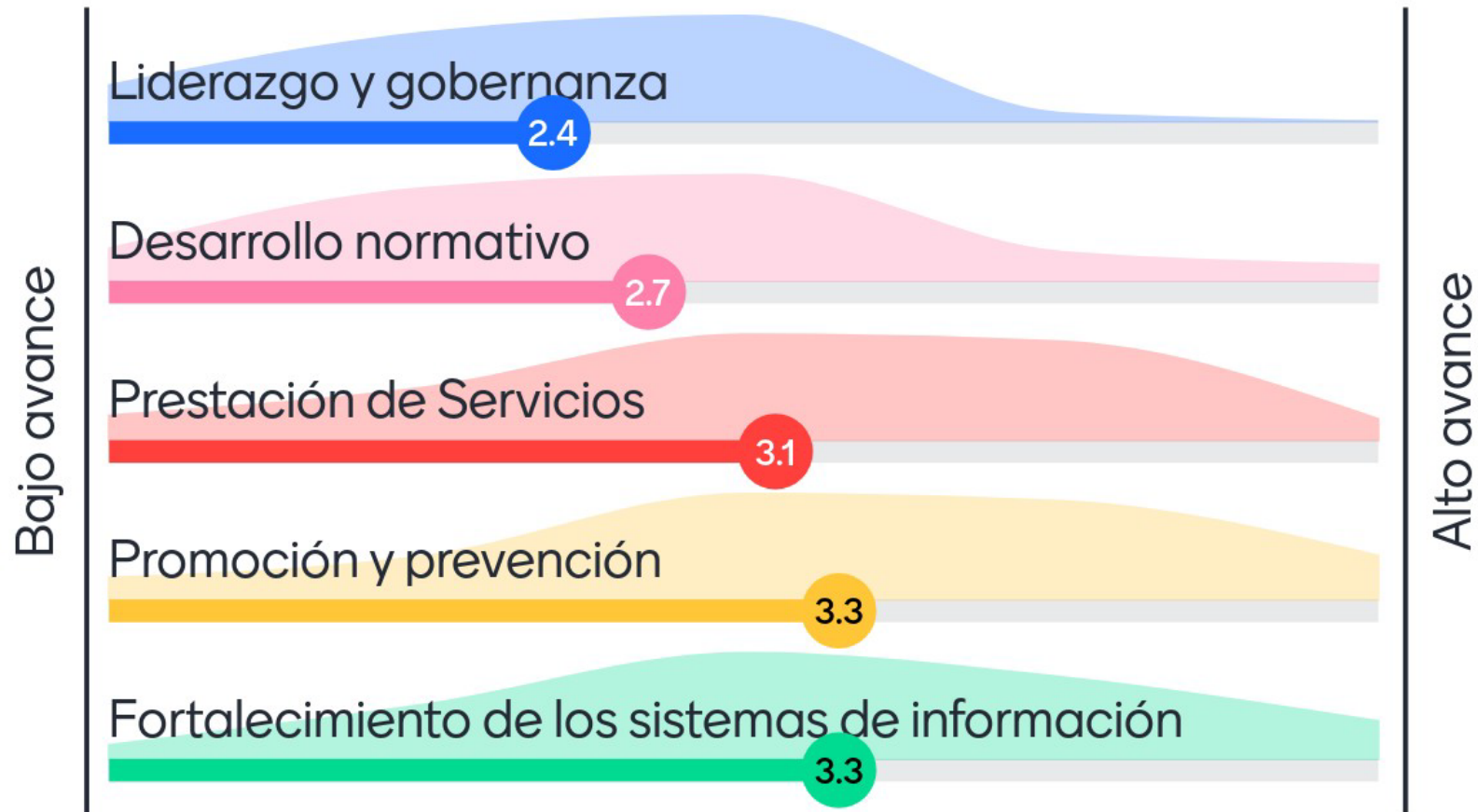
- Sesión 1: Presentación de hipótesis
 - La situación pandémica nos enfrenta a una condición estructural que cambió la vida y el trabajo para siempre
- Sesión 2: Discusión y análisis grupal
 - Los avances
 - Los desafíos
 - El aporte del Servicio Civil
- Sesión 3: Ideas para el futuro

Síntesis de la conversación: el contexto

- El “estallido social” y la pandemia de COVID – 19 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 han sido diversas y heterogéneas en su diseño e implementación
- Se ha respondido razonablemente bien a la emergencia sobre la base de capacidades disponibles, esfuerzo, compromiso y creatividad
- Surge la necesidad de avanzar hacia una etapa de mayor institucionalización, con marcos de política, normativos y presupuestarios más precisos e integradores



