



Servicio  
de Salud  
Metropolitano  
Central

Ministerio de Salud

Gobierno de Chile



# POLÍTICA DE BUEN TRATO LABORAL

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

2017



# Índice

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	4
III.	ANTECEDENTES NORMATIVOS	5
IV.	MISIÓN Y VISIÓN DEL SSMC	7
V.	VALORES PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL EN EL SSMC	8
VI.	DEFINICIONES	9
VII.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS EN TORNO A LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES	10
VIII.	DECLARACIÓN EN TORNO AL BUEN TRATO LABORAL	11
IX.	SUSTENTABILIDAD E INSTITUCIONALIZACIÓN	13

# Introducción

# 1

## 1

## Introducción

En el marco del Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales, uno de los ejes fundamentales dentro de la función pública es propender al desarrollo de derechos, condiciones y ambientes laborales dentro de una política de gestión de personas. En esta misma línea, el Ministerio de Salud y el Servicio de Salud Metropolitano Central, han relevado la importancia de promover el buen trato laboral y relaciones interpersonales positivas, entre todos los funcionarios sin importar su estamento, jerarquía o calidad contractual. A continuación se presenta una **Política de Buen Trato Laboral**, que recoge las aspiraciones que debieran orientar el comportamiento de todos los integrantes del Servicio de Salud.

Para el desarrollo de esta política, se consideraron distintos antecedentes institucionales y normativos, que entregan lineamientos iniciales sobre el buen trato laboral y las obligaciones de la institución y sus trabajadores en esta temática; entre ellos, el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, la Estrategia Nacional de Salud, el Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública, el COMGES 16 de MINSAL sobre Planes de Calidad de Vida Laboral, y la Ley 16.744, entre otras. Asimismo, para favorecer la participación funcionaria, se convocó a los Comités de Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Metropolitano Central, los que está conformado por representantes institucionales de distintas áreas relacionadas con la Gestión y Desarrollo de Personas, Asesoría Jurídica y Relaciones Laborales, así como de las Asociaciones de Funcionarios de cada establecimiento.

Como producto de este trabajo participativo, se generó una Política de Buen Trato Laboral del Servicio de Salud Metropolitano Central, que tiene como objetivo **entregar los lineamientos para promover el buen trato entre todas sus trabajadoras y trabajadores, independiente de su nivel jerárquico, estamento o calidad contractual, para facilitar relaciones interpersonales positivas, ambientes laborales saludables y factores psicosociales protectores**. Esta política es una declaración concreta del Servicio de Salud Metropolitano Central respecto su mirada sobre las personas que lo componen y la aspiración de construir un mejor lugar para trabajar, caracterizado por un trato respetuoso y digno, así como protector de sus funcionarios.

# Antecedentes Institucionales

## 2

### 2. Antecedentes Institucionales

A continuación se señalan los principales antecedentes institucionales, que entregan orientaciones para la promoción del buen trato laboral en las instituciones públicas.

a) Instructivo Presidencial N°001 de 2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; el que busca promover derechos, condiciones y ambientes laborales saludables en las instituciones públicas.

b) Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública: Indicador 2.2 Acciones para la promoción del buen trato laboral.

c) COMGES 16 MINSAL Sobre Planes de Calidad de Vida Laboral en los Servicios de Salud del país.

d) Estrategia Nacional de Salud: Objetivo Estratégico 7.3 sobre aumentar y mejorar la dotación de recursos humanos en el sector salud.

e) Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales que tiene como objetivo identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización y definir medidas de mitigación con el fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que se desempeñan en la institución.

f) Programa Nacional de Trabajo Decente (OIT): Su objetivo es promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

# Antecedentes Normativos

# 3

## 2. Antecedentes Normativos

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) 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".

c) DFL 1 del Ministerio de Salud del 24 de abril de 2006 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley nº 2.763, de 1979 y de las leyes nº 18.933 y nº 18.469.

d) Ley Nº 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 y maltrato representan una infracción a este principio.

e) Ley Nº 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).

f) Ley Nº 16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

g) 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.

h) Ley N° 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.

i) Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15° incorpora modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

# MISIÓN Y VISIÓN DEL SSMC

# 4

## 4

### Misión y Visión del SSMC

La Misión del Servicio de Salud Metropolitano Central es “Articular, gestionar y coordinar a la Red Asistencial, para la entrega de una atención de salud integral, accesible, oportuna, eficiente y de calidad, que favorezca la prevención, recuperación y rehabilitación de la demanda de salud de la población”.

