

/// informe especial
Premios a la Innovación en RR.HH.

meta4!



TERCERA EDICIÓN
PREMIOS A LA INNOVACIÓN
EN RR.HH.CHILE 2009.

/// Informe Especial

Este informe pretende destacar los puntos más importantes de este premio, que se entrega por tercera vez en Chile y está vigente en Meta4 España, México y Argentina.

Como empresa especializada en software para RR.HH. nuestro objetivo es estar un paso adelante en temas de recursos humanos y posicionarnos cada vez más como referente y líder innovador dentro del área.

La idea de estos premios busca distinguir las mejores prácticas en compañías radicadas en Chile y también de ésta manera conocer cuales son las tendencias que se están dando en el mercado para innovar en los productos que brindamos y también para motivar a los departamentos de recursos humanos de las compañías a que se superen cada día y compartan sus experiencias con otros profesionales del mercado.

Se recibieron más de 85 trabajos de los cuales se preseleccionaron 30 para luego elegir los ganadores y las menciones.

El jurado estuvo compuesto por miembros de cada una de las siguientes empresas y organizaciones:

Toch

Universidad de Santiago

Universidad Mayor

Trabajando.com

Pais Digital

Vantaz Group

Neos

Revista City

Meta4

Agradecemos especialmente a los sponsors que hicieron posible este premio:

Toch, Usach, Universidad Diego Portales, Universidad Mayor, Universidad del Desarrollo, Vantaz Group, Imesa, TMF, Círculo Ejecutivo de RRHH, Revista Capital Humano, Diario Financiero, Reinventa, Revista América Economía, Anguita Consultores, Trabajando.com, Revista City, Neos, Caja 18 de Septiembre y Accor Services.

CATEGORÍA MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS

PRIMER PREMIO: AGUAS DE ANTOFAGASTA

Nombre de la empresa: Aguas de Antofagasta

Nombre del proyecto: “Concursos de Innovación”

Persona de contacto: Antonio Carevic Garcia

Cargo en la organización: Psicólogo Analista de Estudios

Fono: 55-356431

Email: acarevic@aguasantofagasta.cl

Aguas Antofagasta, en la búsqueda permanente de aprendizaje para sus trabajadores, a llevado cabo durante tres años consecutivos (2007, 2008 y 2009), los llamados Juegos de Innovación, los cuales tienen por objetivo crear y desarrollar, con su realización, una cultura de Innovación, Colaboración y Compromiso al interior de la empresa y marcar una forma diferente en la manera de hacer las cosas de las 251 personas que han participado directamente de esta iniciativa, y en las mas de 150 personas que lo hacen indirectamente (Radio de acción de los juegos cubre también a nuestras empresas prestadoras de servicios).

Además los Juegos de Innovación en Aguas Antofagasta fomentan la creación de comunidades colaborativas, tanto a nivel humano (cara a cara), como a nivel de comunidad virtual, constituyéndose estas en comunidades abiertas, flexibles y de adhesión voluntaria, integradas por nuestros trabajadores que desarrollaron un interés común, la innovación, utilizando las nuevas tecnologías como medio para crear un entorno colaborativo.

Bajo la lógica de que Aguas Antofagasta es una compañía que aprende haciendo, fue que se diseñaron los Juegos de Innovación, que para nosotros han sido todo un éxito, y que este año queremos compartir con otras empresas para que utilicen esta idea para desarrollar la Colaboración y la Innovación en sus equipos de trabajo.

En términos bien concretos, mediante nuestros juegos, los equipos de trabajo que se han conformado, han creado y presentado mas de 25 proyectos de innovación orientados a mejorar nuestras prácticas comunes, a mejorar nuestros procesos, a lograr el desafío de convertirnos en el mejor lugar para trabajar, etc., todos ellos bajo el único requisito de alinearse con los desafíos estratégicos de la compañía, a saber:

1. Sustentabilidad
2. Relación con clientes
3. Aprendizaje

4. Continuidad de Servicio
5. Reducción de Perdidas
6. Eficiencia y Productividad
7. Seguridad y Salud
8. Identidad

Es así como han surgido proyectos importantísimos para mejorar nuestro quehacer operativo y humano, sin embargo el objetivo mejor logrado dice relación con haber implantado en nuestros trabajadores, a través de un cambio de creencias, una cultura en donde todo se puede mejorar, todo puede agregar valor, en definitiva una Cultura de Innovación constante.

Además bajo el contexto de los Juegos de Innovación, otro de los objetivos es y será de aquí en más, el aprendizaje de habilidades compartidas de los participantes. De esta forma se han

visualizado mejoras cualitativas (en distintos grados), en ámbitos importantes para nuestro futuro como empresa tales como:

1. Liderazgo
2. Trabajo En Equipo
3. Estados De Animo
4. Compromiso
5. Innovación
6. Flexibilidad Al Cambio
7. Resiliencia Estratégica

En definitiva, los juegos de Innovación de Aguas de Antofagasta S.A., se han convertido en

nuestro instrumento por excelencia para mejorar nuestras habilidades y competencias, que a su vez son la base para que se mejoren los procesos, cambien las prácticas y que la compañía se transforme en la mejor sanitaria del país, con estándares de clase mundial y con un grupo humano motivado y comprometido con su labor.

SEGUNDO PREMIO: EVERIS CHILE

Nombre de la empresa: Everis Chile

Nombre del proyecto: “Plan de Compartición de Propiedad (Share Ownership Plan)”

Persona de contacto: Dániza Nuñez Zilic

Cargo en la organización: Responsable de RRHH

Fono: 422 54 34

Email: daniza.nunez@everis.com

El Modelo de Propiedad de Compañía (Stock Option Plan) de **everis** está basado en un modelo de gestión de co-propiedad donde sus colaboradores, además del incentivo de la posibilidad de tenencia de acciones de la empresa que les brindan beneficios adicionales a los de la ley, sientan ser propietarios de la misma, bajo la idea de que el propietario siempre es la persona más comprometida con su propio negocio, reforzada con compromisos éticos y de responsabilidad que adquiere con la empresa, socios de negocios y clientes.

El modelo de propiedad de **everis** se traduce como la cesión por parte de los accionistas de una parte sustancial del valor de la Compañía para los empleados a través de participaciones de propiedad o acciones, cuyo principal objetivo es favorecer la atracción de los mejores profesionales para la Compañía, generar motivación para obtener resultados excepcionales y por ende rendimientos atractivos para el accionista, y a su vez crear una retribución diferencial para los empleados, estableciendo así un **círculo virtuoso**.

Si por alguna razón este ciclo se parara y no se llegan a producir resultados excepcionales, el coste del plan para la Compañía (o los accionistas) sería “0”.

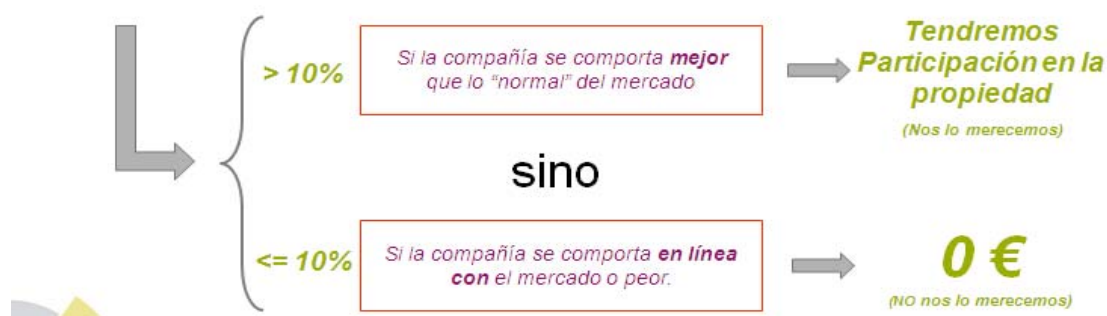
Share Ownership Plan (SOP).

