



IQUIQUE, 27 ENE 2025

VISTOS: Lo dispuesto Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado, sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 y Leyes N° 18.933 y N° 18.469; Decreto con Fuerza de Ley N° 1 – 19.653, de 2000, del Ministerio General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado; Decreto con Fuerza de Ley N° 29, del 2004 del Ministerio de Hacienda que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; Ley N° 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Decreto N° 140/04, Ministerio de Salud que contiene el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto N° 38/05 del Ministerio de Salud, que Establece el Reglamento Orgánico de los establecimientos de Salud de menor complejidad y de los establecimientos de autogestión en Red; Instructivo Presidencial N° 001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, del año 2015; Resoluciones N° 18/2017 y N° 06/2019 ambas de la Contraloría General de la República; Resolución Exenta N° 952, de fecha 28 de junio de 2016, del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames; Resolución Exenta N° 4870, de fecha 13 noviembre de 2024 del Servicio de Salud de Tarapacá. Dicto lo siguiente;

CONSIDERANDO:

Que, el Instructivo Presidencial N° 001 de fecha 26/01/2015, compromete a los servicios públicos a avanzar decididamente en la generación de mejores políticas y prácticas de gestión de personas, con el propósito de generar un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública y, a la satisfacción de la ciudadanía;

Que, en los Servicios de Salud y sus organismos dependientes, se debe dar igualdad de oportunidades, participación y dialogo con sus funcionarios/as y de sus Asociaciones representativas;

Que, en el Título VII "Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral", Artículo 39° al 47°, Resolución afecta N° 1, del 11 de mayo de 2017, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, Letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N° 19.882. En ese contexto, las normas impartidas relativas al cumplimiento de estándares en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, tiene por finalidad "Potenciar a los servicios públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad, cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía".

Que, las Orientaciones del Servicio Civil en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral del año 2018 indican que los Servicios Públicos deberán realizar evaluaciones regulares del estado de los ambientes laborales, mediante instrumentos que, de acuerdo a la normativa vigente y las necesidades específicas, permitan tener evidencia para generar acciones de promoción, resguardo y mejoramiento de las condiciones y ambientes de trabajo para los funcionarios.

Que, en el documento Clima Laboral: Orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los servicios públicos del mes de Diciembre del año 2009 se indica que el Clima Laboral ha venido surgiendo como un ámbito en la gestión de personas en los servicios públicos, y también, "tema" de consulta y demanda de asesoría hacia la DNSC lo que se ha expresado, especialmente, en el marco de los instrumentos de seguimiento al Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL).

Que, el Hospital "Dr. Ernesto Torres Galdames" de Iquique es un organismo público funcionalmente desconcentrado, correspondiendo en su especie a un establecimiento de Salud Auto gestionado en la Red Pública del Servicio de Salud de Iquique, el que, a su vez, es un organismo desconcentrado de la Administración. Este último además cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, siendo este Hospital, por su parte, un establecimiento de salud de mayor complejidad.

Que, mediante Resolución Exenta N° 952, de fecha 28 de junio de 2016, del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames se constituye el Comité de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) del establecimiento, el cual tiene dentro de sus funciones implementar las directrices del servicio civil y del código de buenas prácticas laborales, como también fomentar y favorecer el desarrollo de políticas que garanticen la igualdad de oportunidades y el buen trato, precaviendo y erradicando todo tipo de discriminaciones.

RESUELVO:

1° APRUEBESE, a contar de la fecha de la total tramitación de la presente resolución, el nuevo **"Manual de Buenas Prácticas Laborales y Buen Trato"** Vol. 1 del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, que se transcribe a continuación:

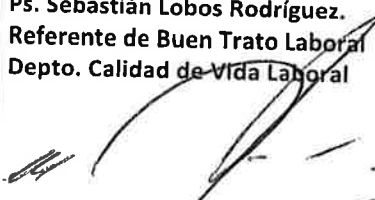
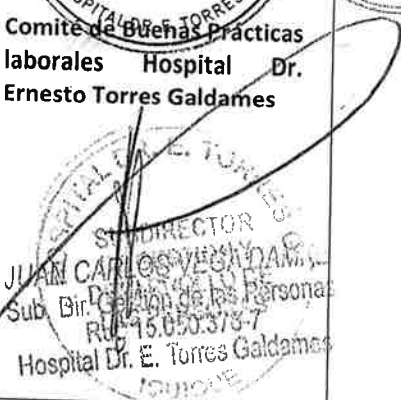
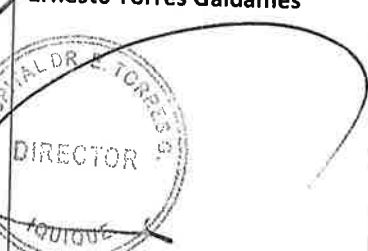


MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES y BUEN TRATO.

HOSPITAL DR. ERNESTO
TORRES GALDAMES

IQUIQUE



Elaborado Por: Ps. Sebastián Lobos Rodríguez. Referente de Buen Trato Laboral Depto. Calidad de Vida Laboral	Revisado Por: Ps. Franco Petrillo Nara Jefe Depto. Calidad de Vida Laboral	Aprobado por: Dr. Aldo Cañete Soto Director (S) Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames
 	  Comité de Buenas Prácticas laborales Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames  	
ENERO 2025		



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS
PRACTICAS LABORALES**

Hospital Dr. Ernesto
Torres Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Prlmera

Fecha: 24/01/2025

Página: 2 de 27

Vigencia: 4 años

INDICE

Introducción	3
Políticas de buen trato laboral.....	4
Alcance	6
Obligaciones (Art 61. Estatuto Administrativo).....	7
Prohibiciones (Art 84° Estatuto Administrativo).....	8
Valores Institucionales	10
Decálogo del buen trato.....	12
Respeto.....	13
Liderazgo Positivo.....	15
Trabajo en equipo	17
Ambientes Laborales Saludables.....	19
Condiciones Laborales Saludables	22
Derechos Laborales	23
Motivación.....	24
Difusión Oportuna	26



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS
PRACTICAS LABORALES**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 3 de 27

Vigencia: 4 años

INTRODUCCION

Este manual tiene como propósito orientar la correcta aplicación de las normativas vigentes que regulan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 20.607 (Acoso Laboral), Ley 20.609 (Discriminación), Ley 20.005 (Acoso Sexual), así como en los artículos 61° y 64° de Obligaciones Funcionarias, el artículo 84° de Prohibiciones Funcionarias, y las políticas de Buen Trato Laboral emanadas del Instructivo Presidencial N°1 de Buenas Prácticas Laborales del año 2015. Este manual se actualiza con las normativas de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Ley 21.643 (Ley Karin), que establece nuevas obligaciones y criterios de protección para las víctimas de acoso y discriminación en el trabajo, fortaleciendo los derechos de los trabajadores y asegurando un entorno laboral respetuoso y libre de violencia.

