



SUBD. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPTO. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 2836

PUNTA ARENAS, 30 de abril de 2024

**VISTOS:** PUNTA 6/29.03.2019 de la Contraloría General de la República; Resolución N° 3/17.01.2023 que modifica Resolución N° 6/29.03.2019; D.S. N° 140/2004 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; D.F.L. N° 01 de 2005 que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley 2763/79 y Leyes 18.933 y 18.469; Resolución Exenta N°1205/16.02.2024 que Establece la nueva Estructura Orgánica de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, Resolución Exenta N°1908/15.03.2024, que complementa Resolución Exenta N°1205/16.02.2024 que Establece la nueva Estructura Orgánica de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes; y en uso de las facultades que me confiere el Decreto Afecto N° 04/15.02.2023 del Ministerio de Salud;

### CONSIDERANDO:

- 1) Que, a través de Memorandum N°44 de fecha 19 de abril de 2024, Jefa de Unidad de Buen Trato y Clima Organizacional del Servicio de Salud Magallanes, solicita Actualizar Protocolo de Buen Trato y Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Magallanes.
- 2) Que el buen trato consiste en una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral, independiente del rol que se cumple en la organización.
- 3) Que, los servicios públicos deberán desarrollar las acciones necesarias que permitan dar cumplimiento a lo establecido en instructivo presidencial sobre "Buenas Prácticas Laborales en desarrollo de Personas en el estado" del 26.01.2015.
- 4) Que, según las Orientaciones Técnicas para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral en el Servicio Nacional de Salud del año 2015, deberán conformarse Comités de Trabajo sobre Buenas Prácticas Laborales en cada establecimiento.
- 5) Que, según los lineamientos que promueve la ratificación y cumplimiento al convenio OIT N° 190, por medio del cual se promueve la importancia de la construcción de entornos de trabajo seguros y saludables.
- 6) Que, se trabaja actualización de Protocolo Buen Trato y Buenas Prácticas Laborales, como mecanismo y línea de acción preventivo, mediante la conformación de la Mesa de Trabajo de funcionarios/as entorno a la actualización del Manual de Procedimientos de Prevención, denuncia y Sanción del maltrato, acoso laboral y/o Sexual (MALS) en el Servicios de Salud Magallanes. Según Resolución Exenta N° 4804 del 10.08.23.
- 7) Que, se efectuaron múltiples reuniones y observaciones para incorporar en Protocolo de Buen trato y Buenas Prácticas Laborales SSM.
- 8) Que con fecha 29 de abril de 2024 se informa de la incorporación de los cambios solicitados a los integrantes de la Mesa de Trabajo de funcionarios/as entorno a la actualización del Buen trato y Buenas Prácticas Laborales SSM.
- 9) Que, en base a las consideraciones anotadas precedentemente, dicto la siguiente:



### R E S O L U C I Ó N:

- 1) **APRUEBESE**, a contar de la fecha de la presente resolución, "**PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES**" del Servicio de Salud Magallanes.

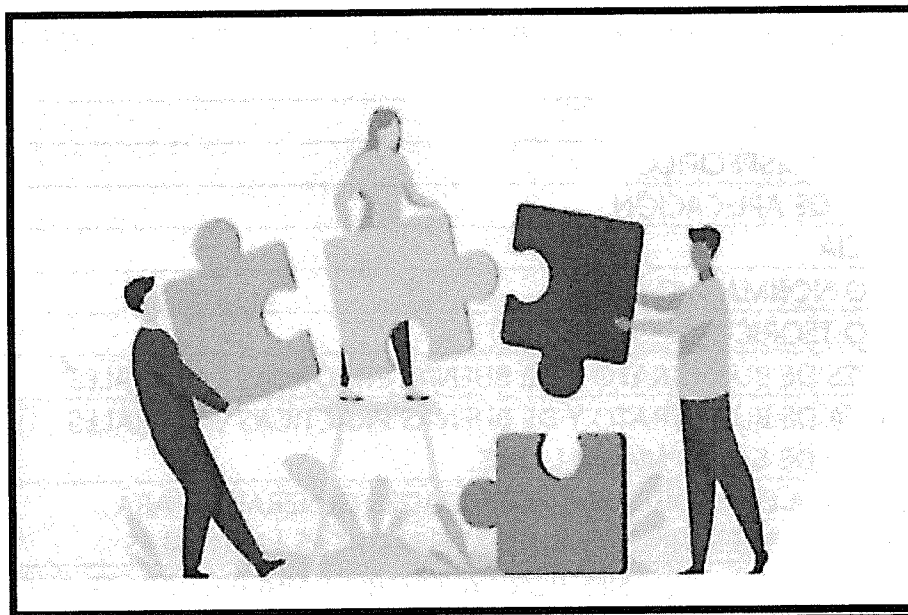


SUBD. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPTO. DESARROLLO ORGANIZACIONAL



