



Chile Atiende IPS, un Servicio con Alma Social

OBJETIVO

El programa tiene como finalidad **La Formación de Expertos/as en Atención Ciudadana y Seguridad Social** contribuyendo al modelamiento de las actitudes, conocimientos y habilidades de las personas que se desempeñan en la red de multiservicios, entregándoles herramientas para brindar atención de excelencia a la ciudadanía, en el marco de la modernización del Estado.

HISTORIA

- El programa nace el año 2012 como Malla de Formación Expertos/as en Atención ciudadana. Posteriormente se realiza otras versiones los años 2013 – 2014
- El 2015 incorpora el nombre “ALMA”, realizando formación a ejecutivos/as los años 2016 – 2017 – 2018 tanto a ejecutivos/as de atención directa de usuarios, y 2019 a los ejecutivos/as de atención remota y digital (redes sociales), alcanzando a mas del 90% de nuestros ejecutivos/as, aprox.1100 (No se incluyen niveles centrales)
- Actualmente estamos reformulando este proyecto desarrollando un programa permanente de Formación de Expertos/as, enfocado a funcionarios/as recién ingresados a través de un modelo de mentorías.

ESTRUCTURA

- El programa consistía en 4 sesiones presenciales de 8 horas de duración, mas 4 módulos de formación virtual y 3 visitas de asesoría por parte de un tutor/a, en las que se realiza un acompañamiento presencial en la sucursal o lugar de atención remota.
 - Posterior a esto existía un proceso de Acreditación (evaluación del proceso) para cada funcionario a cargo de una Universidad.
-



Al finalizar este programa los ejecutivos/as serán capaces de :

- Encarnar los valores y pilares institucionales
 - Identificar y valorar el impacto en la atención que realizan
 - Gestionar los conflictos asertivamente
 - Desarrollar una comunicación efectiva con los usuarios/as
 - Aplicar acciones de autocuidado en su Jornada Laboral
-



Por que es importante este programa?

- Fortalece la Vocación de Servicio Público
 - Potencia la Identidad de nuestro servicio
 - Desarrolla el rol del ejecutivo con una mirada integral
 - Acerca a la personas con la Institución
 - Humaniza el Servicio
 - Recupera las bases del servicio social
-

Significado de Alma:

Parte espiritual e inmortal del ser humano, capaz de entender, querer y sentir, y que, junto con el cuerpo, constituye su esencia.



ALMA

**Nuestros/as
Usuarios/as**



Ciclo de vida del/la Usuario/a

El ciclo de vida de la atención es la cadena continua de acontecimientos en que diferentes personas tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del/la usuario/a.



Ciclo de vida del/la Usuario/a



Este ciclo comienza con el primer encuentro entre el/la usuario/a y la institución y termina cuando él/ella considera que el servicio está completo, reiniciándose cuando éste/a debe regresar porque ha surgido en él/ella una nueva necesidad.

Ciclo de vida del/la Usuario/a



Desde este punto de vista, nuestro Protocolo de Atención no es solamente un listado de acciones o conductas que debemos desplegar, sino un mapa de ruta que debemos seguir para guiar a una persona durante su ciclo de atención en nuestra institución.

¿Qué espera el/
la usuario/a de
nosotros/as?



¿Qué espera el/la usuario/a de nosotros/as?



Que seamos
eficaces y
ágiles.



Que no le
hagamos perder
tiempo.

¿Qué espera el/la usuario/a de nosotros/as?

