

LÍNEAS
7 8 9

METRO
DE SANTIAGO

Teletrabajo en Tiempos de Pandemia.

Aceleración y Adopción de una Cultura Digital

SITD Octubre 2021

LÍNEAS
7 8 9

METRO
DE SANTIAGO

METRO PRE PANDEMIA





Desarrollo un piloto de “Escritorio Digital” con la finalidad de buscar una mejor experiencia de trabajo.

- ✓ Movilidad.
- ✓ Flexibilidad.
- ✓ Accesibilidad a la información.
- ✓ Desarrollo de trabajo colaborativo.





- **155 Personas** participaron en este piloto.
- **30 de ellos** participaron en un experiencia de Teletrabajo (1 día desde su casa).
- Patrocinado por la **Gerencia de Personas de Metro**.

Resultados Piloto



Evaluación de capacidad requeridas para operar.



Se definición del plan de desarrollo para crecimiento del servicio:

- Desarrollo de capacitaciones por Áreas y Equipos.
- Desarrollo una comunidad de conocimiento.
- Especialización de las áreas de soporte tecnológico.
- Incentivar el desarrollo de casos de negocio a través del servicio de escritorio digital.



Se amplia la experiencia a **550 personas** dentro de la organización.



Octubre del 2019 Se vive la contingencia Nacional del Estallido Social.

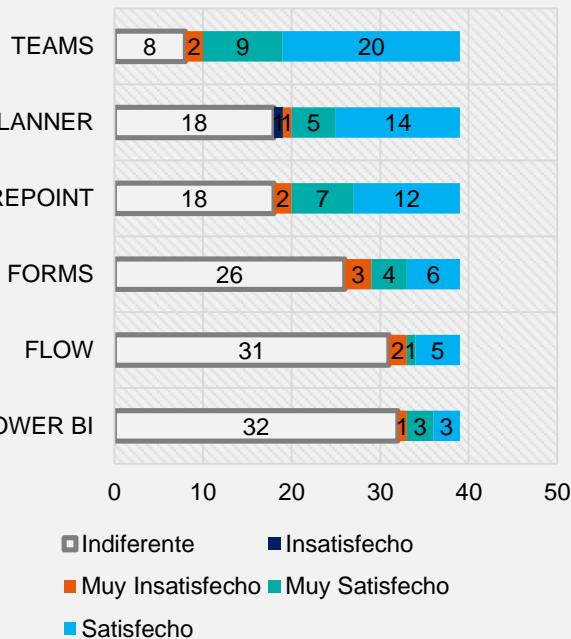


Se visualiza el nuevo valor del desarrollo de Escritorio Digital a través del trabajo colaborativo, movilidad y conectividad.



Conclusiones de la Experiencia 2018-2019.

Tú experiencia nos importa



- Los usuarios evaluaron con mayor satisfacción el uso y su facilidad herramientas de video llamadas, planificación y trabajo colaborativo. (Teams, Planner y Sharepoint).
- El 38 % evaluó la experiencia como muy satisfecho y el 28% satisfecho.
- Mejoró los canales digitales de comunicación con personas.
- Habilitando aplicaciones de comunicación Omnicanales, esencial para los cargos operativos.
- Incentivo la transformación digital.
- Beneficio el trabajo colaborativo.





LA DIGITALIZACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

2.500 personas se sumaron a la experiencia del “Escritorio Digital”.

1.- Se despliega un **plan** de trabajo para la adopción tecnológica:

- ✓ Capacitaciones por áreas o equipos de trabajo.
- ✓ Equipos de líderes de adopción tecnológica por gerencia (Embajadores).
- ✓ Comunidad de Práctica para expansión del conocimiento experiencia.
- ✓ Fortalecimiento de Omnicanalidad, para beneficiar al personal operativo.