Porqué



Concepto “Fomentar crecimientos excepcionales de la compañía y sus gentes”

Crear un **circulo virtuoso** en el que el empleado sea **participe** de los incrementos de Valor de la Compañía, cuando estos están **por encima de la media del mercado** (fijado esta en el 10%). De forma que pueda llegar a ser una remuneración por encima de mercado, atraiga a los mejores profesionales, etc.



Adicionalmente el modelo tiene como propósito soportar el Plan Estratégico de la Compañía para el periodo 2006 – 2013.

Como sucedió con el **1er Plan de Participación**, la participación se genera desde el momento que empezamos a trabajar en la Compañía, pero **se consolidan a los 3 años** (si un empleado abandona la Compañía antes de cumplir 3 años en la misma pierde por tanto su participación). A su vez un empleado que ha cumplido 3 años trabajando para **everis** consolida por política su participación, y en el eventual de que en un tiempo posterior a esto decida dejar la compañía **no perderá** sus derechos, lo que implica un beneficio que permite seguir gozando del reparto incluso habiéndose desvinculado de everis.

El **1er Plan de Participación** fue un éxito rotundo, significando no solo ganancias para todos los funcionarios de **everis** (que gracias a su antigüedad de 3 años cumplidos en la empresa consolidaron automáticamente sus acciones), sino que también comprendiendo que este modelo contribuyó de una manera considerable en el crecimiento de nuestra compañía.

El **2º Plan de Participación** – SOP se establece para un nuevo periodo de 8 años, desde el FY06 al FY13. Este plan, está destinado a soportar el Plan Estratégico de la Compañía para este periodo, que fija como objetivo principal cuadruplicar el tamaño de la misma, o dicho de otro modo: crecer de manera sostenida por arriba de la media del mercado durante los próximos 8 años.

El acuerdo con nuestros accionistas es una parte muy relevante de la variación del valor que experimente la Compañía una vez superado el 10% (rentabilidad mínima), que será distribuido entre los empleados.

El criterio de reparto será el mismo que el establecido en el primer Plan. La participación viene determinada básicamente por el porcentaje que representa el salario percibido durante el bienio fiscal correspondiente (units en el caso de Socios) sobre el resto de salarios de cada Grupo considerado a efectos de reparto (Socios, Gerentes y resto de empleados).

Son muy pocas las empresas que dan acciones a todos sus empleados y no solo a sus altos directivos por el sólo hecho de “trabajar”(desde nuestro punto de vista a “aportar valor”), ya que lo mas común es que se den las posibilidades de adquirir acciones pero “comprándolas”. Nuestro sistema es muy particular y evidentemente beneficia directamente a los empleados (para nosotros co-participadores del proyecto **everis**) ya que no hacemos discriminaciones por rango o jerarquía, sino por el valor que aportan. En everis todos tienen la chance de adquirir parte de la empresa (de modo formal pues de modo informal ya son parte de la empresa) y eso sin duda es un valor agregado poco común en el mundo empresarial de hoy en día.

MENCIÓN ESPECIAL: TELEPIZZA CHILE

- 1** Nombre de la empresa: Telepizza Chile S.A.
- 2** Nombre de la experiencia que desea inscribir: Telepizza “Un negocio de Emprendedores”
- 3** Persona de contacto: Paula Tuterá Valenzuela
Cargo en la organización: Jefe de Recursos Humanos
Fono: 299 8600
Email: paula.tutera@telepizza.cl

Telepizza “Un negocio de Emprendedores”, es un proyecto que se orienta a convertir a los colaboradores de la compañía en dueños de su propio negocio. Además, la posibilidad de recibir apoyo constante durante la permanencia en la empresa y el proceso de franquicia, hace que esta iniciativa se configure como un factor altamente motivante para los trabajadores, quienes la perciben como una gran oportunidad de desarrollo.

Incentivar a los trabajadores a emprender, nos permite orientar su desempeño hacia la excelencia mientras pertenecen a la compañía; fomenta la creación de empleo directo e indirecto cuando se abre una tienda franquiciada, incentiva el crecimiento y la participación de mercado de la empresa.

Por último, el tener franquiciados que provengan de la propia compañía nos entrega una ventaja no fácil de conseguir con franquiciados externos; el conocimiento del negocio y de la cultura empresarial.

Nuestra experiencia es innovadora al conjugar estratégicamente dos factores relevantes para toda organización: por un lado representa una oportunidad real de desarrollo y altamente motivante para las personas y, por otro, es una fórmula de crecimiento para el negocio.

Debe ser reconocido que es mérito de nuestro proyecto dar cabida al emprendimiento interno, el que logramos desarrollando a las personas desde su ingreso a la empresa, capacitándolos, formándolos y entregándoles todas las herramientas necesarias para que se transformen en empresarios de éxito con tan buenos resultados como los nuestros.

CATEGORÍA GRAN EMPRESA

PRIMER PREMIO: COCA CHILE.

Nombre de la empresa: Coca-Cola de Chile S.A.

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Desarrollo integral de asociados a través de Life Balance

Persona de contacto: Marcela Esquivel G.
Cargo en la organización Gerente de Recursos Humanos
Fono 4263154 / 4263131
Email maesquivel@la.ko.com

Qué Significa Life Balance para Coca-Cola de Chile:

Actualmente el contexto laboral demanda una mayor flexibilidad. Las nuevas generaciones buscan condiciones diferenciales vinculadas con calidad de vida, se incrementa la competencia en la búsqueda de talento entre las compañías y la proporción de mujeres en el mundo del trabajo exige condiciones distintivas. En este entorno de negocios se presenta un escenario en el que Coca-Cola de Chile S.A. requiere innovar y ser proactivo en los procesos organizacionales, generando iniciativas que den respuesta a una mayor satisfacción en el balance de vida.

Si bien en general las iniciativas relacionadas con estos objetivos son comúnmente enmarcadas dentro del concepto de Work&Life Balance, en Coca-Cola hemos decidido referirnos a Life Balance, y este concepto se basa en nuestra creencia de que el “trabajo” y las actividades “personales” son aspectos complementarios de la vida integral de las personas y no podemos hablar de equilibrio entre vida y trabajo, sino de vidas equilibradas. A través de Life Balance fomentamos que los empleados puedan desarrollarse integralmente, energizándose a partir de un crecimiento balanceado y contribuyendo en la misma dinámica a los resultados organizacionales.

La iniciativa de Life Balance permite que cada asociado pueda hacer sus elecciones y tomar sus propias decisiones, responsable y maduramente, sin culpas innecesarias ni perder de vista la posibilidad de disfrutar de aquellas cosas que lo motivan más allá del trabajo, que en nuestra creencia son finalmente la inspiración para el trabajo.

Life Balance dentro de su contexto supone ser capaces de delegar y tener confianza en el otro; ganar como equipo, más allá de los logros individuales. Energía y salud –física, mental y emocional-, aprendizaje y flexibilidad se encuentran en una comunión de factores para hacerlo posible.

A partir de diferentes diagnósticos e iniciativas culturales llevados a cabo durante el año 2007 y principios del 2008, surgieron sistemáticamente dos oportunidades a trabajar en

nuestra organización: Efectividad Operacional y **Life Balance**, entendido este, como el equilibrio entre vida laboral y personal. Dos caras de una misma moneda y un camino de aprendizaje continuo que requirió del compromiso explícito de la Alta Dirección para incorporarlo como parte central de la estrategia del negocio y de la cultura organizacional.

