

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Proyecto Intecomunic@ del Servicio Provincial de Salud de Catanzaro

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Inexistencia en la entidad de procedimientos y herramientas eficaces que permitan a la plantilla conciliar la jornada laboral con su vida personal y familiar, lo cual implica ausencias en el puesto de trabajo y problemas de comunicación y organizativos.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Potenciar el uso de las TIC's en la institución con el objetivo de flexibilizar la jornada laboral y facilitar la conciliación familiar.

COSTE APROXIMADO:

324.000 euros

TERRITORIO:

Provincia de Catanzaro (Italia)

PÚBLICO DESTINATARIO:

Personal de la Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Catanzaro, perteneciente al Servicio Sanitario Regional de Calabria, es el organismo encargado del sistema público de prestaciones sanitarias en dicha provincia italiana. Cubre sanitariamente a una población repartida en una ochentena de municipios, a la cual se le debe de prestar un servicio rápido y eficaz; por ello, es indispensable contar con buenos canales de comunicación dentro de la entidad y con la disponibilidad del personal que gestione

Dentro del Sistema Sanitario Italiano, los entes provinciales cuentan con una importante autonomía organizativa, técnica, administrativa, patrimonial y contable. En base a ello, la ASP ha desarrollado un proyecto denominado Intercomunic@ que pretende potenciar las TIC's en la organización con la finalidad promover la flexibilidad horaria de los trabajadores.

Aunque en un principio esta experiencia va destinado a las madres trabajadoras del área de administración y servicios de la entidad, a las cuales se les ofrece la posibilidad de comunicarse con la empresa y con el mundo exterior en caso de tener que ausentarse del trabajo por motivos ligados a su maternidad, paulatinamente se ha ido ampliando los objetivos del proyecto a todos los trabajadores de la *Azienda Sanitaria Provinciale*. No obstante, debido a sus características, es el personal de administración y servicios el principal colectivo susceptible de beneficiarse de este proyecto, pudiéndose aplicar algunas prácticas recogidas en éste a otros puestos y perfiles presentes en la institución.

Gracias al proyecto Intercomunic@ se ha impulsado la red de telefonía móvil dentro la entidad, para ello se ha proporcionado tarjetas SIM a los empleados con el objetivo de facilitar la comunicación con la empresa y los usuarios cuando por motivos de flexibilidad horaria o por asuntos familiares tengan que ausentarse del centro de trabajo. Del mismo modo, también se permite el uso de estas tarjetas SIM para realizar llamadas personales con una facturación separada y de coste reducido; esto posibilita la comunicación entre el empleado y el hogar familiar.

Para facilitar el intercambio de datos e información también se ha potenciado el uso de teléfonos móviles de última generación y de iPad's. Es por ello, que se han realizado cambios en los equipos y programas informáticos utilizados por la institución para asegurar que el personal que trabaje desde casa lo pueda hacer de una manera eficaz y que la información tratada sea gestionada de forma correcta. Por lo tanto, con el proyecto Inercomunic@ se ha pretendido dar una continuidad comunicativa integral entre la plantilla del servicio sanitario y de ésta con los usuarios, independientemente de la ubicación desde donde se desempeñe las funciones laborales.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Se tuvo que adaptar las herramientas y programas informáticos al nuevo sistema de comunicación implantado

en la organización. Del mismo modo se tuvo que desarrollar acciones formativas en el ámbito de las TIC's, ya que no toda la plantilla estaba familiarizada con estas herramientas, y en materia relacionada con el nuevo procedimiento de comunicación y organización de la entidad.

IMPACTO:

La implementación de esta experiencia no sólo ha ayudado a mejorar la conciliación de la vida personal y laboral de la plantilla de la ASP sino que también ha mejorado los canales de comunicación de entidad; produciéndose un aumento de la productividad y reduciendo los costes ocasionados por la ausencia de personal en el puesto de trabajo por motivos personales.

En el 2005 se publicó un reglamento por el cual se pretendía el objetivo de que el 75% de las madres trabajadoras tuvieran acceso a la tarjeta SIM; paulatinamente este porcentaje ha aumentado y en el año 2010 en torno al 90% de éstas ya contaban con ella. Del mismo modo se ha ido extendiendo el proyecto al resto del personal de la *Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro*, teniendo preferencia aquellas personas que presentan determinados problemas por compatibilizar el trabajo, por tener cargas familiares y/o aquellas que están en un puesto de trabajo que por sus características es más necesario contar con el apoyo de las TIC's.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2005-Actualidad.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

- Web de la Azienda Sanitaria Provinciale Catanzaro:
<http://www.asp.cz.it/?q=node/81>
- Informe evaluación de resultados de la Azienda Sanitaria Provinciale Catanzaro 2009:
http://www.asp.cz.it/files/u1/VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE_attraverso_CAF.pdf
- Forum Saperi (Foro del Conocimiento):
<http://saperi.forumpa.it/story/51238/intercomunic>