

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

**MAT.:** ACTUALIZA “POLÍTICA DE PREVENCIÓN SOBRE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO 2024”, DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N°21.643 Y DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1485 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2023.

**SANTIAGO,**

**VISTOS:** Lo dispuesto en decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N°2.763 de 1979; en el decreto con fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado; en el DFL 29 de 2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; Ley N°21.643 del 15 de Enero del 2024 que modifico el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo; en el decreto supremo N°140, de 2004, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; en el decreto exento N°57, de fecha 15 de septiembre del 2023, que determina orden de subrogancia para el cargo de Director/a del Servicio de Salud Metropolitano Central; en la resolución exenta RA 116675/448/2023 de 25 de septiembre del 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en cargo de Alta Dirección Pública en calidad de titular como Jefe Departamento de Auditoría, a D. Fabian Andrés Vargas González, y en la resolución N° 6 de 2019 y sus modificaciones posteriores de la Contraloría General de la República que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón, dicto lo siguiente:

## CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio de Salud Metropolitano Central es un organismo estatal, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, dependiente del Ministerio de Salud, y cuyas políticas, planes y programas les corresponde la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial para la ejecución de acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud y rehabilitación de las personas enfermas.

2.- Que, es necesario generar acciones y estrategias que fomenten y garanticen buenas prácticas laborales a nivel de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Central, con el objetivo de fortalecer los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, prevención y sanción del acoso laboral y sexual, y de la violencia en el trabajo, y reforzar conductas y relaciones laborales basadas en el respeto, la dignidad de la función pública y el buen trato, para contar con funcionarios y funcionarias públicos competentes, comprometidos y motivados para asumir los desafíos del sector salud, asumiendo el mejoramiento en los procesos, y desempeñándose en ambientes laborales saludables que favorezcan su desarrollo, en armonía con las realidades personales y familiares, para dar cumplimiento así al debido ejercicio de nuestra función pública al servicio de la ciudadanía.





3.- Que, en el contexto antes expuesto, el Estado de Chile ratificó el Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la violencia y el acoso, que se promulgó por Decreto Supremo N° 122, de 2023, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Dicho convenio tiene, entre otros, el objetivo de proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin restricciones, proveyendo un marco para la creación y mejora de normas políticas que adopten un enfoque inclusivo que permita abordar las causas subyacentes de la violencia y acoso en el mundo del trabajo, bajo un enfoque con perspectiva de género y diversidad.

4.- Que, el 15 de enero del 2024 se promulgó la Ley N°21.643 que modificó el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, la cual modifica e incorpora definiciones legales, medidas de prevención y resguardo en las materias señaladas, perfecciona los procedimientos de investigación y sanción, y equipara el estándar de funcionario público y personas trabajadoras del sector privado.

5.- Que, el Decreto N°2 del 07 de mayo de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el texto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el periodo 2024-2028 y señala en su artículo primero, numeral I, punto 10 uno de sus diversos objetivos *“Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras.”*

6.- Que, a través del Ordinario C35 N° 1806, del Subsecretario de Redes Asistenciales, envía documento *“Orientaciones preliminares para la elaboración y/o la actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N° 21.643)”*, y solicita difundir esas orientaciones preliminares en los establecimientos del Servicio de Salud para cumplir con la normativa una vez que la Ley N° 21.643 entre en vigencia en agosto del presente año.

7.- Que, en este contexto, el Servicio de Salud Metropolitano Central, hace suyo los objetivos y directrices promulgadas en la Ley N° 21.643 del 15 de Enero del 2024 que *“Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”*, impulsando políticas y medidas que le permitan a los funcionarios y funcionarias desempeñarse en un espacio de trabajo sano, con ambientes laborales saludables que ayuden al bienestar personal y colectivo de cada uno de ellos y ellas.

8.- Que, esta autoridad en virtud de lo expuesto, procede a formalizar la actualización de la ***“Política de Buen Trato Laboral 2023”*** la que pasará a llamarse ***“Política de Prevención sobre Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo 2024”*** del Servicio de Salud Metropolitano Central, a través de su aprobación, mediante la dictación del acto administrativo correspondiente, según se hará referencia en la parte resolutive de la presente resolución, por lo que

#### RESUELVO:

1. **DÉJESE** sin efecto la resolución exenta N° 1485 del 11 de diciembre de 2023, que aprobó el la ***“Política de Buen Trato Laboral 2023”***.