La construcción de una cultura de Life Balance involucró diferentes niveles dentro de la organización para garantizar el desarrollo del programa:

1. los líderes, que actúan como “role models”, custodios del programa y agentes de cambio.
2. un grupo de asociados llamados embajadores quienes actúan como amplificadores del programa.
3. los asociados que en forma individual asumen su propia responsabilidad en el proceso y son los protagonistas del cambio.

El diseño, implementación y evaluación de las distintas iniciativas que surgieron fueron lideradas por embajadores internos, invitados a participar especialmente a tales efectos, que cumplen hoy la función de representar a cada una de las áreas/funciones de la Compañía.

Como referentes, son ellos desde su rol quienes detectan las necesidades entre sus pares y generan propuestas tomando así una perspectiva integrada. Estos “embajadores”, al constituirse como “amplificadores del programa” son quienes promueven las iniciativas y luego las vuelcan en su ambiente de trabajo, haciendo realidad el proceso de cambio necesario.

Por ello, una de las claves de éxito es mantener a los embajadores permanentemente informados y motivados con las iniciativas y el programa en su conjunto porque son ellos quienes tienen la percepción del “día a día” de sus resultados. Otro factor relevante es que los embajadores se constituyeron como cuerpo y tomaron su rol con seriedad afianzando una posición común.

Las iniciativas implementadas estuvieron relacionadas con diversas dimensiones:

Horas de Trabajo

- **Mi Tiempo (My Time):** Ofrece la posibilidad de atender situaciones personales fuera de los períodos de vacaciones o licencia. Con este beneficio, los empleados tienen derecho a gozar de medio día libre por mes, que equivalen a 6 días completos por año.
- **Tiempo Flexible (Flex time):** Permite que los empleados puedan equilibrar sus necesidades laborales y personales, adecuando sus horarios de trabajo según su conveniencia, de lunes a viernes.
- **Tiempo Flexible por Maternidad:** Una vez completado el período de la licencia por maternidad que exige la ley, las mujeres pueden reintegrarse en un horario parcial que les permite amoldar los horarios laborales a las necesidades personales hasta que el bebé cumple 7 meses. Ello implica que a los 4 meses del bebé, la mamá trabaja 4 horas, a los 5 meses, 5 horas hasta llegar a las 8 horas recién al octavo mes. El programa

también aplica en casos de adopción. Las asociadas beneficiadas reciben su sueldo completo durante todo el periodo.

- **Tiempo Flexible por Paternidad:** Además de brindar una licencia por paternidad legal, la Cía. extiende en 3 días adicionales el permiso. Así también, durante el primer mes se brinda un horario flexible de trabajo que permita al papá disfrutar de su bebé. También aplicable en caso de adopción.

- **Few Good Rules:** Un conjunto de reglas definidas por los propios asociados, que contribuyen a establecer acuerdos sobre efectividad personal para promover el balance en la jornada.

- **Aula24hrs:** portal para padres e hijos. Herramienta web que apoya el desarrollo de tareas escolares para niños de 3 a 18 años, totalmente gratuita para los empleados de Coca-Cola de Chile. Su objetivo es optimizar el tiempo de tareas y compartir momentos diferentes con los hijos.

- **Telecommuting (Teletrabajo):** la posibilidad de trabajar desde su casa con un marco establecido (hasta dos veces por semana) y donde la Cía. provee de infraestructura tecnológica.

- **EAP (programa de asistencia al empleado):** Un servicio voluntario, gratuito y confidencial de orientación profesional para que todos los empleados de Coca-Cola y sus familiares dependientes, encuentren soluciones a sus problemas psicológicos, legales y financiero- contables. Cada asociado cuenta con la confidencialidad de los temas a tratar.

Programa de movilidad del talento: a fin de facilitar el traslado y reubicación de las personas

y sus familias en los distintos países a los que son asignados por su trabajo.

- **Políticas de derechos en el lugar de trabajo.** Bajo la adhesión al pacto de las Naciones Unidas para garantizar la equidad, seguridad y la no discriminación por ninguna razón. Existe una línea 800 para denuncias de casos de no cumplimiento y con una auditoría externa anual.

- **Programa de oportunidad laboral:** para hacer públicas las posiciones disponibles y poder postularse como candidato a todo asociado que así quiera hacerlo

- **Programa de reconocimiento:** para recompensar cada trimestre a los asociados que hayan demostrado acciones extraordinarias bajo los valores de la Compañía y demuestren se role models en Life Balance

- **Campaña de incentivo y reconocimiento de representantes de los valores corporativos** “Go for

The Gold”: Los propios compañeros de trabajo eligen a los colegas que mejor representan los valores corporativos de Coca-Cola e inspiran a los demás.

- **Encuesta interna de empleados:** cada 2 años encuesta integral sobre todos los aspectos que hacen a la cultura, realizada por nuestra Casa Matriz en Atlanta y donde nos comparamos con los resultados de todas las operaciones de la Compañía a nivel mundial

- **Great Place to Work:** participación anual, para compararnos con los mejores y aprender de las prácticas más exitosas.

- **Mejores empresas para padres y madres que trabajan:** desde el año 2008 Coca-Cola participa en este ranking estando dentro de los 10 primeros lugares.

- **Innovation Ignitor:** formación de facilitadores del proceso de innovación.

- **Framework Común para la Innovación** (Common Innovation Framework): para estandarizar las prácticas y procesos de innovación aplicando a todas las áreas
- **Iniciativa de efectividad operacional:** revisión integral de los principales procesos organizacionales y de toma de decisiones, mapeando los mismos y redefiniéndolos para optimizarlos. Asimismo, se revisaron las principales rutinas de negocio y se estandarizaron las mismas para optimizar tiempos de preparación y ejecución
- **Plan de pensión:** todos los empleados son elegibles, con una contribución de la Compañía equivalente a 1:1
- **Plan Bienestar:** La Compañía ofrece un chequeo médico anual, consultas con especialistas en nutrición y deporte para la elaboración de planes individuales y consultas de seguimiento con los especialistas para apoyar a cada asociado en el logro de los objetivos que haya establecido. Todos los servicios son gratuitos.
- **Beneficio de subsidio al deporte y actividad física** del 80% del costo de cualquier actividad deportiva
- **Regalos de matrimonio:** para todo empleado que se casa, noche de bodas en un hotel 5 estrellas
- **Beneficio de bebidas:** otorgamiento de 48 litros de bebidas de todo el portafolio Coca-Cola por mes por asociado.
- **Fruta en Refreshment Center** a disponible como snacks en los todos los pisos de la oficina.
- **Tarjeta de beneficios:** Todos los empleados de Coca-Cola están suscritos al club de lectores El Mercurio, obteniendo así la tarjeta de descuentos en más de 400 comercios de los más diversos rubros.
- **Festejo de cumpleaños:** regalo de torta y globos para celebrar el cumpleaños, acompañado por tarjeta de felicitación. Asimismo, se le da el medio día para libre para disfrutar con su familia o amigos (el mismo día del cumpleaños, el anterior o el posterior)
- **Plan de comunicaciones integradas.** Con múltiples acciones multimedia, enfocadas en tres pilares: mantener un diálogo continuo en todos los niveles de la organización, promover el entusiasmo y sentido de pertenencia, reforzando la evolución cultural, y brindar información relevante, facilitando que los empleados sean nuestros mejores embajadores.
- **Desayunos abiertos con líderes:** un espacio desestructurado, con frecuencia mensual, con agenda abierta y de libre participación para compartir opiniones y plantear inquietudes.
- **My KO:** Portal de intranet donde los empleados puede consultar y actualizar información personal, consultar políticas, acceder a plataformas de e-learning y la administración del sistema de desempeño y desarrollo, así como, oportunidades laborales internas.
- **Campañas “Viviendo Positivamente” y “Salud Emocional”.** Para integrar a todos los asociados a las campañas externas de la Compañía, manteniendo la consistencia de nuestros mensajes.
- **Regalo de Nacimiento.** Para darle la bienvenida a los hijos recién nacidos de nuestros empleados. Se entrega un cuna para el bebé de regalo, junto a un ramo de flores.
- **Subsidio de Sala cuna.** Para todas las madres con hijos hasta la edad de pre-escolar.
- **Asesor médico en las oficinas:** Contamos con un médico que visita nuestras oficinas en Kennedy y Planta semanalmente para que oriente a los asociados y a sus familias en

el ámbito de la salud. El costo de este beneficio 100% Costo Compañía. Así mismo, este asesor nos presta servicios en relación a nuestros convenios con Isapre Banmédica e Interamericana, maximizando y complementando los servicios pactados con ellos.