# **PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES DEL SERVICIO DE SALUD MAGALLANES**

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
	Página	1 de 23		



## PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y BUENAS PRACTICAS LABORALES SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.



	NOMBRE	CARGO
CREADO POR:	D. María Belén Almonacid Uribe	Encargada Unidad Buen Trato y Clima Organizacional DSSM.
REVISADO POR:	D. Paola Muñoz Barriga	Jefa Depto. Calidad de Vida
APROBADO POR:	D. Fanny Ros Garay	Subdirectora Gestión y Desarrollo de Personas
AUTORIZADO POR:	D. Verónica Yáñez González	Directora Servicio de Salud Magallanes

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>ESTRATEGIA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	2 de 23	

<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO Y BUENAS PRACTICAS LABORALES</b>	
INTRODUCCION	03
OBJETIVO GENERAL	05
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	05
AMBITO DE APLICACIÓN	06
VIGENCIA	06
MARCO NORMATIVO	07
MARCO TEORICO	11
COMITÉS DE BUEN TRATO Y DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	14
POLÍTICA DE BUEN TRATO Y DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	15
PROPUESTA DE PROGRAMA: ACTIVIDADES GENERALES PARA PROMOVER BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	17
SUGERENCIA DE ACCIONES POR CATEGORIA PARA PROMOVER BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES EN EL SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	18

 <p>Servicio de Salud Magallanes Agencia Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL  <small>SECRETARÍA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL          SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	3 de 23	

## INTRODUCCIÓN



La implementación y mantención de ambientes laborales saludables y satisfactorios, donde se establezcan relaciones interpersonales y organizacionales basadas en el respeto, la consideración por los demás, colaborarán en la promoción de la salud física y emocional; disminuyendo la posibilidad de que se generen espacios violentos al interior de la institución que menoscaben la dignidad de las personas, lo que contribuirá en evitar la violencia organizacional y evitar el desgaste en los equipos de trabajo.

El presente documento pretende convertirse en una herramienta objetiva y guía en relación con el actuar y accionar de las personas en la cotidianidad y en especial en las desavenencias que pueden presentarse en la convivencia. Especialmente para quienes tienen la responsabilidad en ámbitos como: Dirección, coordinación, representación gremial y el liderazgo de un equipo de trabajo.

Lo anterior, tiene por finalidad generar entornos laborales saludables, llevando a la práctica de manera permanente las políticas de buen trato Laboral, poniendo énfasis en que todos somos responsables de construir una cultura basada en el respeto, que permita generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio del quehacer diario, favoreciendo el desarrollo de las potencialidades de todos quienes trabajan en la institución.



El Servicio de Salud Magallanes, siguiendo los lineamientos del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales, se compromete a promover el Buen Trato Laboral, entendiendo este como trato digno, relaciones interpersonales positivas, entre todas las personas que se desempeñan en la Institución sin importar su estamento, jerarquía o calidad contractual o género.

Incorporando en nuestra política de Buen Trato Organizacional, la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista (TEA), de acuerdo con lo planteado en Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para poder materializar este compromiso, los referentes que desarrollarán esta temática en cada uno de los establecimientos dependientes de la Red Asistencial, así como los

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	4 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

integrantes del Comité de Buenas Prácticas Laborales, serán los encargados de velar por la implementación y aplicación de esta Política y las gestiones que se desprenden de esta.

Cabe hacer presente que este protocolo fue elaborado por el Comité de Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Magallanes, el cual está conformado por representantes institucionales de distintas áreas relacionadas: representantes de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Departamento Jurídico, Relaciones Laborales, así como representantes de las Asociaciones de gremiales, para su revisión y aprobación.



 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión: 1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>UNIDAD DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL          SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</small></p>
		Fecha elaboración: Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización: Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión: Diciembre 2025	
	Página: 5 de 23		

### Objetivo General:

- Entregar lineamientos y orientaciones para el diseño y desarrollo de acciones de prevención y educación del buen trato laboral entre personas que cumplen funciones en el Servicio de Salud Magallanes y sus establecimientos dependientes.

