

Buenas prácticas de inclusión y diversidad en instituciones públicas



Enero 2023

Autora

Manuela Zúñiga Salanova – Fundación Descúbreme

Edición

Servicio Civil

Fundación Descúbreme
Ricardo Lyon 222, of. 1401.
Providencia, Santiago, Chile.
22 660 6136
contacto@descubreme.cl
<http://www.descubreme.cl/>

Los contenidos de este informe pueden ser reproducidos en cualquier medio, citando la fuente:
“Fundación Descúbreme. (2023). Buenas prácticas de inclusión y diversidad en instituciones públicas” ©.

© Todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos los derechos de autor y de marca, a los que se refiere el presente informe y sus materiales anexos o relacionados, son de exclusiva propiedad de Fundación Descúbreme y/o de sus entidades relacionadas. Por lo tanto, está estrictamente prohibido su uso no autorizado, para fines comerciales, públicos o privados. Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este informe, constituirá una infracción de los derechos de propiedad intelectual, sancionable por parte de Fundación Descúbreme y/o sus entidades relacionadas, de conformidad a la ley.

Contenido

1. Introducción	4
2. ¿Qué es una buena práctica?	5
3. Sobre inclusión y diversidad	6
3.1 Algunas definiciones	7
3.2 Buenas prácticas en diversidad e inclusión en organizaciones	
4. Buenas prácticas de inclusión y diversidad en instituciones públicas	9
Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad	9
Comité de Inclusión Laboral	11
Campaña de concientización sobre diversidad e inclusión	13

I. Introducción

La instalación de los principios de inclusión y diversidad dentro de las diferentes instituciones que componen el sector público es una misión que ha adquirido cada vez más importancia. Esto se debe a que se ha observado que aquellas organizaciones que han implementado medidas que apuntan en esta dirección, logran mejorar su productividad, clima laboral y también, dan cumplimiento a los lineamientos internacionales en torno a estas materias.

Tomando esto en cuenta, Fundación Descúbreme y Servicio Civil han trabajado conjuntamente para identificar aquellas buenas prácticas en torno a diversidad e inclusión que diferentes organismos públicos han puesto en marcha para avanzar en la transformación de sus entornos laborales. De esta manera, el presente documento expone iniciativas desarrolladas por la Universidad de Tarapacá, el Instituto de Salud Pública y el Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

Cada una de estas buenas prácticas logró desarrollar una solución innovadora, replicable y sostenible para instalar la inclusión y diversidad dentro de estas instituciones, abordando componentes diferentes de lo que implica la materialización de estos principios en un contexto organizacional. Así, en este espacio exponemos un Programa de inclusión laboral, un Comité de inclusión laboral y una Campaña comunicacional que busca concientizar en torno a estos principios.

Esperamos que estas experiencias le entreguen las herramientas y conocimientos a otras instituciones para que puedan replicarlas o crear soluciones en base a sus requerimientos. Así, estaremos construyendo un sector público cada vez más inclusivo, diverso y equitativo.

2. ¿Qué es una buena práctica?

En términos generales, el concepto de buenas prácticas hace referencia “a toda experiencia que se guía por principios, objetivos o procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva, normativa o parámetro consensuado. También, se refiere a toda iniciativa que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto”¹.

En adición a estos elementos, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han establecido que las buenas prácticas poseen las siguientes características^{2 3 4 5}:

- **Innovadora o creativa:** se incorporan elementos o perspectivas diferentes para resolver una problemática, o se mejoran los medios ya disponibles.
- **Eficaz y eficiente:** la intervención logra tener un impacto positivo y tangible en la situación abordada.
- **Sostenible:** la iniciativa genera efectos duraderos en el tiempo al asegurar la obtención de recursos para su continuidad o mediante la instalación de nuevas capacidad, competencias y actitudes.
- **Replicable o transferible:** la intervención puede ser empleada como modelo para llevar a cabo programas o políticas en contextos diferentes al original .
- **Ética y responsable:** para que una iniciativa sea considerada como una buena práctica, no sólo es necesario el cumplimiento de criterios técnicos y de resultados, sino que también éstas deben promover el trato igualitario de las personas y el cumplimiento de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas⁶ .