• **Facilidades de isapre y seguro en oficinas:** Todos los días contamos en nuestras oficinas con un asesor de Isapre Banmédica quién recepciona licencias, resuelve dudas a nuestros empleados, entrega bonos de atención y reintegra solicitudes de reembolso en nuestro propio lugar de trabajo.

Así mismo, una vez a la semana contamos en la oficina con una ejecutiva de Watson Wyatt, empresa asesora que nos ayuda con la administración de los servicios con la Compañía de Seguros Interamericana.

De esta manera, gracias a la ayuda de estas dos profesionales, nuestros empleados pueden resolver todos estos temas desde su escritorio.

• **Actividades de integración familiar:** Organización de eventos especiales para los asociados y sus familias a lo largo del año (celebración día de la madre, padre, día del medio ambiente, vacaciones de invierno, día del niño, navidad, etc.). Invitación a los hijos de los asociados para conocer el lugar de trabajo de sus padres.

Todo lo anterior, se vio enriquecido y potenciado con otras iniciativas y activaciones que complementaron con enfoque sistémico y holístico la propuesta:

1.-Viviendo Positivamente plataforma de sustentabilidad que promueve el bienestar integral que la Compañía implementó como filosofía dirigida a consumidores y empleados.

2.- Salud Emocional: a partir del estudio “Salud Emocional, Bienestar y Felicidad”, los responsables de esta investigación apoyada por Coca-Cola, ofrecieron una charla y respondieron a las preguntas de los colaboradores, quienes recibieron una copia del informe y diferentes consignas para poner en práctica diariamente su salud emocional.

3.- Complementando las iniciativas que inspiran el Ejercicio cotidiano de la Salud Emocional **se inauguró internamente la Sala Bienestar**, un espacio especialmente acondicionado dentro del edificio de la Compañía, para que las personas puedan disfrutar de un momento de distensión y relajación en medio de la jornada laboral. Juegos, taca-taca, nintendo Wii, son algunas de las comodidades que brinda la Sala.

Pasando por el Diagnóstico, la Acción...al Reconocimiento a través de la Certificación

En diciembre del 2008, luego de un riguroso proceso de auditoría que duró 8 meses, se concretó la certificación en Life Balance con los más altos estándares internacionales. Certificado por la prestigiosa organización alemana Hertie Foundation y —en el plano local— con el aval de la Fundación Chile Unido, este programa convierte a Coca-Cola de Chile en la primera empresa en Chile en recibir una certificación internacional en **“Work&Life Balance”**, garantizando a sus empleados, un contexto de trabajo que los inspire a dar lo mejor de sí .

La certificación no se encaró como un fin en si mismo, sino como un proceso de aprendizaje permanente y como marco conceptual y de referencia.

La importancia de la certificación se ve reflejada en diferentes aspectos:

- Flexibilidad para mejorar innovación y productividad.
- Desarrollo integral , transparencia y equidad.
- Competitividad y diferenciación.
- Compromiso del máximo nivel organizacional en el largo plazo

Resultados a hoy:

El proyecto Life Balance ya comenzó a plasmarse en resultados concretos. Los beneficios del programa son muy prometedores, tanto en la satisfacción y compromiso de los asociados como su contribución a la productividad. Las encuestas que Coca-Cola realiza sistemáticamente para evaluar la satisfacción con las acciones emprendidas demostraron que los colaboradores se sienten más motivados, considerados y contenidos. Encaran las exigencias como desafíos que les permitirán evolucionar y asumen compromisos con pasión.

- La Unidad de Negocios de Sur de Latinoamérica de Coca-Cola (Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay) ha sido elegida la mejor a nivel mundial dentro de la compañía en

2007, obteniendo la muy preciada Copa Woodruff. El reconocimiento se basa en resultados

cuantitativos y cualitativos y, muy especialmente, en uno de los focos estratégicos de gestión: el vínculo con sus empleados.

Así, Life Balance alienta y apoya una mayor realización personal que redundará en beneficios para todos. El destino final: ser individuos y una organización integrales y de alto desempeño.

SEGUNDO PREMIO: VTR GLOBALCOM S.A.

Nombre de la empresa: VTR GLOBALCOM.S.A

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Programa “Somos Familia” de la VP de Personas.

Persona de contacto: Sandra Berríos Figueroa

Cargo en la organización: Subgerente Servicio a Personas

Fono: 3101110 -3101126

Email: sandra.berrios@vtr.cl

Un eje estratégico de esta compañía son las Personas por lo que como VP de Personas queremos que VTR sea una experiencia de vida incomparable para nuestros colaboradores en el desarrollo de su ciclo laboral. Para ello la VP trabaja sobre cinco pilares estratégicos, siendo uno de ellos el “**Equilibrio y Calidad de Vida**”. En este pilar se apalanca el programa “Somos Familia”.



En un mundo actual con un escenario competitivo cada vez mas demandante en términos de tiempo preparación y dedicación tanto en lo laboral como lo personal, se hace difícil conservar la delgada línea del equilibrio entre vida y trabajo a modo mantener la homeostasis necesaria que las personas , organizaciones y sociedad en general requieren para mantenerse integralmente sanas y felices.

En función de esta necesidad sentida y manifiesta este programa responde a una mirada global e integradora de nuestros empleados, considerando aspectos relevantes de su vida y de su entorno. **Así generamos una serie de experiencias únicas que les**

permite disfrutar de lo que más le gusta de la vida al interior de su trabajo, desarrollando así su máximo potencial.

Somos Familia se basa en la concepción que el trabajo es parte integral en las personas por lo tanto debe coexistir con otros aspectos relevante que conforman su vida, de esta forma los colaboradores podrán ir integrándose y desarrollándose de mejor manera y aportar activamente a los objetivos organizacionales.

El programa “**Somos Familia**” comprende cinco grandes directrices, cada una de ellas orientadas a focos o niveles de intervención:

- Conciliación Vida y Trabajo
- Salud y Flexibilidad
- Deporte, recreación y camaradería.
- Vida y alimentación saludable
- Endeudamiento Responsable

A la segunda línea de trabajo la hemos denominado Salud y Flexibilidad consiste en un seguro complementario donde el foco está puesto en privilegiar “**el poder elegir**” ya que consideramos que el cambio es una oportunidad y lo vivimos como algo natural considerándolo saludable y positivo. A razón de ello nace “**SimpleFlex**”.

Se establecieron tres familias de planes, pensadas para distintos segmentos de colaboradores y sus diversos ciclos de vida (personales, familiares y laborales). Pensamos en la individualidad de cada uno de nuestros integrantes y en la optimización de estos beneficios de tal modo que puedan responder a sus diversas necesidades. Nuestros colaboradores pueden elegir en un portal on-line a través de un carro de compras el seguro de salud complementario más adecuado para ellos y su grupo familiar. Las modalidades pueden ser modificadas una vez al año y cuentan con diversos planes de salud, dental, catastrófico, vida y protección familiar.