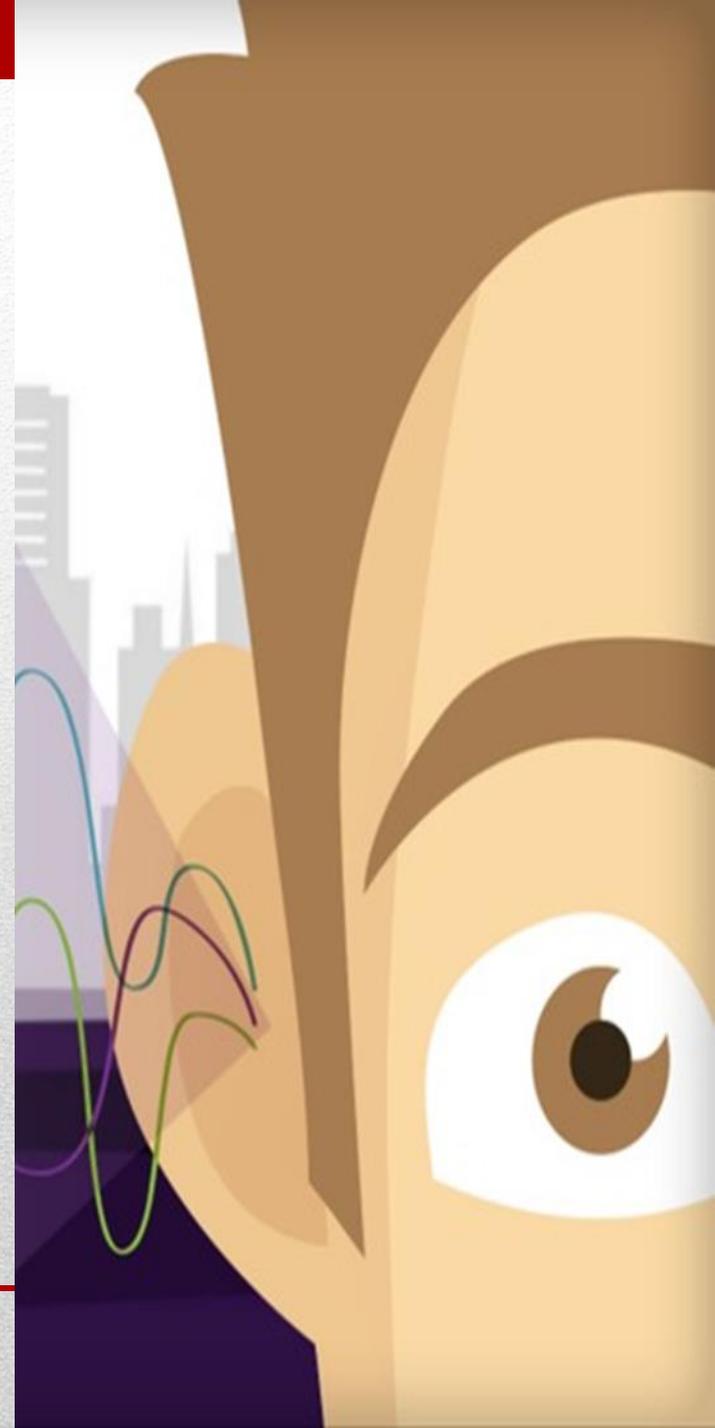
Que no le pidamos
datos que ya
tenemos
nosotros.

Que no nos
equivocquemos y no lo
molestemos en la
gestión de nuestros
propios errores.

Y, sobre todo, pide ser tratado con dignidad y con
actitud real de servicio por parte nuestra.



ENTONCES...QUE
PODEMOS HACER AL
RESPECTO?



Excelencia y Mérito

Mostrar altos estándares de desempeño en nuestra labor, actuando de manera responsable y comprometida, favoreciendo la profesionalización de la gestión pública, a través de los procesos de ingreso y promoción interna en base al mérito y excelencia en la gestión.



Transparencia

Actuar de manera recta en el ejercicio de nuestras labores, entregando información oportuna y de calidad a nuestros usuarios externos e internos, fortaleciendo el ejercicio de la probidad, eficacia y cercanía con nuestros clientes ciudadanos y con las personas que conformamos ChileAtiende IPS.



Equidad y No Discriminación

Brindar un trato justo e igualitario, previsible y transparente, sustentado en el respeto y dignidad hacia todas las personas, sobre la base del mérito o hechos objetivos, indistintamente de variables como situación socioeconómica, género, pertenencia a un grupo étnico, orientación sexual y/o capacidades diferentes.



Colaboración y Respeto



Contribuir de manera colectiva y co-constructiva al logro de los objetivos estratégicos de ChileAtiende IPS, a través del respeto, apoyo recíproco y participación, la divergencia de ideas y el aporte del pluralismo y diversidad de los integrantes de un equipo, articulando las actividades de los equipos para alcanzar metas mayores.

Vocación de Servicio

Mantener un trato cercano y empático hacia nuestros clientes externos e internos, enfocándonos en comprender sus necesidades y en resolverlas de manera oportuna y eficaz, brindándole un servicio de excelencia.



Flexibilidad

Mostrar apertura y disposición a adaptarse a las exigencias del entorno, modificando los comportamientos y actitudes para enfrentar nuevas experiencias y responder a los nuevos desafíos institucionales.



