



**MINISTERIO DE SALUD**  
**REGIÓN DE TARAPACÁ**  
**SERVICIO DE SALUD IQUIQUE**  
**DEPTO. SUBDIRECCIÓN RR.HH./**  
**Dra. MVZ/MML/ISM/AAF/IGA/iga**  
 N° I. 1187 30/09/2016

RESOLUCIÓN EXENTA - A N° **1682**

IQUIQUE,

**30 SET. 2016**

**VISTOS:** Estos antecedentes, D.F.L. N° 01/2005, del Ministerio de Salud, Ley N° 19.937, del Ministerio de Salud, Art. 8 número II letra a) del Dto. N° 140/2004, del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, Dto. N° 22/2016 del Ministerio de Salud, Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República.

**Considerando Que,** el instructivo presidencial dictado por la Presidenta Michelle Bachelet el 26 de enero del 2015, sobre buenas prácticas laborales en el desarrollo de las personas en el estado, instruye la generación de políticas para la gestión de personas;

**Que,** el Compromiso de Gestión N°16 sobre Calidad de Vida, dentro de sus indicadores requiere la creación de una política de Buen Trato;

**Que,** además la generación y difusión de dicha política, es un indicador de la Estrategia Nacional de Salud;

**Que,** el Servicio de Salud Iquique, está comprometido en promover el buen Trato Laboral entre sus funcionarios y funcionarias en pos del respeto incondicional a todo ser humano y a la tolerancia, como compromiso en el mejoramiento continuo;

**RESUELVO:**

- 1) **Apruébese las Políticas de Buen Trato Laboral del Servicio de Salud Iquique.**
- 2) **Ejecútese la Difusión y Socialización de la presente Resolución,** en los Establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Iquique.
- 3) **Déjese constancia que las Políticas de Buen Trato laboral del Servicio de Salud Iquique que se anexan, forman parte de la presente Resolución.**



**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

*Maria Vera Zamora*  
**Dra. MARÍA VERA ZAMORA**  
**DIRECTORA (T. y P.)**  
**SERVICIO DE SALUD IQUIQUE**



MINISTERIO DE SALUD  
 REGIÓN DE TARAPACÁ  
 SERVICIO DE SALUD IQUIQUE  
 DEPTO. SUBDIRECCIÓN RR.HH./  
 Dra. MVZ/MML/JSM/AAF/IGA/iga  
 N° I. 1187 30/09/2016

RESOLUCIÓN EXENTA - A N° 1682

IQUIQUE,

30 SET. 2016

**VISTOS:** Estos antecedentes, D.F.L. N° 01/2005, del Ministerio de Salud, Ley N° 19.937, del Ministerio de Salud, Art. 8 número II letra a) del Dto. N° 140/2004, del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, Dto. N° 22/2016 del Ministerio de Salud, Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República.

**Considerando Que,** el instructivo presidencial dictado por la Presidenta Michelle Bachelet el 26 de enero del 2015, sobre buenas prácticas laborales en el desarrollo de las personas en el estado, instruye la generación de políticas para la gestión de personas;

**Que,** el Compromiso de Gestión N°16 sobre Calidad de Vida, dentro de sus indicadores requiere la creación de una política de Buen Trato;

**Que,** además la generación y difusión de dicha política, es un indicador de la Estrategia Nacional de Salud;

**Que,** el Servicio de Salud Iquique, está comprometido en promover el buen Trato Laboral entre sus funcionarios y funcionarias en pos del respeto incondicional a todo ser humano y a la tolerancia, como compromiso en el mejoramiento continuo;

**RESUELVO:**

- 1) **Apruébese las Políticas de Buen Trato Laboral del Servicio de Salud Iquique.**
- 2) **Ejecútese la Difusión y Socialización de la presente Resolución,** en los Establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Iquique.
- 3) **Déjese constancia que las Políticas de Buen Trato laboral del Servicio de Salud Iquique que se anexan, forman parte de la presente Resolución.**

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNIQUESE.**



*Maria Vera Zamora*  
 Dra. MARÍA VERA ZAMORA  
 DIRECTORA (T. y P.)  
 SERVICIO DE SALUD IQUIQUE

Lo que me permite transcribir a Usted para su conocimiento y fines.