Las líneas de planes a elegir son

- SimpleFlex Joven: Diseñado para personas sin cargas legales y bajo uso.
- SimpleFlex Familia: Seguro tradicional, con coberturas importantes en hospitalizaciones Consultas Médica y medicamentos.
- SimpleFlex Familia Plus: Plan con mayores coberturas en todos los ámbitos (requiere de un mínimo aporte del colaborador).
- SimpleFlex Familia Premium: Orientado a un segmento más ejecutivo (requiere de un mínimo aporte del colaborador)

Además contamos con una gama de seguros voluntarios y portables, tales como:

- Golden life para los padres de nuestros colaboradores
- Nanny Life para las Trabajadoras de casa particular
- Seguro para el hogar (incendio y robo)
- Accidentes personales
- School life para hijos en edad escolar y universidad

Este seguro es altamente valorado por los colaboradores y su nivel de uso es del 96%.

La tercera línea fortalece el deporte, la recreación y camaradería donde prima la diversidad de iniciativas que considera los intereses de los distintos equipos que conforman nuestra compañía. Fruto de este trabajo nace el **“Club VTR Play”** que tiene como objetivo central Desarrollar actividades deportivas, recreativas y culturales, promoviendo la participación de los colaboradores y sus familias respondiendo a los principios valóricos que construyen nuestra cultura.

Las acciones contenidas dentro de marco son:

Talleres Recreativos y Acciones culturales: Decoupage, Salsa y Merengue, Yoga, Guitarra, Baile Entretenido, Sesiones de Masajes Express, Fotografía, Acondicionamiento Físico, Copago en gimnasios de libre elección y entradas al cine o eventos culturales que se desarrollen en distintos estilos para el colaborador y su grupo familiar (ej: lirico, recitales teatro entre otros)

Ramas Deportivas: Tenis , Andinismo, Natación , Futbolito y Pesca

Escuelas Formativas para Niños: Tenis y Natación

Cada área de trabajo comprende acciones durante el año, entre ellas; Climbing tour, corridas, campeonatos de ligas, que genera la integración de norte de sur de nuestros colaboradores.

En la actualidad y a un año de su creación el **Club VTR PLAY cuenta con 1600 colaboradores**, más sus grupos familiares, lo que representa el **44%** de la dotación.

La cuarta directriz denominada programa **“Programa Equilibrio”** que está orientada a fomentar y promover hábitos de vida saludable en nuestros colaboradores a través de acciones y actividades concretas que entregan información relevante y necesaria para un auto cuidado integral lo que permitirá un mejor estado de ánimo y una mayor productividad.

1- Evaluación integral inicial que considera:

- a. Toma de medidas Antropométricas y de presión arterial.
- b. Evaluación bioquímica (en cinco minutos en tu lugar de trabajo).
- c. Encuesta de estilos de vida, hábitos y costumbres alimentarias, de actividad física y tabaquismo
- d. Entrega de resultados individuales al final del circuito de evaluación. La información individual es confidencial y se entrega a cada trabajador.

2- Charlas/Taller de carácter educativo con contenidos que entregan pautas para a mejorar los distintos hábitos alimenticios.

3- Información actualizada y de utilidad publicada en diarios murales, boletines y un mini sitio de intranet, donde los empleados revisan los resultados estadísticos arrojados de las evaluaciones y la encuesta aplicada a nivel país , galería de fotos, tips y recetas saludables mes a mes (ej. fiestas patrias saludables).

4- Consulta al Experto, presencial la cual considera consultas personalizadas para aquellos casos más críticos y vía mail para quienes deseen una atención confidencial y privada (Max 48 hrs de respuesta).

El conjunto de acciones se realizó en todas las dependencias de la compañía ubicadas a lo largo y ancho de todo el país, **evaluando al 80% de los colaboradores**. Se considero el despliegue de profesionales de la salud en conjunto con el equipo de recursos humanos en cada una de las visitas, involucrando a toda la familia VTR en su objetivo.

La quinta directriz o línea de trabajo que estamos desarrollando es una cápsula de contenidos de información del mercado comercial, financiero e hipotecario a modo que los colaboradores puedan tomar decisiones informados de la actualidad. Este espacio entrega concejos prácticos y tips de uso cotidiano. Además cuenta con un simulador de gastos que baja de la web interna y se instala en el pc de cada uno, lo que permite llevar el control de las finanzas personales. A modo de complementar esta medida se realizo una alianza estratégica con una institución bancaria del mercado que permita resolver de manera ordenada, consiente y responsable los compromisos financieros pendiente de nuestros colaboradores.

Porque el programa “Somos Familia” responde a una mirada global e integradora de los intereses de nuestros colaboradores, considerando aspectos relevantes en su ciclo de vida personal, laboral y de su entorno. Así generamos una serie de experiencias únicas que les permite disfrutar de lo que le gusta de la vida al interior de su trabajo, aportando de esta manera directamente a la estrategia del negocio.

Porque respondemos al compromiso adquirido con la compañía de cuidar a nuestros colaboradores fomentando y promoviendo hábitos de vida saludable al interior de la organización, entregando herramientas que se materializan en el auto cuidado integral. Generando finalmente altos niveles motivación y de participación.

Porque Vivimos la entretención logramos armonizar los intereses tanto personales, familiares, laborales y geográficos de cada colaborador en el ámbito de la recreación, el deporte y la camaradería. Fomentando el disfrute y el trabajo en equipo.

Porque creemos en la libertad de elegir, entregamos a nuestros colaboradores la posibilidad de armar a su medida los beneficios de salud que entrega la compañía. Contribuyendo con esto a tener colaboradores más satisfechos y felices.

Finalmente porque nuestros colaboradores lo reconocen y valoran.

MENCIÓN ESPECIAL: BANCO DE CHILE

Nombre de la empresa: Banco de Chile

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Simulador DIVOT Soporte Comercial (Juegos Serios)

Persona de contacto: Patricio Machuca Ahumada

Cargo en la organización: Gerente Desarrollo Organizacional

Fono: 6535281

Email: pmachucaa@bancochile.cl

El simulador DIVOT, ha sido desarrollado para el departamento de soporte comercial del Banco de Chile. El departamento es un call center interno, orientado al apoyo de funciones críticas del negocio, vale decir, cualquier persona del banco puede llamar y el ejecutivo del call debería ayudar a solucionar el problema manifestado. Al considerar la población del Banco, el departamento de soporte comercial tiene un público latente de 10.500 personas aproximadamente.

Ante la importancia de las funciones del departamento, y como fin de apoyar la optimización de sus funciones, tiempos de llamado, y de resolución de problemas en línea, se ha decidido establecer un programa de desarrollo innovando en la metodología, ya que estamos trabajando con competencias y simulaciones de situaciones diarias o juegos serios. La idea era orientar a través de la capacitación y un sistema de desarrollo permanente, al departamento de soporte comercial con los focos estratégicos del Banco, *Calidad de servicio, foco en el cliente, eficiencia y gestión del recurso humano.*

El simulador DIVOT Soporte comercial, es una innovación en la forma de capacitar, ya no hablamos de capacitación, sino de sistemas de gestión de desarrollo. El simulador incluye:

- ▶ Perfil y diccionario de Competencias Técnico y Conductual.
- ▶ Instrumento de evaluación de competencias.
- ▶ Diseño de malla y módulos de Aprendizaje
- ▶ Sistema y Procedimiento de Desarrollo
- ▶ Simulador del puesto de trabajo (Aprendizaje – Juegos Serios)

A través de la evaluación de las competencias conductuales – conductuales y el uso del simulador, podemos establecer las brechas de desarrollo de la persona. El simulador deja un registro de la operación que realiza una persona ante un llamado específico. Con ello gestionamos específicamente su desarrollo, se orienta la malla de formación por competencias sobre los temas específicos.