1 Rodrigo, M., Máiquez, M. y Martín, J. (2011). Buenas prácticas profesionales para el apoyo a la parentalidad positiva. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/BuenasPractParentalidadPositiva.pdf>

2 Molina, M., Arredondo, T. y González, J. (2019). Buenas prácticas e innovación en pedagogía hospitalaria. La atención educativa hospitalaria y domiciliaria. Barcelona: OCTAEDRO.

3 Organización Internacional del Trabajo (2001). Good practices. Identification, review, structuring, dissemination and application. <https://www.ilo.org/ipecinfo/product/download.do?type=document&id=3042>

4 Gradaille, R., & Caballo, M. (2015). Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: criterios de identificación y búsqueda. Contextos Educativos. Revista de Educación, 0(19), 75-88. doi:<https://doi.org/10.18172/con.2773>

5 Gradaille y Caballo, 2015. 3

6 Rodrigo, Máiquez. y Martín, 2011.

3. Sobre inclusión y diversidad

Durante las últimas décadas, las organizaciones han asumido progresivamente la tarea de construir espacios de trabajo que sean cada vez más diversos, inclusivos e igualitarios⁷. Esta tendencia responde a la necesidad de construir una sociedad en la que todas las personas tengan las mismas oportunidades de desarrollo laboral y a los aportes que trae consigo la implementación de estos principios en estos contextos⁸.

Respecto a lo último, se ha visto que la conformación de equipos de trabajo diversos e inclusivos se traduce en los siguientes beneficios para las organizaciones: mayor cantidad de perspectivas para desarrollar los objetivos institucionales, mejora en el clima laboral, aumento en la productividad, acceso a una reserva de talento mayor, fortalecimiento de la reputación de la institución y cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales vinculados a la materia, entre otras cosas^{9 10}.

3.1 Algunas definiciones

A continuación, se presentan las definiciones de los conceptos de diversidad, inclusión e igualdad para contextos laborales:

- **Diversidad:**

De acuerdo a la OIT, este término hace referencia a “las similitudes y diferencias que existen entre las personas y que pueden afectar las oportunidades y resultados dentro de una empresa u organización. Así, la diversidad no sólo alude a las similitudes y diferencias vinculadas a características de las personas, sino que también incluye aquellos elementos como valores, estilos de trabajo, responsabilidades de cuidado, niveles jerárquicos y roles laborales”¹¹.

- **Inclusión:**

Los primeros esfuerzos por construir entornos laborales más diversos se orientaban a incorporar a colectivos que anteriormente no estaban representados dentro de estos espacios, lo cual constituyó un importante avance, pero también evidenció las barreras que experimentaban para desarrollarse dentro de la organización¹².

Por este motivo, se comenzó a abordar estas conversaciones desde la perspectiva de la inclusión, la que se define como el estado en el que “diferentes grupos son aceptados, bienvenidos, escuchados y pueden desarrollar un sentido de pertenencia. La inclusión [dentro de una organización] también involucra la entrega de oportunidades en base a sus conocimientos, competencias y habilidades, así como la provisión de acceso a recursos que permitan su participación”¹³.

7 Hays-Thomas, R. (2016). *Managing workplace diversity and inclusion: A psychological perspective*. Routledge.

8 Organización Internacional del Trabajo (2022). *Transformar las empresas mediante la diversidad y la inclusión*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_841348.pdf

9 Amaliya, A. (2015). The Importance of Workplace Diversity Management. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 17(2), 175-182. <https://core.ac.uk/download/pdf/249334085.pdf>

10 Hunt, V., Layton, D. y Prince, S. (2015). *Why diversity matters*. McKinsey & Company. https://www.mckinsey.com/~/_media/mckinsey/business%20functions/organization/our%20insights/why%20diversity%20matters/why%20diversity%20matters.pdf

11 Organización Internacional del Trabajo. (2022).

12 Hays-Thomas, R. (2016).

13 Organización Internacional de Normalización. (2021). *Gestión de recursos humanos – Diversidad e inclusión* (Norma núm. 30415).

