



Servicio de  
Salud  
Metropolitano  
Sur Oriente  
Región Metropolitana


Ministerio de  
Salud

**PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES  
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
Fecha Versión	25.03.2019		


**PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES  
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

**AÑO 2019**

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	25.03.2019		

## INDICE

I.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV.	INTRODUCCIÓN.....	4
V.	DIFUSIÓN .....	4
VI.	LINEAS DE ACCION.....	4
	a) Servicio de Bienestar.....	4
	b) Ambientes de trabajo.....	5
	c) Conciliación Trabajo Familia .....	5
	d) Protección de la Dignidad y Promoción del Buen Trato .....	5
	e) Salud Funcionaria .....	6
	f) Gestión del Ausentismo.....	6
	g) Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.	
VII.	REPORTABILIDAD.....	7
VIII.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN ....	7
IX.	ANEXOS.....	8

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión
	Fecha Versión	25.03.2019	
			<b>0.1</b>

## I. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, entendiendo los desafíos asociados a la gestión sanitaria, la reforma y la propia gestión pública, ha considerado relevante establecer una Política de Gestión y Desarrollo de Personas, la que se entenderá como la principal norma en materias de gestión de personas que en su conjunto constituyen una base sólida para guiar al capital humano del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

Como objetivo de este trabajo, buscamos que las personas desarrollen competencias y habilidades para contribuir con su desempeño en el logro de metas y desafíos organizacionales, entregando así un servicio de alto estándar hacia la comunidad. Asimismo, busca motivar y favorecer las condiciones para la realización de procesos de trabajo con base en criterios de transparencia y eficiencia.

Valorizar el rol de nuestros trabajadores de la salud va más allá de poner en marcha un conjunto de procedimientos y reglas. No basta entonces con mejorar las remuneraciones, que sabemos son un aspecto relevante pero no único, sino que también a través del presente instrumento nos hacemos cargo de mejorar aspectos como clima y relaciones laborales.


## II. ALCANCE

El presente programa es aplicable a todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en calidad contractual titular, contrata y honorarios de subtítulo 21 y contendrá acciones a nivel individual de los funcionarios, a nivel de ambientes de trabajo y a nivel de la organización. A su vez, se contará con acciones transversales para toda nuestra red de establecimientos, como acciones locales, de acuerdo a la realidad de cada establecimiento.

## III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El Servicio fundamenta la presente política en la normativa legal vigente, orientaciones y directrices técnicas del Servicio Civil y definiciones estratégicas institucionales, a saber:

1. Orientaciones en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Labora, Servicio Civil, 2018.
2. Orientaciones para la elaboración de Protocolos Conciliación, Servicio Civil, 2018.
3. Actualización Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del MALS, Servicio Civil, 2018.
4. Instructivo Presidencial N°6 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.
5. Ley 16.744 de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
7. Norma General Administrativa N° 22, "Modelo de gestión del Ausentismo del Sistema nacional de los servicios de Salud"

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión
	Fecha Versión	25.03.2019	
			<b>0.1</b>

8. Decreto Supremo N° 28 de la Superintendencia de Salud, reglamento general para los Servicios de Bienestar.

9. Decreto N ° 21 Reglamento particular de Servicio de Bienestar SSMSO.

#### **IV. INTRODUCCIÓN**

##### **Calidad de Vida Laboral**

A través de las “Orientaciones Técnicas para el Mejoramiento de la Calidad de Vida laboral en el S.N.S.S. entregadas por el ministerio, se entenderá por Calidad de Vida Laboral como “el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como los relacionados, en orden de contribuir a su más completo desarrollo como ser humano” (Fernández y Jiménez, 1998). El concepto de calidad de vida laboral se ha introducido en las estructuras de los servicios de salud, lo que da cuenta que es un tema importante para nuestras instituciones, relevando a las personas, en todas sus dimensiones. Es por esto que el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, generará acciones para mejorar las condiciones de vida de los Trabajadores/as, con el objetivo de desarrollar líneas de trabajo que buscan mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social de nuestros equipos


En este contexto, resulta imperioso obtener información relevante para la organización considerando características organizacionales como condiciones laborales, accidentabilidad, ausentismo, factores psicosociales, etc., generando análisis de estos como factores protectores y de riesgo a nivel organizacional, individual y familiar con el objetivo de orientar los planes y programas.