### Objetivo Especifico:

- Promover relaciones interpersonales positivas y saludables, en todos los niveles jerárquicos.
- Identificar y desarrollar factores protectores que promuevan el buen trato laboral al interior de la institución.
- Identificar conductas contrarias a la dignidad.
- Detectar y mitigar factores de riesgos para prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.
- Realizar un trabajo colaborativo con los integrantes del Comité de Buen Trato Laboral, en el diseño e implementación de acciones a desarrollar.
- Utilizar orientaciones técnicas para promover relaciones empáticas y amables entre funcionarios/as de los establecimientos.
- Realizar acciones prácticas y sistemáticas de Buen Trato Laboral, que generen impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida de quienes se desempeñan en los distintos establecimientos de la Red, a través del compromiso transversal institucional: Directivos, Jefaturas, integrantes del Comité de Buenas Prácticas Laborales y los/as funcionarios/as en general.

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	6 de 23	



### AMBITO DE APLICACION:

El siguiente Protocolo de Buen Trato Laboral, está dirigido para efectos de conocimiento, difusión, aplicación e implementación a todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Magallanes, sean ellos parte de la dotación del personal de planta, a contrata, honorarios, código del trabajo, empresas externas en convenio con la institución, así como alumnos/as en práctica profesional, médicos/as en periodo asistencial obligatorio (PAO) y médicos/as en formación de especialidades o Subespecialidades (EDF), que cumplan funciones en la Dirección de Servicio (incluido SAMU y SALUD MENTAL) como establecimientos hospitalarios que forman parte del Servicio de Salud Magallanes.

### VIGENCIA:

El presente protocolo estará vigente por dos años a partir de la fecha de Resolución Exenta que lo apruebe. Terminado este período se revisará y actualizará, con los aprendizajes obtenidos de su aplicación y funcionamiento general o por fuerza mayor. Cualquier cambio o actualización deberá efectuarse por escrito y entrará en rigor por el respectivo acto administrativo, tras ser aprobado por la Directora del Servicio de Salud Magallanes.



 Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión: 1	 <b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <small>ESTRATEGIA NACIONAL DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</small>
		Fecha elaboración: Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización: Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión: Diciembre 2025	
		Página: 7 de 23	

## MARCO NORMATIVO



En este apartado, se mencionan los antecedentes normativos y/o el marco legal que regula los derechos que las personas tienen, así como las condiciones de protección de la salud y seguridad de los trabajadores que la institución tiene el deber de proveer.

- a) Declaración Universal de Derechos Humanos, Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
- b) Convenio 111 sobre la Discriminación (empleo y ocupación), de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1958: se afirma que el termino discriminación comprende: Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o en la ocupación; cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o la ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.
- c) **Convenio sobre Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW): 1979, ratificada por Chile en 1989.**

Define la discriminación contra la mujer o de género como "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquiera otra esfera".

- d) **Convención Belém do Pará: 1994 ratificado por Chile en 1996.**

**Artículo 1, señala:** "Para los efectos de esta convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	8 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”.

**Convenio N°190 y recomendación N°206 “Sobre la violencia y el acoso” OIT, 2019.**

Recientemente ratificada por el Estado Chileno, En él se reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden contribuir un abuso de derechos humanos y son una amenaza para la igualdad de oportunidades, siendo inaceptables e incompatibles con el trabajo decente. Este Convenio busca prevenir, identificar las expresiones de violencia en el trabajo para su erradicación, a su vez prevenir, identificar las expresiones de violencia en el trabajo, reparación en las víctimas y comprometer a la comunidad laboral para su erradicación.

e) **Ley N° 20.955, Marco Normativo sobre Buenas Prácticas Laborales en Gestión de las Personas, 2017.**



Título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral Dirección Nacional del Servicio Civil. Tiene por finalidad potenciar a los servicios públicos para que se 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.

f) **Ley N° 21.015, Incentiva la inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral. 2017.**

Esta Ley tiene por finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado. Respeto la dignidad de las personas con discapacidad mental eliminando la discriminación salarial y se prohíbe toda discriminación hacia personas con discapacidad.



g) **Ley N° 21.545, Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con Trastorno del Espectro Autista en el ámbito Social, de Salud y Educación, 2023.**

Tiene por objeto asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades y resguardar la inclusión social de los niños, niñas, adolescentes y adultos con trastorno del espectro autista: eliminar cualquier forma de discriminación: promover un abordaje integral de dichas personas en el ámbito social, de salud y de la educación, y concientizar a la sociedad sobre esta temática. Lo anterior, sin perjuicio de los demás derechos, beneficios o garantías

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>ESTABLECIMIENTO ASISTENCIAL Y DE SERVICIOS DE SALUD          SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	9 de 23	

contempladas en otros cuerpos legales o normativos y en los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes.