Síntesis de la conversación: niveles de avance



Síntesis de la conversación: los avances



- Sistemas de coordinación y gobernanza iniciales
- Información para la acción (diagnósticos, identificación de casos, etc.)
- Formación, promoción y sensibilización (autocuidado, bienestar, psicoeducación, pausas laborales, etc.)
- Reorganización de las dinámicas y procesos de trabajo (turnos, marcación, etc.)
- Marco inicial de normas operativas (protocolos, regulaciones iniciales del tele trabajo)
- Amplia gama de servicios (primeros auxilios psicológicos, tests, redes de contención, etc.)
- Generación de condiciones mínimas para el trabajo en hogar (dotación de pc, silla, etc.)



Síntesis de la conversación: 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
 - Generar instancias de coordinación y dirección estratégica

A person wearing a bright red coat and dark pants is walking a thin white tightrope. The rope is stretched across a deep, rocky gorge. In the background, a waterfall cascades down a steep, layered rock face. The scene is dramatic and challenging, symbolizing the difficulties of the tasks listed in the adjacent text.

Síntesis de la conversación: desafíos

- Desarrollo normativo
 - Generar una política de salud mental
 - Generar estándares para retomar el trabajo presencial
 - Generar una base normativa y estándares para la ejecución del teletrabajo
 - Definir un presupuesto y metas asociadas
 - Realizar una integración, simplificación y actualización de manuales y normas de gestión de personas



Síntesis de la conversación: desafíos

- Sistemas de información y vigilancia epidemiológica
 - Generar estándares para la producción y gestión de información de salud mental
 - Buscar medios más efectivos para que la información llegue a todos
- Prestación de servicios
 - Un plan nacional para disminuir la brecha tecnológica
 - Desarrollar competencias en salud mental y autocuidado

A vertical image on the left side of the slide shows two hands reaching towards each other against a sunset sky with orange and blue clouds. The hands are positioned as if they are about to touch, symbolizing connection or agreement.

Síntesis de la conversación: Servicio Civil

- Desarrollo normativo
 - Desarrollar el rol fiscalizador
 - Desarrollar estándares para el trabajo remoto
 - Un marco normativo armonizado sobre salud mental
 - Generar normas que faciliten en el contexto pandémico
 - Estándares y protocolos para un “retorno seguro” que pueda adaptarse a cada realidad
 - Rediseñar la evaluación de desempeño para tiempos anormales
 - Orientaciones para el trabajo con asociaciones de funcionarios



Síntesis de la conversación: Servicio Civil

- Sistemas de información
 - Disponer de 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

A vertical image on the left side of the slide shows two hands reaching towards each other against a sunset sky with orange and blue clouds. The hands are positioned as if they are about to grasp each other, symbolizing connection or support.

Síntesis de la conversación: Servicio Civil

– Provisión de servicios

- Capacitación y formación en temas asociados a la salud mental y el bienestar psicológico
- Facilitación de alianzas y convenios



Conozcamos algunas experiencias

Para construir entre todos y todas





Una política de salud mental

- Definir conceptos fundamentales con un enfoque de derechos
- Definir valores que inspiran la política
- Definir los roles e instancias de gestión
- Identificar grupos de interés
- Centrarse en las condiciones de trabajo, más que en los individuos



- Centrarse en la gestión de riesgos
- Promover la participación de los funcionarios y funcionarias
- Garantizar la confidencialidad de la información
- Relación con otros marcos de políticas y subsistemas de gestión de personas
- Especificar derechos que el servicio o la institución garantiza

Algunas variables para considerar

Carga laboral y ritmo de trabajo

Contenido del trabajo

Control personal

Rol o función en la organización

Cultura organizacional

Desarrollo profesional

Condiciones de trabajo

Horarios de trabajo

Conciliación vida laboral y familiar

Relaciones interpersonales en el trabajo

Ideas para organizar un plan de intervención

	Identificación de riesgos y prioridades	Promoción de la salud mental y el bienestar psicológico	Rehabilitación y retorno al trabajo
Producción de información	Factores estresores y análisis de riesgo	Análisis de necesidades	Análisis de casos
Intervención	Entorno físico y condiciones operativas	Cambio de prácticas y transformación cultural	Sistema de reacción rápida
	Procesos de trabajo	Formación y difusión	Apoyo profesional
	Normativas y protocolos	Equipos de trabajo y redes	Rehabilitación y regreso
Evaluación	Indicadores – Tablero de control		



grupo capsis 

Gestión del Bien-Estar psicológico en los Servicios Públicos



Servicio Civil

Ministerio de
Hacienda

Gobierno de Chile