- **Igualdad de oportunidades y de trato:**

El concepto de la igualdad de oportunidad y tratamiento en el trabajo y empleo significa que “todas las personas, independiente de su género, pertenencia étnica, creencias religiosas o cualquier otra característica personal, puedan participar y contribuir al mercado laboral de acuerdo a su capacidad [e interés], sin la interferencia de discriminación o prejuicios”¹⁴.

3.2 Buenas prácticas en diversidad e inclusión en organizaciones

Para que las instituciones puedan implementar medidas y acciones que promuevan la diversidad y la inclusión de manera exitosa, es necesario contar con el compromiso de las autoridades y el apoyo de los funcionarios y funcionarias. Para lograr esto, es clave generar espacios de concientización y diálogo en torno a la importancia de construir entornos laborales en los que todas las personas puedan desarrollarse en igualdad de condiciones.

Tomando esto en cuenta, a continuación, se presentan los ámbitos en los cuales las organizaciones pueden llevar a cabo buenas prácticas en torno a diversidad e inclusión¹⁵:

- **Incorporación de los principios de diversidad e inclusión:** estos valores deben estar incorporados en las políticas, procesos y prácticas organizacionales con el fin de establecer objetivos para su implementación y determinar quiénes serán los responsables de desarrollarlos.
- **Construcción de una cultura inclusiva:** para lograr esto, es necesario que cada uno de los funcionarios y funcionarias puedan acceder a herramientas y conocimientos que les permitan poner en práctica estos principios en cada uno de los espacios de la institución.
- **Gestión de personas:** cada una de las etapas y procesos (reclutamiento, selección, inducción, formación, retención y desvinculación) relacionados al desarrollo laboral de las personas debe ser accesible e inclusivo con el fin de permitir que todos y todas puedan participar en igualdad de condiciones en estas instancias, y así acceder a las mismas oportunidades de crecimiento profesional.
- **Desarrollo de productos y servicios:** por lo general, las instituciones públicas diseñan e implementan políticas, programas, iniciativas y actividades que van dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas. En este contexto, es clave que estos servicios se diseñen tomando en cuenta parámetros de accesibilidad universal e inclusión con el objetivo de que puedan ser empleados de manera autónoma y efectiva por la mayor cantidad de colectivos.

¹⁴ Organización Internacional del Trabajo, Gobierno de Australia y APINDO. (2013). Practical guidelines for employers for promoting equality and preventing discrimination at work in Indonesia. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/publication/wcms_236510.pdf

¹⁵ Organización Internacional de Normalización. (2021).

- **Vínculos con la comunidad:** las instituciones públicas no sólo se vinculan con sus proveedores, sino que también interactúan con la ciudadanía y diferentes tipos de actores como organizaciones de la sociedad civil, establecimientos educacionales y organismos reguladores, entre otros. Por este motivo, se recomienda que las instituciones comprendan los impactos positivos y negativos que sus acciones puedan tener en estas entidades en términos de diversidad e inclusión.

Diagrama N° 1: componentes de diversidad e inclusión dentro de una organización:



4. Buenas prácticas de inclusión y diversidad en instituciones públicas

En este apartado, se describen 3 experiencias de implementación de buenas prácticas en torno a diversidad e inclusión en instituciones públicas del país. De esta manera, será posible conocer los elementos que han facilitado el éxito de estas iniciativas y aquellos desafíos que emergen a partir de estas experiencias.

Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad Universidad de Tarapacá

Objetivos:

- Promover la inclusión laboral exitosa y sostenible de personas con discapacidad dentro de la Universidad de Tarapacá (UTA).
- Dar cumplimiento a la Ley N° 21.015, la cual incentiva la participación de este colectivo dentro del mercado laboral abierto.