El documento tiene como objetivo apoyar la conducta funcionaria en la promoción de un ambiente laboral saludable, que fomente prácticas de buen trato y que esté respaldado por el Comité de Convivencia y Buenas Prácticas Laborales del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames, así como por Las/los Embajadores/as del Buen Trato Laboral y las jefaturas y supervisores de la institución. Estos actores desempeñan un rol crucial en la implementación de las políticas de buen trato y en la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto y la dignidad.

Este manual fue elaborado como una guía de conductas y estrategias de convivencia y buenas prácticas laborales, promoviendo la corresponsabilidad de todos los integrantes de la institución en la creación de un entorno laboral respetuoso y seguro. El enfoque está en la construcción de una cultura que favorezca el respeto mutuo y la integridad, generando así las condiciones adecuadas para el desarrollo pleno de las potencialidades de todos los funcionarios y funcionarias, y garantizando un normal ejercicio de la función pública en beneficio de nuestra comunidad hospitalaria.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 4 de 27
		Vigencia: 4 años

POLÍTICAS DE BUEN TRATO LABORAL

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 en el contexto jerárquico de la institución.
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**

Hospital Dr. Ernesto Torres
Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 6 de 27

Vigencia: 4 años

ALCANCE

El presente Manual se aplicará a todo funcionario y funcionaria del hospital Dr. Ernesto Torres Galdames, independientemente de su calidad jurídica (Ley N° 18.834, 15.076 y 19.664), incluyendo a quienes se encuentren a Honorarios a Suma Alzada y Honorarios por Compra de Servicios. Su finalidad es encuadrar la conducta funcionaria en el cumplimiento del Estatuto Administrativo, el Decálogo de Buen Trato y los valores institucionales, así como prevenir factores de riesgo psicosocial que puedan derivar en enfermedades profesionales, tales como liderazgo disfuncional, hostilidad de pares o jefaturas y exigencia emocional. Además, este Manual sirve como guía del comportamiento en los espacios socio-laborales, buscando evitar conductas incívicas o mala prácticas laborales que puedan constituir acoso laboral, acoso sexual o discriminación, así promoviendo buenas prácticas laborales en el ejercicio de las funciones.

Las malas prácticas reflejan como la transgresión de los artículos 62, 64 y 86 del Estatuto Administrativo, así como el incumplimiento del Decálogo de Buen Trato y de los valores institucionales. Estas transgresiones son conductas no alineadas con la misión, visión y las expectativas del comportamiento esperado de un funcionario del Hospital, ya que se espera que este actúe en relación con la servicialidad del cargo, la eficiencia y la probidad, este último es un principio de carácter constitucional, contenido en el artículo 8° inciso 1° de nuestra Constitución Política y regulado especialmente en el Título III de la Ley 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, a partir de su artículo 52 en adelante. Las acciones o conductas ejercidas por integrantes de la comunidad que no cumplan con lo establecido en este Manual deberán ser corregidas de acuerdo a su intención y efecto sobre las relaciones socio-laborales y la probidad administrativa, en el caso contrario de que el comportamiento evidencie buenas prácticas laborales y una sana convivencia en el quehacer diario, esto se debe ver reflejado en sus calificaciones o con anotación meritoria asociada a un comportamiento extraordinario.

Los funcionarios públicos son responsables tanto de sus acciones incorrectas como de sus omisiones, es decir, aquello que no hicieron y que generó consecuencias en la administración. No obstante, el grado de responsabilidad varía según la gravedad de la falta y las consecuencias que esta provoque, lo cual se debe evaluar considerando la motivación del funcionario que cometió la falta. Si se determina que la acción u omisión no se debió a negligencia sino a un mal desempeño, la consecuencia podría ser una rebaja en las calificaciones anuales o un llamado de atención, hasta una anotación de demérito, para corregir la conducta. En cambio, si se concluye que la falta podría ser culposa (con intención), se debe iniciar una investigación sumaria o un sumario administrativo, cuyo resultado podría llevar a la aplicación de una medida disciplinaria, que podría incluir incluso la destitución del cargo.



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS
PRACTICAS LABORALES**

Hospital Dr. Ernesto Torres
Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 7 de 27

Vigencia: 4 años

OBLIGACIONES FUNCIONARIAS (ART 61. ESTATUTO ADMINISTRATIVO)

- A. Desempeñar personalmente las funciones del cargo en forma regular y continua, sin perjuicio de las normas sobre delegación;
- B. Orientar el desarrollo de sus funciones al cumplimiento de los objetivos de la institución y a la mejor prestación de los servicios que a ésta correspondan;
- C. Realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución;
- D. Cumplir la jornada de trabajo y realizar los trabajos extraordinarios que ordene el superior jerárquico;
- E. Cumplir las destinaciones y las comisiones de servicio que disponga la autoridad competente;
- F. Obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico;
- G. Observar estrictamente el principio de probidad administrativa, que implica una conducta funcionaria moralmente intachable y una entrega honesta y leal al desempeño de su cargo, con preeminencia del interés público sobre el privado;
- H. Guardar secreto en los asuntos que revistan el carácter de reservados en virtud de la ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales;
- I. Observar una vida social acorde con la dignidad del cargo;
- J. Proporcionar con fidelidad y precisión los datos que la institución le requiera relativos a situaciones personales o de familia, cuando ello sea de interés para la Administración, debiendo ésta guardar debida reserva de los mismos;
- K. Denunciar, con la debida prontitud, ante el Ministerio Público, las policías, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones, y que revistan caracteres de delito.
- L. Denunciar, con la debida prontitud, ante la autoridad competente los hechos de que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones y que revistan el carácter de faltas administrativas o infracciones disciplinarias, especialmente aquellas que contravengan el principio de probidad administrativa.
- M. Rendir fianza cuando en razón de su cargo tenga la administración y custodia de fondos o bienes, de conformidad con la Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República, y
- N. Justificarse ante el superior jerárquico de los cargos que se le formulen con publicidad, dentro del plazo que éste le fije, atendidas las circunstancias del caso.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 8 de 27
		Vigencia: 4 años

