



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS  
Dr. AIB/ HPR/SGP/GLD/CBT

RESOLUCIÓN EXENTA N°  
PUENTE ALTO,

28.09.2016 003523

ASESOR JURÍDICO  
S.S.M.S.O.

**VISTOS:** Estos antecedentes; lo establecido en el Instructivo Presidencial N° 001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado de 26 de enero del 2016 del Servicio Civil; lo establecido en el D.F.L N° 29 del 2004 de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo; lo establecido en el artículo 8 párrafo II letra F del Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 140 del 2004 de Salud; el artículo 23 letra J del D.F.L N° 1 del 2005 de Salud que fija el texto refundido coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2.763/79 y de leyes 18.933 y 18.469; la Resolución N° 1.600 del 2008 de la Contraloría General de la República, las facultades que me confiere el Decreto N° 12 de 2015 de MINSAL.

#### CONSIDERANDO:

1. Que, el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de las Personas en el Estado del año 2015 establece 3 ejes principales, siendo unos de ellos *los ambientes Laborales*, que establece que las Instituciones Públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan”.
2. Que, lo determinado en el COMGES 16, se construye el Plan de Calidad de Vida Laboral, aprobado por Res. Ex. N°2964 del 04.11.2015, estableciendo dentro de sus acciones elaborar la Política de Buen Trato Laboral.
3. Que, dicha política se elabora de acuerdo a las Normativas vigentes en la temática y Orientaciones Técnicas del Servicio Civil para la Elaboración de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Dando respuesta la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas realiza un trabajo participativo con Asociaciones Gremiales, Directivos y Referentes Técnicos, focalizándose en generar acciones de promoción del buen trato laboral y prevención del maltrato, acoso laboral y sexual.
4. Que, El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en su preocupación y compromiso por generar y mantener ambientes laborales saludables, dignos y respetuosos para todos quienes trabajan en cada uno de los establecimientos de la red, dicto lo siguiente:

#### RESOLUCIÓN:

1. **Formalícese, POLÍTICA DE BUEN TRATO LABORAL** del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, se adjunta en documento.

2. **ESTABLECÉSE** La Política de Buen Trato Laboral para los Establecimientos de la Red Sur Oriente, la cual declara los valores instituciones y principios orientadores en la materia, que propicien ambientes laborales y relaciones laborales basados en *el respeto* y *buen trato* para todos los trabajadores de la red.

3. La presente Resolución surtirá sus efectos a contar de ésta fecha.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.,



**DR. ANTONIO INFANTE BARROS**  
**DIRECTOR**  
**SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
- Director Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río
- Director Complejo Hospitalario San José de Maipo
- Director Hospital Metropolitano Dra. Eloísa Díaz, La Florida
- Director CRS Provincia Cordillera
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas DSS
- Subdirección de Desarrollo de Personas HLF
- Subdirección Administrativa DSS
- Subdirección Administrativa CHSJIM
- Subdirección Administrativa HLF
- Subdirección Administrativa CASR
- Subdirección Administrativa CRS Hospital Provincia Cordillera
- Subdirección Gestión Asistencial DSS
- Subdirección Médica CASR
- Subdirección Médica CHSJIM
- Subdirección Médica HLF
- Departamento Gestión de las Persona CASR
- Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas CHSJIM
- Área Jurídica DSS
- Área Jurídica HLF
- Área Jurídica CASR
- Departamento de Calidad de Vida Laboral DSS
- Departamento Calidad de Vida Laboral HLF
- Unidad de Calidad de Vida Laboral CHSJIM
- Unidad de Trato Laboral DSS
- Unidad de Prevención de Riesgo DSS
- Unidad Desarrollo Organizacional CASR
- Unidad Desarrollo Organizacional DSS
- Unidad Desarrollo Organización CHSJIM
- Asociación de Profesionales de la Salud CASR-DSS
- FENATS CASR-DSS
- FENATS Histórica
- FENATESS CASR-DSS
- Asociación de Honorarios CASR-DSS
- FENATS CHSJIM
- Asociación de Profesionales CHSJIM
- Asociación de Técnicos y otros CHSJIM
- Asociación de Enfermeros HLF
- Asociación N° 1 HLF
- Asociación de Profesionales de la Salud HLF
- FENATS Base Eloísa Díaz HLF
- FENATS HOSMET HLF