Porque es una experiencia innovadora, en donde hemos trabajado bajo la lógica de los juegos serios o simulaciones, complementado con las competencias conductuales y técnicas. Además como departamento de capacitación hemos intervenido sus procesos y sistemas de evaluación alineándolos con el proceso de desarrollo que hemos establecido. Es una relación de apoyo entre el la División de Operaciones y Tecnología en conjunto con la División de Recursos Humanos.

Permite abordar de forma transversal diferentes procesos en la Gestión de Recursos Humanos. Selección (competencias), capacitación (Mallas de formación y Módulos de formación por competencias), evaluación del desempeño (planillas de evaluación de competencias conductuales y técnicas por un lado, y las evidencias que registra el simulador por otro lado), desarrollo (al abordar planes de formación a largo plazo, en temas conductuales como técnicos), evaluación de desempeño de acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso.

MENCIÓN ESPECIAL : MASISA

Nombre de la empresa: Masisa

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Marca de Liderazgo Masisa

Persona de contacto: Flavia Pino Pasternak

Cargo en la organización: Gerente Desarrollo Organizacional

Fono: 3453481

Email: flavia.pino@masisa.com

Desde el 2007 Masisa realiza una importante inversión en el desarrollo de programas de formación de competencias claves para el negocio, que a la vez responden a las necesidades de desarrollo de nuestros colaboradores.

En este contexto, el programa .Marca de Liderazgo Masisa., iniciado en septiembre de 2007 a nivel regional, tiene como objetivo desarrollar competencias relacionadas con los atributos de Liderazgo MASISA (**M**otivación, **A**gilidad, **S**ervicio al cliente, **I**nnovación, **S**ostenibilidad y **A**ccountability (responsabilidad e integridad))

Conducido por la Universidad Adolfo Ibáñez y de la mano de prestigiosas universidades a nivel regional (Tecnológico de Monterrey en México, ESADE en Argentina, IESA en Venezuela y Fundación Getulio Vargas en Brasil), cerca de 400 colaboradores (Ejecutivos, Gerentes y Supervisores) asistieron a un programa de más de 6 meses de duración que trata temas estratégicos para el éxito de la compañía en el largo plazo. Además, más de 350 colaboradores participaron de Workshoplets que abordaron las siguientes temáticas: Equipos de alto desempeño, Participación de los colaboradores, Gestión efectiva del tiempo, Liderazgo basado en resultados y Creatividad/Innovación. En total casi 800 colaboradores participaron de este programa a nivel regional.

Este programa presenta una aproximación innovadora a los conceptos de formación en competencias a nivel de empresas, y en particular, en la formación de habilidades de liderazgo, puesto que presenta ventajas por sobre conceptos genéricos de liderazgo, pues no contiene ninguna competencia que no esté ligada a una meta estratégica ni comportamientos que no sustenten la marca Masisa y la propuesta de valor de la compañía.

La premisa principal que plantea este modelo de liderazgo, es que más que centrarse en el desarrollo de competencias individuales, los programas de formación en liderazgo debieran centrarse en construir capacidades organizacionales específicas que le permitan a cada compañía alcanzar sus metas estratégicas y satisfacer las expectativas de sus clientes.

El modelo de Liderazgo Masisa y el programa .Marca de Liderazgo MASISA. toma como inspiración el concepto de .Marca de Liderazgo., de la consultora RBL.

Este modelo propone una innovación al cambiar de foco en cuanto a la gestión de competencias en la organización, al centrarse en las expectativas de los públicos de

interés más que en habilidades genéricas de liderazgo. Ello supone centrarse primero en las experiencias que los clientes y otros públicos de interés desean tener al desarrollar negocios con la Compañía, para luego desarrollar los comportamientos adecuados en los colaboradores de Masisa, que permitan cumplir con la promesa de valor que la empresa declara al mercado.

En la medida que los colaboradores desarrollen comportamientos consistentes con la promesa de valor, se comienza a construir un sello de marca consistente (Marca de Liderazgo) que contribuye a la diferenciación de la empresa en el mercado, y a la preferencia de los clientes.

El modelo propone así el desarrollo de una conexión directa entre los aspectos más intangibles en las empresas, tales como la gestión del conocimiento o competencias y los resultados de negocios.

Liderazgo no sólo radica en las personas, sino en el proceso.. Muchas veces las organizaciones se enfocan en desarrollar individuos como líderes, más que en construir liderazgo como una capacidad organizacional, es decir, como aquella habilidad transversal de producir resultados superiores, que atrae la confianza de los inversionistas y la preferencia de los clientes. La clave del Liderazgo es cómo transformar esas capacidades en valor de mercado para la organización.

En este desafío, durante el proceso de definición de la nueva estrategia de negocios de Masisa, el equipo concluyó que en la base de la implementación exitosa de la estrategia estaban las capacidades organizacionales. Naturalmente, se requería de un liderazgo potente, pero no de cualquier tipo de liderazgo.

La estrategia de Masisa y su foco en el Triple Resultado, a la base de su gestión como compañía, requería del desarrollo transversal de ciertos conocimientos, habilidades y capacidades únicas y específicas para su realidad y para su futuro.

Teniendo claras las metas a alcanzar a mediano y largo plazo, las expectativas de los clientes y las características culturales de la compañía, el equipo Masisa se enfocó en definir aquel conjunto de habilidades, conocimientos y características a desarrollar, es decir, las competencias del Modelo de Liderazgo Masisa. Ello implicó analizar la brecha entre el estado actual de desarrollo de las competencias clave y el estado futuro al que se deseaba llegar. Al analizar la información anterior y los mapas estratégicos de la compañía, el equipo seleccionó sólo aquellas competencias que estarían al servicio del logro de las metas de la compañía. Las definiciones de las competencias, por lo mismo, contenían aspectos genéricos propios de cualquier competencia de liderazgo, pero también, aspectos únicos y propios de la organización, diseñados para el logro de los objetivos estratégicos.

Un segundo aporte de este modelo, inspirado en el concepto de .Marca de Liderazgo., es el cambio de foco en el tema del liderazgo, sacándolo del interior de las organizaciones (cualidades y características de los líderes, pipeline de talentos, próximas generaciones de liderazgo, etc.) y poniéndolo en el exterior de las organizaciones, en lo que ocurre afuera de ellas. Esta **.dimensión externa del liderazgo.** tiene que ver con las expectativas de los clientes, inversionistas y públicos interesados de la organización. El

foco debiera estar en desarrollar, entonces, un set único de conocimientos, competencias y valores en los líderes de la organización, que les permitan responder a las expectativas de los públicos interesados. De este modo, se establece una conexión entre intangibles como el liderazgo y las capacidades organizacionales, traduciendo su promesa de valor en comportamientos organizacionales.

La implementación del programa Marca de Liderazgo Masisa recibió una positiva evaluación, tanto a nivel externo como interno. En la Memoria Anual 2008, Dave Ulrich, socio fundador de la consultora RBL y reconocido autor en temas de RRHH, comentó este programa: .El equipo de MASISA comprendió que para alcanzar una ventaja competitiva sostenible y construir una imagen de marca sólida, debía superar las expectativas de sus clientes e inversionistas. Para ello, necesitaban desarrollar un conjunto único de competencias en todos sus colaboradores que les permitiera asegurar el liderazgo de mercado al que aspiraban. Al analizar las expectativas de sus clientes y traducirlas en comportamientos en sus colaboradores, en MASISA definieron .La Marca de Liderazgo MASISA., que los llevó a embarcarse en un programa de entrenamiento de largo plazo y transversal a toda la Compañía, para asegurarse que cada colaborador conociera y actuara en concordancia con la Marca de liderazgo MASISA.