Información de contacto

Gonzalo Montefinale
Profesional de Dirección de Gestión de Personas y Bienestar
(gmontefinale@gestion.uta.cl)

Alcance:

- Esta iniciativa involucra transversalmente a todas las unidades que componen la Universidad de Tarapacá debido a que se busca incentivar el acceso y la permanencia de las personas con discapacidad en las diferentes vacantes que dispone la institución.

Resultados:

- En primer lugar, el equipo directivo de la UTA se comprometió con los principios de la diversidad, inclusión y equidad al hacer referencia a ellos en la política y los procedimientos de la institución. Este compromiso permitió establecer responsabilidades y recursos para implementar una estrategia que promueva la inclusión laboral.
- Se formaron alianzas con actores claves para poder implementar una estrategia de inclusión laboral a largo plazo dentro de la Universidad. Así, se forjaron vínculos con Fundación Impulso, la Secretaría Regional del Ministerio del Trabajo y SERCOTEC, quienes apoyaron a la institución en la búsqueda de personas con discapacidad que cumplieran con los perfiles de los cargos requeridos.
- Por su parte, Fundación Impulso también apoyó a la UTA en el proceso de intermediación laboral de las personas con discapacidad, lo que involucra la entrega de apoyo y seguimiento al funcionario o funcionaria incluida y al equipo de trabajo.

- Junto a Impulso, la UTA realizó capacitaciones para las jefaturas y supervisores(as) con el fin de generar conciencia sobre la importancia de contar con equipos de trabajo diversos e inclusivos, y para proveerles conocimientos y herramientas prácticas para lograrlo. En adición a esto, también se llevaron a cabo instancias de capacitación para todos los funcionarios y funcionarias de la institución que quisieran participar.
- El resultado de estas acciones es que la UTA sí ha logrado cumplir con la cuota de trabajadores con discapacidad o que son asignatarios de una pensión de invalidez de cualquier régimen previsional establecida en la Ley N° 21.015. Así, a diciembre de 2022, la institución cuenta con 11 funcionarios y funcionarias pertenecientes a este colectivo.
- Este programa no sólo se ha enfocado en la contratación de personas con discapacidad, sino que también ha realizado acciones para promover el desarrollo y crecimiento de los funcionarios y funcionarias incluidas dentro de la institución. En este sentido, se han facilitado oportunidades para que puedan explorar sus intereses y se ha fomentado el acceso a formación para el empleo cuando ha sido posible.
- El éxito de este programa ha permitido que la UTA haya establecido el compromiso de aumentar la cuota de trabajadores con discapacidad a un 2%.

Facilitadores:

- Un primer elemento que ha facilitado la inclusión laboral de las personas con discapacidad dentro de la institución corresponde al trabajo realizado a través de las alianzas con las entidades mencionadas anteriormente. El conocimiento y experiencia que poseen ha permitido realizar procesos de intermediación laboral exitosos y sostenibles, además de la continua entrega de apoyo a los equipos de trabajo.
- También, otra clave del éxito de este programa es que cada una de las vacantes que ofrece la UTA cuenta con una descripción del perfil requerido para el puesto de trabajo, en la cual se especifican las tareas, responsabilidades y competencias que la persona debe poseer. Esta información facilita la búsqueda de un candidato o candidata que cumpla con estos requerimientos.

Obstaculizadores y desafíos:

- Un primer desafío corresponde a continuar trabajando para eliminar los mitos y sesgos que los equipos poseen en torno a la inclusión laboral de las personas con discapacidad. En este sentido, se seguirán generando espacios de concientización en los que se puedan abordar las barreras actitudinales existentes, esto con el fin de seguir avanzando en el proceso de transformación de la institución hacia una cada vez más inclusiva y diversa.
- Otro elemento que dificultó la implementación de este programa se basa en el hecho de que las personas con discapacidad experimentan significativas brechas educativas y de formación para el empleo en la Región de Arica y Parinacota. Esta situación se traduce en que no siempre es posible encontrar candidatos con discapacidad que cumplan los requerimientos establecidos para un puesto de trabajo.

