



Servicio de Salud
Viña del Mar -Quillota



Hospital Acreditado
en Calidad

PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

CÓDIGO:	PR-RRHH-130
VERSIÓN	01
PÁGINA	1 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	19-08-2022
VIGENCIA:	19-08-2027

PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

UNIDAD DE CALIDAD DE VIDA

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN DE LAS PERSONAS

HOSPITAL DE QUILPUÉ

CÓDIGO:	PR-RRHH-130
VERSIÓN	01
PÁGINA	2 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	19-08-2022
VIGENCIA:	19-08-2027



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA
HOSPITAL DE QUILPUÉ
UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

MOA
INT. 76

RESOLUCIÓN EXENTA N°

1738

QUILPUÉ, 11 9 AGO 2022

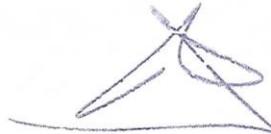
VISTOS:

Normas Legales y Reglamentarias: Estos antecedentes, D.F.L. 29/2004 que fija texto refundido y sistematizado de la ley 18.834/1989, Resolución 07/2019 de la Contraloría General de la República; y Decreto Supremo 140/2004, Decreto Supremo N° 38/2005 y DFL 1/2005 ambos del Ministerio de Salud, D.L. 2763/1979, modificado por Ley 19.937/2004 y Resolución N° 2281/2020, en que indica el desempeñar las funciones de Director (S) Hospital de Quilpué, se dicta lo siguiente:

CONSIDERANDO: por razones de buen servicio;

RESOLUCIÓN:

DÉJESE ESTABLECIDO que se **APRUEBA PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES**, versión 01, a contar de la fecha de la presente resolución y hasta nueva disposición.



DR. CARLOS PIZARRO SULE
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DE QUILPUÉ

TRANSCRITO FIELMENTE
OF. PARTES

MINISTRO DE FE



Jessica Salazar

VERSION DEL PROTOCOLO

Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
01	19-08-2022	Versión Inicial	--

MATRIZ DE FIRMAS

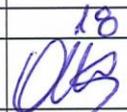
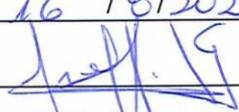
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Ps. Axel Aranda	Nombre	Soc. Jorge Gallardo	Nombre	Dr. Carlos Pizarro
Cargo	Psicólogo Buenas Prácticas Laborales	Cargo	Subdirector de Gestión de las Personas	Cargo	Director (s)
Fecha	16 / 08 / 2022	Fecha	18 / 08 / 2022	Fecha	19 / 08 / 2022
Firma		Firma	 Mariana Vero O Subdirectora U.G.P.(S).		
Nombre	Paola Araos	Nombre	E.U Isabel Lillo G		
Cargo	Jefa Unidad Calidad de Vida	Cargo	Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente		
Fecha	16 / 08 / 22	Fecha	16 / 08 / 2022		
Firma		Firma			
		Nombre	BQ. Maribel Olate		
		Cargo	Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente		
		Fecha	16 / 08 / 2022		
		Firma			

TABLA DE CONTENIDOS

- .1. Introducción**
- .2. Antecedentes Históricos**
- .3. Objetivos**
- .4. Alcance**
- .5. Misión – Visión – Valores Institucionales**
- .6. Definiciones**
- .7. Responsabilidades**
- .8. Organigramas**
- .9. Desarrollo del Programa**
- .10. Referencias**
- .11. Distribución**

 <p>Hospital Quilpué PROVINCIAL MARGU MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES</p>	CÓDIGO: PR-RRHH-130
		VERSIÓN 01
		PÁGINA 5 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN: 19-08-2022
		VIGENCIA: 19-08-2027

1. INTRODUCCIÓN

En materia de buenos ambientes laborales, es que el servicio civil a través del Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas del Estado (2015), se propone trabajar en una mejora de los ambientes laborales, lo cual incluya temáticas como la conciliación familia, trabajo, el buen trato y el reconocimiento.

Siguiendo las estrategias y directrices emanadas de los documentos del servicio civil, y tomando en cuenta el compromiso de gestión Nro. 16, el establecimiento comenzó a sentar las bases en la temática, y aportar al mejoramiento de la Calidad de Vida laboral de los/as funcionarios/as.

