



IPS, un Servicio con Alma Social



Introducción al Programa

En los últimos años se ha realizado un esfuerzo sostenido por acercar el Estado a las personas, ello ha implicado un tremendo desafío para los Servicios Públicos, y por ende para nuestra Institución.

En IPS, sabemos que este escenario de permanente desafío, requiere: temple, fortaleza, trabajo de excelencia y una entrega cercana y consistente hacia nuestros usuarios, por ésto queremos apoyar a nuestros trabajadores convocándolos a un proceso de certificación como Expertos en Atención Ciudadana y Seguridad Social.





¿Cuál es el objetivo del Programa de Formación de Expertos en Servicio?



El programa tiene como finalidad, implementar la tercera fase del programa de Formación de Expertos en Atención Ciudadana y Seguridad Social del Instituto de Previsión Social, contribuyendo al modelamiento de las actitudes, conocimientos y habilidades de las personas que se desempeñan en la plataforma de atención de IPS, entregándoles herramientas para brindar servicio de excelencia a la ciudadanía, en el marco de la modernización del Estado.





¿Quiénes participarán en el Programa?

Todos los/as funcionarios/as de las sucursales participarán en algún momento en el Programa de Formación en Expertos en Servicio.

En esta fase se seleccionó un grupo de sucursales de las cuales participarán la mayoría de sus funcionarios.
(no se incluye a personas que podrían tener dificultades para asumir las exigencias del programa completo por diversos motivos de salud)

Las personas seleccionadas serán informadas por los respectivos coordinadores regionales. Sin embargo, se está evaluando la inclusión del resto de los funcionarios/as de sucursales para otras etapas futuras.





¿Cuál es la estructura del programa?

El programa de formación consiste en 4 sesiones presenciales de 8 horas de duración, más 4 módulos de formación que se impartirán a través del Aula Virtual, y 3 visitas de asesoría por parte de un tutor, en las que se realizará un acompañamiento presencial en la sucursal.

Cobertura:
Metropolitana, Valparaíso y O'Higgins.

Número de participantes totales:
362 personas





Al terminar los ejecutivos 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 qué es importante este programa?



**Fortalece la Vocación
de Servicio Público**

**Potencia la
identidad IPS**

**Desarrolla el rol del
Ejecutivo con una
mirada integral**

**Acerca a las personas
con la institución**

Humaniza el Servicio

**Recupera las bases del
Servicio Social**





Nombre del programa

Significado de Alma: Parte espiritual e inmortal del hombre, capaz de entender, querer y sentir, y que, junto con el cuerpo, constituye su esencia humana



IPS, un Servicio con Alma Social





Malla de Formación

Modulo 1

IPS al
Servicio de
las
Personas
(8 horas de
Formación)

Evaluación
Formativa

Auto
instrucción
Modulo 1

Seguimie
nto en el
puesto
de
trabajo

Retroali
mentació
n

Evaluació
n
formativa

Modulo 2

Nuestra
Identidad
de Servicio
(8 horas de
Formación
)

Evaluación
Formativa

Auto
instrucción
Modulo 2

Seguimie
nto en el
puesto
de
trabajo

Retroali
mentación

Evaluación
formativa

Modulo 3

Comunica
ción
Interperso
nal
(8 horas de
Formación
)

Evaluación
Formativa

Auto
instrucción
Modulo 3

Seguimie
nto en el
puesto de
trabajo

Retroalim
entación

Evaluación
formativa

Modulo 4

Gestión de
conflictos
(8 horas de
Formación
)

Evaluación
Formativa

Auto
instrucción
Modulo 4

Evaluación
formativa

Proceso de
Certificaci
ón

Evaluación
de
Aprendizaj
e y
transferen
cia

Resultados
de
Certificaci
ón





Metodología de aprendizaje

La metodología con la que se realizarán los talleres del programa de formación de expertos en atención ciudadana y seguridad social es inclusiva, permitiendo desarrollar un diálogo constructivo bidireccional e integrador, haciendo partícipes a los/as asistentes de su propio aprendizaje.

