



537
DECRETO ALCALDICIO N° _____/
SANTA MARIA , 24/07/2025

LA ALCALDÍA DECRETÓ HOY:

VISTOS:

1. El Decreto Alcaldicio N° 4644 del 06 de Diciembre del año 2024 de la Ilustre Municipalidad de Santa María, de nombramiento del Alcalde.
2. DFL 1-19653 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, específicamente artículo 54, que preceptúa que los funcionarios de la administración pública deben dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa.
- 3.- Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo en el Estado, Presidencia de la República año 2015.

CONSIDERANDO:

1. Lo dispuesto en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
2. Lo dispuesto en el artículo 1 y 4 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

DECRETO

APRUEBESE, el siguiente “Manual del Buen Trato Laboral” de la Ilustre Municipalidad de Santa María.



MANUAL DEL BUEN TRATO
LABORAL DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE SANTA
MARIA



MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

INDICE

I.- INTRODUCCION

II.-¿A QUE SE COMPROMETE LA INSTITUCIÓN?

III.- ¿ QUE ES UN BUEN TRATO LABORAL?

IV.- CONDUCTAS QUE CONTRIBUYEN A UN BUEN TRATO LABORAL

- 1) CONDUCTAS O ACTOS GENERALES PARA TODO EL PERSONAL.
- 2) CONDUCTAS ENTRE JEFATURA Y FUNCIONARIOS/AS
- 3) CONDUCTAS ENTRE FUNCIONARIOS/AS
- 4) CONDUCTAS ENTRE FUNCIONARIOS/AS Y USUARIOS

IV.- QUE ES EL MAL TRATO

- 1) COMO IDENTIFICAR EL MALTRATO LABORAL
- 2) COMO HACER FRENTE AL MALTRATO LABORAL

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

INTRUDUCCIÓN.

En virtud de instructivo presidencial sobre buenas prácticas laborales en Desarrollo de personas del Estado, emitido en el año 2015, esta entidad Edilicia confecciona el presente Manual de Buen Trato Laboral dirigido a nuestros funcionarios/as, a fin de que las buenas prácticas laborales sean aplicadas por los funcionarios/as de una manera constantes, reiterada y natural con la finalidad de que estas buenas prácticas constituyan una costumbre arraigada en el servidor público, en caso de carecer de ellas y de no ser así, mejorar cada día el buen trato laboral dentro de la institución y departamentos que la componen.

Estas prácticas se establecen en atención a nuevas políticas relativas a gestión de Personal en la Administración Pública, persuadiendo a los Organismos Públicos a sostener en el tiempo un ambiente laboral, basado en el respeto, buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellas trabajan, a través de lineamientos entregado por el Instructivo Presidencial sobre “Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado” del 26 de enero del año 2015, el cual contiene estrategias para fortalecer la función pública en materia de buen trato laboral.

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

El objetivo de la implementación del instructivo en la Municipalidad de Santa María, busca dar pleno cumplimiento a las normas que rigen el quehacer del Estado, más allá del cargo o sexo, erradicando todo tipo de discriminación, descartando el trato prepotente, garantizando el enfoque de derechos y la igualdad de género y trato entre los hombres y mujeres facilitando una mayor compatibilización de las responsabilidades laborales, personales y familiares, prevenir la violencia en el lugar de trabajo, contribuyendo al desarrollo colectivo y al buen clima laboral.

Es por lo precedentemente mencionado, que la Municipalidad de Santa María a través del Departamento de Recursos Humanos, ha elaborado el presenta Manual del Buen Trato Laboral, a fin de facilitar y explicar que se entiende por Buen trato Laboral, entregando ejemplos concretos de determinadas conductas y actitudes para llegar a cumplir con dicho concepto.

II.- ¿CUAL ES EL COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN?

- Propiciar un trato digno, respetuoso y empático entre las personas que trabajan en la institución.
- Promover y socializar la Política de Buen Trato Laboral, en la Municipalidad y sus departamentos.
- Fomentar y fortalecer el equilibrio entre la vida privada y laboral.

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	---	--

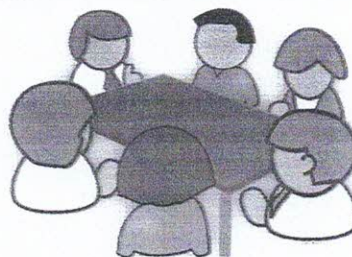
- Potenciar el trabajo en equipo, valorando la individualidad de cada uno, mediante acciones inclusivas y de participación, entendiendo que todos ganamos cuando nos mantenemos unidos trabajando por las mismas metas.
- Propiciar un plan anual de actividades de prevención de situaciones de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria, con el objeto de fomentar la identificación oportuna de conductas relacionadas a estos tipos de violencia laboral, tanto a nivel de Dirección como de los departamentos dependientes.
- Fortalecer la comunicación interna de la institución, comprendiendo que el comunicar efectiva y oportunamente es parte del buen trato.
- Velar por cumplimiento del presente manual, incentivando a nuestros funcionarios/as a mantener un trato cordial y respetuoso, explicando la importancia del mismo.

III.- ¿QUE ES UN BUEN TRATO LABORAL?

- El buen trato se define en la relación con otro y/o con el entorno y se refiere a las interacciones con ese otro y/o con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación, que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	---	--

- Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.
- La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido), hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato.
- A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El uso de expresiones como “por favor” o “gracias” forma parte del buen trato.
- En consecuencia, los conceptos claves respecto al buen trato laboral son: El respeto a la dignidad del otro, este respeto debe mantenerse indistintamente de la jerarquía, cargo que ocupe el funcionario/a; y la empatía, que es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.



