

“Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral”

Webinar Plan de Acompañamiento a Servicios Públicos
23 Septiembre 2025

SERVICIOCIVIL

Contenidos:

Evaluación de Ambientes Laborales

Elaboración Protocolo de Conciliación

Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas

AMBIENTES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

**Realizar evaluaciones regulares
intervenciones CEAL**

**Protocolo Conciliación, a
partir de diagnósticos de
tensiones conciliatorias**

**Fortalecer en los servicios
públicos acciones que
promuevan ambientes
laborales saludables, con el
consecuente impacto a la
gestión interna y la entrega de
mejores servicios para la
ciudadanía.**

**Actualizar el Procedimiento de
Denuncia de VALS – Elaborar
Protocolo de Prevención**

**Desarrollar Planes Anuales
de Prevención y Seguimiento**

REPORTE GLOBAL DE CUMPLIMIENTO

2023-2024



	Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida		Universo de SSPP
2023	75.5%		186
2024	85.3%		197

Criterios de cumplimiento **2025**

Norma Ambientes Laborales y Calidad de Vida

El servicio ejecuta durante el año 2025 **acciones** del

- 1) Plan Anual de Prevención MALS /Protocolo de Prevención VALS,
- 2) Ambientes Laborales y
- 3) Conciliación Laboral.

1.-

Evaluación de Ambientes Laborales

Art. 41 Los Servicios deberán:

- Realizar evaluaciones regulares del estado de los ambientes laborales.
- Utilizar instrumentos de acuerdo a la normativa vigente.
- Que permitan tener evidencia
- Generar acciones de promoción, resguardo y mejoramiento de las condiciones y ambientes de trabajo para los funcionarios/as
- Implementar programas o planes de intervención para mejorar aquellos aspectos se constatan brechas.
- Garantizar la participación de los funcionarios y sus Asociaciones

¿Que consultamos en el período de reportabilidad del 2024?

Indique si su Servicio realizó gestión asociada a la evaluación del estado de los ambientes laborales durante el año 2024:

9

En su respuesta, si dentro de la institución quedan algunas áreas de trabajo con cierre de aplicación ISTAS21, pueden considerarse como parte del cumplimiento requerido

- 1. Sí, el Servicio aplicó diagnóstico Cuestionario CEAL - SM SUSESO**
- 2. Sí, el Servicio está en proceso de aplicación de medidas de intervención a partir de los resultados del Cuestionario CEAL - SM**
- 3. Sí, el Servicio aplicó Encuesta de percepción Clima Laboral**
- 4. Sí, el Servicio aplicó Medición de Engagement**
- 5. El Servicio NO realizó gestión asociada a evaluación de ambientes laborales durante el año 2024**

2.- Protocolo de Conciliación

Art. 42 Los Servicios deberán:

- Elaborar y aplicar un protocolo de conciliación, que considere, las características de la organización del trabajo, de sus personas y principales tensiones conciliatorias.
- Realizar diagnósticos que evidencien sus necesidades particulares y tensiones conciliatorias, según datos sociodemográficos de la organización.

¿Que consultamos en el período de reportabilidad del 2024?

Señale si su institución realizó acciones conciliatorias durante el año 2024

13

SI

NO

Indique las acciones realizadas en su servicio:

- Flexibilización horaria o modificación horaria de la jornada laboral
- Difusión de derechos laborales (permisos estatutarios y/u otros)
- Sala de lactancia
- Jardín infantil
- Actividades de conciliación personal / grupal institucional masivas (yoga, pausas saludables, otros)
- Actividades de conciliación familiar institucional masivas (día del niño/a, visita niños/as, fiesta de Navidad, otros)
- Consideraciones en la programación / horarios de reuniones
- Consideraciones en la programación / horarios de capacitaciones
- Orientaciones de buenas prácticas en materia de conciliación a jefaturas

Diagnóstico de tensiones conciliatorias

14

Realizar un diagnóstico objetivo que plantee la búsqueda de información que permita identificar y analizar en qué situación se encuentra el servicio/organización en materias de Conciliación.