Por esto es vital que todas las áreas de Calidad de Vida Laboral, trabajen de manera sinérgica entre sí, de manera de abordar los requerimientos los trabajadores como un ciclo completo en su Calidad de Vida.

#### **V. DIFUSIÓN**

El programa se difundirá a través de página Web del Servicio, intranet, jornadas ampliadas, se entregará vía e-mail a cada referente de calidad de Vida de la Red.

Se adjunta calendario de actividades.

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión
	Fecha Versión	25.03.2019	
			<b>0.1</b>

## VI. LÍNEAS DE ACCIÓN

### a) Servicio de Bienestar

De acuerdo a la normativa vigente, otorgará servicios integrales de bienestar a sus afiliados/as y beneficiarios/as, en forma oportuna a través de servicios, beneficios, prestaciones, programas y proyectos, que consideren Todas las dimensiones humanas, reconociendo la condición integral de cada persona, en su Contexto social.


Optimizará las prestaciones que brinda, realizando diagnósticos para obtener una visión de las necesidades, intereses y nivel de satisfacción de los socios/as. Se vinculará con entidades públicas y privadas para la atención preferente de sus asociados/as, mediante la formalización de convenios y/o compra de servicios de materias de salud, vivienda, recreación, cultural, deportiva, entre otras que apunten a mejorar la calidad de vida. Junto con esto, buscará permanentemente innovar, en busca de ajustarse a las necesidades actuales de nuestros trabajadores.

### b) Ambientes de Trabajo

Se deberán gestionar los ambientes laborales, para generar las condiciones adecuadas para que las personas desarrollen su trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y asegurando la prestación de mejores servicios a la ciudadanía. Esto se realizará al menos, a través de, la Evaluación de Factores Psicosociales contenida en Protocolo de Riesgos Psicosociales de MINSAL, implementando planes de intervención para mejorar aquello que producto de la evaluación efectuada, se constaten brechas.

### c) Conciliación trabajo, familia y vida personal

Los establecimientos deberán mantener actualizados y aplicar con oportunidad un Protocolo de Conciliación Vida Personal y Familiar con el trabajo, en busca del equilibrio entre los ámbitos de la vida personal, familiar y laboral, de hombres y mujeres a través medidas y acciones que buscan introducir igualdad de oportunidades en el empleo y cubrir necesidades personales del funcionario y su familia. Todo esto, basado en diagnósticos que evidencien las tensiones conciliatorias en nuestros trabajadores/es, el cual contendrá acciones de Cuidados infantiles, en sus tres niveles de cuidado (sala cuna Jardín Infantil y club la escolar), protección de los derechos maternales y parentales, pero también otras que se ajusten las distintas realidades de familia que están presentes en nuestra organización.

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	25.03.2019		

#### **d) Protección de la Dignidad y Promoción del Buen Trato**

Para lograr los objetivos institucionales, se requiere trabajadores respetados, reconocidos y cuyos espacios laborales permitan un desarrollo óptimo por lo cual es necesario prevenir y evitar situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas, para esto serán fundamental dos grandes ejes:

- a. Actualización, difusión y aplicación de Procedimiento de denuncia e investigación de Acoso Laboral y Acoso Sexual y Maltrato Laboral, lo que permitirá contar con un instrumento adecuado para asistir a las personas que trabajan en la institución, en caso sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad.
- b. Desarrollo de un plan de Promoción del Buen Trato y prevención del Acoso laboral, Acoso Sexual y Maltrato laboral que buscará establecer, de manera permanente, una serie de acciones que se realizarán para prevenir situaciones de Violencia Laboral.

#### **e) Salud funcionaria**


Promover la salud de los trabajadores es un elemento esencial en los Servicios de Salud (OMS 1988), para esto, nuestro servicio desarrollará un Plan de Gestión de Salud Funcionaria según sus niveles de complejidad, Prevención, Promoción y Rehabilitación de la salud de nuestros trabajadores a través de una adecuada capacidad de respuesta en casos de patologías a corto, mediano y largo plazo de manera eficiente y eficaz, contribuyendo de este modo a un cambio positivo en la persona. Todo esto a través de las prestaciones exclusivas para nuestros funcionarios, como también articulando nuestra red asistencial.