- h) **Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, número 1º** que establece el "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas"; número 2º "la igualdad ante la ley" y número 3º "la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos".
- i) **Ley Nª 16.744** que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. **POLÍTICA DE BUEN TRATO LABORAL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL**
- j) **Ley Nª 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º**, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso, representan una infracción a este principio.
- k) **Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo**, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).
- l) **Ley N° 19.882 Nuevo trato laboral con los funcionarios de la Administración del Estado**. El "Nuevo Trato Laboral" tiene por objeto desarrollar una política integral de personal en los servicios públicos que refuerce la misión de construir un Estado al servicio de la ciudadanía, participativo, solidario, en el marco de una gestión eficiente y transparente.
- m) **Ley N° 20.005**, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código del Trabajo.
- n) **Ley Nª 20.607**, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- o) **Ley N° 20.609** que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15º incorpora modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	10 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

p) **DFL 1 del Ministerio de Salud del 24 de abril de 2006** que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469.



q) **Instructivo Presidencial 001, Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de las Personas en el Estado.**

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/as 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 del desempeño de las personas que en ellos trabajan.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b> ESTABLECIMIENTO DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	11 de 23	



## MARCO TEÓRICO

### DEFINICIÓN DE BUEN TRATO LABORAL



Estilo de trato que se da en el trabajo que promueve las relaciones interpersonales basadas en el respeto, la equidad, el trabajo en equipo, comunicación efectiva, resolución efectiva de conflictos y la empatía. El buen trato laboral no es sólo las conductas concretas con que las personas se relacionan, sino que también, es el conjunto de normas, costumbres, prácticas y valores que existen en relación con esto. De modo tal, que en conjunto constituyen un tipo de cultura organizacional.

### CONCEPTOS FUNDAMENTALES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRÁCTICAS DE BUEN TRATO LABORAL



- **RESPECTO:** proviene del latín respectus, 'atención' o 'consideración' y es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia. También es uno de los valores fundamentales que el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno.
- **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.
- **COLABORACIÓN / TRABAJO EN EQUIPO:** es el proceso de dos o más personas trabajando juntas para completar una tarea o alcanzar una meta. La colaboración es la responsabilidad compartida y el esfuerzo conjunto, similar a la cooperación.
- **AMBIENTES LABORALES SALUDABLES:** Un entorno de trabajo saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar, erradicando prácticas de acoso laboral y/o sexual, por medio de la información y sensibilización.

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	12 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

- **CONDICIONES LABORALES:** Las Condiciones Laborales deben propender al bienestar físico y psicosocial de las personas, de modo que los funcionarios las se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, merito e innovación.
- **DERECHOS LABORALES:** Se orienta a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Derechos Laborales individuales y colectivos, a través del cumplimiento de las normas de protección para quienes poseen responsabilidades parentales y/o familiares.
- **RECONOCIMIENTO / MOTIVACION:** es la acción de distinguir a una persona o equipo como consecuencia de sus características y competencias técnicas y habilidades blandas, para reconocer su desempeño por mérito.
- **RELACIONES INTERPERSONALES POSITIVAS:** es la percepción por parte de los miembros de una organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes/as y funcionarios/as.
- **ESCUCHA ACTIVA:** se refiere a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro comunica.
- **EMPATÍA LABORAL:** es la capacidad de percibir, compartir y/o inferir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es vital para la vida social. Además, consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro. La empatía social se basa en el respeto por las diferencias, lo cual facilita la inclusión de "otros", según sus distinciones personales.
- **ADAPTACIÓN SOCIAL:** Proceso mediante el cual un individuo o grupo de individuos cambian sus comportamientos para ajustarse a las reglas o normas que imperan en el medio social. La adaptación, es una forma de socialización secundaria, dado que funciona tomando como base las habilidades sociales que posee el individuo.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS          SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	13 de 23	

