



**Subdirección Gestión de las Personas
Dpto. Calidad de Vida Laboral**

Plan Calidad de Vida Laboral

SSMaule

2016-2018

Marzo 2017

I-. Institucionalización

La integración de la mirada de Calidad de Vida Laboral funcionaria a través de planes formalizados institucionalmente, tiene por objetivo, relevar la importancia de contar con ambientes saludables desde una mirada biosicosocial, ocupándonos de que nuestros funcionarios puedan desarrollar su trabajo en condiciones adecuadas para brindar una atención de salud usuaria de calidad y oportuna.

Para su desarrollo se consideran lineamientos como:

INSTRUCTIVO PRESIDENCIAL SOBRE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES EN DESARROLLO DE PERSONAS EN EL ESTADO, impulsa a los servicios públicos a generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de personas, con el propósito de desarrollar un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública.

El Instructivo Presidencial se encuentra organizado de la siguiente manera:

1. Principios Orientadores: Se declaran cuatro principios: un Estado Moderno para Chile, con igualdad de oportunidades, participación y diálogo; impulso de cambios legales y prácticas de gestión que contribuyan a avanzar hacia un Empleo Decente; potenciar un Estado Innovador, con servicios públicos de calidad, buen trato, transparencia y condiciones laborales dignas; y revalorización de la función pública.

2. Ejes principales:

a) Derechos Laborales: Las instituciones públicas deberán garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos laborales individuales y colectivos existentes.

b) Condiciones Laborales: Las instituciones públicas deberán generar condiciones necesarias para promover servicios de calidad, de modo que los funcionarios y funcionarias se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación.

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

3. Política de Desarrollo de Personas: Cada servicio público actualizará o diseñará su propia "Política de Desarrollo de Personas", difundiéndola y dando pasos adicionales para su implementación. Esta Política se expresará en una resolución, dictada por cada jefe superior de servicio, y la cual deberá ser elaborada con la participación activa de las asociaciones de funcionarios de la institución. La Dirección de Servicio Salud Maule, a través de su Subdirección de Personas se encuentra trabajando participativamente con los establecimientos dependientes y Dirigencias Gremiales En esta labor, para obtener un producto en Dic. de 2016.

4. Participación de las Asociaciones de Funcionarios en la implementación del Instructivo Presidencial. El Instructivo Presidencial establece la obligatoriedad de que tanto el diseño como el plan de implementación de la Política de Desarrollo de Personas sea generada a través de procesos participativos. En especial, deben

desarrollarse acciones que garanticen las prerrogativas legales que en materia de relaciones laborales tienen las asociaciones de funcionarios.

5. *Rol de la Dirección Nacional del Servicio Civil* en el cumplimiento de este Instructivo Presidencial. El Instructivo Presidencial entrega un mandato al Servicio Civil para asesorar y otorgar apoyo experto a los servicios públicos en la implementación, definiendo funciones de monitoreo y elaboración de reportes de avance.

COMPROMISO DE GESTIÓN N°16, se orienta al fortalecimiento de la calidad de vida laboral a través de la ejecución de los planes de trabajo locales diseñados con enfoque participativo, se requiere la ejecución de los planes de calidad de vida laboral en concordancia con los diagnósticos efectuados, y entregar los mínimos solicitados por el nivel central siendo cada Servicio de Salud el responsable de liderar los avances en los mencionados ámbitos de acción (buen trato laboral, buenas prácticas en desarrollo de personas, salud funcionaria y cuidados infantiles).

PLAN ESTRATEGICO 2016-2018 RED ASISTENCIAL DE LA REGION DEL MAULE, pretende ser la carta de navegación no sólo la Dirección del Servicio de Salud, sino que de toda la Red Asistencial Regional para el período, en sus diferentes niveles de complejidad y responsabilidad. Por ello, reconoce en su fundamento la adscripción al Modelo de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS), el que está en la base de su conceptualización teórica y construcción práctica.

II-. Principios Orientadores Servicio de Salud Maule

Nuestro Servicio de Salud Maule apunta a promover e instaurar ambiente laboral saludable y satisfactorio, donde se establezcan relaciones interpersonales y organizacionales basadas en el respeto, la consideración por los demás y el reconocimiento del semejante como “un legítimo otro” promueve la salud física y emocional de funcionarios y funcionarias.