Este programa se encuentra en su segundo año de desarrollo a nivel regional, y continúa expandiéndose. El esfuerzo pionero de inversión realizado por MASISA en su programa de .Marca de Liderazgo. no es el típico entrenamiento en liderazgo. Contar con atributos personales deseables no es suficiente. MASISA quiere que cada líder y colaborador entienda a sus clientes y se asegure que sus acciones y atributos de liderazgo respondan a sus expectativas y generen resultados superiores. Su .Marca de Liderazgo MASISA. hace de las expectativas de sus clientes parte de su identidad, su cultura y sus acciones. Sabemos que en el difícil escenario económico actual, las empresas que construyan marcas de liderazgo sólidas, quedarán mejor posicionadas para el éxito en el futuro, pues construirán sobre sus fortalezas y fortalecerán a otros..

Un estudio conducido internamente durante el año 2008 reveló un elevado grado de satisfacción de los participantes del segmento Jefaturas/Supervisores con el Programa de Liderazgo (84% a nivel consolidado).

Para el equipo a cargo del diseño del programa los resultados fueron muy positivos, pero no suficientes: tanto o más importante que la satisfacción de los colaboradores, era el grado en que las herramientas entregadas a lo largo del programa les permitirían a los colaboradores hacer un cambio real en su trabajo. Al respecto, un 83% de los participantes consideró que los contenidos aprendidos en el programa le serían de mucha utilidad en su gestión diaria.

CATEGORÍA SECTOR PÚBLICO

PRIMER PREMIO: HOSPITAL CALVO MACKENNA

Nombre de la empresa: HOSPITAL LUIS CALVO MACKENNA

Nombre de la experiencia que desea inscribir: PROYECTO: “CONSTRUYENDO JUNTOS UN HOSPITAL AMIGABLE”

Persona de contacto: María Luz Mora Oviedo

Cargo en la organización :Jefe Departamento de Apoyo Psicosocial y Participación Comunitaria

Fono : 5755825 – 5755847 – 098845552

E-mail: mmora@calvomackenna.cl

Nombre: Pilar Vargas Vilches

Cargo en la organización: Psicóloga Desarrollo Organizacional

Fono: 5756128 092379429

E-mail pvargas@alvomackenna.cl

El proyecto **“Construyendo Juntos un Hospital Amigable”**, que se basa en la propuesta realizada por el “Manual para Trabajadores de la Salud” de la agencia Child Advocacy International(CAI), tiene como objetivo reducir el miedo, dolor y sufrimiento derivados del proceso de atención de salud de los pacientes atendidos en el Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna, incorporando un nuevo concepto en gestión de calidad que es la Seguridad Psicosocial del Paciente. Sus características más relevantes son:

Es un proyecto innovador que entrega herramientas y métodos específicos para:

- llevar a la práctica en la atención de salud los derechos bio-psico-sociales de los pacientes pediátricos, basados en la convención de los derechos del niño,
- evaluar sistemáticamente en función de la innovación.
- reconocer las acciones de humanización que realizan los funcionarios en un contexto de presión asistencial.

Es consciente de que la relación equipo de salud-paciente es un sistema mutuamente influyente.

Considera en la práctica clínica la mirada bio-psico-social al centrar la atención del paciente en sus necesidades integrales y no sólo biológicas.

Asume la responsabilidad de reducir el miedo y el dolor del paciente y su familia durante la atención recibida: disminuye la posibilidad de sufrir efectos psicológicos secundarios que a su vez generan mayor demanda de atenciones de salud mental, interfieren con el adecuado funcionamiento familiar, lo que previene desórdenes sociales que son consecuencias sistémicas originadas en el trauma de los pacientes individuales.

Permite llevar a un nivel operativo la declaración de principios establecidos en el Decálogo de Buenas Prácticas laborales, lográndose con este tipo de proyectos la continuidad de un proceso participativo iniciado el año 2008.

Es un proyecto TRANSVERSAL a todos quienes trabajan en la Organización, puesto que cada trabajador puede aportar a él, influyendo directamente en la calidad de los servicios prestados por nuestro Hospital.

Es una experiencia pionera en la salud pública del país que merece ser ganadora porque plantea el desafío de establecer relaciones humanas y laborales sanas y sólidas en el tiempo, genera espacios para compartir conocimientos desde diferentes disciplinas, fortalece la instalación de un sistema de reconocimiento de acciones positivas de los funcionarios, incorpora en la cultura funcionaria espacios saludables en el trabajo como por ejemplo venir a trabajar con un atuendo entretenido una vez al mes, fortalece el trabajo de equipo en pos de una meta basada en la confianza del cambio y de la innovación para la construcción participativa de un modelo de atención de salud más humano.

Desde lo específico podemos considerar las siguientes razones:

1. Debido a que es consciente de que la relación equipo de salud-paciente es un sistema mutuamente influyente, previene conflictos entre equipos de trabajo y usuarios, mejora las relaciones entre trabajadores y la percepción del clima laboral, disminuyendo los niveles de ausentismo y enfermedades laborales de origen psicosomático que a su vez repercuten en los indicadores de gestión del hospital.
2. Realiza cambios positivos mediante proyectos que surgen y son responsabilidad de cada uno de los equipos de atención de salud, y que no son determinados desde las jefaturas, potenciando el compromiso personal con las metas propuestas, aumentando la motivación.
3. Formaliza la incorporación del mejoramiento continuo como estrategia de gestión de calidad en atención clínica en el área psicosocial, que puede interferir en forma significativa en lograr avances en el área biomédica.
4. Se centra en hacer visibles los esfuerzos individuales de equipos y funcionarios por hacer de la atención en salud un proceso menos traumático
5. Utiliza la comunicación interna y el reconocimiento público como principales estrategias motivacionales, siendo ambas estrategias eficientes y posibles.
6. Establece un sistema de capacitación continua en prácticas “amigables” de atención pediátrica, mediante la entrega y práctica de habilidades concretas (por ejemplo: magia y globoflexia, practicar comunicación según la edad y nivel intelectual del paciente, contar cuentos, fabricar guías y documentos psicoeducativos, entre otros)
7. Abre un espacio para que funcionarios y equipos desarrollen su creatividad y se contacten con aspectos lúdicos de la atención pediátrica
8. Mejora la cohesión dentro de los equipos de atención al ser evaluados y reconocidos en logros psicosociales y no sólo según estándares biomédicos.

SEGUNDO PREMIO: SERVICIO SALUD DE ÑUBLE

Nombre de la empresa: SERVICIO DE SALUD ÑUBLE (SSÑ)

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Formulación y gestión de la política de Calidad de Vida Laboral en el SSÑ.

Persona de contacto:

Marcela Castro Bravo, fono: 42-587289 Email: marcelai.castro@redsalud.gov.cl

Marcelo Sigona Igor, fono: 42-587283 Email: rolando.sigona@redsalud.gov.cl

El Servicio de Salud Ñuble (SSÑ) es una organización pública responsable de gestionar la red salud en la provincia de Ñuble, Región del Bio Bio. Cuenta con siete establecimientos hospitalarios y un centro de salud familiar, además de la Dirección del SSÑ. Su red la componen también los centros de salud de atención primaria dependientes de las 21 municipalidades de la provincia. Cuenta con una dotación que supera a las 2.900 personas y con una gran diversidad de formación, especialización y sistemas de turnos, convirtiéndose en la principal empresa de Ñuble y una de las más grandes de la región.

