



Servicio de Salud  
Viña del Mar -Quillota



Hospital Acreditado  
en Calidad

## PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	1 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

# PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL

UNIDAD DE CALIDAD DE VIDA  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
HOSPITAL DE QUILPUÉ

*Este documento es propiedad del Hospital de Quilpué. Cualquier copia no controlada (sin timbre rojo) no es válida sin la debida autorización de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente de este establecimiento. La copia digital se encuentra en la página de ACCESO A SISTEMAS, en módulo de Calidad y Seguridad del paciente*

[http://10.5.170.57/iniciosistemas/index\\_cal.html](http://10.5.170.57/iniciosistemas/index_cal.html)



Servicio de Salud  
Viña del Mar -Quillota



Hospital Acreditado  
en Calidad

## PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	2 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA  
HOSPITAL DE QUILPUÉ  
UNIDAD CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

BIM  
INT.93

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2277

QUILPUÉ, 18 AGO 2023

### VISTOS:

Normas Legales y Reglamentarias: Estos antecedentes, D.F.L. 29/2004 que fija texto refundido y sistematizado de la ley 18.834/1989, Resolución 07/2019 de la Contraloría General de la República; y Decreto Supremo 140/2004, Decreto Supremo N° 38/2005 y DFL 1/2005 ambos del Ministerio de Salud, D.L. 2763/1979, modificado por Ley 19.937/2004 y Resolución N°20/2023 del SSVQ, por la que se nombra como Director Hospital de Quilpué, se dicta lo siguiente:

**CONSIDERANDO:** por razones de buen servicio:

### RESOLUCIÓN:

DÉJESE ESTABLECIDO que se **APRUEBA PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL, VERSIÓN 01**, a contar de la fecha de la presente resolución y hasta nueva disposición.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



ING. JIMMY WALKER VERGARA  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE QUILPUÉ

*Este documento es propiedad del Hospital de Quilpué. Cualquier copia no controlada (sin timbre rojo) no es válida sin la debida autorización de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente de este establecimiento. La copia digital se encuentra en la página de ACCESO A SISTEMAS, en módulo de Calidad y Seguridad del paciente*

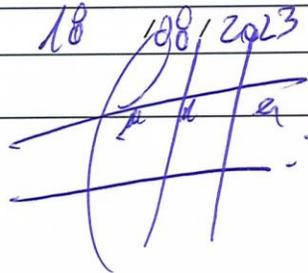
[http://10.5.170.57/iniciosistemas/index\\_cal.html](http://10.5.170.57/iniciosistemas/index_cal.html)

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	3 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

VERSION DEL PROTOCOLO

Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
01	18-08-2023	Versión Inicial	--

MATRIZ DE FIRMAS

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Ps. Axel Aranda	Nombre	Ing. Macarena Vera	Nombre	Ing. Jimmy Walker Vergara
Cargo	Profesional Programa Buenas Prácticas Laborales	Cargo	Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas (S)	Cargo	Director
Fecha	18/08/2023	Fecha	18/08/2023	Fecha	18/08/2023
Firma		Firma		Firma	
Nombre	AS. Paola Araos	Nombre	Ing. Benjamin Inostroza		
Cargo	Jefa Calidad de Vida	Cargo	Encargado Calidad y Seguridad del Paciente (S)		
Fecha	17/08/2023	Fecha	17/08/2023		
Firma		Firma			

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	4 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

## TABLA DE CONTENIDOS

- .1. Introducción**
- .2. Objetivo**
- .3. Alcance**
- .4. Definiciones**
- .5. Responsabilidad**
- .6. Modo de Operación**
- .7. Distribución**
- .8. Referencias**

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	5 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

## 1. INTRODUCCIÓN.

Uno de los principales desafíos que tiene el Estado de Chile en la actualidad reside en lograr una gestión pública de calidad junto con un Nuevo Trato para el Empleo Público. Una gestión pública de calidad impacta directamente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas, por lo cual resulta fundamental que los funcionarios y funcionarias puedan tener un Trabajo Digno.

Es en vista del contexto anterior es que surge el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Civil del Estado (2015), el cual tiene por objetivo impulsar mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de personas en los servicios públicos, con el propósito de desarrollar un mejor empleo, mejorando la calidad y la función pública del sector. El Protocolo establece tres ejes estratégicos en base a los cuales los servicios públicos tienen el deber de desarrollar acciones que permitan fortalecer la función pública. Dichos ejes son:

- Derechos Laborales
- Condiciones Laborales
- Ambientes Laborales

El presente protocolo se encuentra enmarcado en lo que respecta a Ambientes Laborales, es decir, al desarrollo de acciones para generar ambientes saludables basados en el trato digno y respetuoso, la igualdad, equidad y la dignidad en las condiciones de trabajo, los cuales favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan. El foco principal lo constituye el Buen Trato Laboral, por lo cual se busca generar acciones y orientaciones para la promoción del Buen Trato Laboral entre funcionarios/as del Hospital de Quilpué, con la finalidad de favorecer una Cultura Organizacional saludable, caracterizada por el buen trato laboral entre sus integrantes.