Comité de Inclusión Laboral

Instituto de Salud Pública

Objetivos:

- Promover la construcción de una cultura organizacional inclusiva dentro del Instituto de Salud Pública (ISP).
- Desarrollar iniciativas y acciones que faciliten la participación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos de la institución.
- Apoyar el cumplimiento de la Ley N° 21.015.

Información de contacto

Hugo Ibarra
Profesional de la Unidad de Proyectos,
Control y Apoyo a la Gestión
(hibarra@ispch.cl)

Alcance:

- Esta iniciativa está dirigida a todas las áreas que componen el ISP, ya que, busca crear conciencia en torno a inclusión y diversidad, así como también fomentar la contratación y permanencia de personas con discapacidad dentro de la institución.

Resultados:

- Para conformar oficialmente el Comité de Inclusión Laboral, el primer paso realizado se basó en emitir una resolución exenta en la que se establece que este organismo deberá cumplir los siguientes objetivos: 1) levantar un diagnóstico sobre los avances y desafíos del ISP en torno a inclusión y diversidad, 2) crear conciencia sobre la materia entre los funcionarios y funcionarias y 3) mejorar la accesibilidad universal de la infraestructura de la institución.
- El Comité de Inclusión Laboral se conformó oficialmente en junio del 2022 mediante la emisión de una resolución exenta, en la que se establece que este organismo deberá cumplir con los siguientes objetivos:
 1. Diagnosticar los avances y desafíos del ISP en torno a inclusión y diversidad.
 2. Promover el cumplimiento de la Ley N° 21.015.
 3. Establecer medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que cualquier persona con discapacidad pueda desenvolverse adecuadamente dentro del Servicio.
 4. Crear conciencia sobre la importancia de la inclusión dentro de la función pública.
 5. Mejorar las condiciones de accesibilidad universal del ISP.

- Tomando en cuenta lo anterior, se constituyó el Comité con la representación de las diferentes áreas del ISP, a saber: dirección, administración y finanzas, asesoría jurídica, planificación y control de gestión, comunicaciones, abastecimiento, gestión de personas, atención a clientes y usuarios, salud laboral y prevención de riesgos, salud ocupacional, asociaciones de funcionarios e informática.
- Hasta la fecha, el Comité ha sesionado en 3 oportunidades, en las cuales se han abordado las experiencias y conocimientos que cada área posee inicialmente sobre inclusión laboral, se han identificado las principales barreras y facilitadores que se observan en torno a la contratación y permanencia de personas con discapacidad en la institución, y se presentaron los resultados de un diagnóstico sobre la accesibilidad universal de los accesos de las instalaciones.

Facilitadores:

- El primer facilitador identificado corresponde al sólido compromiso que la institución ha demostrado tener con estas materias. Esto no sólo se refleja en la activa participación que cada uno de los representantes ha tenido en el Comité, sino que también se observa en el respaldo que la dirección le ha entregado a este proyecto.
- Otro elemento a destacar se basa en que los objetivos de esta iniciativa han sido incluidos en las metas que debe cumplir la jefatura del departamento de administración y finanzas en el marco de los indicadores y evaluaciones a los que debe responder un cargo de Alta Dirección Pública. De esta manera, ha sido posible entregar garantías de que el proyecto debe desarrollar todas las actividades propuestas.
- Además, es importante destacar que actualmente se está trabajando para que los indicadores vinculados a la labor del Comité de Inclusión Laboral se incluyan dentro del convenio de desempeño colectivo. Esta medida permitirá seguir avanzando en la instalación de estas temáticas dentro del quehacer institucional de manera transversal.

Obstaculizadores y desafíos:

- Un primer desafío a abordar se basa en que la institución posee poca experiencia en la realización de procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad. Por este motivo, se observa que las diferentes áreas involucradas en estas acciones no cuentan con ciertas herramientas o conocimientos que podrían facilitar la incorporación de funcionarios y funcionarias pertenecientes a este colectivo.
- Por otro lado, se ha identificado el desafío de eliminar las barreras actitudinales que los equipos de trabajo del ISP poseen hacia las personas con discapacidad. En este sentido, se reconoce que la discapacidad sigue siendo una temática que permanece invisibilizada dentro de la institución, por lo que es necesario seguir trabajando por generar conciencia en torno a la materia.