Con la creación de la Subdirección de Recursos Humanos el año 2005, al más alto nivel gerencial, moderniza y alinea la gestión estratégica de personas al logro de la visión y misión institucional y de los requerimientos sanitarios actuales, creando dos unidades matrices, Departamento de Gestión de las Personas y Departamento Desarrollo de las Personas.

Inserto en la política de desarrollo de las personas, el SSÑ declara la política de Calidad de Vida Laboral como un compromiso con la satisfacción laboral de nuestros funcionarios y funcionarias, a través de la implementación de programas de promoción y prevención de la salud, apoyo y asesoría integral en materias de salud, desarrollo organizacional, prevención de riesgos, salud ocupacional, bienestar y clima laboral, con la creación y acción de la Sección de Calidad de vida laboral, con asignación presupuestaria definida, constitución de equipos de trabajo, fomento de la participación y coadyuvando a la integración matricial de un conjunto de programas y políticas en cada establecimiento local y Servicio propiamente tal.

La creación formal de la Sección de Calidad de Vida Laboral, que ha permitido la ejecución y gestión de las políticas, fue previo a la dictación del Decreto Supremo que flexibilizó la estructura orgánica de los Servicios de Salud, convirtiéndose de esta forma en una unidad pionera en el país. La política que gestiona se basa en el principio del derecho de las y los trabajadores de contar con ambientes laborales que no dañen la salud física, mental y como una oportunidad para disminuir la accidentabilidad y utilizar eficientemente los recursos.

De esta forma, la política de calidad de vida busca conjugar las necesidades de las personas y los objetivos estratégicos de esta Sección, promoviendo la activa participación funcionaria tanto en la generación de ideas, la gestión descentralizada de recursos (a través de concursos de proyectos) lo que ha brindado una amplia validación a la política.

Destaca esta política y su gestión por logros de diversos requerimientos de las personas-trabajadoras y sus familias. Siendo un ejemplo de esto, haber logrado la acreditación de la Dirección del Servicio como un “Lugar de Trabajo Saludable”, distinción entregada por Secretaría Regional Ministerial de Salud del Bio Bio en el presente año.

La experiencia presentada es merecedora de un premio a la innovación, porque constituye una idea pionera en el sector público de salud en nuestro país, adelantándose a posteriores cambios legales que facilitaron la incorporación de este tipo de secciones y políticas en otros servicios de salud y sirviendo de referencia y buena practica a los mismos. La política ha tenido efectos e impactos concretos y medibles, por lo que no sólo se trata de una innovación, sino además de una iniciativa efectiva y eficiente.

MENCIÓN ESPECIAL: MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

Nombre de la empresa: Municipalidad de Providencia

Nombre de la experiencia que desea inscribir: Centro de Extensión Educacional

Persona de contacto: Daniela Wistuba Isla, Viviana Rojas

Cargo en la organización:

Fono: 6543388

Email: dwistuba@providencia.cl - vrojas@providencia.cl

En nuestro municipio existe un alto porcentaje de Funcionarios Municipales que reside en comunas alejadas de Providencia, como Puente Alto o Maipú. Sin embargo motivados principalmente por el elevado estándar de calidad que mantienen los colegios municipales de Providencia, realizan un esfuerzo constante para incorporarlos a ellos, aun cuando las distancias entre estos establecimientos y sus hogares dificultan considerablemente contar con un lugar seguro en que los niños pudieran estar en los horarios alternos a las jornadas escolares.

Hasta el año 2005, muchos hijos de funcionarios esperaban entrar al colegio o bien la salida de sus padres, semi- escondidos en los puestos de trabajos de estos, dependiendo de la buena voluntad de los jefes y compañeros.

Conscientes de esta realidad, y del estrés e insatisfacción que generaba tener a los hijos en un espacio que no otorgaba las condiciones mínimas para favorecer su desarrollo , surge en el año 2005 la iniciativa de crear un espacio cercano al municipio que otorgara seguridad , protección y apoyo integral en la formación escolar a los hijos de funcionarios que estudiaran en Providencia, en horarios alternos sus jornadas escolares. Es así como esta iniciativa toma forma constituyéndose como el Centro de Extensión Educacional, el cual tiene como objetivo:

“Apoyar a los funcionarios en el Cuidado, Educación y Formación Valórica de sus hijos, mientras ellos trabajan confiados y contentos, prestando un servicio a los vecinos de la comuna”.

Sus Objetivos específicos son los siguientes:

1. Contribuir a que el funcionario municipal desarrolle sus labores en forma tranquila, confiando el cuidado de sus hijos a personas calificadas.
2. Favorecer el adecuado equilibrio emocional de los funcionarios, en relación a sus deberes y obligaciones de padres, permitiendo con ello alcanzar la eficiencia en las labores realizadas.
3. Fortalecer la integración de los funcionarios con la institución, fomentando la solidaridad y consolidando la estructura de familia .

4. Facilitar el contacto y la comunicación de los funcionarios con sus hijos al término de la jornada laboral y escolar, resguardando que los niños desarrollen sus deberes escolares durante el periodo en que permanecen en la guardería, permitiendo con ello contar con mayor tiempo libre para al volver a sus hogares.
5. Favorecer a la productividad laboral, ya que la cercanía geográfica de la Guardería Infantil implicará un ahorro de tiempo para los funcionarios del municipio, evitando interrumpir sus funciones para atender a sus hijos en horarios correspondientes a la jornada laboral.
6. Evitar el desplazamiento de los funcionarios, reduciendo el riesgo de accidentes en el traslado.
7. Destacar la preocupación de la Alta Dirección de la Municipalidad para los Recursos Humanos que la componen.
8. Contribuir a la disminución de los costos del presupuesto familiar del funcionario.

Este Proyecto comienza a funcionar en Marzo del año 2006 con un enfoque centrado en el área educativa a cargo de una profesional de la educación, y con un equipo humano de alta calidad en el área formativa. Acoge a hijos de funcionarios entre los 5 y 12 años de edad, y actualmente cuenta con 49 usuarios, divididos entre las jornadas de mañana o tarde.

Dispone de infraestructura y equipamiento acorde a sus objetivos, que facilita la realización de actividades complementarias al quehacer escolar con un equipo educativo que proporciona apoyo y supervisión en los estudios, favoreciendo un óptimo aprendizaje de los contenidos y habilidades desarrolladas en sus respectivos Establecimientos Educativos, permitiendo que regresen a sus hogares con los deberes escolares realizados.

Desarrollar este proyecto permitió contribuir directamente a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, facilitando la conciliación de ambos mundos.

Esta iniciativa, que en su inicio partió como un sueño, al materializarse con el esfuerzo del trabajo conjunto de diversas unidades municipales, y por sobre todo el compromiso de la alta gerencia, hoy permite que los hijos de funcionarios que se esfuerzan por estar en colegios municipales de nuestra comuna, puedan estar en un lugar seguro que favorece el desarrollo intelectual y valórico de los mismos, integrando en esta tarea educativa a sus padres y al Centro.

El contar con refuerzo escolar dirigido por profesionales del área favorece que el escaso tiempo libre con el que cuentan los funcionarios con sus hijos, sea destinado al fortalecimiento de lazos afectivos y no a efectuar tareas escolares.

Cabe señalar que este proyecto cuenta con programación educativa semanal, que incluye talleres de actividades extra programáticas segmentadas por rangos etáreos que promueven el desarrollo integral en diversas áreas cognitivas, las cuales son enviadas por correo a todos los papás, informándoles los temas que están abordando sus hijos permanentemente.