

Aprendizajes del OGDAI en tiempos de COVID-19

En este documento, compartimos las experiencias y aprendizajes que ha atravesado el OGDAI desde los comienzos del aislamiento social, preventivo y obligatorio en marzo de 2020 a raíz de la pandemia de COVID-19, hasta el presente (en el que volvemos a encontrarnos con muchas formas de trabajo previas a la cuarentena).

El documento se va a desarrollar en torno a tres ejes: institucional y funcional procedimental, recursos y estado emocional.

Estos aprendizajes serán utilizados como insumo para establecer un protocolo interno de trabajo del OGDAI en el contexto de emergencia sanitaria.

Eje 1: Institucional y funcional procedimental

Las medidas de aislamiento generaron la necesidad de encontrar nuevas formas de comunicarnos y conectarnos con las/los demás, tanto hacia dentro del organismo como hacia afuera.

En el contexto de emergencia sanitaria, la virtualidad se consolidó como única modalidad posible de intercambio. Esta condición, sin embargo, nos permitió profundizar y fortalecer vínculos más allá de nuestra jurisdicción con otras instituciones, en el marco de redes internacionales y con organismos de otras provincias.

En relación al vínculo con los demás actores dentro del Gobierno de la Ciudad, continuamos comunicándonos fluidamente a través de videollamadas. Esta herramienta facilitó la realización de reuniones que tal vez antes eran más complejas y costosas de coordinar debido a la necesidad de transportarse y el tiempo que ello pudiere implicar. Por este mismo motivo, también se simplificó el dictado de capacitaciones, que al realizarse por medios virtuales, se incrementaron notablemente a lo largo del período.

La situación de emergencia derivada de la pandemia de COVID-19 implicó que los esfuerzos de la administración pública se enfocaran especialmente en enfrentar la crisis sanitaria. Esto repercutió transversalmente en todas las áreas de gobierno y produjo redes de trabajo en conjunto con otras reparticiones en acciones específicas como la concientización sobre las medidas de cuidado necesarias para contener la pandemia y la importancia de la vacunación en adultas/os mayores.

Además de la comunicación hacia afuera y hacia adentro de la administración, en el plano institucional tuvimos que reinventarnos para estar cohesionados como equipo a pesar del aislamiento y afrontar los desafíos de nuestra gestión diaria. Con el objetivo de comunicarnos y sentirnos cerca, establecimos una reunión virtual de equipo semanal, además de las reuniones entre las/os miembros del equipo que realizan tareas conjuntas y la comunicación diaria vía la utilización de diversas tecnologías.

Más allá de que nos permitió encontrar nuevas formas de contacto y de intercambio, la virtualidad nos empujó a descubrir otras maneras de trabajar, distintas a las habituales pero igual (o incluso más) efectivas.

Se habilitaron VPNs para que las/los miembros del equipo puedan acceder a todos los programas necesarios de forma remota y esto permitió trasladar prestaciones de la oficina al hogar. Trabajar desde casa supuso repensar nuevos esquemas de trabajo en un ámbito donde se entremezclan lo personal, lo afectivo, lo emocional, la convivencia o la soledad, dependiendo de la situación de cada una/o y esto significó un gran desafío. Así, empezamos a pensar las tareas en términos de cumplimiento de objetivos diarios y mensuales y encontramos formas más eficaces de gestionar el tiempo. La imposibilidad de ir físicamente a las oficinas nos permitió invertirlo en horas de trabajo. La modalidad de '*homeoffice*', que en una primera instancia se nos presentó como una condición obligada, trajo luego ciertas externalidades positivas a la hora de gestionar tiempos: implicó un cambio de paradigma en la resolución de tareas, corriendo el eje del cumplimiento de horarios

fijos preestablecidos al cumplimiento de objetivos de gestión en plazos determinados y necesarios.

Ahora, el regreso progresivo a la oficina con un esquema de trabajo presencial rotativo y escalonado, nos permite evaluar los sistemas de trabajo presencial y remoto y entendemos que ambos tienen sus ventajas y que es muy positivo trabajar en una modalidad mixta.

Eje 2: Recursos

La situación de emergencia sanitaria implicó que la gestión de recursos tuviese foco en que los fondos públicos fuesen destinados primordialmente al sector de la salud.

