

PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL



Acorde a nuestra Política de Desarrollo de Personas, un valor relevante es el Buen Trato, que consiste en una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral. Independiente del rol que cumplimos en la organización.

En este sentido, declaramos las conductas esperables en nuestras relaciones de trabajo como una manera de promoción del buen trato y, al mismo tiempo, como un modo de prevención del maltrato y el acoso en sus distintas formas, dentro de la institución.

ALGUNAS CONDUCTAS MEDIANTE LAS QUE PROMOVEMOS EL BUEN TRATO:

En la relación entre jefaturas, funcionarias y funcionarios:

- ☺ Nuestras jefaturas nos comunican periódica y formalmente nuestros objetivos, así como la relevancia de nuestra función.
- ☺ Ante conflictos laborales en nuestro equipo, nuestras jefaturas facilitan las situaciones de diálogo y las posibles soluciones.
- ☺ Ante eventos de relevancia para nuestra unidad, la jefatura transmite la información clara y formal para evitar rumores.
- ☺ Nuestras jefaturas demuestran disposición a las acciones de conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo.
- ☺ Nuestras jefaturas reconocen los trabajos realizados de manera destacada, felicitándonos privada y públicamente.
- ☺ Nuestras jefaturas son capaces de identificar posibilidades de desarrollo, favoreciendo procesos de aprendizaje y entregando oportunidades de capacitación.
- ☺ Tratamos con respeto a nuestras jefaturas, reconociendo su rol fundamental en el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desarrollo del equipo de trabajo.
- ☺ Entregamos información a nuestras jefaturas de manera oportuna para facilitar el trabajo del equipo, demostrando una actitud colaborativa con ellas/os y los integrantes del equipo.
- ☺ Nuestras jefaturas promueven instancias de interacción entre compañeros y compañeras para fomentar la colaboración y la motivación.

En la relación entre compañeros y compañeras (cualquiera sea su jerarquía):

- ☺ En caso de conflicto, buscamos la resolución a través del diálogo y un trato cordial.
- ☺ Rechazamos la discriminación, descalificación y maltrato en general en nuestras relaciones de trabajo.
- ☺ Recibimos y acogemos con cordialidad a las nuevas personas de nuestros equipos de trabajo.
- ☺ Evitamos la divulgación de comentarios que puedan impactar negativamente en otras personas de la institución.
- ☺ Resguardamos la privacidad de nuestros compañeros y compañeras y su información personal.
- ☺ Mostramos disposición a colaborar en el trabajo de nuestros compañeros y compañeras, más aún en periodos de sobrecarga laboral o en ausencia de alguno de los integrantes del equipo.
- ☺ Compartimos información, conocimiento y experiencia con nuestros compañeros y compañeras para un mejor desempeño.
- ☺ En lo cotidiano, saludamos con cordialidad a nuestros compañeros y compañeras.

En la relación con los usuarios:

- ☺ Nos presentamos cordialmente a nuestros usuarios para su atención, identificándonos con nuestro nombre y la función que realizamos.
- ☺ Entregamos el tiempo necesario para comprender sus necesidades de manera empática.
- ☺ Explicamos a nuestros usuarios de forma clara y con lenguaje cercano las materias atinentes a nuestra función.
- ☺ Respetamos la dignidad de los usuarios, sin discriminación, resguardando el cumplimiento de sus derechos.