En base a lo anteriormente mencionado, es que se presenta el siguiente documento, en el cual se dan a conocer los principales ejes a trabajar, estos se basan en los lineamientos del Servicio Civil, además el establecimiento incluirá una temáticas relevante a trabajar, estas son: conciliación familia, trabajo y persona, Trato Laboral, Reconocimiento, Equidad de Género e Interculturalidad, éste último tema responderá a las “Orientaciones Técnicas de Pertenencia Cultural en los Sistemas de Información en Salud”, emanado por MINSAL (2018).

2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo con los lineamientos emanados por el IPBPL, es que el Hospital de Quilpué mediante la resolución exenta N° 1071 del 11 de mayo 2015 conforma el comité de Buenas Prácticas Laborales, siguiendo las orientaciones técnicas desde el SSVQ.

El año 2016 el comité elabora el primer plan de actividades anual, el cual pretende cumplir los lineamientos previstos para ese año. El SSVQ da a conocer el primer procedimiento interno para abordar problemas laborales, el cual contaba con dos formularios, el primero llamado “Solicitud Monitoreo Trato Laboral”, y el segundo “Formulario Denuncia Acoso Laboral”. Cabe destacar que vía resolución exenta N°2869 el 3 de mayo del 2021, se aprueba la modificación del procedimiento de denuncia, para llamarse “Procedimiento para Denuncias, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo”.

El año 2018 se emiten las primeras orientaciones técnicas para conformar el comité de buenas prácticas laborales, el cual es informado a la red a través del ordinario N°0906 el 27 de abril 2018. Finalmente, vía resolución exenta N°3312 del 30 de abril 2018 el establecimiento conforma el Comité de Buenas Prácticas Laborales.

En el año 2020 y 2021, debido a las medidas tomadas por la pandemia de COVID-19 es que se inactivo el comité de buenas prácticas, sin embargo, durante estos años se trabajó en paralelo con estudiantes en práctica de la Unidad de Calidad de Vida,

 <p>Hospital Quilpué PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES</p>	CÓDIGO:	PR-RRHH-130
		VERSIÓN	01
		PÁGINA	6 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	19-08-2022
		VIGENCIA:	19-08-2027

temáticas relevantes para las BPL, tales como conciliación, trabajo, familia, persona; género y buen trato laboral.

Para el año 2022, se pretende reactivar el CBPL y trabajar los elementos contemplados en la planificación presupuesta para el presente año.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Conocer y resaltar la relevancia de las Buenas Prácticas Laborales dentro del Hospital de Quilpué por medio del presente procedimiento, con la finalidad de facilitar la información y la promoción de estrategias atingentes.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Proponer estrategias para trabajar tensiones relacionadas a la conciliación en la esfera personal, laboral y familiar de los trabajadores del Hospital de Quilpué.
- Reforzar y promover el buen trato laboral en el Hospital de Quilpué.
- Conocer, promover conceptos y aspectos claves referentes a la temática de género, haciendo énfasis en la Equidad de Género y reforzar procedimiento de acompañamiento en violencia de género hacia la mujer emitido desde el SSVQ.
- Conocer y promover las acciones referentes al Reconocimiento en el Hospital de Quilpué.
- Conocer el sentido de pertenencia de los funcionarios/as del establecimiento con Pueblos originarios
- Dar a conocer y promover conceptos y aspectos claves sobre interculturalidad.

4. ALCANCE.

El programa de *Buenas Prácticas Laborales en el Hospital de Quilpué* está dirigido a todos los funcionarios/as que cumplen funciones en el establecimiento, independiente de su calidad contractual.

5. MISIÓN – VISIÓN – VALORES INSTITUCIONALES.

Misión: Institución pública de alta complejidad, perteneciente a la provincia del MARGA-MARGA, la cual contribuye a la recuperación, rehabilitación y sustentabilidad de la salud, entregando una atención segura con un carácter asistencial docente, en el marco de un trabajo en red con funcionarios/as comprometidos/as con la satisfacción usuaria y que promueven la participación ciudadana.

Visión: La visión consiste en ser un establecimiento de salud resolutivo, confiable, reconocido por la comunidad por entregar una atención de excelencia, tanto en lo técnico como en lo humano.

 <p>Hospital Quilpué PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES</p>	CÓDIGO: PR-RRHH-130
		VERSIÓN 01
		PÁGINA 7 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN: 19-08-2022
		VIGENCIA: 19-08-2027

Valores Institucionales:

1. Transparencia
2. Responsabilidad
3. Compromiso.
4. Calidad
5. Respeto.

6. DEFINICIONES.

Ambientes Laborales: Las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan.

BPL: Buenas Prácticas Laborales.

Doble Presencia: Es el hecho de que recaigan sobre una misma persona, la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado.