## 2. OBJETIVO.

El objetivo central del protocolo de buen trato es facilitar la promoción del buen trato laboral mediante acciones y orientaciones determinadas, las cuales favorezcan ambientes saludables por y para, los/as funcionarios/as del Hospital de Quilpué.

## 3. ALCANCE.

El alcance del protocolo está dirigido a todos/as quienes cumplan funciones en el establecimiento, sin distinguir su calidad contractual, incluyendo a quienes cumplen funciones en empresas externas/convenios.

## 4. DEFINICIONES.

**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 trabaja.

**Buenas Prácticas Laborales:** Desde la perspectiva de la OIT, “una buena práctica en materia de relaciones laborales, es entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco de respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	6 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

Puede ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las organizaciones, mejorando el nivel de relaciones internas, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario y desarrollando una cultura de concertación puesta en marcha por el acuerdo de trabajadores y empleadores, es decir, facilitando el trabajo decente.

**Buen Trato Laboral:** Es definido por el Ministerio de Salud (MINSAL) como una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral, independiente del rol que cumple cada quién en la organización.

**Maltrato Laboral:** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

## 5. RESPONSABILIDADES.

### Equipo Directivo

Velar porque el Protocolo sea conocido y respetado por todos los/as funcionarios/as que cumplen funciones dentro del establecimiento.

### Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas

Responsable de supervisar el cumplimiento del Protocolo de Buen Trato en el Hospital de Quilpué.

### Unidad de Calidad de Vida

Responsable de supervisar la implementación y ejecución de las acciones estipuladas en el Protocolo de Buen Trato. Además de la responsabilidad de difundir y promover el documento.

### Programa de Buenas Prácticas Laborales

Responsable de llevar a cabo la ejecución, el cumplimiento y evaluación de las acciones del Protocolo de Buen Trato, apoyando a las Unidades y/o Servicios que lo requieran, y así fomentar la promoción del buen trato laboral. Evaluar el impacto de las acciones que se realicen, tanto a nivel interno de cada Servicio/Unidad como a Nivel Organizacional.

### Comité de Buenas Prácticas Laborales (CBPL):

Responsable de colaborar con la retroalimentación del documento, así como con la socialización y difusión del mismo.

### Jefaturas/Supervisoras/es

Socializar en sus equipos de trabajo el protocolo de Buen y trato, y aplicarlo según corresponda, con el fin de que todos en el equipo estén en conocimiento.

### Funcionarios/as:

Mantener y reforzar el compromiso por mejorar el trato laboral para generar una mayor cohesión y empatía, tanto en sus equipos de trabajo como a nivel organizacional.

	 Hospital Acreditado en Calidad	CÓDIGO:	PC-UCV-144
		VERSIÓN:	01
<b>PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL</b>		PÁGINA	7 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
		VIGENCIA:	18-08-2028

## 6. MODO DE OPERACIÓN.

Durante el año 2018, se llevó a cabo un trabajo de diagnóstico y promoción de la temática del Buen Trato, la cual tuvo como resultado las bases que sientan este protocolo. A raíz de lo anteriormente mencionado, se han establecido cuatro ejes fundamentales los cuales sientan las bases para el desarrollo de actividades y/o acciones para la promoción del buen trato al interior del Hospital de Quilpué.

Dichos ejes fueron determinados a partir de la metodología de Focus Group en la cual se discutieron los principales elementos del Buen Trato presentes en el Hospital de Quilpué, además de la recopilación de relatos de funcionarios/as referentes a las Buenas Prácticas Laborales dentro del establecimiento. Todo esto, con la intención de poder visibilizar los esfuerzos anónimos de nuestros/as funcionarios/as con institucionalizar prácticas que nos permitan fortalecer, las relaciones laborales e interpersonales entre los/as miembros/as de la comunidad hospitalaria.

Cabe destacar que, el trabajo que se realiza en torno a estos ejes responde a las orientaciones técnicas que se reciben desde el Servicio Salud Viña de Mar-Quillota (SSVQ) y que, además se condicen con las acciones que se realizan al interior del Hospital de Quilpué, es por ello que en la actualidad se ha querido protocolizar institucionalmente dichos ejes para fomentar un Buen trato laboral lo cual lleva a Ambientes laborales sanos.