2.- Equipos para desarrollar el **Gobierno** y la **Adopción** de las herramientas tecnológicas:

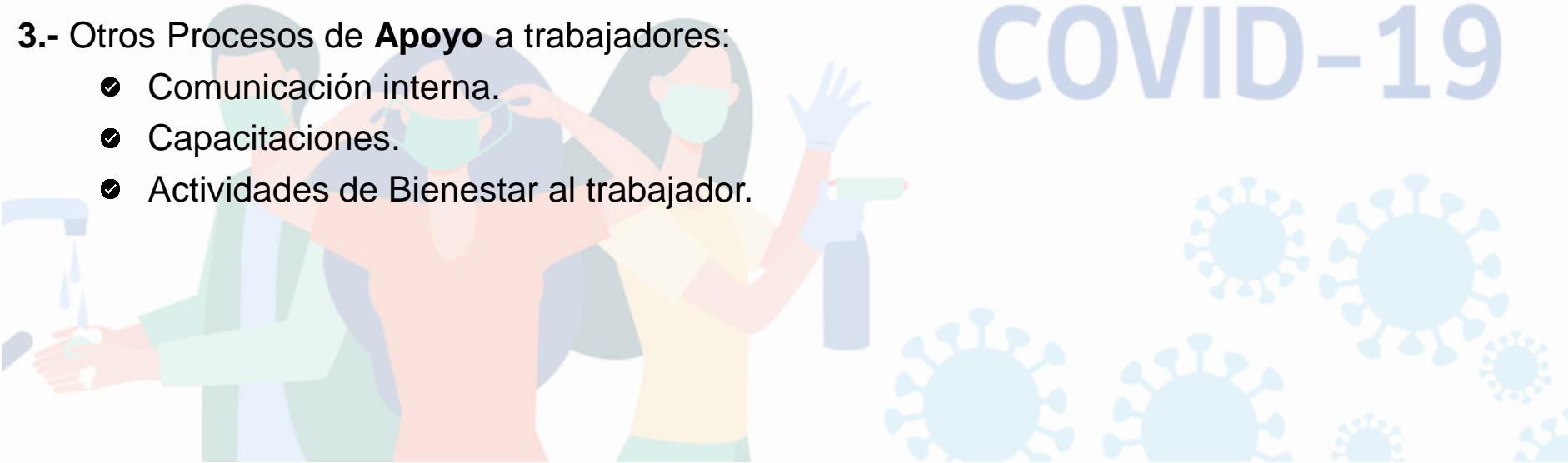
- ▲ Gobierno: normas y establecer los estándares para el desarrollo del escritorio digital para el teletrabajo.
- ▲ Adopción: priorizar y desarrollar los planes de capacitación y comunicación a los trabajadores de Metro.
- ▲ Equipos conformados por Ciberseguridad, Capacitación, Excelencia Operacional, TI, Innovación y Transformación Digital.

2.500 personas se sumaron a la experiencia del “Escritorio Digital”.

3.- Otros Procesos de **Apoyo** a trabajadores:

- ✓ Comunicación interna.
- ✓ Capacitaciones.
- ✓ Actividades de Bienestar al trabajador.

COVID-19



Comunicación Interna

- Desarrollo de reuniones ampliadas semanales.
- Implementación de canales digitales en línea.
- Eventos Corporativos.
- Incorporación semanal de videos gerenciales a través de los canales digitales.



Capacitación



METRO
DE SANTIAGO

- Fortalecimiento de la plataforma de capacitación en Línea.
- Instruir a las personas para desarrollar un trabajo seguro y confortable en casa.
- Desarrollar nuevas competencias para la transformación digital.
- Comunidades de práctica y colaboración.



Bienestar al trabajador

- Desarrollo de actividades de apoyo.
- Plan de ejercítate en casa.
- Plan alimentación saludable.
- Plenamente apoyo a la Salud Mental de las personas. (sesiones y talleres en línea).
- Canales digitales de apoyo para los trabajadores.



"Oye, Andén" N° 16:
Conversando de salud mental

Conversatorio de salud mental
"Oye, Andén"



Videos: Sigue ejercitándote en casa

CASA

Conversatorio de salud mental



Coronavirus: La Encuesta de Síntomas evoluciona

Síntomas
COVID-19: La Encuesta de



PlenaMente: Estos son los conversatorios de septiembre

Conversatorios de septiembre
PlenaMente



- ☺ Desarrollo de la cultura digital.
- ☺ Desarrollo de nuevas competencia y descubrimientos de talentos.
- ☺ Catalizar la transformación digital desarrollando nuevos casos de negocios.
- ☺ Mejora en la cultura de Ciberseguridad.
- ☺ Valoración del Teletrabajo. (jornadas semanal de 3X2 etapa de piloto).
- ☺ Valor del trabajador por los planes de Bienestar.