Etnias: Conjunto de Personas que comparten una procedencia en común.

Género: El género como tal, es una construcción social de las diferencias sexuales. Es la valoración de las definiciones de lo femenino y lo masculino en la vida social, asociada generalmente a las mujeres y a los hombres respectivamente, además de las expectativas asociadas a cada sexo. También refiere a los roles y responsabilidades asignados por la sociedad y la cultura.

Igualdad de Género: Situación en que todos los seres humanos son libres de desarrollar sus capacidades personales y de tomar decisiones sin las limitaciones impuestas por los estrictos roles tradicionales, y en la que se tienen en cuenta, valoran y potencian por igual las distintas conductas, aspiraciones y necesidades de hombres y mujeres. La igualdad formal (o ante la ley) no es sino una primera etapa hacia la igualdad real (que contempla tratar de forma desigual a quienes son desiguales).

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

Pueblos Originarios: Denominación colectiva aplicada a las comunidades originarias de América, la cual corresponde a los grupos de humanos descendientes de culturas precolombinas que han mantenido sus características y sociales.

SSVQ: Servicio Salud Viña del Mar Quillota.

	 Hospital Acreditado en Calidad <hr style="border: 1px solid red; width: 100px; margin: 0 auto;"/>	CÓDIGO:	PR-RRHH-130
		VERSIÓN	01
		PÁGINA	8 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	19-08-2022
		VIGENCIA:	19-08-2027
PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES			

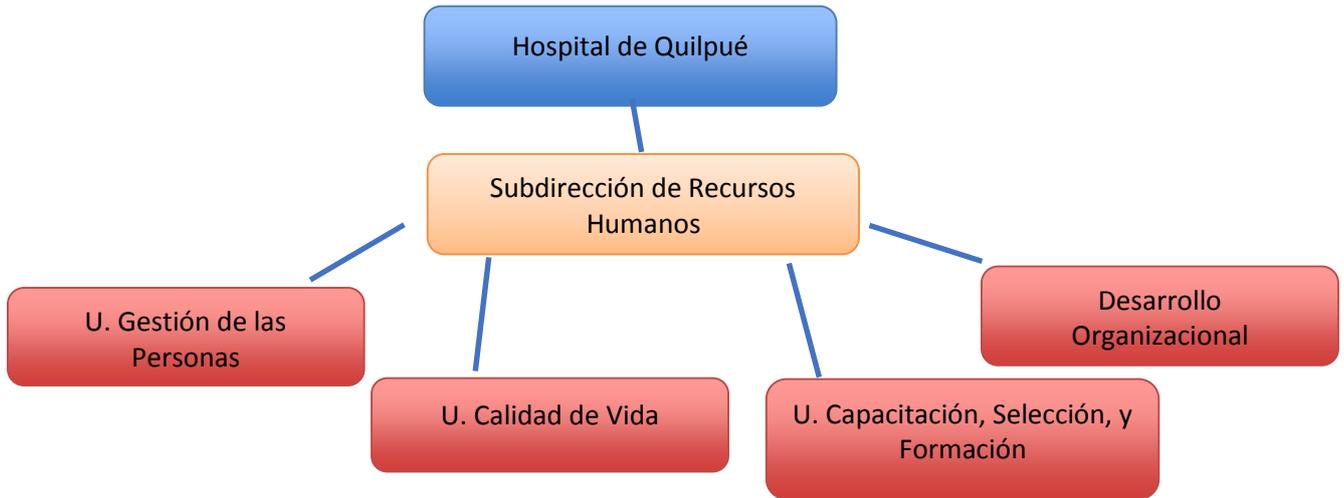
Tensiones Conciliatorias: Dificultades identificadas en una persona, la cual no le permite transitar entre los espacios privados y tareas del trabajo. Dentro de las tensiones más comunes están: cuidado de personas adultas enfermas; cuidado de hijos; jornadas de trabajos extenuantes que no dan tiempo a la vida familiar y personal.