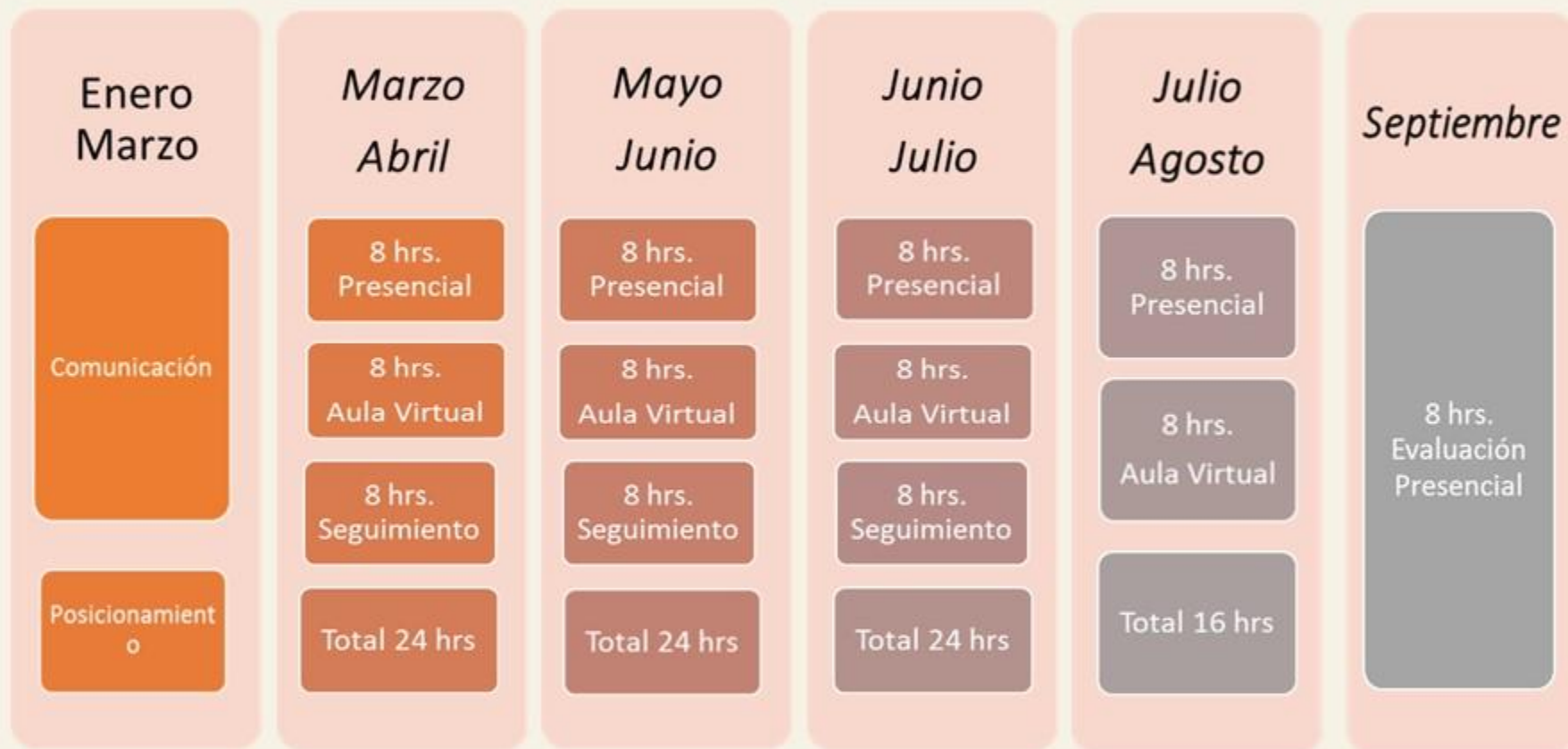
En cada modulo se desarrollaran situaciones reales propias de cada ambiente de trabajo con el fin de generar una estrategia lo más acorde a su situación cotidiana, por lo tanto, los ejercicios experienciales, desafíos grupales e individuales, el role playing y el análisis de casos están siempre presentes

Además trabajaremos a través del enfoque por competencias, con la finalidad de certificar el conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos que tienen los participantes en atención ciudadana. Por lo tanto, buscamos a través de la formación de competencias laborales y psico-sociales entregar a los/as participantes las herramientas necesarias para enfrentar situaciones, tomar decisiones y desarrollar mejor su potencialidades laborales y personales.