ALMA

Pilares del Servicio



ACTITUD

Las actitudes son evaluaciones personales –favorable o desfavorable– sobre objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente una persona respecto a algo.



Componentes de la ACTITUD

COGNITIVO O DE CONOCIMIENTO,
que son los pensamientos, ideas y
creencias que la persona tiene.



Componentes de la ACTITUD

AFFECTIVO, expresado en
emociones y sentimientos,
lo que la persona siente al
respecto.



Componentes de la ACTITUD

CONDUCTUAL, manifestado en la
expresión de la intención de
comportarse de cierta manera.



Se interpreta desde:

Presentación
Personal

Amabilidad
inicial
percibida





Eficacia

Entendemos por Eficacia a la capacidad para lograr los resultados esperados.

Eficacia

significa resolver satisfactoriamente la solicitud

Información Suficiente

Claridad en la Información

Conocimientos

Solución



Sinergia

La totalidad del sistema es más que la suma de sus componentes.



Componentes de la Sinergia



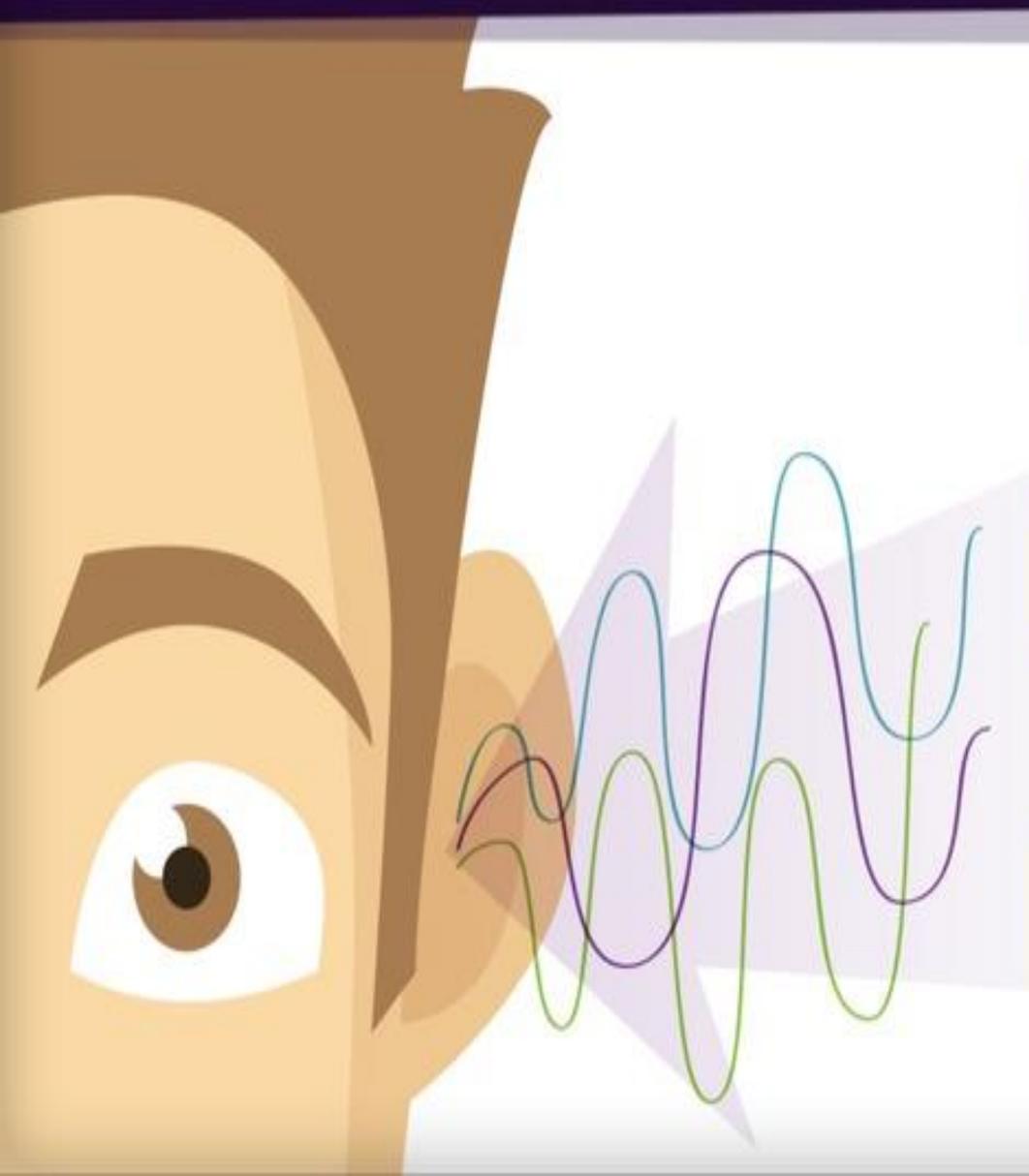
ALMA

ESCUCHA PODEROSA

ESCUCHAR LA EMOCIÓN
BASE DEL USUARIO/A



ESCUCHA PODEROSA



Del cuerpo

Del lenguaje

De las emociones

Niveles de Escucha

1

Ignorar a otra persona.

2

Fingir que escuchamos,
mediante expresiones
como "Si, Ya..."

3

Escucha selectiva:
Atendiendo sólo a
ciertas partes de la
conversación.



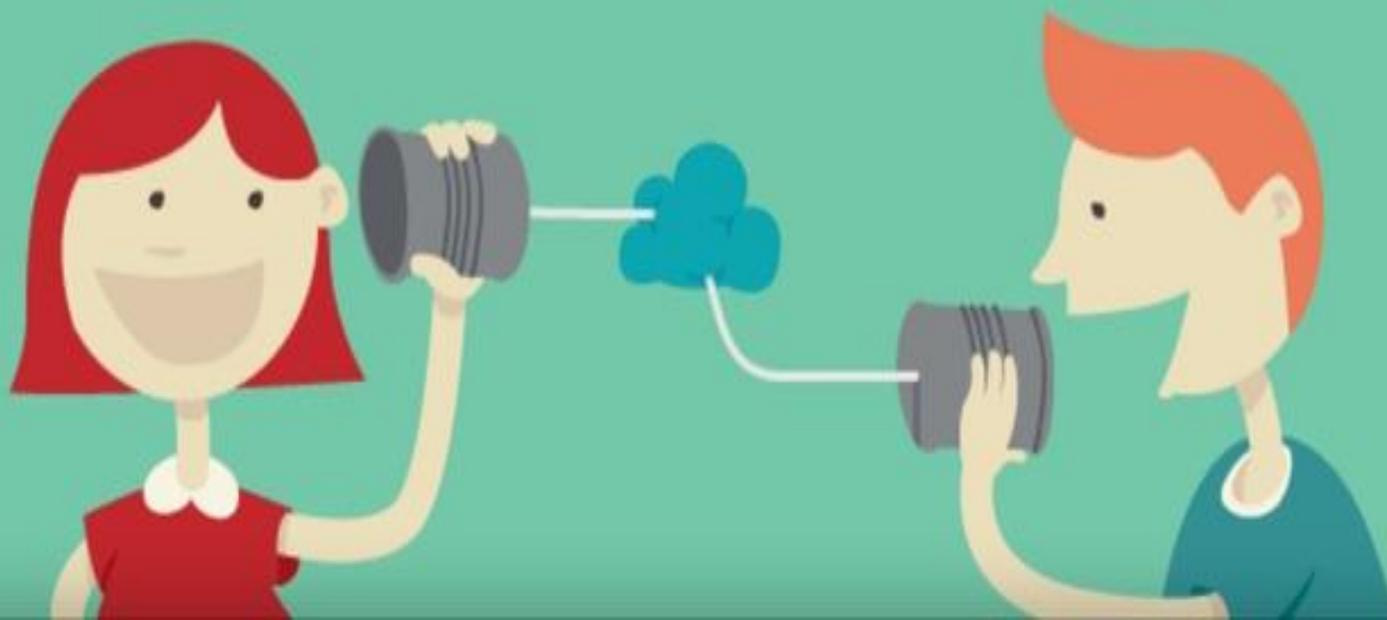
Niveles de Escucha

4

Escucha atenta: Prestando atención y centrando toda nuestra energía en las palabras que se pronuncian.

5

Escucha activa o empática.



La Escucha Activa

An illustration of a person's face in profile, showing the eye, ear, and hair. The face is rendered in shades of brown and tan. To the right of the ear, there are several colorful, wavy lines in shades of blue, purple, and green, representing sound waves or the process of listening. The background is a light, neutral color.