7. RESPONSABILIDADES

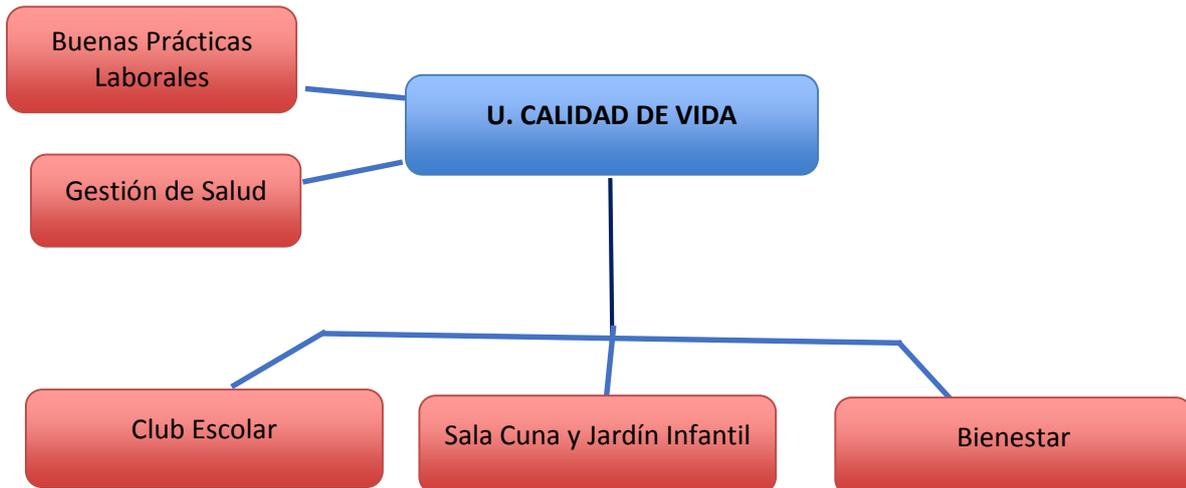
- Unidad Calidad de Vida, será la encargada de confeccionar y colocar en marcha el Programa de Buenas Prácticas Laborales, con una supervisión constante al procedimiento.
- La Subdirección de Recursos Humanos estará a cargo de velar por el cumplimiento del procedimiento.
- Psicólogo Buenas Prácticas Laborales, encargado de la planificación, ejecución y evaluación del programa de Buenas Prácticas Laborales.
- Comité de Buenas Prácticas Laborales, encargado del apoyo, difundir y gestionar el Plan de actividades.

8. ORGANIGRAMAS

8.1 ORGANIGRAMA DE LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA



8.2 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE CALIDAD DE VIDA



 <p>Hospital Quilpué PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES</p>	CÓDIGO:	PR-RRHH-130
		VERSIÓN	01
		PÁGINA	10 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	19-08-2022
		VIGENCIA:	19-08-2027

9. DESARROLLO DEL PROGRAMA

Desde la perspectiva de la OIT, “una buena práctica en materia de relaciones laborales es entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que, en el marco de respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, puede ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las organizaciones.

Trabajar las BPL, ayuda a promover el desarrollo integral de los/as trabajadores/as y el de la organización, así como también la generación de un ambiente laboral propicio para la calidad de Vida de los/as funcionarios/as y la calidad de las relaciones que se dan en el espacio laboral.

El Hospital de Quilpué pretende trabajar la temática de BPL, desarrollando estrategias y actividades para los distintos ejes contemplados:

- Equidad de Género
- Trato Laboral
- Interculturalidad
- Reconocimiento
- Conciliación trabajo-familia-persona.

9.1. Ejes Centrales

Eje	Definición del eje
<p>Equidad de Género</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concepto que se refiere al principio conforme al cual hombres y mujeres acceden con justicia a los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados. ➤ El término equidad alude a una cuestión de justicia: es la distribución justa de los recursos y del poder social, se refiere a la justicia en el tratamiento de hombres y mujeres, considerando las desventajas históricas que ha tenido para las mujeres la división sexual del trabajo y el ordenamiento social de género. ➤ La mayor fuerza laboral del establecimiento es del género femenino, lo cual permite evidenciar la importancia de reforzar y visibilizar conceptos claves referentes a la temática en cuestión, para así poder trabajar una temática atingente y relevante, la cual es necesaria para favorecer el equilibrio laboral en el establecimiento. ➤ Se trabaja mediante los lineamientos emanados por el SSVQ, mediante documentos como el protocolo de acompañamiento a víctimas de violencia de género hacia la mujer. Sumado a esto, es que el establecimiento busca trabajar en BPL con un foco en equidad de género, mediante la promoción de material y actividades en la materia.
<p>Buen Trato Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Ministerio de Salud, lo define como una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral, independiente del rol que cumple cada quién en la organización. ➤ Es importante trabajar el Buen Trato, para cuidar las relaciones interpersonales dentro de los lugares de trabajo, así como propiciar un ambiente de trabajo más distendido, colaborativo y resolutivo ante la aparición de conflictos. ➤ Para trabajar el Buen Trato, se toman en consideración las orientaciones emanadas por el servicio civil, como el “instructivo presidencial de buenas prácticas laborales (2015) o las orientaciones en ambientes laborales y calidad de vida laboral (2018). Así como también actividades pensadas en el plano local como, la actualización de la política de buen trato y promoción de prácticas y elementos los cuales ayuden a cumplir el objetivo de disminuir las brechas que genera la temática.