Su Visión es “Ser un Servicio de Salud integrado por centros acreditados de atención abierta y cerrada, con un total de resolución de las listas de espera, logrando un nivel de excelencia en la satisfacción de los usuarios”.

# Valores para la promoción del buen trato laboral en el SSMC

# 5

## 5.

## Valores para la promoción del buen trato laboral en el SSMC

En los Comités de Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Metropolitano Central, se discutió la necesidad de definir los valores que se pretenderá promover con esta Política, los que deberían caracterizarse por facilitar una cultura del buen trato y ser promovidos constantemente.

A continuación se señalan los valores que caracterizarían la conducta de los trabajadores y trabajadoras del Servicio de Salud en para la promoción del buen trato laboral:

**RESPECTO:** Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo cordial y amable, reconociendo y aceptando los derechos y las diferencias de las demás personas, cumpliendo de manera oportuna con las responsabilidades establecidas y brindando un trato considerado y cortés a las personas con las que día a día nos relacionamos, principalmente nuestros compañeros y usuarios.

**COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO:** Apoyamos las relaciones que fomentan la cooperación y colaboración dentro de los grupos, la comunidad funcionaria y otras instituciones que podrían ayudarnos a entregar un mejor servicio a la ciudadanía. Esta colaboración debe caracterizarse por un trato respetuoso, empático, por una comunicación efectiva, el apoyo mutuo y por la creación de acuerdos constructivos.

**LIDERAZGO POSITIVO:** Todos podemos ser líderes positivos, independiente de la posición jerárquica en la institución. Significa cultivar un clima positivo, desarrollar relaciones, mantener la comunicación y, por último, crear en los demás, una percepción de sentido y significado positivos de su trabajo; guiando a otros hacia una meta común y creando un ambiente en el cual todos los miembros del grupo nos sintamos activamente involucrados en todas las actividades.

**PROBIDAD:** Mantenemos una conducta intachable, desempeño veraz y leal de la función pública encomendada; asumiendo con compromiso nuestro rol de funcionarios públicos, procurando mantener los más altos estándares de transparencia y probidad en todos nuestros actos, con tal de promover un sistema de salud más cercano, flexible y abierto a las personas.

**EFICIENCIA:** Nos interesa hacer el trabajo en forma correcta y oportuna, alcanzando tareas, programas y objetivos por medio de la optimización de los recursos disponibles, sin errores, pérdidas de tiempo, ni desperdicio de materiales, alcanzando el resultado esperado.

**DIVERSIDAD E INCLUSIÓN:** Respetamos y reconocemos la diversidad ideológica, política, religiosa, de nacionalidad, cultural, sexual y de género. De esta manera valoramos las diferentes identidades personales y culturales como parte de una sociedad plural y diversa.



# Definiciones

# 6

## 6.

### Valores para la promoción del buen trato laboral en el SSMC

Para alcanzar un mejor entendimiento y evitar las distintas interpretaciones que todos le podemos dar a una misma palabra o frase, entendiendo que todos somos distintos y percibimos la realidad de acuerdo a nuestras características individuales, contextuales e históricas, es necesario que tengamos a la mano una definición clara y compartida que oriente nuestro actuar.

Se define a continuación lo que entenderemos por “Buen Trato Laboral”, “Mal Trato Laboral”, así como se incluyen las definiciones que las leyes 20.005 y 20.607 nos entregan sobre el “Acoso Laboral” y “Acoso Sexual”.

**BUEN TRATO LABORAL:** forma particular de relación caracterizada por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía. Es el estilo de trato que se da en el trabajo y que promueve las relaciones interpersonales basadas en el respeto, la equidad, el trabajo en equipo y la empatía. El buen trato laboral no son 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 agregado constituyen un tipo de cultura organizacional.