Al escuchar damos a entender que existe un terreno en común, un código compartido entre dos o más personas. Escuchar no significa estar de acuerdo con lo que la otra persona dice, pero sí es importante entender el punto de vista de quien habla, eso denota respeto.

La capacidad de escuchar sin necesariamente tener que compartir las opiniones y significados, previene conflictos.

La Escucha Activa

Cuando se produce una escucha activa real, observamos la presencia sistemática de las actitudes que facilitan el diálogo:

1 Empatía

2 Respeto y calidez

3 Autenticidad

4 Disponibilidad

5 Presencia



ALMA

Actitudes
personales
que facilitan
el diálogo



<https://youtu.be/PRGW-qH1eyQ>

La Empatía

“Consiste en situarse en el rol y situación de la otra persona de una manera global, es decir, con una comprensión auténtica de sus sentimientos y emociones, de sus percepciones, perspectivas, comportamientos, deseos, creencias, intereses y necesidades frente al conflicto”.

Esta habilidad de comprensión profunda y libre de juicios del otro, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.





Para demostrar empatía es necesario:

1

No evaluar, enjuiciar ni hacer interpretaciones.

2

Establecer una relación de igualdad, no de superioridad.

Por lo tanto, es una habilidad basada en compartir, que sirve para construir confianza.

<https://youtu.be/VUQwPQ9IPXI>

El respeto y la calidez

“Es una actitud de reconocimiento de que la otra persona es única y posee la capacidad de ser, estar y elegir de un modo determinado”.



La autenticidad

“Es un estado de ajuste entre lo que la persona es realmente y lo que ella percibe, piensa y comunica”.



La disponibilidad

“Es la certeza que se demuestra verbal y no verbalmente de ser accesible y utilizable bajo demanda y en las condiciones acordadas previamente”.



La flexibilidad

“Puede ser definida como la capacidad de acomodar percepciones, creencias, valores y comportamientos, para adecuar las prácticas a la situación actual”.



La Asertividad



“Es una habilidad relacional que nos ayuda en nuestro desenvolvimiento en la vida diaria, mediante un tipo de comunicación clara y directa, que nos permita defender nuestros derechos, al mismo tiempo que respetamos el de los/as demás”.



1

Derecho a decir “sí” cuando se quiere decir “sí” y “no” cuando se quiere decir que “no”, respetando el mismo derecho a los/as demás.

2

Derecho a hablar sobre un problema con la persona implicada y, cuando los derechos a hablar o callar del otro estén en duda, llegar a un compromiso viable, respetando el mismo derecho a los/as demás.

La Asertividad

Derecho a tener derechos.

3

Derecho a equivocarse y rectificar, respetando el mismo derecho a los/as demás.

4

Derecho a defender sin agresión o pasividad, respetando el mismo derecho a los/as demás.

5

Derecho a “no saber” a “disculpase”.



ALMA

TIPOS DE USUARIOS/AS



¿CÓMO SON NUESTROS/AS USUARIOS/AS?



AJUSTE DE EXPECTATIVAS



Definición:

Es una técnica que consiste, una vez recopilada la información, en adecuar lo que espera el/la usuario/a con lo que realmente puede suceder a través de la explicación del marco legal, los plazos y los posibles resultados.

AJUSTE DE EXPECTATIVAS

Objetivos:

1

No generar falsas expectativas en el/la usuario/a.

2

Comprometer aquello con lo que sí podemos cumplir

3

Anticipar posibles frustraciones con el servicio que estamos entregando (las cuales, quizás, no dependen de nosotros).