# POLÍTICA DE BUEN TRATO LABORAL

## SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE



COMPLEJO ASISTENCIAL  
**DR. SÓTERO DEL RÍO**  
JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD



HOSPITAL CLÍNICO  
METROPOLITANO  
**LA FLORIDA**  
*Dr. Eloísa Díaz Insuza*



**CRS**  
HOSPITAL PROVINCIA CONCHILLA

## I. INDICE

Declaración de la Política de Trato Laboral.....	2
Valores institucionales de la Política de Trato Laboral.....	3
Principios Orientadores de la Política de Trato Laboral.....	3
Alcance de la Política de Trato Laboral.....	4
Consideraciones Generales.....	5
Responsabilidades de los distintos Actores Institucionales.....	6

## II. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATO LABORAL

Estimados y estimadas  
Funcionarios y funcionarias  
Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

En mi preocupación y compromiso por generar y mantener ambientes laborales saludables, dignos y respetuosos para todos quienes trabajan en cada una de sus dependencias, presento los nuevos valores institucionales basados en las Buenas Relaciones Laborales que todos estamos llamados a practicar y a comprometernos con hacerlos efectivos y reforzarlos, a fin de formen parte de una cultura institución el *tratarnos bien*.

Solo queda por reiterar la importancia de la temática del buen trato laboral en nuestra institución, practicando los valores que nos guían, el respeto, cordialidad, diálogo, empatía, asertividad, tolerancia, colaboración y el mantener buenas relaciones laborales, garantizando un sano y digno ambiente laboral para todos y todas los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

*Cordialmente,*

**Dr. Antonio Infante Barros**  
**Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.**

*Puente Alto, septiembre del 2016*

### III. VALORES DE LA POLÍTICA DE TRATO LABORAL

**Respeto:** Se entenderá como la valoración del otro como legítimo otro, cuidando el desarrollo y manifestación de su individualidad y derechos, apreciando los intereses y necesidades propias de los demás en sus opciones personales de quienes trabajan en la institución.

**Cordialidad:** Se refiere a las conductas de amabilidad y cortesía en los equipos de trabajo y entre todos que forman parte de la institución.

**Diálogo:** El comunicarse con otros respetando las opiniones para construir visiones compartidas.

**Empatía y asertividad:** Tratar de interpretar las necesidades de forma adecuada para satisfacer los requerimientos propios y del otro.

**Tolerancia:** Valorar la riqueza de la diversidad que existe entre los funcionarios/as, y reconocer el aporte que cada uno puede hacer sobre la base de sus talentos, habilidades y experiencia, favoreciendo de esta forma un ambiente laboral libre de cualquier tipo de discriminación arbitraria.

**Colaboración:** Ser colaboradores a la hora de realizar el trabajo, compartir los conocimientos y experiencias, proponer ideas soluciones e innovaciones para posibilitar las mejoras en el equipo de trabajo y con otras áreas.

**Buenas Relaciones laborales:** Mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo es un factor que adquiere una gran importancia para la institución, ya que ello repercute en la calidad de vida de todos/as los funcionarios/as. Debemos procurar un vínculo adecuado y cordial con nuestros/as compañeros/as de trabajo, consiguiendo así un ambiente laboral confortable.

### IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Se han definido un conjunto de principios orientadores transversales que deberán aplicarse en la Política de Buen Trato Laboral y los procedimientos establecidos en ella, considerándose los siguientes:

**Confidencialidad:** Se incorpora como base fundamental la prudencia y discreción de todos/as los/as funcionarios/as que formen parte de la política, procedimientos e involucrados. Por lo demás, debe ser un componente primordial de quién asume la responsabilidad de recepcionar las denuncias. Durante todo el proceso queda estrictamente prohibido filtrar, informar o hacer cualquier tipo de comentario y/o juicio del conflicto y de los involucrados en este. El llevar a cabo fidedignamente este principio permitirá el resguardo de la dignidad e integridad de los involucrados/as y de quienes participen en este proceso.

**Celeridad:** Las vías de acogida y resolución de denuncias de maltrato, acoso laboral y sexual, deben ajustarse a los plazos estipulados para cada procedimiento, privilegiando la calidad de las acciones, intervenciones y procesos administrativos, evitando toda burocratización de estos.

**Imparcialidad:** Durante el proceso y las medidas formales se deberá mantener una visión objetiva, sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como de género, orientación sexual, religiosa, política y étnica, entre otra.