**MAL TRATO LABORAL:** Aquellas conductas que sin ser constitutivas de acoso, ni buscar en forma expresa afectar la dignidad de las personas, perjudican el clima laboral y que no se condicen con un trato digno y justo para las/los trabajadoras/es y compañeras/os, sin importar su situación contractual.

**ACOSO LABORAL:** cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de un trabajador o trabajadora, poniendo en peligro su empleo y degradando el clima laboral (Ley 20.607). Los requisitos copulativos son: acción u omisión abusiva, realizada en forma sistemática, repetitiva en el tiempo, contra la dignidad, y que atente contra la estabilidad en el empleo.

**ACOSO SEXUAL:** Aquella conducta por la cual una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral u oportunidades en el empleo (Ley 20.005).

# Declaración de principios en torno a las trabajadoras y trabajadores

## 7

### 7.

#### Declaración de principios en torno a las trabajadoras y trabajadores

Las trabajadoras y trabajadores constituyen el principal valor del Servicio de Salud Metropolitano Central y representan el recurso más importante para el cumplimiento de su misión y objetivos, por lo tanto la institución fomentará y promoverá su desarrollo, salud, bienestar y calidad de vida laboral, desde una perspectiva integral, en un ambiente de respeto mutuo, confianza, participación, equidad, igualdad de oportunidades y alto grado de compromiso con la institución y con los usuarios.

# Declaración en torno al Buen Trato Laboral

## 8

### 8. Declaración En Torno Al Buen Trato Laboral

El Servicio de Salud Metropolitano los conformamos todos, trabajadoras y trabajadores, Asociaciones de Funcionarios y Directivos, incluso personal externo que nos ayuda a tener las condiciones óptimas para enfocarnos en nuestro trabajo hacia la ciudadanía. Desde esta perspectiva, queremos construir un Servicio de Salud que promueva el buen trato en sus distintos ámbitos, y condiciones que mejoren nuestra calidad de vida laboral. Para el desarrollo de un trabajo adecuado y una convivencia apropiada entre los funcionarios y funcionarias, es necesario que cada uno de nosotros nos comprometamos con el buen trato laboral y generemos conductas que promuevan ambientes de trabajo positivos y saludables. De este modo, queremos declarar y comprometernos con lo siguiente:

1. Nos comprometemos a promover condiciones y ambientes de trabajo saludables.
2. Propiciaremos una cultura del buen trato laboral en todos sus trabajadores incluyendo los diferentes estamentos, calidades jurídicas y jerarquía.
3. Suscitaremos un buen clima laboral al interior de la organización, mediante la implementación de acciones que lo fortalezcan y de mecanismos de evaluación periódicos que entreguen información suficiente para establecer planes de trabajo al respecto.
4. Promoveremos la igualdad de oportunidades y relaciones interpersonales basadas en la equidad, compañerismo, participación, respeto mutuo y no discriminación en materias relacionadas con el género, origen étnico, orientación sexual, creencias religiosas, entre otras.
5. Evitaremos efectuar cualquier descalificación personal o comentarios ofensivos, tanto las que provengan de las jefaturas como aquellas que se efectúen entre los compañeros y compañeras de trabajo, actuando de forma tolerante frente a las ideas de los demás y, en caso de desacuerdo, disintiremos con respeto.
6. Reconoceremos la conducción y el liderazgo que las jefaturas ejercen como un factor determinante para la efectiva construcción de una cultura de buen trato laboral, por lo que la Institución facilitará herramientas que les permitan ejercer un liderazgo positivo y motivador.
7. Generaremos instancias de reconocimiento a las personas y/o equipos que promuevan el buen trato laboral y que generen buenas prácticas laborales.