- **INCLUSION LABORAL:** Toda persona tiene el derecho a estar libre de discriminación basada en género, raza, etnia, orientación sexual u otra condición, así como a otros derechos humanos fundamentales que dependen de la realización plena de los derechos humanos para la protección de la discriminación. Estos derechos se encuentran establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Pactos Internacionales, y otros tratados y declaraciones internacionales.
- **COMUNICACIÓN /DIFUSION OPORTUNA:** Esta implica que las políticas, lineamientos y directrices del Servicio de Salud son comunicados a todos los estamentos de acuerdo con la pertinencia de su cargo y su responsabilidad oportuna y efectiva, a través de canales de la estructura jerárquica formal, de manera transparente.

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	14 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

## COMITÉS DE BUEN TRATO Y DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Cabe señalar que uno de los propósitos de los Comités de Buen Trato y de Buenas Prácticas Laborales es ser el articulador local de las acciones de implementación de la Política de Buen Trato Laboral.

El Comités de Buen Trato y de Buenas Prácticas Laborales tienen un rol de planificación y gestión de la prevención del acoso laboral y sexual. Lo cual se traduce en acciones como: Promover el buen trato, mejorar los ambientes de trabajo, perfeccionar los procedimientos de las denuncias, generar espacios de dialogo y planificar a nivel transversal la prevención de la violencia en la organización.



Siendo una de sus principales funciones operativizar lineamientos en busca de propiciar ambientes laborales saludables y factores psicosociales protectores.

Por lo anterior, la Política de Buen Trato Laboral viene a reflejar el compromiso que la institución tiene con estos objetivos, y a la vez orienta el compromiso que las personas que forman parte de ella, deben tener hacia esta temática, entendiendo que la construcción del buen trato laboral es responsabilidad de todos, mediante un trabajo colaborativo, creando de manera participativa, acciones que permitan y propicien una cultura de buen trato laboral en la red, dependiente del Servicio de Salud Magallanes.

Este proceso se enmarca en un cambio cultural de la organización, por lo que se busca desarrollar un trabajo paulatino, con cambios en el mediano y largo plazo.







 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL ESTRATEGIA DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS</p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
	Página	15 de 23		

## POLÍTICA DE BUEN TRATO Y DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SERVICIO DE SALUD MAGALLANES



El Servicio de Salud Magallanes 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 incipientes y mediador, incentivando la comunicación asertiva y efectiva con los demás.
3. Potenciar la **Colaboración y el Trabajo en Equipo**, por medio de acciones 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 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 el **Reconocimiento y la Motivación** de su personal, a través de reconocimiento social por los logros y aportes realizados, ya sea de manera individual o colectiva.
8. Promover la creación y mantención de **Relaciones Laborales Positivas**, mediante instancias de encuentro entre funcionarios, a través de la

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	16 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

generación de espacios que promuevan actividades sociales, culturales y deportivas entre otras.



9. Promover la generación y mantención de una modalidad de **Escucha Activa** en los equipos, a través de reuniones de equipos por Subdirección, departamentos y unidades.
10. Trabajar en instancias que promuevan la **Empatía Laboral**, lo que permitirá con el tiempo de interacción, se puedan establecer niveles de confianza entre los integrantes de los equipos, con la finalidad de generar redes de apoyo entre ellos.
11. Garantizar la **Difusión Oportuna** de información a todos los que componen la organización, a través de canales de comunicación formatos, efectivos y transparentes, que generen confianza y credibilidad en las personas.
12. Promover la **Adaptación Social**, en los equipos de trabajo mediante la entrega de herramientas que fomenten la adquisición y mantención de habilidades blandas, las que podrán incorporar en sus rutinas de interacción laboral.
13. Planificar acciones que promuevan la **Inclusión Laboral** entre funcionarios valorando las experiencias, diferencias individuales, culturales y de género.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	17 de 23	

## PROPUESTA DE PROGRAMA: ACTIVIDADES GENERALES PARA PROMOVER BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES



Se propone que el programa de promoción cuente con las siguientes actividades, las cuales serán desarrolladas por los referentes de Buen Trato en los establecimientos. El Comité de Buen Trato colaborará y realizará seguimiento de su ejecución.