*Sandra Sepúlveda Padilla*  
 MINISTRO DE FE  
 Ministro de Fe (S)

**DISTRIBUCION:**

- ✓ Director Hospital "Dr. E. Torres G." Iquique
- ✓ Directora C.G.U. "Dr. H. Reyno G." A. H.
- ✓ Partes SSI.
- ✓ [patricia.quintard@redsalud.gov.cl](mailto:patricia.quintard@redsalud.gov.cl)
- ✓ [felipe.platero@redsalud.gov.cl](mailto:felipe.platero@redsalud.gov.cl)
- ✓ [hospitaquiquesda@gmail.com](mailto:hospitaquiquesda@gmail.com)
- ✓ [marco.morgado@redsalud.gov.cl](mailto:marco.morgado@redsalud.gov.cl)
- ✓ [sdm.hospitaliquique@gmail.com](mailto:sdm.hospitaliquique@gmail.com)
- ✓ [jorge.cruzt@redsalud.gov.cl](mailto:jorge.cruzt@redsalud.gov.cl)
- ✓ [gestiondelcuidado.sdgc@gmail.com](mailto:gestiondelcuidado.sdgc@gmail.com)
- ✓ [anycastillo9@gmail.com](mailto:anycastillo9@gmail.com)
- ✓ [alejandra.aguirre@redsalud.gov.cl](mailto:alejandra.aguirre@redsalud.gov.cl)
- ✓ [vanessa.sepulvedam@redsalud.gob.cl](mailto:vanessa.sepulvedam@redsalud.gob.cl)
- ✓ [isis.gallardo@redsalud.gov.cl](mailto:isis.gallardo@redsalud.gov.cl)
- ✓ [roxana.peñaranda@redsalud.gov.cl](mailto:roxana.peñaranda@redsalud.gov.cl)
- ✓ [oirs.ssi@redsalud.gov.cl](mailto:oirs.ssi@redsalud.gov.cl)
- ✓ [juridica.ssi@redsalud.gov.cl](mailto:juridica.ssi@redsalud.gov.cl)
- ✓ [gonzalo.saez@redsalud.gov.cl](mailto:gonzalo.saez@redsalud.gov.cl)
- ✓ [francisco.kuschel@redsalud.gov.cl](mailto:francisco.kuschel@redsalud.gov.cl)
- ✓ [katherine.querra@redsalud.gov.cl](mailto:katherine.querra@redsalud.gov.cl)
- ✓ [hayleen.pol@redsalud.gob.cl](mailto:hayleen.pol@redsalud.gob.cl)
- ✓ [rrhh.ssi@redsalud.gov.cl](mailto:rrhh.ssi@redsalud.gov.cl)

## **POLÍTICAS DE BUEN TRATO LABORAL**

### **Introducción:**

El 26 de enero de 2015, la Presidenta de la República Michelle Bachelet firmó el Instructivo Presidencial N° 1 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, definiendo la agenda 2015 - 2018 que, en esta materia, deberán desarrollar los servicios públicos.

El Instructivo Presidencial compromete a los servicios públicos avanzar en la elaboración 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 la satisfacción de la ciudadanía. Para esto, las Instituciones públicas deberán desarrollar acciones que promuevan la igualdad de oportunidades, el fortalecimiento de la democracia y facilite el dialogo y la participación de sus funcionarios y funcionarias y de sus asociaciones representativas, así como de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

En este marco el Servicio de Salud Iquique, para evitar un impacto negativo que se produce tanto en situaciones de maltrato laboral como de desgaste en los equipos de trabajo, ha presentado una Política de RR.HH., de "Buen Trato Laboral", donde se garantice un ambiente laboral favorable y de calidad, donde se pueda contar con una sensación de protección, en microclimas de respeto, que eviten normalizar situaciones irregulares que atenten contra la dignidad de las personas. Permitiendo demostrar que es posible una interacción distinta y que existen otras formas de relación entre las personas produciendo un cambio cultural para el bienestar de sus funcionarios y funcionarias.

### **Definición de Buen Trato Laboral:**

Se refiere al establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales basadas en la consideración por los demás, reconociéndolos como un "legítimo otro".

Para el logro de esto se requiere que las personas desarrollen su empatía para ponerse en el lugar del otro y puedan resonar afectivamente con ella. Y a su vez que la organización genere procesos de institucionalización como políticas y prácticas cotidianas del buen trato, para instalar una cultura que perdure en el tiempo.

### **Actores y roles:**

- **Directivos y Jefaturas:** Tendrán la responsabilidad de velar porque los funcionarios y funcionarias de su dependencia se encuentren debidamente informados de las políticas y estas sean debidamente internalizadas dentro de su departamento/unidad, promoviendo una cultura de Buen Trato Laboral.
- **Departamento de Calidad de Vida:** Será el principal responsable de la conducción del diseño e implementación de la política, asesorando a los distintos estamentos para llevar a la práctica las declaraciones de la presente política.
- **Departamento de Salud Ocupacional,** facilitará este proceso, actuando como asesor y socio estratégico del Departamento, apoyando la calidad técnica del diseño e implementación de la política.
- **La/s Asociación/es de Funcionarios,** su rol es fundamental en el apoyo y resguardo de las Políticas de Buen Trato Laboral.

### **Objetivo:**

Definir las Políticas de Buen Trato Laboral, para todas las personas que laboran el Servicio de Salud Iquique independiente de su calidad jurídica y nivel jerárquico, en pos de la generación de un ambiente laboral saludable y seguro.

---

### **Políticas:**

---

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.
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**, 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.