#### **Gestión del Ausentismo**

Los problemas que las personas enfrentan en su vida laboral son factores de riesgo importantes para su desarrollo físico y mental, por esto el abordaje del ausentismo, contempla acciones que cruzan a todos los ámbitos de Calidad de Vida Laboral, áreas de Gestión de Personas y otras en la organización, debiendo ser abordada de manera integral y sinérgica con los distintos planes y programas del Dpto y subdirección.

**Se entenderá por Ausentismo laboral como** “La posibilidad que tiene el funcionario de ausentarse de su trabajo producto de una licencia médica, tipo 1 (enfermedad común).

La gestión del ausentismo, se desarrolla a través de Plan de Ausentismo, con enfoque biopsicosocial, el cual contempla acciones preventivas y promocionales, el monitoreo y

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	25.03.2019		

acciones en el ámbito curativo , que este muy articulado con las acciones que Servicio Social del Personal desarrolle con otras áreas como Salud Funcionaria , a través de mesas técnicas de trabajo, revisando las acciones del plan y generando datos críticos para orientar las acciones tanto del mismo plan de ausentismo como de otras áreas de Calidad de Vida Laboral, de Gestión de Personas y equipos Técnicos y directivos.

También colaboraran en esta gestión del ausentismo, los Comités de Ausentismos, que tienen una conformación bipartita, respaldada por resolución y que aportan distintas miradas al análisis y abordaje del tema.

Con esto se busca darle una mirada transversal al abordaje del ausentismo tipo 1, junto a los otros ausentismos y situaciones relacionadas, que emanen del análisis más detallado de las situaciones antes mencionadas, en busca de bajar los índices de ausentismo, pero por, sobre todo, abordar las causas de base de este.

### **Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental**

Nuestro Servicio desarrolla una gestión orientada hacia la prevención de riesgos, resguardo de la salud ocupacional de sus Trabajadores, así como su compromiso con la gestión ambiental. Lo anterior promoviendo dentro de sus establecimientos dependientes una conducta responsable, comprometida y participativa en las actividades que tengan por objetivo identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan producir accidentes laborales, enfermedades profesionales e impactos ambientales y así desempeñar su labor en forma segura llevando a cabo correctamente cada uno de los procedimientos establecidos por la Unidad de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y la normativa vigente en materias de higiene y seguridad, referida a la Ley 16744 y sus Decretos complementarios, Protocolos Ministeriales y otros. Además, establecer una estrecha coordinación con nuestro organismo administrador de la ley de nuestra red asistencial.

### **VII. REPORTABILIDAD**


Se informará anualmente en el mes de enero al Servicio Civil.

### **VIII. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.**

En anexos, se adjuntan los planes de cada línea de acción, los cuales deben cumplir a lo menos, con un 60 % de cumplimiento. La responsabilidad de controlar la gestión de estos planes será la jefatura de cada unidad de la cual emana el plan.

Los planes se actualizarán de manera anual.

El resto de los documentos, dependerán de la ocurrencia para su posterior evaluación

	<b>PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
	Fecha Versión	25.03.2019		

## IX. ANEXOS

- Protocolo de Conciliación trabajo, familia y vida personal y plan de trabajo.
- Plan de Prevención y Promoción del Buen Trato
- Plan de trabajo de Ausentismo y Salud Funcionaria.
- Plan de trabajo de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y medio ambiente.
- Plan de trabajo colaborativo con ACHS
- Procedimiento de denuncia e investigación de Acoso Laboral y Acoso Sexual y Maltrato Laboral.
- Manual de ausentismo crítico.
- Cartera de beneficios de Servicio de Bienestar.
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales y Programa de Vigilancia de Riesgos psicosociales.
- Excel de difusión de actividades.

## X. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado / Nombre del responsable
22.03.2019	Colocar la versión anterior, ejemplo V.1 o V.2	Indicar que página (Número de página) se cambiaron de la versión anterior	Numeración de ese contenido modificado en actual política	Especificar que es lo q se modificó

Elaborador por:  Gabriela León O Jefa de Departamento de Calidad de Vida Laboral	Revisado por:  Cinthia León Fuentealba Encargada de Control Interno	Aprobado por:  Silvana Gonzalez Palavecinos Subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas
--	---	---





Servicio de  
Salud  
Metropolitano  
Sur Oriente  
Región Metropolitana

Ministerio de  
Salud

**PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA Y AMBIENTES LABORALES  
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

Código	PLT- CDL- V.1	Versión	0.1
Fecha Versión	25.03.2019		