<u>Actividades</u>
1. Difusión del Programa a través documentos institucionales formales (Resolución Exenta y posterior difusión mediante correos electrónicos, donde además de informar sobre la implementación de este manual, se solicita el apoyo de todos quienes forman parte de la Institución para su cumplimiento.
2. Charlas de sensibilización en reuniones con todos los estamentos
3. Campaña comunicacional: que apoye la entrega de material informativo y que motive al buen trato.
4. Incluir actividades de Buen Trato en los programas anuales de capacitación del Servicio de Salud Magallanes.
5. Incluir difusión del programa de Buen Trato para los ambientes laborales en los Programas de inducción del Personal.
6. Evaluar el cumplimiento de los objetivos del programa anualmente, a través de encuestas y/o grupo focales.



 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>PROYECTO DE LEY DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	Próxima Revisión:	Diciembre 2025		
	Página	18 de 23		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>				

**SUGERENCIA DE ACCIONES POR CATEGORIA PARA PROMOVER BUEN TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES EN EL SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.**



CATEGORIA	ACCIÓN SUGERIDA INSTITUCIONAL	ACCIONES SUGERIDAS ENTRE FUNCIONARIOS
<b>RESPECTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegar afiches, imágenes y frases alegres que fomenten el Respeto en las Unidades de Trabajo.</li> <li>2. Reconocer en una fecha significativa para la institución, a los funcionario/as que representen mejor esta característica, y una anotación de mérito, en pos de mejorar el trabajo en equipo o la calidad de la atención.</li> <li>3. Solicitar en forma clara y respetuosa materiales, documentos o colaboración entre las personas que trabajan en la institución.</li> <li>4. Promover la mantención de una conducta cordial y tolerante entre todas las personas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar peticiones con amabilidad, utilizando las palabras "por favor" al solicitar y "gracias" a modo de retribución.</li> <li>2. Saludar y despedirse de quienes forman parte de los equipos de trabajo.</li> <li>3. No utilizar sobrenombres para referirse a las personas, es base de toda relación debe estar el respeto.</li> <li>3. No hacer comentarios de la vida personal de otros, ser reservado, discreto y prudente.</li> <li>4. Mantener el orden y limpieza de los espacios comunes (baños, comedores, oficinas).</li> <li>5. Mantener el volumen de la música y tono de voz a un nivel moderado a fin de no perjudicar la concentración de quienes se desempeñan</li> </ol>

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p><b>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <small>COMUNICACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL</small></p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	19 de 23	



		a mi lado)
<b>LIDERAZGO POSITIVO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reuniones periódicas de retroalimentación tanto a nivel técnico como personal, donde se manifiesten las inquietudes y expectativas del otro.</li> <li>2. Ser equitativo en la asignación de Subrogancia para dar posibilidades de aprendizaje a todos.</li> <li>3. Felicitar, y destacar el buen desempeño PUBLICO y corregir en PRIVADO. incorporar a las reuniones mensuales de equipo.</li> <li>4. Fomentar la participación en las reuniones, donde todos se sientan cómodos de realizar su aporte.</li> <li>5. Propiciar espacios de generación de ideas.</li> <li>6. Evitar juicios de valor, sin antes investigar y corroborar los datos.</li> <li>7. Tener coherencia en nuestro actuar y nuestros planteamientos.</li> <li>8. Priorizar el dialogo como una forma de construir acuerdos.</li> </ol>	
<b>COLABORACION TRABAJO EN EQUIPO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover la comunicación como una forma de aunar acuerdos y llegar al consenso.</li> <li>2. Fomentar la rotación dentro los equipos, para conocer las labores de otros y apoyarlo cuando lo requiera. Dando sentido y valor al trabajo de los demás.</li> <li>3. Desarrollar instancias de cuidado de equipo que propicien la cohesión del grupo.</li> <li>4. Compartir nuestros</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajar en conjunto valorando las fortalezas del otro y apoyando sus debilidades, para fomentar relaciones armoniosas y productivas.</li> <li>2. Ser solidarios entre los equipos de trabajo, prestando colaboración cuando alguien lo requiera.</li> <li>3. Respetar las diferencias de opiniones y considerar que ello enriquece al equipo, surgiendo nuevas ideas.</li> </ol>

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión: 1	 <p>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL UNIDAD DE BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS</p>
		Fecha elaboración: Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización: Marzo 2024		
	Próxima Revisión: Diciembre 2025		
<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>		Página: 20 de 23	