Campaña de concientización sobre diversidad e inclusión

Servicio de Salud Metropolitano Oriente

Objetivos:

- Visibilizar la diversidad en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente (en adelante, Red Oriente) y fomentar su apreciación como un valor estratégico en las instituciones que la componen.
- Promover actitudes inclusivas en todas las personas que trabajan en la Red Oriente.

Información de contacto

Gloria Fuenzalida

Jefa del Departamento de Desarrollo Organizacional
(gloria.fuenzalida@saludoriente.cl)

Claudia Villalobos

Jefa de Comunicaciones
(claudia.villalobos@saludoriente.cl)

Alcance:

- La campaña comunicacional abordará los objetivos con todos los funcionarios y funcionarias que trabajan en la red, lo que no sólo se traducirá en la construcción de espacios de trabajo más inclusivos y diversos, sino que también se espera que impacte en las atenciones y servicios entregados a los usuarios y usuarias de la red. En primer término, la campaña se focalizará en los hospitales, institutos y Centro de Referencia de Salud (CRS), para posteriormente hacerse extensiva a la Atención Primaria de Salud.

Contexto:

- El Servicio de Salud Metropolitano Oriente tiene la misión de articular, gestionar y desarrollar la red de hospitales e institutos que la componen con el fin de facilitar la entrega de una atención de calidad y efectiva para cada uno de los usuarios y usuarias que acceden a ella. Este rol de gestor de red se refleja en que el Servicio realiza una serie de acciones coordinadas y transversales que permiten seguir adquiriendo nuevas herramientas y fortaleciéndolo, como, por ejemplo, la implementación de una estrategia de diversidad e inclusión desde el 2022.
- En términos generales, esta estrategia se ha propuesto concientizar a la red sobre la importancia de la diversidad como principio guía y fomentar la inclusión en todos los niveles, es decir, dentro de la comunidad funcionaria y usuaria. Para lograrlo, contempla la creación y difusión de una campaña comunicacional, la cual será la buena práctica a abordar en esta ficha, y también considera la implementación de rutas de inclusión en

cada establecimiento que compone la red. Estas rutas buscan que cada institución lleve a cabo los pasos necesarios para avanzar en su transformación hacia un entorno cada vez más inclusivo y respetuoso con la diversidad, de acuerdo a sus contextos y recursos disponibles.

- En adición a estos elementos, una arista de gran importancia dentro de esta estrategia corresponde a la conformación de una mesa de diversidad e inclusión, en la que participan periódicamente los representantes o referentes en la materia de cada establecimiento de la red con el fin de analizar de qué manera es posible avanzar con la campaña o la ruta en sus entornos específicos. Cabe mencionar también que, en el marco de esta iniciativa, se han desarrollado varias capacitaciones para los referentes y las asociaciones gremiales de cada establecimiento con el fin de ir instalando información, contenidos y herramientas para la gestión de la diversidad.

Resultados de la campaña comunicacional:

- En primer lugar, se diseñó una campaña comunicacional que se organiza en torno a 4 conceptos y que se desplegará en diversos momentos: 1) reconoce: reconocimiento de la diversidad en la Red Oriente, 2) empatiza: fomento de la empatía con las experiencias de discriminación e inclusión, 3) cambia: promoción de un cambio individual en las actitudes frente a la diversidad y 4) transforma: transformación de la cultura institucional y generación de prácticas colectivas para ser inclusivos de manera efectiva y sostenible.
- Luego, se envió un *mailing* informativo anunciando la puesta en marcha de una campaña comunicacional sobre diversidad e inclusión en los establecimientos de la Red. Este soporte incluyó una infografía que ilustra los principales elementos de la iniciativa.
- Otro elemento destacable de esta buena práctica corresponde a que todo el material audiovisual que será empleado para ilustrar cada uno de los momentos antes mencionados es de factura propia: el diseño de la imagen de campaña y guion de los vídeos fue elaborado por el equipo motor de esta estrategia. La grabación y edición de los vídeos fue realizada por un equipo local en diversos establecimientos de la Red y también contó con la participación de una serie de integrantes de la comunidad funcionaria perteneciente a diferentes hospitales e institutos del Servicio. Es importante destacar que el material fue revisado y validado por organizaciones y personas expertas en la temática, además de considerar todas las medidas de accesibilidad universal pertinentes.
- En septiembre 2022, se llevó a cabo el lanzamiento del [primer video “reconoce”](#). La ceremonia contó con la presencia de las autoridades de diferentes organismos del sector público (Servicio Civil, Servicio Nacional de la Discapacidad [SENADIS] y Ministerio de Salud [MINSAL]), el equipo directivo de la Red Oriente, representantes de las Asociaciones Gremiales del Servicio, los referentes en la materia de cada establecimiento, organizaciones de la sociedad civil y expertos que apoyaron el desarrollo de la iniciativa. En este espacio, se agradeció la participación y aportes de todos los presentes y se exhibió el video del momento de reconocimiento anteriormente descrito.

Facilitadores:

- Un primer elemento que ha facilitado la implementación de esta campaña corresponde al compromiso organizacional que el Servicio posee con los principios de la inclusión y diversidad. Por un lado, este compromiso surge a partir de las experiencias y requerimientos que han planteado los mismos usuarios y usuarias de la red, pero también emerge de un profundo proceso de investigación que se ha realizado sobre estas temáticas desde un enfoque de derechos.
- En adición a estos elementos, es muy importante destacar que esta iniciativa también cuenta con el respaldo y apoyo del equipo directivo del Servicio de Salud, que se ha transmitido, a su vez, a los directivos y asociaciones gremiales de los establecimientos de la Red Oriente, para incorporarlos en un trabajo colaborativo.
- Otro facilitador identificado se basa en que esta campaña ha sido desarrollada con el apoyo de diferentes instituciones, organizaciones de la sociedad civil y profesionales expertos que han entregado asesoría e información clave para abordar estas materias y reflejar las experiencias de cada uno de los grupos prioritarios definidos. En concreto, algunas de las entidades que han colaborado con esta iniciativa son las siguientes: Servicio Civil, SENADIS, MINSAL, Fundación Descúbreme, Pacto de Productividad Chile, Fundación Iguales, Movimiento por la Diversidad Sexual (MUMS) e Ilusión Viril, entre otros.
- Un último elemento que favoreció la realización de esta buena práctica corresponde a la excelente disposición de los funcionarios y funcionarias a participar en las grabaciones de los materiales audiovisuales que contienen los mensajes claves de cada momento de la campaña comunicacional. Esta alta convocatoria se logró gracias al trabajo realizado por los equipos de comunicaciones y los referentes en diversidad e inclusión de cada institución, quienes tuvieron la tarea de informar sobre esta actividad e identificar a aquellas personas que quisieron formar parte de ella. Cabe mencionar que cada participante recibió información clave sobre la difusión de estos videos y firmó un consentimiento informado.

Desafío:

- El principal desafío que se ha identificado para implementar esta buena práctica ha sido establecer una dinámica de trabajo colaborativo con cada una de las instituciones que conforman el Servicio con el fin de respetar su diversidad, ya que la Red Oriente está compuesta por una serie de hospitales e instituciones que atienden a poblaciones usuarias con diferentes características y requerimientos, además de ubicarse en contextos y territorios distintos. En este escenario, ha sido necesario adaptarse a sus tiempos y prioridades respecto al desarrollo de la campaña, considerando la complejidad del contexto sanitario. Si bien esta forma de implementar la estrategia puede ralentizar la difusión del material de la campaña de comunicación, permite asegurar que el mensaje será bien recibido en cada uno de estos espacios y hará posible la sensibilización y concientización que se busca instalar, para lograr el cambio a nivel personal y las transformaciones culturales en cada establecimiento y, en definitiva, en toda la Red Oriente.



Búscanos como Fundación Descúbreme en:



www.descubreme.cl