Para efectos del desarrollo de un Plan de Calidad de Vida Labora, se deben considerar:

VISIÓN: ¿Qué queremos lograr al año 2018?

“Salud de Calidad para todas las Personas en la Región del Maule”

MISIÓN: ¿Quiénes somos y cómo lo hacemos?

“Somos una Red Asistencial formada por Equipos comprometidos, que trabaja oportunamente para Promover la Salud, Prevenir la Enfermedad y resolver las necesidades de Salud de las Personas, Familias y Comunidades, con Calidad, Equidad y Pertinencia Sociocultural”

VALORES INSTITUCIONALES: ¿Qué ideas direccionan y norman nuestro actuar?

Garantizar la Equidad: Todas las Personas tienen igual derecho al acceso a las prestaciones de salud que la Red Asistencial ofrece, de acuerdo a sus necesidades, sin discriminación alguna.

Generar Confianza: Trabajamos para que nuestros usuarios tengan la seguridad de que las prestaciones sanitarias que se les entregan son efectivas, promoviendo su participación activa.

Tener Compromiso: Nuestros funcionarios desarrollan sentido de pertenencia para alcanzar los objetivos institucionales.

Actuar con Humanidad: Nuestros funcionarios actúan con empatía, respeto y trato digno hacia los usuarios internos y externos de la Red Asistencial.

Asegurar Calidad: Nuestras acciones se ejecutan según las normas y protocolos establecidos, buscando siempre la mejora de los procesos.

Actuar con Honestidad: Nuestros funcionarios actúan con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.

III-. Operacionalización del Plan

3.1-. Confección y ejecución del Plan

La ejecución del plan de calidad de vida laboral deberá realizarse con una metodología participativa que considere a los actores relevantes de la institución, a saber: directivos, gremios, referentes de recursos humanos, calidad de vida, relaciones laborales y funcionarios en general su implementación dependerá de los recursos técnicos, financieros y humanos, que cada Director de Establecimiento determine para estos efectos, facilitando el cierre de brechas de los diagnósticos efectuados durante el periodo 2015, considerando los: objetivos generales y específicos, indicadores, resultados esperados y evaluación.

3.1.1-. Objetivo General

Mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores(as) de los Servicios de Salud, a través del diseño, difusión y ejecución de los planes locales de calidad de vida laboral construidos con metodología participativa durante el año 2015-2016, actualizado de acuerdo a evaluación anual.

3.1.2-. Objetivos específicos

- Consolidar el diagnóstico participativo elaborado por los Servicios de Salud durante el período 2015, sobre la situación de buen trato laboral, buenas prácticas en desarrollo de personas, salud funcionaria y cuidados infantiles.
- Efectuar las acciones comprometidas anualmente en los planes locales de calidad de vida laboral y los mínimos solicitados en orientaciones técnicas.

- Establecer indicadores para medir el avance en el cumplimiento de los planes locales de calidad de vida laboral.
- Incorporar procesos de mejora continua durante la ejecución.

3.2.- Definiciones y terminología Ministerial

Calidad de vida laboral: se entenderá como calidad de vida laboral “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”

3.3.- CONSIDERACIONES TÉCNICAS

La ejecución del plan de calidad de vida deberá considerar en su desarrollo los siguientes ejes temáticos priorizados por la autoridad:

3.3.1 Buen trato laboral

Para este eje temático se plantea establecer una política construida de forma participativa, donde se sugiere que se incluyan a lo menos: gremios, directivos, jefaturas intermedias y referentes de calidad de vida laboral y de Relaciones Laborales. Dicha política deberá tender a generar entornos laborales saludables y factores psicosociales protectores. Los contenidos mínimos de la política que tienen que estar reflejados son el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas en Gestión de Personas en el Estado, en lo referido a:

- Gestión de ambientes laborales.
- Prevención y sanción del acoso laboral y sexual
- Protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales
- Conciliación vida laboral y familiar / personal.

Por otra parte, se sugiere generar acciones de capacitación, en las líneas referidas al buen trato laboral y, por último, se considera necesario generar una estrategia comunicacional para difundir los alcances de la política diseñada en los diferentes establecimientos que conforman los respectivos Servicios de Salud.