### 6. Descripción de los Ejes:

#### 6.1. Eje 1: Presentación de Nuevos/as Funcionarios/as

El ingreso de nuevos/as funcionarios/as es un proceso constante que tiene lugar en todas las instituciones públicas, produciéndose un recambio generacional paulatino al interior de éstas. En el caso de nuestro Hospital, es importante asegurar una buena acogida de los/as nuevos/as funcionarios/as de modo de poder transmitir nuestra misión y visión, nuestros valores como institución, derechos y deberes y beneficios para acceder, generando de esta forma mayor cohesión entre funcionarios/as y mejores relaciones laborales.

Para cumplir este cometido, a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional (DO) y Unidad de Comunicaciones, se coordinará la presentación, para los nuevos funcionarios/as a través de correo masivo, con foto y datos generales. Esta presentación está destinada, para dar a conocer a los nuevos cargos directivos e ingresos de funcionarios/as a través de concursos internos.

#### 6.2 Eje 2: Recreación y Participación

Las instancias de recreación/participación son aquellos espacios de encuentro entre funcionarios/as que permiten que éstos puedan compartir y conocerse más allá de su rol profesional, facilitando una mayor y mejor comunicación. Conocernos facilita que se establezcan tratos más empáticos, generándose de esta manera una mayor cohesión al interior del Hospital.

##### 6.2.1 Instancias Locales dentro del Hospital de Quilpué.

- **Día del Hospital de Quilpué:** Es una instancia que se realiza para conmemorar a nuestra institución llevándose a cabo a principios del mes de octubre, dentro de las actividades que se realizan y como una instancia social tenemos el Paseo del Día del Hospital, donde un día viernes en jornada completa los servicios/unidades se junta en un espacio fuera del establecimiento, quedando solo los turnos éticos.

CÓDIGO:	PC-UCV-144
VERSIÓN:	01
PÁGINA	8 DE 13
FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
VIGENCIA:	18-08-2028

- **Club Deportivo:** Instancia recreativa donde los/as funcionarios/as pueden asociarse pagando una cuota, cuenta con una directiva elegida mediante votación por los mismos socios. El objetivo es fomentar el desarrollo de actividades deportivas en el Hospital de Quilpué durante el año. Lo anterior dependiendo al contexto que se encuentre el establecimiento.
- **Comité de Bienestar Local:** Es una instancia formal participativa constituida por funcionarios/as que cumplen la función de delegados/as de su servicio/unidad y representantes de los diversos Gremios. El comité está destinado a fomentar espacios recreativos e informativos aportando a la conciliación de trabajo y familia y buen ambiente laboral, a través de la realización de actividades anuales como lo son el día de la madre, día del padre, día del niño/a, navidad, etc. Lo anterior dependiendo al contexto que se encuentre el establecimiento.
- **Grupo Folclórico “Renacer del Sol”:** Instancia formal participativa, la cual fue formada por un grupo de funcionarias, la cual tiene la intención de reunir a todas aquellas personas, quienes tienen ideas y ganas de expresar mediante bailes típicos de nuestro país.
- **Comité de Buenas Prácticas Laborales:** Instancia formal y participativa, en donde distintos funcionarios/as de algunos servicios y/o unidades, además de representantes de los gremios de la comunidad hospitalaria, se reúnen, para discutir, gestionar, planificar actividades que ayuden a cumplir, los objetivos del programa de Buenas Prácticas Laborales. Este comité, además cuenta con la disposición para recibir propuestas realizadas por los/as funcionarios/as para implementar instancias participativas en la institución. Para ello, los/as funcionarios/as pueden acercarse a Unidad Calidad de Vida a través de su referente de Buenas Prácticas Laborales o coordinar reunión vía correo electrónico [buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl](mailto:buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl), quien una vez obtenida la información la expondrá en el Comité Buenas Prácticas Laborales (CBPL). Es importante que la propuesta realizada considere los siguientes aspectos:
  - **Viabilidad:** la propuesta realizada debe ser factible de realizar, considerando los recursos y espacios que el Hospital posee.
  - **Pertinencia:** se debe considerar que la instancia propuesta sea pertinente con todos los valores institucionales que promueve el Hospital de Quilpué.
  - **Representatividad:** es importante que la instancia propuesta pueda considerarse un beneficio a la Comunidad Hospitalaria, por lo cual se debe considerar la mayor cantidad de beneficiados posibles con la realización de la propuesta.