**2. APRÚEBESE** mediante el presente acto administrativo la actualización de la “**POLÍTICA DE PREVENCIÓN SOBRE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO 2024**” para la Red institucional del Servicio de Salud Metropolitano Central y que se contiene en documento que se inserta a la presente resolución.

**3. PUBLÍQUESE** la presente Resolución conforme a lo prevenido en el artículo 7 letra g) de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en el Sitio web del Servicio de Salud Metropolitano Central [www.ssmc.redsalud.gob.cl](http://www.ssmc.redsalud.gob.cl) en el link “Transparencia Activa”, a fin de cumplir con el principio de Transparencia, dispuesto en la norma citada y en el banner pertinente de la página web del Servicio de Salud.

### **ANOTESE, COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE**

#### Distribución:

- Dirección S.S.M.C
- Dirección H.U.A.P
- Dirección H.C.S.B.A
- Dirección H.E.C
- Dirección S.A.M.U
- Dirección D.A.P
- Dirección CRS Maipú.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas S.S.M.C.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas H.C.S.B.A.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas H.U.A.P.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas H.E.C.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas D.A.P.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas S.A.M.U.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas CRS Maipú
- Subdirección de Gestión Asistencial S.S.M.C.
- Subdirección de Gestión Asistencial H.C.S.B.A.
- Subdirección de Gestión Asistencial H.U.A.P.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas H.E.C.
- Subdirección de Gestión Asistencial D.A.P.
- Subdirección de Gestión Asistencial S.A.M.U.
- Subdirección de Gestión Asistencial CRS Maipú
- Departamento de Salud, Seguridad y Medio Ambiente D.S.S.M.C
- Departamento de Calidad de Vida Laboral y Bienestar S.S.M.C
- Departamento de Calidad de Vida Laboral H.C.S.B.A
- Departamento de Calidad de Vida Laboral H.E.C
- Departamento de Calidad de Vida Laboral D.A.P
- Departamento de Calidad de Vida Laboral CRS Maipú
- Unidad de Calidad de Vida Laboral S.A.M.U
- Unidad de relaciones Laborales S.S.M.C.
- Oficina de Partes S.S.M.C.
- Archivo



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>



# **POLÍTICA DE PREVENCIÓN SOBRE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

# 2024



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 6  |
| OBJETIVO GENERAL .....   | 7  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                      | 7  |
| MARCO LEGAL.....   | 7  |
| DEFINICIONES.....  | 8  |
| MISIÓN Y VISIÓN DEL SSMC .....                                   | 9  |
| VALORES PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL EN EL SSMC..... | 9  |
| DECLARACIÓN EN TORNO AL BUEN TRATO LABORAL.....                  | 10 |



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

## INTRODUCCIÓN

La ratificación del Convenio 190 de la OIT y la aplicación de la Ley 21.643 representan un avance significativo para el Servicio de Salud Metropolitano Central, al poner énfasis en la prevención, denuncia, investigación, sanción y reparación de situaciones de violencia y acoso en el entorno laboral. Estas medidas son esenciales no solo para garantizar ambientes de trabajo seguros y respetuosos, sino también para promover el bienestar de la comunidad trabajadora y la calidad de la atención de salud.

La cultura del Buen Trato se construye estableciendo canales y relaciones que permitan crear sinergias entre las personas que conforman los equipos de trabajo, inclusive en quienes ejercen diferentes tipos de liderazgos, como lo son cargos de jefaturas y directivos, o de igual manera las asociaciones de funcionarios, entre otros. Es un compromiso personal y colectivo que se vive en comunidad para construir ambientes laborales saludables.

Para avanzar en este desafío es importante y necesario contar con una Política de Prevención que sea representativa para la comunidad trabajadora y elaborada de manera participativa, acorde con los valores institucionales y su cultura organizacional; en esto radica su relevancia para la generación de espacios laborales saludables, climas organizacionales seguros que aporten positivamente hacia el bienestar emocional y social de las y los trabajadores.