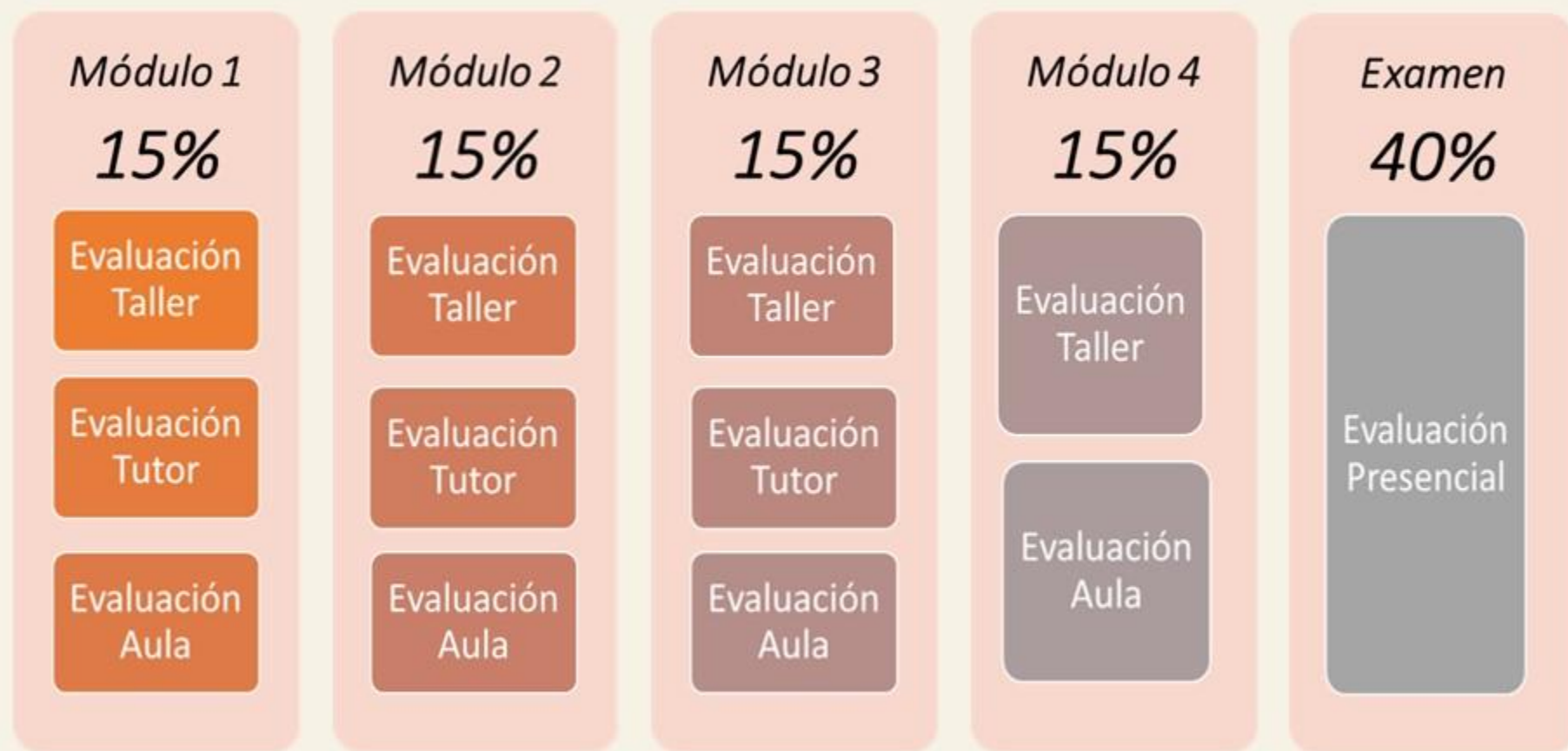


Estructura de ejecución





Ponderación



Los valores porcentuales indican el peso que tiene la evaluación en cada módulo del programa para la certificación final.





Entidad Certificadora

La **Universidad de Santiago** desde su expertiz y tradición será la encargada de certificar la adquisición de **conocimientos, actitudes y habilidades** de los participantes de la malla de formación para brindar servicio de excelencia a la ciudadanía, en el marco de la modernización del Estado.





Preguntas Frecuentes del Programa





1. ¿Como se seleccionaron las regiones que participaran del programa?

Los participantes de la tercera versión de este programa, serán todos los funcionarios de la línea de atención de público de las regiones Valparaíso, O'Higgins y Metropolitana, que no hayan participado en las versiones anteriores y que no tengan dificultades de asistencia producto de licencias médicas prolongadas y en algunos casos que estén próximos a procesos de jubilación, en ambos casos, durante el período de ejecución del programa.

Todo esto, independiente de su antigüedad, escalafón, grado, etc.

2. ¿Qué sucede si mi sucursal no está considerada en esta etapa?

Todos los funcionarios de las otras sucursales y otras regiones que no han participado en las versiones anteriores del programa, serán considerados en las próximas versiones de este proceso.

3. ¿Cuáles son los beneficios de participar en este programa?

Los beneficios de este programa se verán reflejados en que los participantes serán capaces de encarnar los valores y pilares institucionales, en sus atenciones diarias que realizan a la ciudadanía, al incorporar habilidades emocionales y sociales vinculadas a la atención de público.

Además de conocer nuevas técnicas personales para enfrentar de mejor manera el proceso de atención de público, impactando en el mejoramiento de la calidad de vida del funcionario.

4. ¿Qué sucede si yo no estoy considerado como participantes?

Las personas que cumple con los requisitos y no está considerado en esta versión del programa, serán consideradas en las próximas versiones.





5. ¿Qué sucederá con las personas que no se certifiquen?

Las personas que no se certifiquen en este programa tendrán que repetirlo en una siguiente versión o tendrán que participar de algún taller remedial que se generará más adelante.

6. ¿Cómo se evaluará mi participación en el programa de formación?

La Evaluación de programa resulta de un promedio entre las evaluaciones de los talleres, de las evaluaciones de los tutores, de las evaluaciones del Aula Virtual y un examen presencial que rendirán a la entidad certificadora que es la Universidad de Santiago.

7. ¿La certificación está asociada a cambios, mejoras de grados o incentivos?

La certificación no está asociada a mejoras de grado o incentivos, sin embargo, considera horas de capacitación que se ingresan en la hoja de vida de cada funcionario, las cuales sirven para cumplir requisitos a postulaciones personales a cargos o futuros procesos de selección internos.

8. ¿Quién entregará la certificación?

La certificación de esta tercera versión del programa está a cargo de la Universidad de Santiago.

Ante otras consultas sobre este programa, escriba a programa_ALMA@ips.gob.cl