Al mismo tiempo, como mencionamos anteriormente, el aislamiento implicó que el trabajo debiera realizarse necesariamente de forma remota. Esto trajo aparejada la necesidad de que las/los miembros adecuaran un espacio de trabajo dentro de sus hogares y aportaran sus propios recursos para ello (como luz y electricidad, conexión a internet, la telefonía celular, impresiones, etc.). Entendemos que, a futuro, como recomendación, sería deseable repensar cómo encarar esta situación de forma que todos los costos del trabajo remoto no sean absorbidos por las/los miembros del equipo.

La flexibilidad y adaptabilidad que demostró el equipo a la hora de enfrentar los desafíos que el contexto presentaba son un gran valor agregado producto de estos sucesos.

Eje 3: Estado emocional

La pandemia de COVID-19 trajo consigo tiempos difíciles a nivel emocional y de salud mental. El OGDAL no es ajeno a estas situaciones y entiende que el componente psicológico afectivo es muy importante y repercute en el rendimiento a

la hora de trabajar. Así, además de mantener la cercanía como equipo, pese a las circunstancias para acompañarnos, se atendieron las particularidades de cada trabajador/a a la hora de asignar y desarrollar las tareas, como composición de su grupo familiar, condiciones preexistentes, etc. Incluso se generaron (si bien de manera informal) instancias de contención para la descarga emocional de la persona, lo que permitió no sólo un acompañamiento humano en sí, sino también el monitoreo del estado anímico de las/ los miembros del equipo y, por ende, la toma de decisiones o concesión de permisos, conforme a que la integridad emocional de la persona estuviera garantizada.

Protocolo interno de trabajo del OGDAl en contexto de emergencia sanitaria

Este protocolo es de uso interno del OGDAl y es complementario a las disposiciones del protocolo de funcionamiento para toda dependencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público durante la emergencia sanitaria COVID-19 (aprobado por resolución conjunta N° 8-GCABA-SSSAC/20 de la Subsecretaría de servicios al ciudadano de la Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal de la Jefatura de Gabinete de Ministros).

1. OBJETIVOS. El objetivo del presente documento es efectuar recomendaciones complementarias al [“Protocolo de funcionamiento para toda dependencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público durante la emergencia sanitaria COVID-19”](#) y específicas al esquema de trabajo y organización del OGDAl con el fin de gestionar adecuadamente las circunstancias de la pandemia de COVID-19 que pudiesen afectar el desarrollo de

las funciones del Órgano Garante así como la salud física y mental de las/los empleadas/os .

2. ALCANCE. El presente protocolo es de aplicación para la oficina administrativa sede del OGDAl. Asimismo, es de aplicación a las/los empleadas/os que prestan funciones en este organismo.

3. OFICINA ADMINISTRATIVA. Se prestarán tareas de forma presencial en base a un esquema de turnos rotativos de trabajo. Este esquema se fijará en función de la complementariedad de roles y de las tareas que presten las/los empleadas/os.

4. ESQUEMA DE REUNIONES. Sin perjuicio del esquema de turnos rotativos, se mantendrá una reunión presencial con todas/os las/os integrantes de equipo en forma quincenal. Además, se realizará semanalmente una reunión de equipo virtual. Si las circunstancias de la emergencia sanitaria se agravasen, se realizará de forma virtual.

5. COMUNICACIÓN INTERNA. Para mantener la cercanía y la cotidianeidad en el trato entre las/los integrantes del equipo se encuentra abierto como canal de intercambio el grupo de Whatsapp para intercambiar saludos, novedades, inquietudes y demás mensajes diarios.

6. ESQUEMA DE TRABAJO POR OBJETIVOS. Cada integrante del equipo contará con una *action log* (registro de tareas) en formato planilla de Excel donde constarán sus objetivos y tareas catalogadas de acuerdo al rango de prioridad. Las fechas de entrega y de las reuniones de cierre de las actividades estarán calendarizadas.

7. SISTEMATIZACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LOS ARCHIVOS COMPARTIDOS ONLINE. A los fines de mantener un orden y una gestión adecuada de los archivos compartidos online en *Google Drive*, se establecen los parámetros

para su sistematización y codificación en el documento “ Arbol para organizar el Drive”.

8. TRABAJO REMOTO. Se habilitarán VPNs para que las/los miembros del equipo puedan acceder a todos los programas necesarios para el desenvolvimiento de las funciones del organismo de forma remota.

9. REUNIONES CON SUJETOS OBLIGADOS Y RECLAMANTES. Las reuniones que fuese necesario desarrollar con las/los reclamantes y los sujetos obligados se realizarán de forma virtual a través de la plataforma *Google Meet*.