En el marco del proceso de mejoramiento de las condiciones de vida laboral de las personas que trabajan en salud, es que se mantiene en la Estrategia Nacional de Salud una línea de acción que aborda el Buen Trato Laboral. Para ello es que continuado de manera coordinada el trabajo vinculado con el Instructivo Presidencial relativo a las Buenas Prácticas Laborales, a las Normas de Aplicación General del Servicio Civil como también lo comprometido en la ratificación del Convenio N° 190 de la OIT, los cuales abordan sistemáticamente distintos ámbitos relacionados al desarrollo de las personas y a la mejora en su calidad de vida laboral.

Ante la actualización de diferentes ejes en este tema como también la entrada en vigencia de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), hace necesario una revisión y posterior actualización de la política dado el tiempo transcurrido desde la última publicación de este documento en el Servicio de Salud de Metropolitano Central (2023). En la misma línea, se fundamenta su revisión en la necesidad de incorporar el enfoque de Derechos Humanos, Género y Diversidad, Mejora Continua y Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo en la gestión de personas, especialmente respecto al Buen Trato. También se hace necesario revisar la política a la luz de la Ley de Inclusión y de no discriminación; y de la ley que establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista (TEA). Lo anterior responde a la necesidad actual y a la integralidad de la normativa vigente.

Para favorecer la participación en la elaboración de esta Política, se invitó a participar a Directivos de Establecimientos, Representantes de los Comités de Buenas Prácticas Laborales, Subdirectores (as) de Gestión y Desarrollo de Personas y Asociaciones de Funcionarios (as) del Servicio de Salud Metropolitano Central.

Como producto de este trabajo colaborativo, se actualizó la *“Política de Buen Trato Laboral”* de todos los establecimientos 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 actualización desarrolla y transforma el documento anterior en una nueva *“Política de Prevención sobre Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo”*, en la cual se incorpora y fortalece un enfoque concreto de todos los establecimientos 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.

La importancia de actualizar la Política nace de la necesidad de la ratificación del Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que aborda los temas de erradicación de la violencia y el acoso en el trabajo. Cabe mencionar que la política busca dar cumplimiento al plan de abordaje de la violencia laboral del Ministerio de Salud, mediante una política que sea representativa para la comunidad funcionaria, acorde con los valores institucionales y la cultura organizacional, es por esto que la construcción del presente documento se realizó de forma colaborativa con los agentes claves y representativos de la comunidad funcionaria.

Esta Política trasciende en su ámbito de aplicabilidad a todas las personas que trabajan en y para la red que conforman el Servicio de Salud Metropolitano Central, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad honorarios que, si bien normativamente no cuentan con responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa, específicamente en lo que refiere a todo lo que conlleva el buen trato laboral.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

Específicamente es ejecutable para lo que refiere a compras de servicios, personal tercerizado, estudiantes en práctica de pregrado, posgrado y postítulo, internos (as), becados y becadas de especialidades, entre otros.

La “*Política de Prevención sobre Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo*”, serán informadas, difundidas y publicadas para el debido conocimiento de todas las personas que se vinculen o se desempeñen en los Establecimiento pertenecientes el Servicio de Salud Metropolitano Central, a través de reuniones de equipos internos y con los respectivos referentes, como también a través de campañas comunicacionales.

## **OBJETIVO GENERAL**

Esta Política constituye una declaración para quienes integran nuestro Servicio y una herramienta de gestión para quienes tienen responsabilidades de conducción y dirección de personas, contribuyendo a la Calidad de Vida Laboral a través de la generación de ambientes laborales saludables para nuestros trabajadores y trabajadoras.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer directrices y criterios que orienten y promuevan el accionar de jefaturas y de la comunidad trabajadora, en torno a los valores y objetivos estratégicos institucionales y a los principios de la función pública.
- Establecer canales y lineamientos que promuevan el diálogo y las buenas prácticas laborales, creando una cultura y valores que propicien el compromiso y la calidad de vida laboral.
- Promover la mejora continua de los ambientes de trabajo, la protección de las condiciones de salud laboral de los y las funcionarios (as), y el respeto del medio ambiente de la Red asistencial.
- Este documento servirá como base para la elaboración y/o actualización de todo procedimiento, actividad, política y/o acción que permita prevenir cualquier tipo de conducta que atente a lo establecido en el presente documento y en su efecto cualquier acto que dé comienzo a cualquier tipo de violencia laboral.
- Deben establecerse y promoverse relaciones interpersonales basadas en el buen trato y respeto hacia todos y todas las integrantes de nuestra comunidad trabajadora.