**EL FUNCIONARIO ESTARÁ AFECTO A LAS SIGUIENTES PROHIBICIONES
(ART 84° ESTATUTO ADMINISTRATIVO)**

- A. Ejercer facultades, atribuciones o representación de las que no esté legalmente investido, o no le hayan sido delegadas;
- B. Intervenir, en razón de sus funciones, en asuntos en que tengan interés él, su cónyuge, sus parientes consanguíneos hasta el tercer grado inclusive o por afinidad hasta el segundo grado, y las personas ligadas a él por adopción;
- C. Actuar en juicio ejerciendo acciones civiles en contra de los intereses del Estado o de las instituciones que de él formen parte, salvo que se trate de un derecho que ataña directamente al funcionario, a su cónyuge o a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o por afinidad hasta el segundo grado y las personas ligadas a él por adopción;
- D. Intervenir ante los tribunales de justicia como parte, testigo o perito, respecto de hechos de que hubiere tomado conocimiento en el ejercicio de sus funciones, o declarar en juicio en que tenga interés el Estado o sus organismos, sin previa comunicación a su superior jerárquico;
- E. Someter a tramitación innecesaria o dilación los asuntos entregados a su conocimiento o resolución, o exigir para estos efectos documentos o requisitos no establecidos en las disposiciones vigentes;
- F. Solicitar, hacerse prometer o aceptar donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza para sí o para terceros;
- G. Ejecutar actividades, ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal, material o información reservada o confidencial del organismo para fines ajenos a los institucionales;
- H. Realizar cualquier actividad política dentro de la Administración del Estado o usar su autoridad, cargo o bienes de la institución para fines ajenos a sus funciones;
- I. Organizar o pertenecer a sindicatos en el ámbito de la Administración del Estado; dirigir, promover o participar en huelgas, interrupción o paralización de actividades, totales o parciales, en la retención indebida de personas o bienes, y en otros actos que perturben el normal funcionamiento de los órganos de la Administración del Estado;
- J. Atentar contra los bienes de la institución, cometer actos que produzcan la destrucción de materiales, instrumentos o productos de trabajo o disminuyan su valor o causen su deterioro;
- K. Incitar a destruir, inutilizar o interrumpir instalaciones públicas o privadas, o participar en hechos que las dañen;
- L. Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación



arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y

- M. Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 10 de 27
		Vigencia: 4 años

VALORES INSTITUCIONALES

1. **RESPETO:** Comprendemos y aceptamos la condición inherente a las personas como seres humanos con diferencias, derechos y deberes.
2. **TOLERANCIA:** Actuamos en forma pacífica frente a opiniones, ideas o actitudes de las personas.
3. **COLABORACION:** Trabajamos de manera conjunta, coordinada y cooperativa para alcanzar metas en común.
4. **PROBIDAD:** Actuamos con honradez, integridad y rectitud en nuestro quehacer. Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular.
5. **RESPONSABILIDAD:** El manejo eficiente de los recursos en nuestra tarea las realizamos de manera que se cumplan con excelencia y calidad, guardando nuestras decisiones de autogestión, totalmente en relación con los recursos hospitalario existente.
6. **EQUIDAD:** Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y derechos que le asisten.
7. **INCLUSIÓN:** Reconocemos a los grupos sociales y el involucramiento de sus posturas, así como el respeto a la diversidad.
8. **LEALTAD:** Guardamos confidencialidad respecto a la información de nuestra institución y velamos por su buen nombre dentro y fuera de ella, hacemos observaciones y sugerencia que permiten elevar la calidad de la salud que impartimos en la instancia que correspondan.
9. **EXCELENCIA:** Cumplimos nuestros objetivos actuales y futuros con eficiencia y eficacia, mejorando continuamente nuestro quehacer habitual considerando las mejores prácticas, desarrollando nuestro talento, el trabajo en equipo y fomentando la innovación.
10. **VOCACION DE SERVICIO PÚBLICO:** Actuamos de manera ética y responsable guiado por los valores y principios de probidad y transparencia.



11. **EMPATÍA:** Comprendemos los sentimientos y emociones de nuestros pacientes, sus familiares, funcionarios y colaboradores, con el fin de entregar ayuda necesaria en el momento que puede ser requeridos.

12. **COMPROMISO:** Tenemos la actitud, persistencia, disciplina para cumplir, desde cualquier punto de nuestra institución con el compromiso de entregar servicios de calidad, seguros, oportunos.



MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS
PRACTICAS LABORALES

Hospital Dr. Ernesto Torres
Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 12 de 27

Vigencia: 4 años

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

1. **Respetemos:** Trata a los demás como te gustaría ser tratado, valorando la dignidad y derechos de cada persona.
2. **Saluda:** Amablemente a compañeros de trabajo y pacientes; una sonrisa y un saludo hacen la diferencia.
3. **Reconozcámonos:** Aprecia lo bueno y felicita el aporte de los demás; el reconocimiento fortalece el equipo.
4. **Escuchemos:** Escucha activamente, mirando a los demás a la cara; una buena comunicación es clave para el respeto.
5. **Colaboremos:** Aporta y participa en el trabajo en equipo; juntos alcanzamos mejores resultados.
6. **Seamos cordiales:** Pide por favor y da las gracias, no levantes la voz; la cortesía es la base de un buen ambiente laboral.
7. **Humanicémonos:** Recordemos que somos personas trabajando con personas; tratémonos con empatía y calidez.
8. **Toleremos:** Respeta las diferencias de los demás y actúa pacíficamente; la tolerancia nos une.
9. **Empaticemos:** Colócate en el lugar del otro; la comprensión mutua mejora nuestras relaciones.
10. **Participemos:** Promueve la participación activa y comprometida; tu voz es importante para la mejora continua.

"Recuerda que este decálogo de buen trato está dirigido para fomentar un ambiente laboral respetuoso, colaborativo y orientado al logro de una comunidad hospitalaria libre de violencia".