AJUSTE DE EXPECTATIVAS

**“SI NO PUEDES
HACER NADA MÁS...
NO HAGAS NADA MÁS”**



ALMA

**AUTO
CUIDADO**



AUTOUIDADO

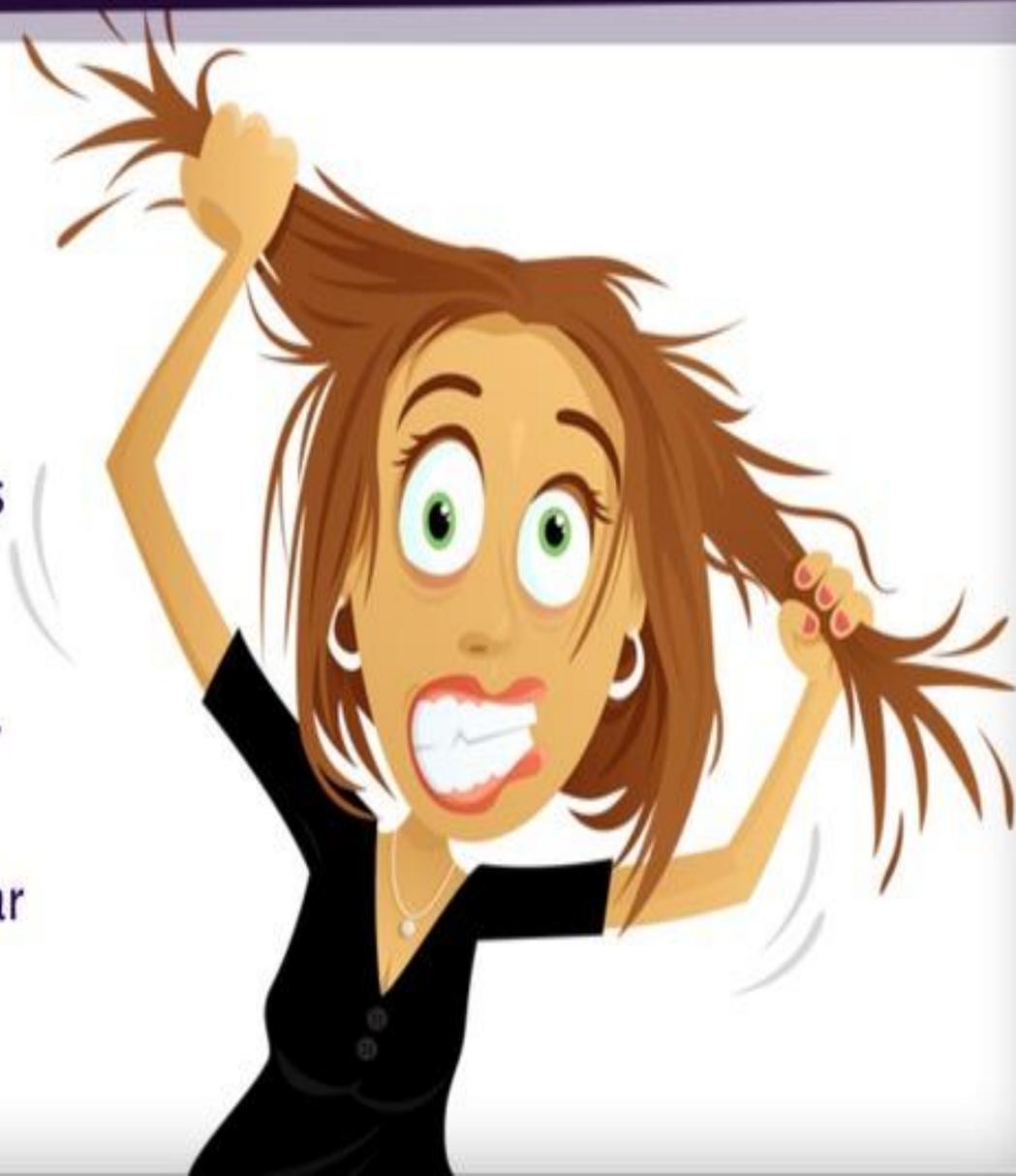
Es la propia capacidad que tiene cada uno/a de nosotros/as, para cuidarse a sí mismos/as.

Es decir, para promover su vida y desarrollar estrategias que aseguren una óptima calidad de vida en el trabajo.



¿Qué es el síndrome del estrés?

El síndrome del estrés es el desgaste corporal y psicológico producido por situaciones que uno no es capaz de manejar; ya sea porque las exigencias que nos hacemos a nosotros/as mismos/as nos impiden cambiar nuestra manera de actuar y enfrentar la situación de otra forma, o, porque pensamos que sólo es posible manejar la situación si cambia el medio.