## **MARCO LEGAL**

En el presente apartado, se mencionan los antecedentes normativos y legales que regulan los derechos que las personas tienen, como las condiciones de protección de la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras que la institución debe 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 n° 2.763, de 1979 y de las leyes n° 18.933 y n° 18.469.
- c) Ley N° 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.
- d) 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).
- e) Constitución Política de la República: “*Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos*”. Ley N° 18.575 del año 2000; Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
- f) Ley 21.643, modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

- 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.
- j) Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.
- k) Convenio N° 190 y Recomendación N° 206 “Sobre la violencia y el acoso” OIT, 2019.
- l) Ley N° 21.545 que 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, Salud y Educación, 2023.
- m) Ley 16.744 que establece Normas Sobre Accidentes Del Trabajo Y Enfermedades Profesionales.

En la misma línea argumentativa, el presente documento se apoya en antecedentes institucionales tales como:

- a) Instructivo Presidencial N°001 de 2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.
- b) Resolución Afecta N° 1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que Aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, A todos los Servicios Públicos conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, Letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo Vigésimo Sexto de La Ley N° 19.882.
- c) Ordinario C35 N° 1493 “*Recomendaciones para proceso de actualización de la Política de Buen Trato Laboral de los Servicios de Salud*” y solicita ejecutar el correspondiente proceso de actualización.
- d) Resolución Exenta N° 1485, que aprueba “*Política de Buen Trato Laboral 2023*”; del Servicio de Salud Metropolitano Central.
- e) Compromiso de Gestión N° 17 (COMGES) Plan de Abordaje del Ausentismo con Enfoque Biopsicosocial.
- f) Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO-ISTAS 21. En su actualización Cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM/ SUSESO)
- g) Encuesta de Tensiones Conciliatorias; “Orientaciones para la elaboración de Protocolos de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo” de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- n) Circular N° 3813 que establece Asistencia Técnica para la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N° 21.643; de la Superintendencia de Seguridad Social.

## **DEFINICIONES**

En este apartado, se integran algunas definiciones que nos permiten entender los conceptos de manera clara y compartida entre todos y todas:

- **Buenas Prácticas Laborales:** Iniciativas que generan condiciones laborales positivas y favorecen el buen clima y el aumento del rendimiento colectivo. Se sustentan en valores y principios fundamentales tal y como son definidos por la Constitución y la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- **Factores de Riesgos Psicosociales Laborales:** son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en la comunidad trabajadora, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes de evaluar.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

- **Maltrato Laboral:** Cualquier manifestación de conductas abusivas, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, y omisiones que atentan contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.
- **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Acoso Sexual:** Acciones o conductas que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, con requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Comportamientos Incívicos:** Son comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surgen del descuido de las normas sociales.
- **Discriminación Arbitraria:** Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable y que cause privación, perturbación o amenaza a sus derechos, cuando se funde por motivos tales como: raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o falta de ellas, sexo, maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o la discapacidad.
- **Perspectiva de Género:** Herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre las mujeres y hombres se dan no solo por su determinación biológica, sino también, por las diferencias culturales asignadas a los seres humanos, analizar algunas situaciones desde la perspectiva de género, permite entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está “naturalmente” determinada.
- **Estereotipos de Género:** Ideas, imágenes o representaciones preconcebidas sobre cómo deben ser las personas según su género. Se trata de conceptos arraigados en el imaginario colectivo de una sociedad o grupos sociales respecto a un grupo, actividad o en el caso de los estereotipos de género, lo que significa ser mujer u hombre. Al estar tan enraizadas, determinan las conductas, comportamientos y actitudes que deben tener las personas en función del grupo de pertenencia.
- **Sexismo:** es cualquier expresión (acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. Puede ser consciente y expresarse de manera hostil, el cual defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