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 13 de 27
		Vigencia: 4 años



RESPETO: Promover relaciones laborales basadas en el Respeto, a través de un trato amable, digno y no discriminatorio para cada persona, independiente de su estamento, calidad jurídica y jerarquía.

✓ **Comunicación clara:** Se debe comunicar de manera clara y efectiva las funciones asignadas, evitando tonos agresivos o sarcásticos.

Paso a paso:

1. Definir formalmente (manuales, procedimientos, funciones asignadas, etc.) las expectativas y tareas asignadas.
2. Utiliza frases cortas y sencillas, evitando las instrucciones complejas o redundantes.
3. Verificar la comprensión del mensaje.

✓ **Reconocer y agradecer el trabajo y los logros del subalterno o pares,** demostrando su apreciación por su colaboración y esfuerzo.

Paso a paso:

1. Identificar los logros.
2. Agradecer de manera específica la conducta esperada.
3. Reconocer públicamente y entre pares.

✓ **Escuchar con atención las opiniones y sugerencias del otro,** prestando atención a sus palabras y lenguaje corporal, para demostrar interés y respeto por su opinión.

Paso a paso:

1. Prestar atención, evitando distracciones (revisar el teléfono o mirar hacia otro lado).
2. Mirar al interlocutor a los ojos, asentir con la cabeza, hacer preguntas relevantes.
3. No interrumpir.
4. Paráfrasis para clarificar malentendidos (repetir en sus propias palabras lo que ha dicho el interlocutor).

✓ **Igualdad y no discriminación:** Se debe tratar a todos de manera igualitaria, sin hacer diferencias por su posición en la institución, y evitando cualquier comentario ofensivo o discriminatorio.



Estrategia: Evitar comentarios ofensivos o discriminatorios basados en

- Raza o Etnia (negro, moreno, o identificar por la nacionalidad, entre otros).
- Género (porque es mujer/hombre/transexual...).
- Orientación sexual (maricón/a, gestos o ademanes asociados, entre otros).
- Religión (Canuto, mormón, satánico).
- Discapacidad (cojito/a, discapacitado, bipolar, mongólico, etc...)
- Evitar conceptos como "niñita/o,", minimizar por lugar de estudio y/o carrea.
- Tendencia política (facho, comunacho, amarillo, etc.).
- Apariencia física (guatón/a, flaco/flaca, enano, etc....)
- Rango Etario (Viejo/a, cabro/a chico/a, pendejo, etc...)
- O cualquier otra característica persona que podría afectar la dignidad de la persona.

✓ **Comportamiento adecuado en el entorno laboral:** Se debe fomentar un ambiente de respeto y cortesía, evitando acciones que puedan atentar contra los valores institucionales.

Estrategia: Promover comportamientos que reflejen los valores de la institución y la civilidad:

- Saludar a todos los trabajadores, tanto internos como externos, de manera respetuosa.
- Respetar el orden de espera y los procedimientos establecidos, evitando ingresar de manera indebida o preferencial.
- Mantener la limpieza en todos los espacios comunes, evitando arrojar basura fuera de los lugares designados.
- Controlar el volumen de la voz y otros ruidos para no perturbar el ambiente de trabajo.

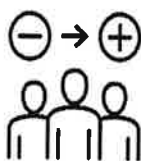
✓ **Confidencialidad y Respeto a la Vida Privada:** Mantener un comportamiento reservado y prudente respecto a la vida privada de los demás.

Estrategia: Evitar comentarios sobre la vida personal de otros trabajadores.

- No hablar de asuntos privados de cualquier funcionario/a de la institución, como problemas familiares, relaciones personales o cualquier situación que no esté relacionada con el entorno laboral.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 15 de 27
		Vigencia: 4 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.

- ✓ **Ejercer un liderazgo positivo y efectivo ante los conflictos:** esto implica ser un modelo a seguir para los demás, con una actitud positiva y constructiva ante situaciones de índole laboral, convivencia social, conflictos y deficiencias de la Unidad.

Estrategia:

- Actuar consciente de que los demás observan y se inspiran en tus acciones (trato humanizado, calidad del trabajo, puntualidad, etc.).
 - Fomentar un ambiente de diálogo y negociación, buscando soluciones en beneficio del paciente.
 - Promover la comunicación asertiva, que es aquella en la que se expresan las opiniones y sentimientos de manera clara, respetuosa y sin agresividad, un espacio formal y protegido (reuniones, inicio o término de turnos).
- ✓ Motivar a través de actitud de reconocimiento la mejora continua del equipo.

Paso a paso:

1. Ser objetivo y centrarse en el comportamiento, no en la persona.
 2. Mencionar el nombre del funcionario y su logro o trabajo destacado de manera clara y concisa, describiendo el impacto positivo que tuvo en el trabajo en el equipo o la organización
 3. Reconocimiento de forma verbal (posterior registro en acta de comportamiento o similar) o de forma escrita (anotación de mérito).
- **Ser un catalizador efectivo en situaciones de conflicto:** el líder debe tener habilidades para mediar y resolver conflictos de manera efectiva, trabajando para encontrar soluciones justas y equitativas para todas las partes involucradas.

Paso a paso:

1. Escuchar a ambas partes,
2. Buscar un acuerdo justo basado en las regulaciones técnicas de acuerdo a las necesidades del colectivo y la institución: Implica tener en cuenta las necesidades y preocupaciones de cada una de ellas, y encontrar una solución que satisfaga sus intereses de manera equitativa, pero teniendo como objetivo principal del buen funcionamiento de la unidad.
3. Registre los acuerdos y los plazos para el cumplimiento.

- **Uso Respetuoso del Tono de Voz y la Comunicación:** Mantener una comunicación respetuosa y sin levantar la voz con la intención de agredir o ejercer poder sobre otros, al momento de entregar instrucciones o encuadrar a un funcionario y/o relacionarse con los pares.
 - **Evitar levantar la voz para intimidar o agredir:** No utilizar el tono de voz alto o agresivo expresando denostación, minimización. Sarcasmo, etc.
 - **Utilizar un lenguaje calmado y respetuoso:** Expresar de manera tranquila, sin recurrir a gritos o gestos amenazantes que puedan generar miedo o incomodidad.
 - **En el caso que el funcionario se niega a la instrucción:** Indique que se acoge al artículo 62° del estatuto administrativo, la instrucción la dará por escrito y el funcionario tiene 3 días para entregar sus descargos por la negativa a la instrucción, y posterior evaluar la pertinencia del no cumplimiento de la obligación funcionaria: Obedecer órdenes impartidas por el superior jerárquico.
- ✓ **Responsabilidad de la Jefatura en la Gestión de Conflictos y Dificultades:** Responsables de abordar en primera instancia cualquier conflicto o dificultad que surja, garantizando la aplicación del Artículo 64 del estatuto administrativo.

