



Servicio de Salud Magallanes
Subdirección de Gestión y Desarrollo de personas
Dept. Calidad de Vida Laboral
Unidad Buen Trato.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3196

PUNTA ARENAS, 24 DE JUNIO DE 2025.

VISTOS: PUNTA ARENAS, Resolución exenta N° 36/03.12.2024 fija normas sobre exención del trámite de toma de razón Contraloría General de la República; Resolución exenta N°7/01.04.2025 de la Contraloría General de la República que fija normas sobre tramitación en línea de actos administrativos; 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° 123/06.01.2025 que establece la Estructura Orgánica de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes y Resolución Exenta N° 124/06.01.2025 que complementa la N°123; Ley 21.643 15.01.2024; Código de Buenas Prácticas Laborales sobre No Discriminación para la Administración Central del Estado, del Servicio Civil, 2006; Instructivo Presidencial N° 01, Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, Servicio Civil, 2015; Resolución N°1 de 2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil aprueba Normas de Aplicación General en Gestión y Desarrollo de Personas, en el título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral para el sector público; Instructivo Presidencial N°006, 2018 sobre igualdad de oportunidades y la prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual; Compendio de Orientaciones Técnicas en Gestión y Desarrollo de Personas para la Administración Central del Estado de Chile 2007- 2016, Servicio Civil; Convenio 190, OIT 2019; Resolución exenta 2112, 2019 Orientaciones actualizadas para el funcionamiento de comités de buenas prácticas laborales; Política de Buen Trato SSC N°4806/ 22.07.2022; Ley Karin N°21.643, 2024; Decreto 21: "Aprueba reglamento que establece las directrices a las cuales deberá ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo", 2024 Ordinario N°1806, Orientaciones preliminares para la elaboración y/o Actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral; Circular N° 3813, 2024, Asistencia Técnica para la Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley 21.643; y en uso de las facultades que me confiere el Decreto Afecto N° 04/15.02.2023 del Ministerio de Salud;

CONSIDERANDO

1. Que el Buen Trato en el ámbito laboral se entiende como una conducta permanente de respeto a la dignidad humana, manifestada en las relaciones interpersonales entre las personas que conforman la organización, independiente del rol que desempeñen.

2. Que los Servicios Públicos están mandatados a desarrollar acciones que aseguren el cumplimiento del Instructivo Presidencial sobre "Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado", de fecha 26 de enero de 2015.

3. Que, conforme a las Orientaciones Técnicas para el Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral en el Servicio Nacional de Salud (año 2015), deben conformarse Comités de Buenas Prácticas Laborales en cada establecimiento, con el objetivo de fortalecer el bienestar organizacional.

4. Que, en atención a los lineamientos promovidos por la ratificación del Convenio N°190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se impulsa la creación de entornos laborales seguros y saludables, libres de violencia y acoso.

5. Que, con el propósito de abordar de forma oportuna conflictos interpersonales incipientes que afectan la convivencia laboral, sin constituir situaciones de violencia o acoso, se elaboró el "Protocolo de Resolución Participativa de Conflictos en Equipos de Trabajo", aprobado mediante Resolución Exenta N°4804 de fecha 10 de agosto de 2023.



Servicio de Salud Magallanes
Subdirección de Gestión y Desarrollo de personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Unidad Buen Trato.

6. Que dicho protocolo fue resultado de un proceso participativo, que contempló múltiples reuniones, observaciones técnicas y revisión por parte de unidades especializadas, consolidando así un instrumento orientador para jefaturas y equipos.

7. Que, en el marco de un trabajo conjunto con el Departamento de Tecnologías de la Información (TIC) de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, se desarrolló una herramienta digital denominada Plataforma Harmonía, destinada a facilitar la gestión de conflictos laborales de manera confidencial, participativa y restaurativa.

8. Que la Plataforma Harmonía, al constituirse como una propuesta institucional innovadora, permite canalizar y acompañar situaciones de tensión relacional, promoviendo el diálogo, la mediación, la reparación del vínculo y la prevención de la cronificación del conflicto.

9. Que, en virtud de todo lo expuesto y considerando la necesidad de alinear el accionar institucional con los principios de buen trato, calidad de vida laboral y gestión preventiva de conflictos, se hace pertinente actualizar el Protocolo de Resolución Participativa de Conflictos en Equipos de Trabajo del Servicio de Salud Magallanes, incorporando formalmente el uso de la plataforma digital Harmonía como canal institucional de abordaje.

10. Que, contando con la conformidad de la suscrita, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1. ACTUALÍCESE, a contar de la fecha de la presente Resolución, "PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PARTICIPATIVA DE CONFLICTOS EN EQUIPOS DE TRABAJO" del Servicio de Salud Magallanes.

2. ESTABLÉZCASE, que la difusión de este protocolo será inicialmente realizada por la encargada de la Unidad de Buen Trato Laboral de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes a los diferentes establecimientos que conforman la Red y a su vez estará disponible en la página web del servicio para su uso e implementación.

3. ESTABLÉZCASE, que la vigencia del presente protocolo será a contar de la fecha de esta Resolución, y hasta nueva disposición.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



VERÓNICA YÁÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTORA SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.

VYG/AGR_SVM_RVY/VDA/PMB/mbau
DISTRIBUCIÓN:
- Dirección
- Subdirección G° y D° de Personas, SSM.
- S Administrativa y Financiera
- S Recursos Físicos
- S G. Asistencial
- Depto. Calidad de Vida SSM.
- SAMU Magallanes.
- O. partes
- Archivo