## MISIÓN Y VISIÓN DEL SSMC

### MISIÓN

Ser el mejor Servicio de Salud de la Región Metropolitana al año 2024, a través de una Red Asistencia fortalecida, entregando respuestas innovadoras y oportunas a las necesidades de nuestros usuarios y usuarias, basado en respeto y el resguardo de nuestros trabajadores y trabajadoras.

### VISIÓN

“Gestionar de una red de salud integrada en todos los niveles de atención, con una óptima gestión de los recursos disponibles, basada en la Red Asistencial, cercana a la comunidad y orientada a una atención de salud oportuna, digna y de calidad para nuestros usuarios”

## VALORES PARA LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL EN EL SSMC

En una primera instancia el Comité de Buenas Prácticas Laborales de la red del Servicio de Salud Metropolitano Central, conformado por los diferentes Referencias de Buen Trato de los Establecimientos de la Red, discutieron la necesidad de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

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. Es por ello que este equipo de gestores (as) en la presente temática de cada uno de los establecimientos, consolidó una propuesta de valores provenientes de las diferentes Planificaciones Estratégicas, y/u otros documentos.

Posteriormente, el documento a través de una propuesta fue presentado a Equipos Directivos como a Asociaciones de Funcionarios/as, con motivo de fortalecer la participación y representatividad de toda nuestra comunidad funcionaria. A través de diferentes instancias se acordaron valores y principios que busquen representar a toda la red del Servicio de Salud Metropolitano Central.

A continuación, se señalan los valores que caracterizaran y representan la conducta esperada de nuestra comunidad trabajadora en lo que refiere a la promoción del buen trato laboral:

- 1) **TRATO HUMANIZADO:** Los seres humanos tienen derecho y deben ser tratados con respeto, dignidad y de forma empática, precisamente porque cada quien posee un valor intrínseco. Implica además una mirada integral en el proceso de socialización, donde las personas deben ser tratadas por igual, sin ningún tipo de discriminación.
- 2) **ÉTICA E INTEGRIDAD:** La concepción de quienes trabajan en salud es integral, concibiéndolo desde dos dimensiones indivisibles: la dimensión humana y la dimensión técnica o laboral. Pensamiento que orienta la manera en que nos relacionamos, tomamos decisiones, basando nuestro actuar, con los más altos estándares de respeto.
- 3) **RESPECTO:** Se refiere a la consideración y valoración a otro (a) como un legítimo otro (a) en su dignidad, valor social o especial diferencia; independiente de raza, género, idioma, etc.
- 4) **EMPATÍA:** Será la capacidad que tenemos de comprender y reconocer las emociones de otra persona y su interacción con el entorno, para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en todos los ámbitos. Considerando y haciendo los esfuerzos por integrar sus realidades y/o puntos de vista a esta interacción.
- 5) **INCLUSIÓN Y EQUIDAD:** Promover el respeto y defensa de la igualdad de oportunidades, reafirmando como valores institucionales la justicia, el respeto a la diversidad, la no discriminación, la inclusión y el ejercicio de la democracia, dando a cada cual lo que corresponda según sus méritos y los derechos que le asisten. De esta manera valoramos las diferentes identidades personales y culturales como parte de una sociedad plural y diversa.
- 6) **INNOVACIÓN Y EFICIENCIA:** Nos interesa hacer el trabajo en forma correcta y oportuna, alcanzando tareas y objetivos por medio de la optimización de los recursos disponibles, logrando el resultado esperado y la vez poder crear espacios de generación de conocimiento práctico y útil para la resolución de problemas concretos, en la perspectiva de procesos de mejora continua.

## **DECLARACIÓN EN TORNO AL BUEN TRATO LABORAL**

El Servicio de Salud Metropolitano Central y sus establecimientos los conformamos todos (as), trabajadores y trabajadoras, Asociaciones de Funcionarios/as 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 comprometemos con el buen trato laboral y generemos conductas que promuevan ambientes de trabajo positivo y saludable.