Estrategia:

- **Atención inmediata a conflictos:** La jefatura debe intervenir de manera oportuna ante cualquier dificultad o conflicto que surja en la unidad, escuchando a las partes involucradas y buscando soluciones justas y efectivas dejando verificador de los compromisos.
- **Registro formal de los hechos:** Es obligatorio que la jefatura registre cada intervención en un acta, documentando la situación abordada, las medidas tomadas y los compromisos adquiridos por los involucrados, solicite al funcionario un documento fundado de los hechos. Este registro es esencial para el seguimiento y resolución efectiva de los conflictos.
- **Derivación a organismos pertinentes:** Si la situación amerita asesoría o abordaje de clima laboral al departamento de Calidad de Vida. En caso de contención emocional por situaciones asociadas a la Ley Karin al Departamento de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. Por motivos de salud, a la Unidad de Salud del Trabajador, u otro pertinente a la temática informada o detectada.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 17 de 27
		Vigencia: 4 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.

- ✓ *Involucrar a todos los miembros del equipo en las decisiones asociadas a las relaciones interpersonales, actividades del grupo, y/o promoción de un ambiente de colaboración y participación activa.*

Estrategia:

- *Establecer metas y objetivos comunes y claros para el equipo.*
- *Establecer reuniones mensuales y espacios de trabajo colaborativo.*

- ✓ *Valorar las experiencias, diferencias individuales, culturales y de género: esto implica reconocer la diversidad como una fortaleza y no como una debilidad, promoviendo el respeto y la tolerancia hacia las diferencias.*

Estrategia:

- *Escuchar activamente las opiniones y perspectivas de los demás.*
- *Reconocer y valorar las habilidades y conocimientos de cada miembro del equipo.*
- *Evitar hacer comentarios ofensivos o discriminatorios asociado a las experiencias o valor de la opinión.*

- ✓ *Establecer procesos participativos y horizontales que permitan la colaboración, valoración y el intercambio de experiencias entre los miembros del equipo, para favorecer las relaciones interpersonales y potenciar la identidad de equipo mediante la conmemoración o celebración de efemérides, cumpleaños y/o hitos importantes de la institución.*

Paso a paso:

1. *Facilitar espacios de reunión para coordinar actividades de autocuidado y cohesión con actores externos y/o internos según la gestión y alcancé de los integrantes de las Unidades.*
 2. *Incluir al menos a un representante de la planta de funcionarios de la Unidad para la planificación de actividades.*
 3. *Planificar las actividades que favorezcan la identidad de la Unidad (Efemérides, aniversarios, y/o hitos relevantes) dejando un documento escrito con las firmas de los funcionarios comprometidos.*
- ✓ *Fomentar la confianza entre los miembros del equipo para que este funcione de manera efectiva y cohesionada, para crear un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.*

Estrategias:

- *Compartir responsabilidades y apoyarse mutuamente en las decisiones y acciones tomadas por el equipo.*
 - *Mantener la confidencialidad y la privacidad de la información del paciente y los pares.*
 - *No vociferar y/o palabrear, directa o indirectamente con comentarios que afecten la autoimagen y/o autoeficacia del equipo.*
- ✓ *Es responsabilidad del funcionario informar a su jefatura directa sobre su ausentismo de manera oportuna, utilizando los medios de comunicación previamente convenidos y registrados en su servicio, con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento del área de trabajo y respetar el principio de servicialidad.*

Paso a paso:

- **Informar:** *Asegúrese de conocer y tener acceso a los medios de comunicación establecidos y registrados para su servicio, como teléfono, correo electrónico, aplicaciones de mensajería o plataformas internas.*
 - **Anticipación del Aviso:** *Informe a su jefatura directa sobre su ausentismo con la mayor antelación posible. En caso de que no sea factible, el aviso debe realizarse a más tardar en las primeras dos horas de iniciada la jornada laboral.*
 - **Detalles del Aviso:** *Al comunicarse, indique claramente la razón de su ausentismo, la duración estimada y cualquier otra información relevante que permita a la jefatura tomar las medidas necesarias para cubrir sus funciones.*
 - **Confirmación de Recepción:** *Asegúrese de recibir una confirmación de su jefatura directa de que el mensaje ha sido recibido. Esto garantiza que su aviso ha sido registrado y considerado para la gestión operativa del servicio.*
 - **Documentación del Ausentismo:** *Si es requerido, proporcione la documentación justificativa correspondiente (certificado médico, permiso especial, etc.) a la brevedad posible, según lo establecido por las normativas internas.*
- ✓ *Tener una actitud proactiva en el trabajo en equipo*

Estrategia:

- *Consulte si su compañero de labor requiere colaboración.*
- *Tenga presente una actitud de prevención frente a situaciones que pongas en riesgo a su colega.*
- *Preste asistencia a los compañeros de labor si conoce la rutina o procedimiento para favorecer la atención de la calidad al paciente.*



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 19 de 27
		Vigencia: 4 años



AMBIENTES LABORALES SALUDABLES: 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.

- ✓ Cumplir las normas como medio para una convivencia armónica y positiva para todos: esto implica respetar las políticas y procedimientos establecidos en la organización, lo que a su vez fomentará un ambiente de trabajo saludable y equitativo para todos.

Estrategias:

- Conocer, cumplir y difundir con las normas establecidas en el estatuto administrativo, Manual de Higiene y Seguridad, Manual Organizacional interno, descriptores de cargo disponibles en la página web <http://www.hospitaliquique.cl>
- Conocer los procedimientos denuncias establecidos en el manual de denuncia, investigación y sanción de la violencia, acoso laboral y sexual en el trabajo y las dimensiones que se pueden denunciar (Violencia Laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación).
- Respetar y aplicar las conductas establecidos en el decálogo de buen trato.