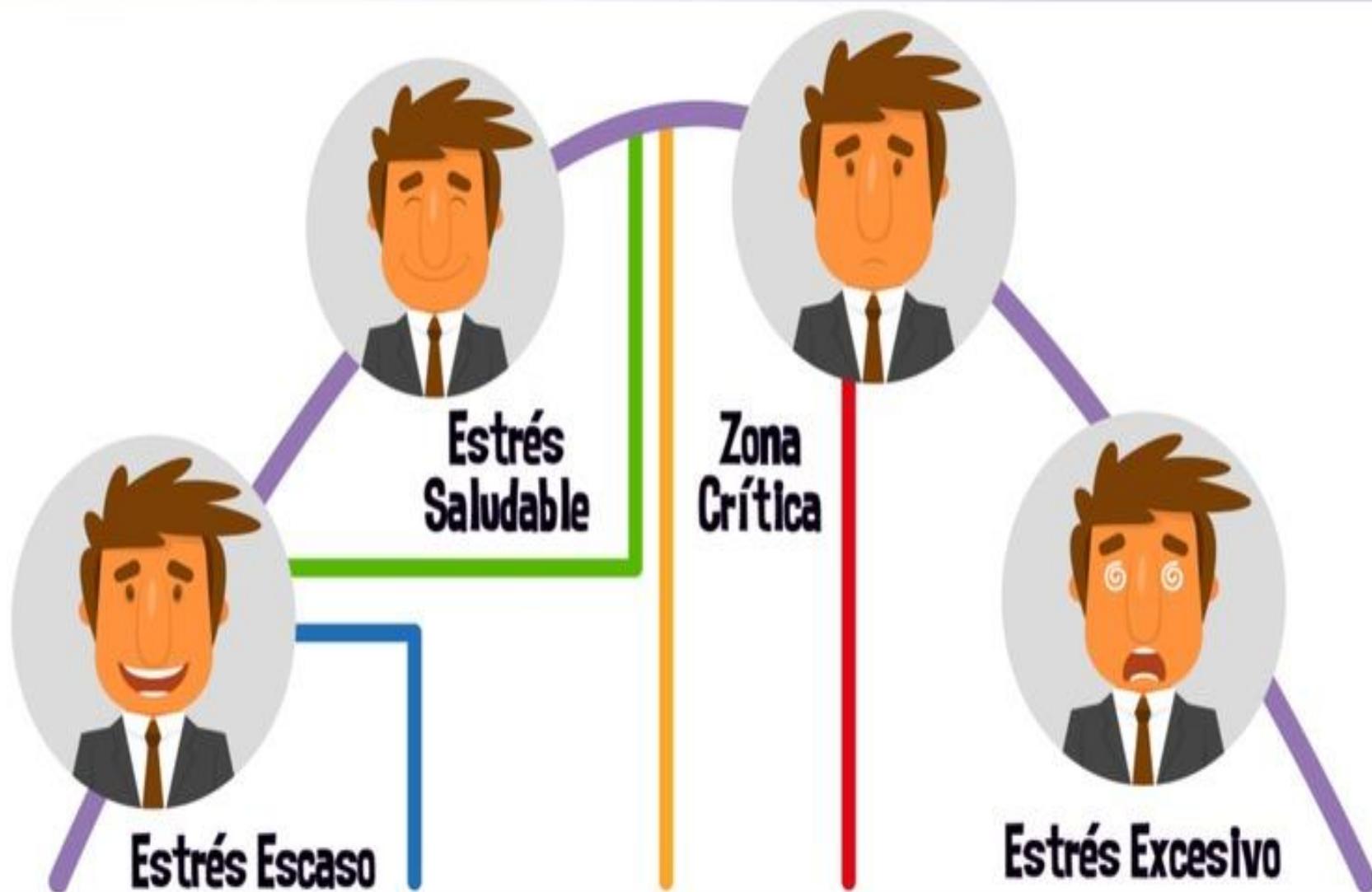


Estrés Saludable



Cierto grado de estrés es adaptativo, ya que nos ayuda a enfrentarnos a los requerimientos de la vida diaria. Cuando este proceso de adaptación a la realidad tiene éxito, la tensión que provoca es vivida como motivadora y satisfactoria.

Estrés Saludable



Capacidad para generar espacios en los que sea posible liberar tensión emocional.

Este “exceso energético” puede haberse producido por el estrés de la atención de público, el trabajo en general o incluso la vida cotidiana.



Técnicas de Relajación

Relajación Corporal

Progresiva o Tensión / Distensión

Pasiva

Estiramientos

Relajación mediante la Respiración



Técnicas de Relajación

Relajación por medio
de la Meditación

Relajación mediante
Imaginerías o
Visualización

Mis propias
técnicas de
relajación



Relajación por medio de la
Danza / el Movimiento

Relajación
mediante Masajes



<https://youtu.be/M2HZBrjUU1g>

ALMA



INDO Consultores