### 6.3 Eje 3: Rol de los Equipos de Trabajo

Cada Servicio y/o Unidad tienen un rol fundamental en la promoción del Buen Trato laboral debido a que pueden facilitar espacios para que se establezcan buenas relaciones laborales, para ello se proponen las siguientes acciones de trabajo:

#### 6.3.1 Buen Trato y Autocuidado en los Equipos de Trabajo

Los equipos dentro de sus unidades y/o servicios, en una primera instancia, pueden realizar actividades, las cuales tengan como objetivo central el promover el Buen Trato con iniciativas propias, y así gestionar herramientas, las cuales propicien un ambiente laboral saludable.

		CÓDIGO:	PC-UCV-144
		VERSIÓN:	01
<b>PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL</b>		PÁGINA	9 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
		VIGENCIA:	18-08-2028

En caso de ser requerido y poder lograr el objetivo, las unidades y/o servicio, pueden contar con el apoyo u orientación del referente de Buenas Prácticas Laborales.

Como segunda acción referente a la promoción del Buen Trato, se toma en consideración, la salud mental de los/as funcionarios/as, así como el autocuidado de equipo. Lo anterior, tiene relación con una jornada de autocuidado para los servicios y/o unidades respaldada por el SSVQ. Para solicitar esta instancia se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Se podrá realizar dos veces en el año. Una por semestre.
- Las actividades podrán contemplar una jornada laboral completa.
- Los grupos deberán corresponder a áreas administrativas bien definidas: Unidades, Subdepartamentos o Subdirecciones.
- En el caso de áreas asistenciales que involucre la atención de usuarios, se deberán organizar y realizar las actividades en forma rotativa y con grupos más pequeños, para así velar por la participación de todos/as y la asistencia del usuario.
- Al ser una actividad de carácter institucional está amparada bajo la Ley 16.744 de accidentabilidad. Además, todos/as los miembros del grupo de trabajo tienen derecho a participar, sin embargo, si algún funcionario/a decide abstenerse de participar, deberá cumplir su jornada laboral con normalidad.
- Se deberá respetar estrictamente lo estipulado por el Manual de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del SSVQ, específicamente lo expuesto en los artículos 47 y 49, y Política Preventiva del Consumo de Drogas y Alcohol del SSVQ.
- La responsabilidad de la ejecución de la actividad será siempre de la jefatura mayor jerarquía del grupo que representa.
- Todos los costos asociados a la ejecución de las actividades, serán de exclusiva responsabilidad de los/as participantes.

### 6.3.2 Reconocimiento:

Los equipos de trabajo cumplen un rol fundamental a la hora de retroalimentar las acciones de sus distintos miembros de manera positiva, y es que el retribuir los aportes y/o acciones que los/as funcionarios/as realizan, es importante, puesto que tiene un impacto directo, en el ambiente laboral que se genera, así como en la motivación y la disposición de los/as funcionarios/as, en sus lugares de trabajo. Debido a esto, es que se releva la importancia de realizar acciones, como el “agradecer” la labor dentro de los equipos de trabajo o tomar iniciativas para reconocer el trabajo de los/as miembros del equipo.

### 6.3.3 Escuchar y Comunicar Aertivamente

En cada equipo las opiniones y/o recomendaciones que tienen los/as funcionarios/as para el fomento del buen trato laboral resulta relevante, ya que son quienes se ven directamente involucrados/as en el ambiente laboral que se genera en la Unidad/Servicio, pudiendo ser un gran insumo, para la resolutivez de problemas y/o conflictos.

	 <b>Hospital Acreditado en Calidad</b> <hr style="border: 1px solid red; width: 200px; margin: 0 auto;"/> <b>PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL</b>	CÓDIGO:	PC-UCV-144
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	10 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
		VIGENCIA:	18-08-2028

A continuación, se presentan algunas de las acciones que debiesen realizar los/as jefaturas/supervisores/as y/o funcionarios/as:

- Ser un agente imparcial, en cuanto al intercambio comunicacional que se genere en el equipo de trabajo.
- Comunicar de forma asertiva las decisiones y/o acciones que se tomen.
- Escuchar activamente inquietudes y/ o necesidades del equipo de trabajo.
- Escuchar de forma empática aportes/recomendaciones/opiniones para mejorar y/o reforzar el Buen trato.