IV.- CONDUCTAS QUE CONTRIBUYEN AL BUEN TRATO LABORAL.

- Tratar a todos/as con cortesía y consideración, sin importar su posición jerárquica.
- Mantener la confidencialidad de la información sensible y personal.
- Escuchar activamente y mostrar interés a las opiniones.

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

- Evitar comentarios o comportamientos ofensivos o discriminatorios.
- Respetar la diversidad en todas sus formas, Género, orientación sexual, etnia, religión, edad, etc.
- Abstenerse de gritar, hacer comentarios despectivos o utilizar lenguaje ofensivo.
- Reconocer y respetar las diferencias individuales y evitar comportamientos discriminatorios.
- Expresar desacuerdos o conflictos de manera respetuosa y constructiva.
- Evitar el uso de apodos, bromas ofensivas o comentarios despectivos.
- No propagar rumores ni participar en chismes sobre compañeros.



	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

A. CONDUCTAS O ACTOS GENERALES PARA TODO EL PERSONAL.

Siempre debemos mantener la cortesía: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “hasta luego”, o “Adiós”, “Permiso”, “Por favor”, y “Gracias”, son palabras que proporcionan un entorno armonioso.

- Otorgar una bienvenida cordial y un trato afable a los nuevos integrantes.
- Respetar la diversidad en todas sus formas.
- Promover conductas que influyan positivamente el clima laboral y la dignidad humana.
- Repudiamos cualquier acto de acoso sexual y/o laboral y/o maltrato laboral ejercida por algún funcionario independiente de su cargo.
- Frente a errores pediremos disculpas, significa, crecimiento.
- Escuchar las ideas y valorarlas.
- Evitar crítica destructiva



Muchas
Gracias

POR FAVOR Perdón

¡Hola!

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

B. ENTRE LA JEFATURA Y FUNCIONARIOS.

- La jefatura, ante los conflictos en el equipo de trabajo, facilita el dialogo, encontrando un punto de acuerdo entre las partes y las posibles soluciones.
- Las jefaturas mantienen una buena comunicación con su equipo, entregando información clara y formal, para evitar rumores.
- La jefatura valora el potencial de su equipo y capacita.
- La jefatura permite y fomenta la conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo.



C. ENTRE FUNCIONARIOS

- Dialogo y trato amable.
- Cooperación laboral ante la ausencia de un funcionario.
- Mantener orden y limpieza en los espacios comunes.
- Evitar comentarios negativos, destructivos.
- Compartir el conocimiento para mejorar y entregar un mejor servicio.





MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA



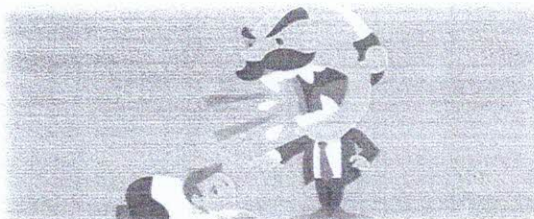
D. ENTRE FUNCIONARIOS/AS Y USUARIOS/AS

- Individualizarse ante el usuario.
- No discriminar al usuario
- Paciencia frente a lo que pide el usuario, tratar de entender, con respeto.
- Usar lenguaje simple, evitando tecnicismos.
- Escuchar en forma activa.



V.- ¿QUE ES EL MALTRATO?

Se refiere a toda forma de agresión, la que se puede manifestar de dos formas, principalmente; maltrato físico y maltrato psicológico que se da en el marco de una relación entre dos o más personas.



	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	--	--

1) ¿COMO IDENTIFICAR UN MALTRATO LABORAL?

El maltrato afecta el estado de ánimo de quien lo padece, desencadenando estrés, depresión, problemas de sueño y desmotivación.

- Una de las principales características del maltrato es la ofensa continua hacia una persona o las tareas que realiza.
- Predominio de críticas negativas.
- El trabajador es ignorado por su jefatura o compañeros.
- Aislamiento de un trabajador de su grupo laboral. (no se le permite participar)
- Violencia física, verbal, boicoteo en el trabajo.



2) ¿COMO HACER FRENTE AL MALTRATO LABORAL?

- Confrontar nuestras creencias limitantes que nos llevan a aceptar situaciones negativas para nuestra vida.
- Entrenar nuestra afectividad, ser firme y claro en que hay ciertas actitudes que no son de nuestro agrado.
- Analizar, sobre qué situación estas dispuesto a decir que no.
- Buscar apoyo en amigos, colegas, familiares, saber que tenemos apoyo tanto en el trabajo como afuera, nos da seguridad para confrontar estas situaciones.

	MANUAL DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA	
--	---	--

- Decir “no” implica abrirnos a establecer limites necesarios y sanadores en nuestra vida. Decir “no” a los maltratos es un derecho que te pertenece, más allá que lo creas o no.

¿CÓMO LO DETENEMOS?

- PREVENCIÓN
- MEDIACIÓN
- JUDICIALIZACIÓN



ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHIVESE.



MARYBEL MANCILLA VARGAS
ASISTENTE SOCIAL
SECRETARIA MUNICIPAL



CLAUDIO ZURITA IBARRA
PROFESOR
ALCALDE DE SANTA MARIA

V°B°

DIRECTOR DE CONTROL

**MMM/
DISTRIBUCIÓN**

- Sr. Alcalde de la comuna
- Departamentos Municipales
- RRHH
- Archivo Secretaría Municipal