8. En el SSMC se relevará el buen trato laboral en los distintos procesos asociados a las personas desde la selección, inducción, capacitación y desvinculación.}
9. Promoveremos el desarrollo profesional y la capacitación de los funcionarios y funcionarias de la Institución.
10. Compartiremos la información, la experiencia y el conocimiento en beneficio del trabajo.
11. Seremos leales con nuestros compañeros y compañeras de trabajo, evitando la divulgación de comentarios u opiniones sobre la actuación de otras personas.
12. Trataremos de cuidar a nuestros compañeros, coordinándonos efectivamente con nuestro equipo y jefatura, para no sobrecargar a algunos por sobre otros, avisando con anticipación nuestros feriados legales y días administrativos.
13. Realizaremos planes de comunicación permanentes, para promover el buen trato laboral.
14. Potenciaremos los canales formales de comunicación interna, asegurando información accesible, confiable y oportuna para todos los trabajadores.
15. Repudiaremos el acoso sexual y seguiremos los conductos legales para denunciar estas situaciones.
16. Rechazaremos el acoso laboral y cualquier conducta reiterada de agresión u hostigamiento laboral ejercida por la jefatura u otros compañeros de trabajo, que afecte el clima y la dignidad humana, aplicando los procesos de denuncia, investigación y sanción establecidos.
17. Buscaremos permanentemente formas de promover la compatibilización entre la vida laboral y la familiar, de acuerdo a las características del trabajo y la normativa legal vigente.
18. Generaremos acciones tendientes a mejorar la salud y seguridad de los trabajadores, encabezadas por los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Comités de Riesgos Psicosociales y otros involucrados en la prevención y promoción de la salud.
19. En el SSMC se respetarán y promoverán los derechos de los y las funcionarias a participar en las Asociaciones de Funcionarios.
20. Fomentaremos y desarrollaremos actividades de vida sana, deportivas y de esparcimiento.
21. Preservaremos la información y los datos privados de los funcionarios y funcionarias a los que se tenga acceso con ocasión de la relación laboral, en coherencia con lo expresado en la Ley de Transparencia N° 20.285.
22. Mantendremos un compromiso con la Salud Pública y con el cumplimiento de las normativas legales vigentes.

# Sustentabilidad e Institucionalización

# 9



## Sustentabilidad e Institucionalización

Por último, se señala a continuación el marco institucional que sustentará y le dará forma a las declaraciones propuestas en esta Política de Buen Trato Laboral, generando, ejecutando y evaluando acciones para generar condiciones que faciliten relaciones interpersonales positivas y saludables al interior del Servicio de Salud Metropolitano Central.

- Es deber del **DIRECTOR** del Servicio de Salud Metropolitano Central y de los Directores de los establecimientos de la Red, promover y proteger los derechos de las trabajadoras y trabajadores, en un ambiente digno, asegurando el respeto íntegro a su persona, posibilitando una cultura del buen trato, así como prevenir, mejorar y/o perseguir situaciones, condiciones y acciones que atenten contra los derechos de los trabajadores en tanto personas.
- Los **COMITÉS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES** son organismos técnicos participativos, encargados de promover las buenas prácticas laborales al interior de los distintos establecimientos del Servicio de Salud Metropolitano Central, los cuales tienen dentro de sus principales funciones: A) Proponer espacios en que se favorezca el buen diálogo al interior de cada departamento y/o unidad y, promover el buen trato laboral y prevenir el maltrato, acoso laboral y acoso sexual. B) Crear instancias de acción tendientes a acoger tempranamente señales de tensión por clima laboral y poder darle seguimiento hasta su resolución, coordinando acciones de manera integral y transversal con las unidades y/o depts, acorde a cada necesidad (UST, RRL, Calidad de Vida, etc.). C) Participar en la elaboración y seguimiento de los planes y políticas orientadas a mejorar la salud y calidad de vida laboral y promover las buenas prácticas laborales al interior de cada establecimiento. D) Deberá tender al trabajo colaborativo y sinérgico, así como compartir información, con otras instancias orientadas a promover la salud y calidad de vida laboral, como Comités de Riesgos Psicosociales, Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Comités Bipartitos de Capacitación, comités Recreativos, entre otros. E) El CBPL podrá convocar a distintas instancias de trabajo, así como instituciones del intersector en lo que respecta a sus ámbitos de trabajo
- Cada Comité de Buenas Prácticas Laborales, generará **PROGRAMAS ANUALES DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL** y los propondrá a la autoridad para su autorización y asignación de recursos en caso que lo requiera y haya disponibilidad presupuestaria. La ejecución, supervisión y evaluación de estos programas serán responsabilidad de los CBPL y de los actores que se defina. Estos Programa deben reflejar el espíritu de esta Política de Buen Trato Laboral y contar con el respaldo de la autoridad administrativa y aprobada por Resolución Exenta.