#### 6.4 Eje 4: Reconocimiento de los Funcionarios/as

Es importante reconocer de forma explícita el trabajo de nuestros/as funcionarios/as y su trayectoria en la institución. Reconocer a nuestros/as funcionarios/as permitirá desarrollar un sentido de pertenencia con la institución, promoviendo que éstos/as puedan identificarse con nuestros valores y con nuestra misión y visión como Hospital:

- **Saludo Institucional:** Son actividades que se realizan durante el año, en las cuales se realiza un saludo característico a los/as funcionarios/as en su día, dependiendo del estamento que se celebre durante cada mes (Kinesiólogos/as, Enfermeros/as, etc.)
- **Reconocimiento de Años de Servicio:** Se reconocen los años de servicios que los/as funcionarios/as han tenido en el Hospital de Quilpué. Este reconocimiento se realiza en la ceremonia del Día del Hospital.
- **Ceremonia de Desvinculación:** Se realiza una ceremonia de desvinculación para aquellos/as funcionarios/as que jubilan por edad/Invalidez.
- **Reconocimiento por Satisfacción Usuaría:** Se reconoce a aquellos/as funcionarios/as los/as cuales han recibido felicitaciones por parte de los usuarios/pacientes. Este reconocimiento se realiza en ceremonia del Día del Hospital.
- **Almuerzo Mejorado:** Se realizan almuerzos mejorados en diferentes fechas especiales y/o conmemorativas para el establecimiento, como son Día de la Mujer, Día del Trabajador, Fiesta Patrias, Día del Hospital y Fin de año. Dichas conmemoraciones pueden variar, según el contexto del establecimiento.

#### 7. DISTRIBUCIÓN.

Disponible en ACCESO A SISTEMAS, [Módulo de Calidad y Seguridad del Paciente/ protocolos y documentos / Protocolos Institucionales no Acreditación.](#)

Este documento será difundido por vía Mail a todas las jefaturas.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROTOCOLO BUEN TRATO LABORAL</p>	CÓDIGO:	PC-UCV-144
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	11 DE 13
		FECHA DE APROBACIÓN:	18-08-2023
		VIGENCIA:	18-08-2028

## 8. REFERENCIAS.

- Servicio Civil (2015). *Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.*
- Servicio Civil (2016). *Orientaciones para la elaboración de procedimientos de inducción para Servicios Públicos.*
- Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota (2023). *Orientaciones actividades de cuidados de equipo.*
- Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota (2021) *Política preventiva del consumo de drogas y alcohol servicio de salud viña del mar Quillota.*
- Ministerio de Salud (2017). *Buen Trato Laboral.* Disponible en: <http://www.minsal.cl/buen-trato-laboral/>
- Ministerio de Salud (2022). Compromiso de gestión N°21: Disminución del ausentismo laboral en la red asistencial. *Indicador 2: Plan central de abordaje biopsicosocial del ausentismo y prevención, en su punto 1 ciclo de Vidal laboral, y en su punto 5 Protección de la dignidad y promoción del buen trato.*
- Instituto de Salud Pública (s/f). *Entornos de trabajo saludables: definición y modelo propuesto por la OMS.* Disponible en: <http://www.ispch.cl/sites/default/files/NotaTecnica21.pdfde>.

## 9. ANEXOS.

**Anexo N°1:** Decálogo de Buen Trato Laboral.

**Anexo N°2:** ¿Qué hacer en caso de maltrato, abuso laboral o sexual?

## ANEXO N°1. DECÁLOGO DE BUEN TRATO LABORAL.

### Decálogo de Buen Trato Laboral



### Definiciones centrales Protocolo de Buen Trato

**Ambientes Laborales:** Ambientes basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabaja.

**Buen Trato Laboral:** conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral, independiente del rol que cumple cada quién en la organización.

**Maltrato Laboral:** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

### Ejes centrales Protocolo de Buen Trato Laboral

- 1 **Presentación de los/as nuevos/as funcionarios/as:** es importante asegurar una buena acogida de los/as nuevos/as funcionarios/as de modo de poder transmitir nuestra misión y visión, nuestros valores como institución a través de inducción institucional u orientaciones en cada servicio y unidad.
- 2 **Recreación y Participación:** Son aquellos espacios de encuentro entre funcionarios/as que permiten que éstos puedan compartir y conocerse más allá de su rol profesional. Como por ejemplo, el Club Deportivo, Grupo Folclórico, etc.
- 3 **Rol de los Equipos de Trabajo:** Cada servicio y/o unidad tienen un rol fundamental en la promoción del Buen Trato laboral debido a que pueden facilitar espacios para que se establezcan buenas relaciones laborales.
- 4 **Reconocimiento:** el retribuir los aportes y/o acciones que los/as funcionarios/as realizan, es importante, puesto que tiene un impacto directo en el ambiente laboral que se genera, así como en la motivación y la disposición de los/as funcionarios/as.