	<p>conocimientos como la mejor manera de aprender y crecer dentro de la organización.</p>	
<p><b>AMBIENTES LABORALES SALUDABLES</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Difundir las campañas de Buen Trato Laboral o cualquier otra actividad que promueva el Ambiente Laboral Positivo de su establecimiento.</li> <li>Promover la participación en charlas y jornadas de intervención implementadas por la Unidad de Buen Trato y Clima Organizacional, sobre temáticas como; el manejo de conflictos, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, Prevención del Acoso Laboral o Sexual, etc.</li> <li>Implementar estrategias de resolución participativa de conflictos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Resolver las inquietudes o reclamos con la persona involucrada y por medio de los canales adecuados.</li> <li>Evitar la crítica destructiva, utilice el tacto, tino y criterio en su interacción con los demás.</li> <li>Denunciar situaciones de acoso laboral o Sexual y discriminación.</li> <li>Ser tolerantes y conciliador ante los conflictos.</li> <li>Cumplir las normas para mantener una convivencia armónica y positiva.</li> </ol>
<p><b>CONDICIONES LABORALES</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar a las personas elementos de protección personal adecuada para realizar sus tareas.</li> <li>Velar por la salud de los equipos incentivando la prevención de enfermedades.</li> <li>Vigilar que los espacios físicos, equipos e insumos, sean los idóneos para realizar las funciones encomendadas de manera efectiva.</li> <li>Promover y participar en las Ferias de la Salud organizadas en la Unidad de Salud de las</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Participar en pausas saludables y clases dirigidas en su lugar de trabajo.</li> <li>Participar de los Proyectos de mejoramiento de Entorno Laboral (PMEL) para el beneficio de su unidad/departamento.</li> <li>Participar en las instancias de evaluación y operativos implementadas por las unidades de Bienestar y Salud funcionaria.</li> </ol>



 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	 <p>BUEN TRATO Y CLIMA ORGANIZACIONAL SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS</p>
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
	Página	21 de 23		

	personas	
<b><i>DERECHOS LABORALES</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Facilitar y permitir el acceso al perfeccionamiento y actividades de capacitación.</li> <li>Promover o incentivar actividades de integración familiar dentro de su Subdirección, Departamento, unidad de Trabajo.</li> <li>Otorgar los permisos administrativos dentro del año.</li> <li>Autorizar la devolución de las horas compensatorias cuando se hayan realizado horas extraordinarias no pagadas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Participar en actividades Familiares programadas por el Dpto. de Calidad. de vida y bienestar para la conciliación de la vida Familiar y Laboral.</li> <li>Conocer con claridad cuál es la función que debe cumplir, objetivos y grado de responsabilidad, según su perfil de cargo.</li> <li>Utilizar el permiso postnatal extendido y permiso postnatal parental, según corresponda.</li> </ol>
<b><i>RECONOCIMIENTO MOTIVACION</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar anotaciones de mérito para reconocer; una labor eficiente, una iniciativa de mejora, la promoción del buen trato, la integración al equipo, etc.</li> <li>Valorar el buen trabajo y promover el reconocimiento de logros públicamente, de manera sincera y oportuna.</li> <li>Fomentar acciones que permitan hacer el trabajo de manera agradable y satisfactoria para el desarrollo personal y profesional.</li> </ol>	
<b><i>RELACIONES INTERPERSONALES POSITIVAS</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer y potenciar las relaciones interpersonales en los equipos generando instancia en que se puedan relacionar más allá de temáticas laborales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>celebración de fechas significativas institucionales           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aniversario</li> <li>- Fiestas Patrias</li> <li>- Navidad</li> <li>- Jornadas de cuidado de equipo.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>ESCUCHA ACTIVA</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Promover instancias de reuniones de equipos por Subdirección, departamentos y unidades, con el fin de abordar de manera colaborativa necesidades y dar a conocer</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prestar atención, cuando hables con otros mirando a los ojos y mostrando interés. Respetar los turnos de opinión, sin interrupciones.</li> </ol>