Paso a paso:

- Realizar denuncias asociadas a casos de acoso laboral y sexual y/o discriminación):
 1. Llenar el **Anexo N°1** del manual de procedimiento de denuncia, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual y discriminación.
 2. Adjuntar documento escrito dirigido al Director.
 3. Mantener la confidencialidad sobre la situación que se está denunciando.
 - Realizar denuncias asociadas a malas prácticas clínicas
 1. Informar formalmente mediante escrito o registrado mediante acta por supervisor/jefatura. La cual según la gravedad del caso deberá derivar a la subdirección correspondiente.
 - Realizar denuncias asociadas a Violencia Laboral (ejercida por terceros)
 1. Informar formalmente a la jefatura y/o supervisor/a sobre el hecho para que se rellene el FAF (Formulario de agresión funcionaria).
 2. Dirigirse a la Unidad de Salud Ocupacional para recibir las prestaciones del organismo administrador.
- ✓ No generar comentarios o rumores que causen división en el trabajo y/o transmitirlos si no tiene seguridad de su veracidad.

Estrategias:

- Reflexionar antes de hablar y evitar compartir información sin confirmar su veracidad.



- Si alguien comparte un rumor, solicite al emisor (del rumor) manifestarlo delante de la persona involucrada.
- No preste atención a los rumores, como tampoco comunique información si no está seguro de su veracidad.

✓ *Respetar la diversidad religiosa, sexual, étnica, política y social de las personas: esto implica reconocer y valorar las diferencias individuales de los demás, fomentando un ambiente de respeto y tolerancia.*

Estrategias:

- Aceptar y respetar las diferencias individuales, sin criticar la imagen, orientación sexual y/o de género. En el caso de personas transgenero identificarlos con el nombre social si este lo requiriese.
- Tolerancia cero a las agresiones verbales, en las que se utiliza el humor sexista, homofóbico y/o xenofóbico, teniendo la obligación de denunciar con debida prontitud estos hechos.

Paso a paso:

- Mediante los conductos regulares informar las situaciones que afecten la dignidad del funcionario, solicitando a la jefatura que estas queden registradas en actas y/o entrevistas. Seguir lineamiento del procedimiento de resolución de conflicto en la empresa.

✓ *Evitar la Crítica Destructiva: Usar Tacto, Tino y Criterio en la Interacción*

Paso a paso:

▪ **Tacto:**

1. **Enfócate en el comportamiento, no en la persona:** Habla sobre la acción, no sobre el individuo. Ejemplo: "Esta tarea debe entregarse a tiempo" en lugar de "eres irresponsable."
2. **Usa un lenguaje respetuoso:** Elige palabras que no ofendan y muestra empatía, evitando tonos críticos o sarcásticos.
3. **Finaliza con apoyo:** Refuerza la confianza en las capacidades de la persona y motívala a mejorar.

▪ **Tino:**

1. **Evalúa la necesidad y momento de la crítica:** Da tu opinión solo si es constructiva y elige un momento adecuado, preferiblemente en privado.
2. **Escucha y permite retroalimentación:** Deja que la persona comparta su perspectiva y ajusta tu enfoque si es necesario.

▪ **Criterio:**

1. **Ofrece sugerencias constructivas:** Aporta soluciones y alternativas en lugar de solo señalar errores.
2. **Sé objetivo:** Basa tus críticas en hechos y comportamientos, evitando prejuicios personales.

- ✓ *Mantener la Higiene y Presentación Adecuada para los pares y la atención de Pacientes: Evite cualquier acción de negligencia o imprudencia que pueda interferir con los procedimientos de trabajo, incluyendo presentarse a la atención de pacientes con olores inapropiados, como el cigarro o incumpliendo del uso de EPP.*

Estrategias:

- *Encender Inciensos, Cigarros, o cualquier otro elemento que produzca combustión en los espacios de trabajo.*
- *Utilice los tiempos de descanso y las pausas laborales únicamente en los espacios designados y conforme a lo establecido por su Jefatura Directa. No fumar en estos periodos si va a continuar con la atención directa a pacientes.*
- *El uniforme clínico es de uso exclusivo dentro del área hospitalaria. Se debe evitar salir del lugar de trabajo con la tenida utilizada en la atención de pacientes o al manipular fómites, para prevenir la contaminación y mantener los estándares de higiene. (Según el Memorándum 03/2023 del programa de control de infecciones)*
- *Cambio de ropa al finalizar la atención: Si es necesario salir del área hospitalaria, asegúrese de cambiarse de uniforme antes de abandonar el recinto, usando vestimenta adecuada para evitar la exposición a contaminantes externos.*



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 22 de 27
		Vigencia: 4 años



CONDICIONES LABORALES SALUDABLES: Estas 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 en su lugar de trabajo.

- ✓ *Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, evitando riesgos laborales y proporcionando los recursos necesarios para la prevención de accidentes y enfermedades.*

Estrategias:

- *Establecer junto al equipo normas claras de comportamiento en el lugar de trabajo (Ej.: decálogo de comportamiento atención al usuario y decálogo de buen trato) el cual debe encontrarse visible en residencias e ingresos a oficinas.*
 - *Identificar y evaluar los posibles riesgos laborales informando a las Unidades Correspondientes (Unidad de Mantenimiento, Unidad de Prevención y Salud Ocupacional, Comité Paritario) mediante memo formal con copia al Departamento/Unidad/Subdirección correspondiente.*
 - *Conocer los protocolos de seguridad e higiene, y mantener una copia en la unidad para el acceso libre para los funcionarios.*
 - *Proporcionar, solicitar y utilizar los equipos de protección personal (EPP) y realizar inspecciones periódicas para asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad, registrar e informar los incumplimientos.*
 - *Facilitar la aplicación de las medidas de mitigación y orientarse al cumplimiento de estas según indicaciones de la Unidad de Salud Ocupacional.*
 - *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.*
 - *Mantener su lugar de trabajo organizado y limpio, y que este no afecte la labor de los integrantes del equipo del trabajo.*
- ✓ *Organizar pausas saludables en su lugar de trabajo o espacios protegidos, siempre velando por el buen funcionamiento de los servicios:*

Paso a paso:

- *Identificar el momento adecuado para hacer una pausa saludable o un espacio protegido en el lugar de trabajo.*
- *Planificar actividades tales como relajación, ejercicios físicos suaves, celebración de efeméride o actividad socio-laboral.*
- *Informar al equipo de trabajo sobre la actividad que se llevará a cabo y motivarlos a participar.*
- *Evaluación de la actividad para identificar oportunidades de mejora.*



MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES

Hospital Dr. Ernesto
Torres Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 23 de 27

Vigencia: 4 años



DERECHOS LABORALES: 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.