**Colaboración:** Es deber de cada funcionario/a que desempeñe funciones en el SSMSO cualquiera sea su jefatura, estamento, calidad jurídica, tiene el deber de colaborar en las intervenciones y procesos insertos en la política, asimismo cuando se manejen antecedentes que aporten al proceso de investigación, primando la veracidad en todo momento.

**Responsabilidad:** Cada funcionario/a que realice una denuncia, recibirá orientación por parte del gremio y/o receptor de denuncias, asumiendo todos los procesos que involucran la política y procedimiento. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, utilizando el formulario de denuncias elaborado para estos fines. Además, es necesario que este en conocimiento que al realizar una denuncia falsa, y tras ser comprobada como tal en un proceso de investigación, el denunciante será objeto de medidas disciplinarias.

**Idoneidad:** Las personas que son parte del comité de trato laboral, referentes de trato laboral y funcionarios/as que son parte de los procedimientos administrativos, deben contar con habilidades relacionales, no estar y/o haber estado involucrados en denuncias de trato laboral, asistir a las capacitaciones pertinentes, con el fin de desarrollar expertiz en la temática, de tal forma que se garantice la realización de un trabajo de calidad y asegure la óptima acogida y orientación para él o la denunciante, así como para todos los actores involucrados que intervienen en el proceso.

**Debido Proceso:** Cada proceso investigativo, tiene a su base la presunción de inocencia, frente a lo cual existen los derechos propios de cada persona involucrada en él.

## V. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Resulta fundamental que todo funcionario y funcionaria actué de acuerdo a los valores institucionales y lo establecido en esta política que fundamentalmente apunta a ser tratado con respeto e igualdad.

Su aplicabilidad es para todos y todas las funcionarias sin distinción del estamento, calidad jurídica y que cumplan funciones en los siguientes establecimientos del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente:

- Dirección de Servicio de Salud
- Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río
- Complejo Hospitalario San José de Maipo
- Hospital Clínico Metropolitano La Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza
- CRS Hospital Provincia Cordillera

## **VI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

- Esta Política ha sido diseñada para definir acciones respecto a la promoción del buen trato laboral, prevención del maltrato, acoso laboral y sexual y procedimiento de denuncia, al interior de los establecimientos de la Red de Salud Sur Oriente.
- Cada establecimiento de la red deberá elaborar su Procedimiento de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, según su realidad local y bajo las leyes respectivas sobre la materia, Estatuto Administrativo y orientaciones entregadas por el Servicio Civil al respecto.
- Cada establecimiento debe constituir Comités de Trato Laboral, donde se generarán acciones de promoción de buenas prácticas laborales, prevención frente a situaciones de riesgos psicosociales y creación de protocolos que orienten a la facilitación de los procesos.

## **VII. RESPONSABILIDADES DE LOS DISTINTOS ACTORES INSTITUCIONALES**

En términos generales todos los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Metropolitano, tiene responsabilidades en esta materia son los siguientes:

**Directivos, Subdirectores, Referentes Técnicos, integrantes del Comité de Trato Laboral, Jefaturas y funcionarios en general.**

- Cumplir y hacer cumplir lo contenido en la Política Trato Laboral
- Compromisos en la difusión del Buen Trato Laboral
- Motivar e inculcar en todos y todas las funcionarias la Política de Trato Laboral
- Colaborar en los procedimientos establecidos en la política de trato laboral
- Participar en las reuniones de mesas locales y en la red de buenas prácticas laborales contribuyendo con ello al logro de los objetivos institucionales y compromisos ministeriales, según corresponda.
- Apoyar la gestión y requerimientos para el cumplimiento de la política de trato laboral

**Profesionales Referentes de Trato Laboral:**

- Recepcionar la denuncia de maltrato, acoso laboral y sexual, según corresponda
- Asesorar a la Dirección del establecimiento en la temática de trato laboral, a fiscales e investigadores que se encuentren realizando investigaciones de acoso laboral y sexual
- Realizar los procedimientos de vía de acogida de las situaciones tipificadas como ocasionales.
- Presentar a Comité de Trato Laboral y Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas los resultados de las acciones realizadas y anualmente presentar un informe de las acciones realizadas, las que deberán contar con sus respectivos indicadores, de manera tal, que permitan ser evaluados, fortalecer los planes y evidenciar el impacto.