	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	22 de 23	

	avances en cada área.	
<b>EMPATIA LABORAL</b>	<p>1. Trabajar en instancias que promuevan la confianza entre los integrantes de los equipos, con la finalidad de tener una red de apoyo que vaya más allá de temas netamente laborales.</p>	<p>1. Date un tiempo para conocer bien a tu equipo de trabajo.</p> <p>2. Si alguien de tu equipo de trabajo está pasando por una situación compleja, apoyarlo dentro de lo posible. Cuidando no traspasar límites personales que lo pudiesen incomodar.</p> <p>3. Si una persona se encuentra en una situación como la planteada en el punto 2 velar por mantener discreción.</p>
<b>ADAPTACION SOCIAL</b>	<p>1. Promover en los equipos de trabajo la adquisición y mantención en su quehacer diario de habilidades blandas como, por ejemplo: inteligencia emocional, la escucha activa y la empatía.</p>	<p>1. Participa en distintas instancias institucionales, que te permitan adquirir o potenciar tus habilidades de resolución de problemas.</p> <p>2. Mantener una actitud flexible a los cambios.</p>
<b>INCLUSION LABORAL</b>	<p>1. Planificar acciones que promuevan la inclusión entre equipos.</p> <p>2. Idear y planificar actividades que fomenten la comunicación e interacción entre los equipos (considerando, personas en situación de discapacidad, diferencias generacionales, cultura y género).</p> <p>3. Habilitar los espacios físicos para permitir el acceso de</p>	<p>1. Respetar la diversidad religiosa, sexual, étnica, política y social de las personas.</p> <p>2. Aceptar a las personas sin juzgar su forma de ser.</p>



	Departamento de Calidad de Vida Laboral Unidad Buen Trato y Clima Organizacional Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	1	
		Fecha elaboración	Noviembre 2023	
	Fecha de Actualización	Marzo 2024		
	<b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL Y BUENAS PRACTICAS</b> <b>SERVICIO DE SALUD MAGALLANES</b>	Próxima Revisión:	Diciembre 2025	
		Página	23 de 23	

	<p>personas con discapacidad o para que personas con condiciones diferentes estén cómodas en el desarrollo de sus funciones.</p> <p>4. Implementar programas de capacitaciones para fomentar el respeto a la diversidad dentro del lugar de trabajo.</p>	
<p><b>COMUNICACION DIFUSION OPORTUNA</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar en forma veraz y oportuna y claramente los mensajes que la institución emite.</li> <li>2. Manejar de forma responsable y confidencial la información de la institución.</li> <li>3. Utilizar los medios de comunicación en forma adecuada según la información.</li> <li>4. Generar actas de reuniones y difundir los acuerdos entre los involucrados.</li> <li>5. Entrega oportuna de contestación a solicitud de información y contestación a correos, cartas u oficios y acusar recibo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar correos masivos para informar sobre eventos y decisiones.</li> <li>2. Leer página web y paneles para tomar conocimiento sobre información relevante</li> <li>3. Validar solo fuentes formales de información y consultar ante la duda.</li> </ol>



SUBD. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPTO. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2) **DÉJESE ESTABLECIDO**, que la responsabilidad de su difusión en cada Establecimiento es a través de sus Referentes de Acoso Laboral y/o Sexual y la violencia en el trabajo, Asociaciones Gremiales, Comunicaciones y Jefaturas de Departamentos.

3) **PÓNESE TÉRMINO**, con la presente resolución a la Resolución Exenta N° 7607 del 28 de diciembre de 2023 de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, que establece el Protocolo de Buen Trato y Buenas Prácticas Laborales del Servicio de salud Magallanes.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*Verónica Yáñez González*  
**VERÓNICA YÁÑEZ GONZÁLEZ**  
**DIRECTORA**  
**SERVICIO DE SALUD MAGALLANES**

VYG/FRG/DSA, SVM/PQM/jag  
**DISTRIBUCIÓN:**  
**N°1681/**

- Dirección Servicio de Salud Magallanes
- Dirección Hospital Clínico Magallanes
- Dirección Hospital Augusto Essmann, P. Natales
- Dirección Hospital Marco Chamorro, Porvenir
- Dirección Hospital Cristina Calderón, P. Williams
- Subdirecciones GDP SSM, HCM, H. Natales, H. Porvenir, H. Williams
- Depto. Comunicaciones de cada establecimiento
- FENPRUSS
- FENATS
- FENTESS
- ASENF
- Deptos. Calidad de Vida DSSM
- Deptos. Calidad de Vida HCM
- Deptos. Calidad de Vida H. Puerto Natales
- Depto. Desarrollo Organizacional
- Referentes Mals de cada establecimiento de la red
- Oficina de Partes (Original)