- ✓ Brindar flexibilidad en el horario laboral para padres/madres o cuidadores de familiares:
 - El/La funcionario/a que requiera flexibilidad horaria debido a responsabilidades parentales o familiares, deberá informar a su jefatura/supervisor/a y posterior acercarse al Departamento de Calidad de Vida.
 - El/La funcionario/a se debe Informar de los derechos que tienen en relación a las licencias por maternidad, paternidad, **adopción** y cuidados.
 - El/La funcionario/a se debe Informar y recibir orientación del uso del jardín infantil y sala cuna.
 - El superior jerárquico deberá ajustar el horario de trabajo para que el/la funcionario/a pueda cumplir con sus responsabilidades (Lactancia materna, cuidado adulto mayor...) sin perjudicar el desempeño de sus funciones.
- ✓ Fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal, proporcionando horarios flexibles y oportunidades de trabajo remoto cuando la naturaleza de la función sea compatible.
 - Dirigirse al Departamento de Calidad de Vida para tomar conocimiento sobre los permisos asociados a: maternal (pre-post natal), Permiso Postnatal parental, Permiso de lactancia, Permiso por nacimiento de un hijo en caso del padre, Permiso por fallecimiento del cónyuge, hijos, padres o hermanos del trabajador/a., Permiso por matrimonio o unión civil, Derecho a Sala Cuna., Ley TEA. Todos los estamentos deben facilitar la participación en actividades asociadas a conciliación vida y trabajo y/o actividades institucionales.
- ✓ Respetando el derecho al descanso por salud o licencias médicas, como a la obligación del bienestar de los funcionarios suplentes y usuarios de nuestro hospital:
 - El funcionario informará a su jefatura directa su ausentismo, por cualquier medio de comunicación previamente convenida con antelación y hasta las 2 primeras horas de iniciada la jornada laboral.
 - La jefatura podrá tomar contacto con el funcionario si este no se presenta en su puesto de trabajo y no ha informado su ausentismo.
 - La jefatura podrá comunicarse con el funcionario con licencia médica al último, penúltimo, o antepenúltimo día para tomar conocimiento del estado de salud y corroborar la extensión de la licencia, para evitar la sobrecarga laboral del equipo, el bienestar del suplente y velar por principio de servicialidad.
 - El/La funcionario/a que posterior a una solicitud de permiso administrativo, y/o vacaciones que fuese rechazado por buen funcionamiento del servicio, informe que presentará una licencia por motivo del rechazo, se considerará como una mala práctica laboral. Tal situación deberá quedar registrado en acta e informado a la subdirección correspondiente.



**MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS
PRACTICAS LABORALES**

Hospital Dr. Ernesto
Torres Galdames

Código: MCBPL 2025

Edición: Primera

Fecha: 24/01/2025

Página: 24 de 27

Vigencia: 4 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.

- ✓ Incentivar la motivación del personal a través del reconocimiento de los logros y aportes realizados:

Paso a paso:

1. *Identificar objetivamente las conductas que se esperan de los funcionarios y el equipo en relación al objetivo y/o planificación de la Unidad.*
2. *Establecer criterios claros para la selección de los reconocimientos (Ejemplo: cada 3 registros positivos una anotación de mérito).*
3. *Utilizar diferentes medios para el reconocimiento (registro en la hoja de vida, correos electrónicos, reuniones de equipo, entre otros).*

- ✓ Incentivar la motivación grupal del personal a través del reconocimiento de los logros grupales

Paso a paso:

1. *Reúna al equipo, turno o grupo.*
2. *Manifieste las situaciones favorables y relevantes ocurridas durante el mes o semana, felicite los logros, metas alcanzadas o actividades realizadas.*
3. *Felicite al equipo destacando el aporte de cada integrante, estamento o Unidad*

- ✓ Establecer un estilo de comunicación donde el feedback y/o retroalimentación no afecte el desempeño y motivación del funcionario:

Paso a paso:

1. *Iniciar la conversación de manera positiva: Comenzar la conversación con un comentario positivo para crear un ambiente de confianza y apertura.*
2. *Dar retroalimentación específica y constructiva: Proporcionar retroalimentación clara y respetuosa, describiendo comportamientos específicos que se quieren reconocer o mejorar y proporcionando ejemplos concretos.*
3. *Proporcionar un nuevo comentario positivo: Reforzar la confianza y motivación del trabajador al proporcionar un nuevo comentario positivo que reconozca sus esfuerzos o mejoras en su desempeño.*
4. *Registrar en acta u hoja de comportamiento del funcionario.*

- ✓ Cuantificar y/ Objetivar las dimensiones establecidas en la evaluación de desempeño para que los funcionarios tenga claridad de cómo obtener las máximas calificaciones y evitar la incertidumbre de la evaluación, favoreciendo así la motivación laboral.

- Definir indicadores medibles que permitan cuantificar el grado de cumplimiento. Por ejemplo, en la dimensión de "Rendimiento", se podrían establecer indicadores como: "cumplimiento de plazos establecidos (Tiempo)" o "Cantidad de procedimientos realizados" (Números).
- Los/las funcionarios/as deberán iniciar con notas Sobresaliente (7); y está deberá ir descendiendo según su comportamiento y desempeño estipulado en el proceso clasificatorio. La disminución de la nota deberá ser fundamentada con registro de actas, informes o similares.
- Registrar en actas las situaciones que puedan afectar el desempeño o mejorarlo, sin perjuicio de realizar la retroalimentación cuando se entrega el informe de desempeño.

- ✓ Aplicar anotación de mérito por conductas sobresaliente y/o desempeño extraordinario a comparación de los pares.

Paso a paso:

- Identificar al funcionario que ha demostrado un desempeño sobresaliente o extraordinario. (Entiéndase sobresaliente o extraordinario como adjetivo de: superior, destacado, notable, relevante. En relación a sus pares en estándares técnicos.
- Documentar el proceso utilizando los formatos establecido por la institución para emitir la anotación de mérito. **(ver los anexos del documento de procedimiento de anotación de mérito)**
- Aplicar la anotación de mérito mediante la emisión de una carta de reconocimiento o incluyendo la anotación en su hoja de vida.
- Utiliza este documento como indicador para tomar decisiones asociadas a priorizar permisos, favorecer turnos u otros, para una decisión objetiva al momento de tener que categorizar entre los funcionarios.