De este modo, queremos declarar y comprometernos con lo siguiente:

1. Impulsaremos la generación de ambientes laborales saludables, inclusivos, colaborativos y sostenidos sobre relaciones interpersonales basadas en un trato humano, digno y acogedor, centrado en las personas, con especial énfasis en sus particularidades.
2. Evitaremos y no toleraremos ningún tipo de violencia y discriminación arbitraria, es decir, toda distinción, exclusión y restricción que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales, que en particular cuando se funden en motivos tales como raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

ideología u opinión política, religión o creencia, participación en organizaciones gremiales o falta de ellas, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, filiación, apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

3. Velaremos por la igualdad e imparcialidad de los procesos de gestión de personas, aplicando con equidad las disposiciones sobre los derechos, obligaciones y prohibiciones que para cada caso procedan, prestando especial atención en incorporar los ajustes razonables a los diferentes procesos donde, asimismo, participen personas en situación de discapacidad.
4. Promoveremos la Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo de las distintas responsabilidades de quienes integran nuestra red, desarrollando iniciativas orientadas a la implementación de buenas prácticas laborales que consideren los diversos ámbitos de la vida personal y familiar.
5. Propiciar la coparentalidad como una responsabilidad y un valor primordial en nuestra comunidad Trabajadora.
6. Promoveremos la igualdad de oportunidades y las relaciones interpersonales basadas en la equidad, compañerismo, participación y respeto mutuo.
7. Relevaremos el buen trato laboral en los distintos procesos asociados a las personas y su ciclo de vida laboral.
8. Fortaleceremos la comunicación interna de nuestros establecimientos, comprendiendo que el comunicar efectiva y oportunamente es parte del buen trato.
9. Respetaremos la vida e integridad física y psíquica de las personas como un derecho fundamental de nuestra comunidad trabajadora.
10. Desarrollaremos un enfoque preventivo de la seguridad y salud en nuestra comunidad trabajadora, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.
11. Rechazaremos categóricamente cualquier tipo de violencia laboral tanto horizontal como vertical (descalificación personal, comentarios ofensivos, entre otros) 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.
12. Promoveremos la cultura del buen trato, práctica de participación y colaboración de manera institucional, por tanto, será responsabilidad de cada jefatura propiciar un ambiente en que primen la información, el diálogo, respeto, así como las buenas relaciones de trabajo con sus trabajadores y asociaciones.
13. Reconoceremos la conducción y el liderazgo que las jefaturas ejercen como un factor determinante para la efectiva construcción de la cultura de buen trato laboral, por lo que la Institución facilitará herramientas que les permitan ejercer y desarrollar competencias asociadas a la gestión de un liderazgo positivo y motivador.
14. Estos compromisos son compartidos por toda nuestra institución, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar las conductas que favorezcan la aparición de situaciones de violencia laboral, como las conductas que constituyan algún tipo de violencia en los espacios laborales.

Esta política es una declaración de los compromisos y responsabilidades en materia de trato laboral y prevención de la violencia laboral interna: Maltrato, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación Arbitraria. Este compromiso debe ser instaurado y compartido por toda la comunidad funcionaria de la institución, en la medida que todos(as) son responsables de generar acciones para crear entornos laborales saludables.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LFJMWT-040>

D. Fabian Vargas González  
Director (s)  
Servicio de Salud Metropolitano Central

D. Jorge Wilhem del Villar  
Director  
Hospital Clínico San Borja Arriarán

Dra. Patricia Mellado Reyes  
Director (s)  
Hospital El Carmen de Maipú

Dr. Patricio Barria Ailef  
Director  
Hospital de Urgencia Asistencia Pública

Dra. Pía Fernández Dávila-Sepúlveda  
Directora (s)  
Dirección de Atención Primaria

Dr. Julio Barreto Altamirano  
Director  
Servicio de Atención de Asistencia Médica

D. Osvaldo Acevedo Gutiérrez  
Director  
Centro de Referencia en Salud Maipú