3.3.2 Salud Funcionaria

Para este ámbito, se requiere ejecutar los planes de mejora de la atención de salud funcionaria, incorporando los principios del modelo de salud biopsicosocial, con foco en la prevención y promoción de la salud, como asimismo instalando una capacidad de respuesta ante la morbilidad aguda y crónica adecuada

a su diagnóstico epidemiológico, considerando desarrollo en, al menos las siguientes prestaciones dirigidas a sus trabajadores:

- Examen Médico Preventivo (EMP);
- Protocolos de atención;
- Prestación curativa de morbilidad común;
- Promoción de la salud y conductas saludables, educación en autocuidado y prevención de enfermedades;
- Gestión de la continuidad, y cautela de acceso a la atención médico quirúrgica y de especialistas para funcionarios del S.N.S.S.

Así mismo, se sugiere promover condiciones laborales para que los funcionarios(as) accedan a las garantías GES asociadas a patologías diagnosticadas.

3.3.3 Cuidado Infantil

Se requiere la ejecución de las acciones declaradas en los Planes de Calidad de Vida Laboral en relación a los cuidados infantiles, con el fin de cerrar las brechas identificadas en los diagnósticos efectuados durante el año 2015, y dar cumplimiento al título II, del libro II del Código del Trabajo, según lo establecido en artículo N°89 del Estatuto Administrativo. Con el objetivo de resguardar la atención de los hijos e hijas de las trabajadoras y potenciar la *conciliación de vida familiar y laboral*.

3.4 Resultados esperados

Para el año 2016 se espera que el 100% de los establecimientos del Servicio de Salud Maule, diseñen e inicien la ejecución del Plan de Calidad de Vida Laboral participativamente, que alimenten un Plan Regional, considerando la lógica de la mejora continua, de modo de incidir positivamente sobre los resultados de línea base y diagnósticos.

3.5 Monitoreo

El plan formalizado a través de resolución, deberá ser ejecutado durante el periodo **2016-2018**, bajo la lógica de un proceso de mejora continua; correspondiendo una evaluación completa de la implementación del mismo el año 2018, cuando se dimensionarán los avances en las respectivas dimensiones priorizadas, al comparar con las líneas de base declaradas en los respectivos diagnósticos locales. Para operacionalizar lo anterior se deberá generar una carta Gantt, que permita guiar la ejecución de los planes, a ello se le deberá incorporar los respectivos informes de avance con indicadores contruidos por los equipos locales.

Se debe establecer el ejercicio de medir el cumplimiento del Plan y la calidad de las actividades, con la finalidad de los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el

entorno. El monitoreo debe considerar acciones necesarias para la medición y el análisis del desempeño, en relación a indicadores o línea base, para lo anterior se debe crear un **Plan** que sustente las iniciativas para optimizar las variables que componen Calidad de Vida Laboral, expresado en actividades, resultados, objetivos, verificadores, plazos y responsables, estos deben contar con **Indicadores**, cada resultado será medido a través de su unidad de medida, estableciendo **Metas**, nos permite identificar el comportamiento de los indicadores durante un periodo de tiempo (trimestral, semestral, anual, etc.)

Nombre del indicador	Porcentaje de ejecución del Plan de Calidad de Vida Laboral (PCVL) Servicio de Salud Maule.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{Nº actividades del PCVL efectuadas en 2017} \times 100}{\text{Total de actividades programadas según PCVL para el año 2017}}$

	Actividades	Verificadores	Fecha	Estado
Implementación de Políticas de Buenas Prácticas Laborales.	Confección participativa de Políticas de Buenas Prácticas Laborales	Documento política de Buen Trato Laboral elaborada Participativamente.	Junio 2016	Ejecutada
	Formalización de Políticas de Buenas Prácticas Laborales	Documento de Política de buen trato laboral oficializado mediante resolución.	Sept. 2016	Ejecutada
	Difusión e implementación de acciones claves de Políticas de Buen Trato.	Capacitación para la Red.	Marzo 2017.	Ejecutada
	Plan de comunicación BPL, dentro de políticas de gestión de personas.	Plan de trabajo Listas de asistencia de mesas.	Junio 2017	
	Evaluación de implementación de acciones claves de PBP Y PGP	Informe evaluativo.	Nov 2017	
	Evaluación de implementación acciones claves Políticas de Buenas Prácticas Laborales y políticas de gestión de personas	Informe de Cumplimiento de acciones.	Febrero 2018.	

