



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS  
LABORALES  
SERVICIO SALUD IQUIQUE  
IQUIQUE**

**2017**

<b>Elaborado Por:</b> <b>Ps. Franco Petrillo Nara</b> <b>Ps. Ariel Mejías Hernández</b>	<b>Revisado Por:</b> <b>Vanessa Sepúlveda</b> <b>Muñoz</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Directora María Paula</b> <b>Vera Zamora</b>
<b>Fecha: 21/11/2017</b>	<b>Fecha: 21/11/2017</b>	<b>Fecha: 21/11/2017</b>



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

**Código: CVL 2017**

**Edición: Primera**

**Fecha: 21/12/2017**

**Página: 2 de 11**

**Vigencia: 5 años**

**INDICE**

Introducción.....	3
Respeto.....	4
Liderazgo Positivo.....	5
Trabajo en equipo.....	6
Ambientes Laborales Saludables.....	7
Condiciones Laborales Saludables.....	8
Derechos Laborales.....	9
Motivación.....	10
Difusión Oportuna.....	11



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

**Código: CVL 2017**

**Edición: Primera**

**Fecha: 21/12/2017**

**Página: 3 de 11**

**Vigencia: 5 años**

## **INTRODUCCIÓN**

Este manual pretende apoyar la gestión del departamento de Calidad de Vida Laboral, en pro de la generación de un lugar de trabajo digno y satisfactorio a nivel personal y colectivo para los funcionarios del Servicio de Salud Iquique. Fue elaborado como una guía de conductas y sugerencias de buenas prácticas, que permiten llevar a la práctica las políticas de buen trato Laboral, poniendo énfasis en que todos somos responsables de construir una cultura basada en el respeto, que permita generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de la función pública y así, favorecer el normal desarrollo de las potencialidades de todos quienes trabajan en la Institución.

El presente Manual de Convivencia y Buenas Prácticas Laborales, orienta sobre el significado en que se basa, cada una de la Políticas de buen Trato Laboral. Ejemplificando las conductas y actitudes esperadas por todos funcionarios/as en cada ámbito, así como la entrega de sugerencias e ideas que podría ser implementadas en los lugares de trabajo en pos de la generación de una cultura de Buen Trato Laboral.



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 4 de 11

Vigencia: 5 años

## ¿QUÉ ES EL BUEN TRATO LABORAL?

*El buen trato laboral es el establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales donde predomina la consideración, la empatía y la capacidad de para ponerse en el lugar de otro y resonar afectivamente con ella.*

### POLÍTICAS DE BUEN TRATO LABORAL SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

*El Servicio de Salud Iquique se compromete a:*

- 1. Promover relaciones laborales basadas en el **Respeto** por su condición de ser humano, a través de un trato amable, digno y no discriminatorio para cada persona, independiente de su estamento, calidad jurídica y jerarquía.*
- 2. Procurar el ejercicio de un **Liderazgo Positivo**, efectivo ante los conflictos y mediador, incentivando la comunicación asertiva y afectiva con los demás.*
- 3. Potenciar el **Trabajo en Equipo**, valorando las experiencias, diferencias individuales, culturales y de género, por medio de acciones integradoras y procesos participativos estableciendo así relaciones interpersonales horizontales e igualitarias.*



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 5 de 11

Vigencia: 5 años

4. Fortalecer el desarrollo de Ambientes Laborales Saludables, sensibilizando e incorporando acciones y procedimientos formalizados para tratar en forma oportuna y adecuada situaciones de maltrato, discriminación y acoso laboral y/o sexual.
5. Velar por las Condiciones Laborales Saludables, preocupándose por generar escenarios que propicien el bienestar físico y psicosocial de las personas. Así como también aportar a mejorar las condiciones de vida de su grupo familiar.
6. Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Derechos Laborales individuales y colectivos, a través del cumplimiento de las normas de protección para quienes poseen responsabilidades parentales y/o familiares.
7. Incentivar la Motivación de su personal, a través del reconocimiento social por los logros y aportes realizados, ya sea de manera individual o colectiva. Como también, a través de la generación de espacios que promuevan actividades sociales, culturales y deportivas para las personas.
8. Garantizar la Difusión Oportuna de información a todos los que componen la organización, a través de canales de comunicación formales, efectivos y transparentes, que generen confianza y credibilidad en las personas.



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 6 de 11

Vigencia: 5 años

## RESPECTO

*Significa valorar a los demás, con una actitud de reconocimiento hacia lo que representa, considerando su dignidad como persona, manteniendo un trato amable y cortés. Aceptar las limitaciones ajenas y reconocer las virtudes de los demás, impidiendo que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios.*

### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Solicitar en forma clara y respetuosa las tareas de tus colaboradores y/o subordinados.
- ☺ Ser cordial y tolerante al tratar con otros. Realizar peticiones con amabilidad, usar el “por favor” y dar “las gracias”.
- ☺ Saludar y despedirse de sus compañeros de trabajo.
- ☺ No utilizar sobrenombres ni burlas aludiendo a la forma de ser o pensar, respetando la individualidad y vida privada del resto.
- ☺ No hacer comentarios de la vida personal de otros, ser reservado y prudente. Mucho menos en ausencia de éstos.
- ☺ Mantener el orden y limpieza de los espacios de trabajo compartido (baños, comedores, oficinas). Así como evitar ruidos que perjudiquen la concentración de otros.



### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Pegar afiches, imágenes y frases alegres que fomenten el Respeto en tu Unidad de Trabajo.*
- *Reconocer una vez al mes al funcionario/a que represente mejor esta característica, con una publicación de su foto en un lugar visible y una anotación de mérito, en pos de mejorar el trabajo en equipo o la calidad de la atención.*



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 7 de 11

Vigencia: 5 años

### LIDERAZGO POSITIVO

*Implica ser capaz de inspirar y movilizar a otros, apoyando la resolución de los problemas y motivar a los demás a hacerlo. Tener una actitud optimista y de buena disposición para ayudar a crecer a la institución y a quienes la componen, en pro de la mejora continua. El liderazgo positivo se orienta al servicio basado en la experiencia adquirida.*

#### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Ser abierto a las opiniones de otros, escuchar sus ideas y valorarlas.
- ☺ Fomentar la participación en las reuniones, donde todos se sientan cómodos de realizar su aporte.
- ☺ Priorizar el dialogo como una forma de construir acuerdos.
- ☺ Propiciar espacios de generación de ideas.
- ☺ Compartir nuestros conocimientos con los demás estar dispuesto a enseñar y aprender de otros.
- ☺ Evitar juicios de valor, sin antes investigar y corroborar los datos.
- ☺ Dar un buen ejemplo siendo coherente en nuestro actuar y asumiendo las consecuencias del mismo.



#### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Realizar reuniones periódicas de retroalimentación tanto a nivel técnico como personal, donde se manifiesten las inquietudes y expectativas del otro.*
- *Ser equitativo en la asignación de subrogancias para dar posibilidades de aprendizaje a todos.*
- *Felicitar y destacar el buen desempeño en PÚBLICO y corregir en PRIVADO.*



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 8 de 11

Vigencia: 5 años

### TRABAJO EN EQUIPO

*Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas, es decir que, las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Basándose en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso. Es el medio por el cual, personas comunes pueden obtener resultados extraordinarios.*

#### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Promover la comunicación como una forma de aunar acuerdos y llegar al consenso.
- ☺ Trabajar en conjunto valorando las fortalezas del otro y apoyando sus debilidades, para así fomentar relaciones armónicas y productivas.
- ☺ Ser solidarios con sus compañeros, apoyarlo en sus tareas aunque no guarden relación con las propias.
- ☺ Entender que las diferencias de opinión enriquecen y abren nuevas posibilidades.
- ☺ Prestar atención, cuando hables con otros mirándolo a los ojos y mostrando interés. Respetar los turnos de opinión, sin interrupciones.



#### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Fomentar la rotación dentro los equipos, para conocer las labores de otros y apoyarlo cuando lo requiera. Dando sentido y valor al trabajo de los demás.*
- *Desarrollar instancias de cuidado de equipo como almuerzos o desayunos, u otras actividades que propicien la cohesión del grupo.*
- *Compartir nuestros conocimientos como la mejor manera de aprender y crecer dentro de la organización.*



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 9 de 11

Vigencia: 5 años

## AMBIENTES LABORALES SALUDABLES

*Un entorno de trabajo saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar, erradicando prácticas de maltrato y acoso laboral y/o sexual, por medio de la información y sensibilización.*

### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Ser tolerantes y conciliador ante los conflictos.
- ☺ Cumplir las normas como medio para una convivencia armónica y positiva para todos.
- ☺ No generar comentarios o rumores que causen división en el trabajo.
- ☺ Respetar la diversidad religiosa, sexual, étnica, política y social de las personas.
- ☺ Resolver las inquietudes o reclamos con la persona involucrada y por medio de los canales adecuados.
- ☺ Evitar la crítica destructiva, utilice el tacto, tino y criterio en su interacción con los demás.
- ☺ Denunciar situaciones de maltrato laboral, acoso laboral o Sexual y discriminación.



### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Difundir y participar en las campañas de Buen Trato Laboral o cualquier otra actividad que promueva el Ambiente Laboral Positivo de su establecimiento.*
- *Solicitar y participar en charlas sobre temáticas como; el manejo de conflictos, comunicación, relaciones interpersonales, Prevención del Acoso Laboral o Sexual, etc.*
- *Reconocer y valorar a los funcionarios con Buen Trato Laboral, a través de anotaciones de mérito por fortalecer el trabajo en equipo.*



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 10 de 11

Vigencia: 5 años

### CONDICIONES LABORALES

*Las Condiciones Laborales deben propender al bienestar físico y psicosocial de las personas, de modo que los funcionarios/as se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación.*

#### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Solicitar la protección física adecuada para realizar sus tareas.
- ☺ Velar por la salud propia y la de sus compañeros/as incentivando la prevención de enfermedades y concurriendo a la Unidad salud del trabajador a realizarse EMP y otros.
- ☺ Vigilar que los espacios físicos, equipos e insumos, sean los idóneos para realizar nuestras funciones de manera efectiva.
- ☺ Mantener su lugar de trabajo ordenado y limpio.



#### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Organizar de manera autodidacta pausas saludables en su lugar de trabajo.*
- *Generar y/o participar de los Proyectos de mejoramiento de Entorno Laboral (PMEL) o Proyectos de Innovación (INNOVA) para el beneficio de su unidad/departamento.*
- *Promover y participar en las Ferias de la Salud organizadas en la Unidad de Salud del Trabajador. Inclusive proponer ideas nuevas para ser incluidas.*



# MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 11 de 11

Vigencia: 5 años

## DERECHOS LABORALES

*Se orienta a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Derechos Laborales individuales y colectivos, a través del cumplimiento de las normas de protección para quienes poseen responsabilidades parentales y/o familiares.*

### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Facilitar y permitir a los funcionarios el acceso al perfeccionamiento y actividades de capacitación.
- ☺ Conocer con claridad cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad, según su perfil de cargo.
- ☺ Otorgar y/o utilizar los permisos administrativos dentro del año.
- ☺ Utilizar el permiso postnatal extendido y permiso postnatal parental, según corresponda.
- ☺ Autorizar devolución del tiempo cuando se hayan realizado horas extraordinarias no pagadas.
- ☺ Hacer uso del permiso de alimentación para los hijos/as.
- ☺ Respetar el protocolo de conciliación de vida familiar, personal y laboral de la Red del SSI.



### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Solicitar o participar de las charlas que realiza la unidad de Apoyo social en colaboración con el Jardín Infantil, sobre el acceso a beneficios legales y voluntarios.*
- *Participar en actividades Familiares programadas por el Dpto. de Calidad de vida y bienestar para la conciliación de la vida Familiar y Laboral.*
- *Promover o Incentivar actividades de Integración familiar dentro de su Unidad de Trabajo/Departamento/Subdirección.*



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 12 de 11

Vigencia: 5 años

## MOTIVACIÓN

*Se refiere a los estímulos que recibe la persona y que lo guían a desempeñarse de mejor manera en su trabajo. A través del reconocimiento y la retroalimentación, de tal forma que favorezca tanto los intereses del Servicio como los suyos propios.*

### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Fomentar y participar en actividades organizadas por el Servicio para su beneficio personal y familiar.
- ☺ Valorar el buen trabajo y promover el reconocimiento de logros públicamente, de manera sincera y oportuna.
- ☺ Tener una buena disposición, positivismo y entusiasmo.
- ☺ Fomentar desde el quehacer cotidiano, acciones que permitan hacer el trabajo de manera agradable y satisfactoria para nuestro desarrollo personal y profesional.



### Sugerencias de Buenas Prácticas Laborales ...

- *Incorporar a las reuniones mensuales de equipo, el reconocimiento público del compañerismo y la solidaridad de uno o varios funcionarios.*
- *Convertir el lugar de trabajo en un lugar agradable. Puedes incluir algún detalle más personal como fotografías o frases motivacionales que recuerden dónde quieres llegar.*
- *Solicitar anotaciones de mérito para reconocer; una labor eficiente, una iniciativa de mejora, la promoción del buen trato, la integración del equipo, etc.*



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y  
BUENAS PRACTICAS LABORALES**  
Servicio Salud Iquique

Código: CVL 2017

Edición: Primera

Fecha: 21/12/2017

Página: 13 de 11

Vigencia: 5 años

## DIFUSIÓN OPORTUNA

*Esta implica que las políticas, lineamientos y directrices del Servicio de Salud son comunicados a todos los estamentos de acuerdo a la pertinencia de su cargo y su responsabilidad oportuna y efectivamente, a través de canales de la estructura jerárquica formal, de manera transparente.*

### CONDUCTAS ESPERADAS

- ☺ Informar oportuna y claramente los mensajes que la institución emite.
- ☺ Manejar de forma responsable y confidencial la información de la institución.
- ☺ Validar solo fuentes formales de información y consultar ante la duda.
- ☺ Generar actas de reuniones y difundir los acuerdos entre los involucrados.
- ☺ Utilizar correos masivos para informar sobre eventos y decisiones.
- ☺ Leer página web y paneles para tomar conocimiento sobre información relevante.



### Buenas Práctica Laboral

- *Instaurar un boletín informativo institucional y/o por establecimiento que dé cuenta de los hitos realizados, como de las actividades programadas.*
- *Utilizar paneles informativos y páginas web para difundir información relevante para los funcionarios.*