	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUENAS PRACTICAS LABORALES Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames	Código: MCBPL 2025
		Edición: Primera
		Fecha: 24/01/2025
		Página: 26 de 27
		Vigencia: 4 años



DIFUSIÓN OPORTUNA: Esta implica que las políticas, lineamientos y directrices del MINSAL, Servicio de Salud y el Hospital de Iquique 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.

- *Establecer criterios de calidad de los Memorándum emanados por las Unidades, Servicios o Departamentos:*

Estrategia:

- *Utilizar un lenguaje claro y conciso en el memorándum interno para garantizar que los destinatarios lo comprendan agregando si se requiere alguna acción o respuesta, y si es así, tomar medidas de inmediato.*
- *Responder el Memorándum siguiendo la estructura formal Materia: Anterior: Responder utilizando la misma vía. No responder escribiendo sobre el mismo Memorándum que fue entregado a menos que sean un "providencia", para favorecer la claridad de la información.*
- *informarse mediante medios formales de la Institución, tales como correos institucionales, Circulares, paneles informativos.*

Estrategia:

- *Consultar la página <http://www.hospitaliquique.cl>*
- *regularmente para mantenerse informados de las noticias, actualizaciones y eventos próximos, manuales y procedimientos.*
- *Revisar y utilizar los paneles informativos de las Unidades y las Asociaciones gremiales regularmente para mantenerse informados de las noticias, actualizaciones y eventos próximos.*
- *Informar, comunicar o manifestar inquietudes o solicitudes utilizando conductos regulares, véase también anexo N° Procedimiento resolución de conflictos en la empresa:*

Paso a paso:

- *Funcionario:*
- *Jefe/a de turno*
- *Supervisor/a*
- *Coordinador/a*
- *Jefe Médico*
- *Subdirección*
- *Dirección*

- ✓ *Disponer en las Unidades y a libre acceso para los/las funcionarios/as los manuales, protocolos, guías, etc.:*
 - *Manual de procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia, acoso laboral y sexual en el trabajo.*
 - *Manual de convivencias y buenas prácticas laborales.*
 - *Reglamento interno de Higiene y Seguridad.*

- Protocolo de Violencia de Pareja
- Manual organizacional interno.
- Entre otros.

✓ *Informar e informarse oportunamente y de forma clara los mensajes que la institución emite.*

Estrategias:

- Determinar con la jefatura canales extraordinarios de comunicación ("WhatsApp" u otros) para favorecer la eficiencia en la obtención de los objetivos institucionales si se requiriese.
- Disponga en la Unidad y donde considere adecuado un "Panel Informativo" para utilizar como medio para informar mensajes de la institución con el objetivo de que el personal tome conocimiento.
- Solo valide las fuentes de información formales de la institución y consulte directamente a representantes oficiales de la misma.
- Utilizar correos institucionales para informar masivamente sobre eventos y decisiones.

✓ *Manejar de forma responsable y confidencial la información de la institución.*

Estrategias:

- No grabe a los pacientes o las inmediaciones del hospital, ya que podría afectar la confidencialidad del paciente y la seguridad interna de la institución.
- No comenté fuera de los espacios clínicos los diagnósticos o información personal de los usuarios.
- No vocifere ni haga comentarios de situaciones que puedan afectar el estado emocional del usuario con la intención de desprestigiar a la institución.
- Generar actas de reuniones, las cuales deben ser firmadas por los participantes y difundir los acuerdos entre los involucrados.
- Utiliza libros de registros conocidos por todos los funcionarios el cual tiene la función de recordatorio para futura medidas y/o registro de las situaciones de comportamiento funcionario. Cabe destacar que el registro de un comportamiento que transgrede las obligaciones y prohibiciones funcionarias no es similar a la aplicación de una anotación de demérito.

2° DÉJESE ESTABLECIDO que, dicho Manual interno, comenzara a regir a partir de la fecha de emisión del presente acto administrativo en el Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames y que aplicara a todas las personas que desempeñen funciones o presten servicios a esta administración, indistintamente de la ley de contratación, planta y/o calidad jurídica a la cual pertenezca.

3° PUBLIQUESE, el presente manual en referencia, en la página web institucional www.hospitaliquique.cl para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñan en este establecimiento hospitalario.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. ALDO CAÑETE SOTO
DIRECTOR (S)
HOSPITAL "DR. E. TORRES G."

2° DÉJESE ESTABLECIDO que, dicho Manual interno, comenzara a regir a partir de la fecha de emisión del presente acto administrativo en el Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames y que aplicara a todas las personas que desempeñen funciones o presten servicios a esta administración, indistintamente de la ley de contratación, planta y/o calidad jurídica a la cual pertenezca.

3° PUBLIQUESE, el presente manual en referencia, en la página web institucional www.hospitaliquique.cl para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñan en este establecimiento hospitalario.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. ALDO CAÑETE SOTO
DIRECTOR (S)
HOSPITAL "DR. E. TORRES G."

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento fines pertinentes.



BERNARDITA JORQUERA GARCIA
MINISTRO DE FE

Distribución

- Dirección
- SDM
- SDGCP
- SDA
- SGDP
- Jefe de Gestión de las Personas HETG
- Calidad de Vida Hospital HETG
- Departamentos y subdepartamentos administrativos
- Servicios Clínicos y Unidades de Apoyo Clínico
- Funcionarios HETG
- Asociaciones de Funcionarios
- iquique@fenpruss.cl
- fenatsbase.hospital.iqq@gmail.com
- fenatshistoricaiquique2013@gmail.com
- paramedicosiquique@gmail.com
- fenatssi@gmail.com
- asfunshihospital@gmail.com
- asenfiquique@gmail.com
- afumed1iquique@gmail.com
- gremioauxiliares@gmail.com
- Relacionadora Laboral Hospital HETG Cynthia.garfias@redsalud.gob.cl
- Secretaria Dirección Hospital sec.director.hetg@redsalud.gob.cl
- Oficina de Partes Hospital.