	Actividades	Verificadores	Fecha	Estado
Mejora continua de los Climas Organizacionales de los establecimientos de la Red.	Conformación de los Comités de Buenas Prácticas Laborales en los Servicios Salud.	Resolución de conformación de los Comités de Buenas Prácticas Laborales en los Servicios Salud.	Junio 2016	Ejecutada
	Instaurar reuniones continuas del comité BPL.	Actas de reuniones de los comités de BPL en los Servicios de Salud. Informe de cumplimiento.	Permanente dic 2016-2018	Ejecutada
	Evaluación de acciones y capacitaciones efectuadas, difusión de política	Informe de evaluación y actas de reuniones de los Comités de BPL.	Nov. 2016	Ejecutada
	Diseño y formalización del plan de buenas prácticas 2017	✓ Resolución	Marzo 2017	Ejecutada
	Ejecución plan de buenas prácticas 2017	Informe de monitoreo de cumplimiento.	Junio 2017 Septiembre 2017 Diciembre 2017	
	Diseño y formalización del plan de buenas prácticas 2017	✓ Resolución	Marzo 2018	
	Medición de Clima Organizacional en los establecimientos.	Informe de resultados	Diciembre 2018	

	Actividades	Verificadores	Fecha	Estado
Difusión y Puesta en marcha nuevo procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual	Diseño de actividades de capacitación y difusión de procedimiento.	Formulario de capacitación y dípticos.	Junio 2016	Ejecutada
	90% de los establecimientos con difusión en procedimiento	Lista de asistencia y evidencia gráfica.	Sept.2016	Ejecutada
	Evaluación puesta en marcha y corrección de procedimiento. Informe de evaluación puesta en marcha.	Resolución de modificación de procedimiento.	Dic.2016	Ejecutada
	Difusión nuevo procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual.	Informe de actividades de difusión.	Noviembre 2017	
	Acompañamiento a receptores de la región	Informe evaluativo	Junio 2017 Sept2017 Nov 2017	
	Reforzamiento del procedimiento a través de receptores regionales	Encuentro regional, listad de asistencia de la actividad.	Junio 2017	
	Implementación procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual	Informe evaluación de implementación procedimiento de acoso laboral y/o sexual.	Diciembre 2017	
	Evaluación implementación procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual	Actualización del procedimiento, lista de asistencia de mesa de trabajo con resolución.	Febrero 2018	

	Actividades	Verificadores	Fecha	Estado
Acciones Conciliación trabajo familia	Designación de Referente de cuidado infantil que coordine a las acciones necesarias para el cierre de brechas identificadas en cuidados infantiles y conciliación vida laboral – familiar/personal	Resolución que designe al referente técnico	Junio 2016	Ejecutada
	Diagnostico estado de situación cuidado infantil Servicio Salud Maule	Informe que indique el número de hijos o hijas de las funcionarias(os) que le entrega el derecho de sala una, y el beneficio de jardines Infantiles y clubes escolares a la fecha de cortes	Junio 2016	Ejecutada
	Acciones que respondan a necesidades locales de sala cuna y jardin.	Informe de evaluación de las acciones efectuadas para de los cuidados infantiles y la conciliación de la vida laboral – familiar/Personal a la fecha de corte.	Nov.2016	Ejecutada
	Establecer estado de avance en materia de cuidados infantiles.	Informe ejecutivo que dé cuenta del estado de avance.	Marzo 2017	Ejecutada
	Implementar mejoras en cuidados infantiles, en base a diagnósticos 2016	Informe ejecutivo que dé cuenta del estado de avance. Lista de asistencia mesa regional.	Junio sept Dic. 2017	
	Monitorear mejoras en cuidados infantiles implementadas en 2017, elaboración de acciones 2018.	Informe ejecutivo que dé cuenta del estado de avance.	Febrero 2018	
	Establecer estado de situación actual de acciones implementadas durante el 2016, en materia de conciliación.	Informe de estado de situación de acciones implementadas.	junio 2017	