<p>Interculturalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se refiere a las relaciones de intercambio y comunicación igualitarias entre grupos culturales que tienen distintos criterios en cuanto a la etnia, religión, lengua, nacionalidad, entre otros. Además, se refiere a los procesos de interrelación de saberes, códigos, patrones y valores entre diferentes grupos culturales, entendiendo que existe igualdad entre todos/as los/as sujetos, sin importar la posición que ocupen en el sistema. ➤ Es importante trabajar en el desarrollo de procesos en los cuales se visibilice la variedad de culturas, etnias, distintos sentidos de pertenencias por diversas razones históricas, sociopolíticas, etc. Las cuales apuntan a la igualdad y a la no discriminación de los/as funcionarios/as en el Hospital de Quilpué. ➤ El proceso en el cual se busca incluir la interculturalidad se da enmarcado en un trabajo que pretende ser colaborativo con la Unidad de Participación, en donde se propondrán diversas acciones y tareas las cuales motiven iniciativas tendientes a incluir la identidad étnica y cultural de los/as funcionarios/as.
<p>Conciliación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso en el cual se busca compatibilizar la vida personal de los/as funcionarios/as, tomando en cuenta sus necesidades y responsabilidades en sus hogares, con las funciones que desempeñan en sus lugares de trabajo. Implica la conciliación de tiempos, laborales, cuidado del hogar y cuidado personal. ➤ La doble presencia, gestión de tiempo, etc. Son elementos importantes que a gran parte de la población trabajadora le afecta. Es por eso que el establecimiento busca trabajar en la identificación de tensiones conciliatorias, para así poder instaurar acciones las cuales permitan establecer un equilibrio en la vida personal y laboral de los/as funcionarios/as. ➤ Se pretende realizar acciones las cuales estén directamente relacionadas con la identificación de tensiones conciliatorias. Las planificaciones y acciones dirigidas estarán pensadas en la sensibilización con respecto a la temática y a la implementación de estrategias que apoyen a los/as funcionarios/as a trabajar elementos centrales como la gestión de tiempo o la doble presencia.

 <p>Hospital Quilpué PROVINCIAL MARGU MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES</p>	CÓDIGO: PR-RRHH-130
		VERSIÓN 01
		PÁGINA 13 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN: 19-08-2022
		VIGENCIA: 19-08-2027

Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El reconocimiento es entendido como la gratitud que expresa una organización a sus funcionarios/as por la labor realizada. ➤ El reconocimiento laboral, es un elemento central dentro de cualquier organización debido a la motivación que genera en los/as funcionarios/as, en el ambiente laboral, y por lo tanto en el clima que se genera dentro del establecimiento. En este sentido el Hospital de Quilpué pretende seguir la línea de trabajo la cual propicia el reconocimiento, además de trabajar en nuevas formas para que los/as funcionarios/as se sientan valorados/as por sus labores dentro del establecimiento. ➤ Para llevar a cabo este cometido, se pretende reforzar buenas prácticas que llevan años en el hospital, como el reconocimiento por años de servicio, saludos por día del estamento, etc. Sumado a esto se diseñarán acciones las cuales respondan a las necesidades de los funcionarios/as relacionadas a la temática en cuestión.
-----------------------	---

10. REFERENCIAS.

- Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (2017) SERNAMEG.
- Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas del Estado (2015) Servicio Civil.
- Orientaciones en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral (2018) Servicio Civil.
- Orientaciones técnicas de pertenencia cultural en los sistemas de información en salud”, emanado por MINSAL (2018).
- Orientaciones para la introducción de Equidad de Género en HQPE (2018) Unidad de Calidad de Vida, Hospital de Quilpué.
- Política de Gestión y Desarrollo de Personas (2018) Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

11. DISTRIBUCIÓN

Disponible en ACCESO A SISTEMAS del Hospital de Quilpué, en el módulo de “Calidad y Seguridad del Paciente”, en el sector de “Protocolos Institucionales No Acreditación”, link

<http://10.5.170.57/iniciosistemas/doc/CAL/ProtocolosInstitucionales/>