Los resultados del diagnóstico deben permitir:

- Reconocer si la organización está sensibilizada respecto al tema
- Evaluar los factores que dificultan o facilitan las prácticas conciliatorias
- Conocer el nivel de apoyo y responsabilidad de las jefaturas frente al tema
- Evidenciar si las prácticas, hábitos y costumbres laborales corresponden a una cultura que incentiva o frena la conciliación.
- Es imprescindible la participación y coordinación entre todos los actores de la organización.

Elaboración Protocolo de Conciliación

15

Un protocolo es un documento que establece en forma específica una serie de acciones que se deben realizar ante ciertas situaciones y que podrá ser medido, mejorado y evaluado para determinar su concordancia o no con los objetivos buscados.

Debe ser de conocimiento público, por lo que considera su socialización en todo el servicio, mediante todos los medios de difusión disponibles.

<https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2018-actualizaci%C3%B3n-Orientaciones-para-la-elaboraci%C3%B3n-de-Protocolos-Conciliaci%C3%B3n.pdf>

Promoción del Buen trato y el desarrollo de
ambientes laborales saludables.

3.-

**Desafío para la implementación de la
Ley 21.643, “*Una Mirada para la
Prevención de la Violencia*”**

Los Servicios deberán:

Artículo 43:

- Elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, teniendo presente la normativa vigente.

Artículo 44 :

- Elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, considerando acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo, entre otras.

¿Que consultamos en el período de reportabilidad del 2024?

¿En su Servicio se implementaron acciones de prevención? durante el año 2024

Indique las acciones realizadas en su servicio:

- Sí, el Servicio implementó acciones del Plan Anual de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, durante el primer semestre del año 2024.
- Sí, el Servicio implementó acciones del Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, durante el segundo semestre del año 2024.
- Sí, el servicio implementó acciones tanto del Plan Anual de Prevención MALS como del Protocolo de Prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo
- El Servicio NO implementó acciones del Plan Anual de Prevención y/o del Protocolo de Prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, durante el año 2024.

De acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil para la gestión de la Salud Mental en el Empleo Público ¿Su institución realizó acciones en alguno de los ejes de intervención durante el 2024?

Prevención (Gestión de Riesgos Psicosociales CEAL-SM / SUSESO)

- Sí, el Servicio aplicó diagnóstico Cuestionario CEAL - SM SUSESO
- Sí, el Servicio está en proceso de aplicación de medidas de intervención a partir de los resultados del Cuestionario CEAL - SM SUSESO
- Sí, el Servicio aplicó diagnóstico y está en proceso de aplicación de medidas de intervención a partir de los resultados de Cuestionario CEAL - SM SUSESO
- El Servicio NO realizó gestión asociada en este ámbito durante el año 2024

Protección y promoción (Fortalecer conocimientos de salud mental y desarrollar recursos personales)

- Capacitación en materia de salud mental, a quienes ejercen roles de liderazgo y supervisión para que sean capaces de promover una cultura de trabajo inclusiva y solidaria que resguarde la salud mental en el trabajo.
- Capacitación y sensibilización a los/as funcionarios/as en salud mental.
- Desarrollar habilidades para gestionar el estrés y otros recursos personales (autoeficacia, optimismo, esperanza, resiliencia, estrategias de afrontamiento positivo, mindfulness etc.)
- El Servicio NO realizó gestión asociada en este ámbito durante el año 2024

De acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil para la gestión de la Salud Mental en el Empleo Público ¿Su institución realizó acciones en alguno de los ejes de intervención durante el 2024?

APOYO Y SOPORTE (Apoyar a las personas con problemas de salud mental)

- Establecer políticas, procedimientos y/o protocolos que aborden los problemas de salud mental de las personas.
- Apoyar e incentivar a los/as funcionarios/as con problemas de salud mental a buscar ayuda profesional en un marco de respeto y resguardo de la confidencialidad.
- Contar con protocolos de reincorporación al trabajo después de una licencia médica prolongada
- El Servicio NO realizó gestión asociada en este ámbito durante el año 2024

Gracias

SERVICIOCIVIL