	Propuesta protocolo de conciliación trabajo familia, regional.	Documento borrador y listas de asistencias.	Sept. 2017	
	Documento final de protocolo de conciliación trabajo familia, regional.	Documento con resolución.	Dic 2017	
	Difusión Protocolo conciliación trabajo familia	Plan de comunicación formalizado Material Gráfico, lista de asistencia, fotografías.	Marzo 2018	
	Evaluación implementación Protocolo conciliación trabajo familia.	Mesa de trabajo, con informe evaluativo. Listas de asistencias.	Sept. 2018	

	Actividades	Verificadores	Fecha	Estado
Acciones de Salud Funcionaria.	Identificar las debilidades y fortalezas del proceso EMP	Informe cualitativo y cuantitativo de la ejecución de EMP periodo 2013-2015,	Junio 2016	Ejecutado
	Establecer estado de situación EMP.	Informe de EMP realizados entre enero y agosto de 2016, detallando: Número de EMP realizados en el período por establecimiento, Cantidad de funcionarios con EMP vigente por establecimiento e Indicador de funcionarios efectivamente derivados según resultado, por establecimiento META: 40% funcionarios del Servicio de Salud con EMP vigente a diciembre de 2016.	Sept.2016	Ejecutado
	Construcción de los protocolos de atención funcionaria, junto con definición de cuántos y cuáles procesos de atención serán protocolizados	Acta en formato PDF de mesas de trabajo.	Junio 2016	Ejecutado
	Generar acciones programadas en: - Prestaciones curativas por morbilidad común. - Promoción de Salud y conductas saludables, educación en autocuidado y prevención de enfermedades.	Informe general de acciones programadas.	Sept.2016	Ejecutado
	Protocolos de atención validados y respaldados por la Dirección del Servicio	Resoluciones y flujogramas difundidos a los funcionarios	Nov.2016	ejecutada
	Creación de actividades de capacitación/talleres de promoción de la salud y conductas saludables,	Informe de evaluación de actividades de capacitación/talleres de promoción de la salud y conductas saludables, educación en autocuidado y prevención de	Nov.2016	ejecutada

	educación en autocuidado y prevención de enfermedades, durante el año 2016	enfermedades, durante el año 2016		
	Elaboración de informe de estado de situación del Plan de Salud Funcionaria y productos específicos (contenidos en formato a entregar por el Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales), a la fecha del corte.	Informe de estado de situación de acciones implementadas. Informe que considere los siguientes tópicos: - Plan de Salud Funcionaria Local - Promoción de la Salud y Conductas Saludables - Examen de Medicina Preventiva (EMP) - Atención de salud a funcionarios y funcionarias - Gestión de Lista de Espera Funcionaria - Gestión biopsicosocial del ausentismo funcionario	Marzo 2017	ejecutada
	Evaluación Plan de Salud Funcionaria y gestiones específicas Promoción de la Salud y Conductas Saludables - Examen de Medicina Preventiva (EMP) - Atención de salud a funcionarios y funcionarias - Gestión de Lista de Espera Funcionaria - Gestión biopsicosocial del ausentismo funcionario	Informe evaluativos	Junio Sept Dic 2017	
	Elaboración de informe de estado de situación del Plan de Salud Funcionaria y productos específicos (contenidos en formato a entregar por el Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales), a la fecha del	Informe de estado de situación de acciones de conciliación implementadas. Informe que considere los siguientes tópicos: - Plan de Salud Funcionaria Local - Promoción de la Salud y Conductas Saludables - Examen de Medicina Preventiva (EMP) - Atención de salud a funcionarios y	Marzo 2018	

	<p>corte.</p>	<p>funcionarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Lista de Espera Funcionaria - Gestión biopsicosocial del ausentismo funcionario 		
	<p>Evaluación Plan de Salud Funcionaria y gestiones específicas Promoción de la Salud y Conductas Saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen de Medicina Preventiva (EMP) - Atención de salud a funcionarios y funcionarias - Gestión de Lista de Espera Funcionaria - Gestión biopsicosocial del ausentismo funcionario 	<p>Informe evaluativos</p>	<p>Junio Sept Dic 2018</p>	

