



# CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

---

## REGIÓN METROPOLITANA

**Política Política de Gestión y Desarrollo de Personas,  
con Énfasis en el Cuidado de los Equipos de Trabajo**

Diciembre de 2020

# POLÍTICA POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CON ÉNFASIS EN EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

## ANTECEDENTES

- La presente Política surge del trabajo conjunto entre las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial del país y la Federación Nacional de Acceso a la Justicia (FENADAJ), en el marco de las Metas de Gestión del año 2020.
- Las definiciones estratégicas plasmada en la política son sólo para guiar la elaboración de ésta y no implica la homologación para las 4 Corporaciones.
- Para la definición de “Valores Institucionales” se contó con la participación de las funcionarias y funcionarios mediante encuesta aplicada en junio de 2020 con un 66% de participación en CAJMETRO quedando plasmado aquellos valores con mayor votación entre las 4 Corporaciones del País.

# DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

## MISIÓN

- Somos el servicio público autónomo que garantiza a todas las personas en condiciones de vulnerabilidad, la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, a través de un equipo humano competente y altamente comprometido. La misión de garantizar a todas las personas en condiciones de vulnerabilidad la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos se materializa a través de la ejecución de nuestras líneas de servicio: Orientación e Información en Derechos, Solución Colaborativa de Conflictos, Representación Judicial, Atención Integral de Víctimas de Delitos, Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos y Representación de Niños, niñas y adolescentes y otras líneas de acción de acceso a la justicia, que pudieran ser incorporadas, como por ejemplo, defensa de derechos de los adultos mayores.

## VISIÓN

- Ser referentes en el ámbito del acceso a la justicia, generando y liderando políticas públicas relacionadas con prevención, promoción, orientación, protección y defensa de los derechos de las personas, brindando a nuestros usuarios un servicio de calidad, cercano e innovador.

## EJES ESTRATÉGICOS

- Garantizar y/o propender a garantizar el acceso a la justicia para el ejercicio de los derechos de las personas a través de nuestras líneas de atención con énfasis en servicios profesionalizados y especializados.
- Brindar y/o propender a otorgar servicios de calidad y generar una experiencia usuaria satisfactoria.
- Avanzar en modernizar la gestión institucional a través del mejoramiento, integración y digitalización de procesos y sistemas.
- Visibilizar y posicionar a las Corporaciones en la ciudadanía e instituciones públicas y privadas.

# DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

## DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

- Las Corporaciones de Asistencia Judicial promoverán, a través de su quehacer institucional habitual y de acciones específicas, la revalorización de la función pública, incentivando el compromiso y vocación de sus funcionarias y funcionarios con el rol del servicio público, de modo de fortalecer la confianza y valorización que la ciudadanía tiene de la función pública.
- El equipo directivo de las Corporaciones de Asistencia Judicial será referente por su estilo de liderazgo, promotor de adecuados ambientes laborales, que generen participación, motivación y buen trato al interior de sus equipos de trabajo y velará por una mejora continua en su gestión.
- Las Corporaciones de Asistencia Judicial facilitarán el diálogo y la participación de sus funcionarias y funcionarios y las organizaciones que las o los representen, promoviendo la igualdad de oportunidades y trato para mejorar las relaciones y ambientes al interior del Servicio.
- Las Corporaciones de Asistencia Judicial garantizarán el cumplimiento adecuado y oportuno de la normativa que regula la relación laboral del personal, considerando los deberes y derechos, con especial énfasis en el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley y tratados internacionales a los padres y madres trabajadores/as y el pleno respeto de las prerrogativas legales que tienen las organizaciones que las o los representen, en materia de relaciones laborales.
- Las Corporaciones de Asistencia Judicial incorporarán en su política de gestión el enfoque de género a fin de visibilizar brechas en este ámbito, generar procesos de análisis de las diferencias; instalar la necesidad de rediseñar los programas incorporando especificidades de género .
- Las Corporaciones de Asistencia Judicial avanzarán para tener integración de sistemas informáticos de gestión de desarrollo de personas, que facilite la atención de nuestros usuarios internos.

# PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA



# PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA

## ENFOQUE DE GENERO

- Aquel que tiene en cuenta las diferencias e inequidades entre hombres y mujeres, considerando sus necesidades y condiciones distintas, a fin de transformar las relaciones de género de una manera justa y sin discriminación, como resultado de un proceso sostenido de cambio social y cultural.

## IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

- Los procesos de toma de decisiones en los subsistemas de desarrollo de personas deben enfatizar un trato igualitario y justo, no pudiendo considerar o aducir motivos de etnia, color, sexo, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, sindicación, creencia, opinión política, ascendencia nacional, origen social u otros que vayan en contra de la dignidad de las personas.

## OBJETIVIDAD

- Las decisiones en materia de gestión de personas se deben fundamentar en criterios de imparcialidad y legalidad, orientados al cumplimiento de la función pública que desarrolla la Corporación, conforme a las facultades normativas que le asisten a las autoridades.

## TRANSPARENCIA

- Las decisiones que se adopten en el ámbito del desarrollo de personas, los criterios técnicos y los instrumentos utilizados, deben ser difundidos y comunicados al interior de la Corporación, resguardando la confidencialidad de los datos sensibles de las personas y ajustándose a lo establecido en la normativa pertinente.

## PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA

### PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

- Garantizar espacios de participación de las funcionarias y de los funcionarios y sus organizaciones de base, en las decisiones que los involucran; proporcionando información de retorno y retroalimentación a las personas, para que ellas tengan datos concretos que fundamenten sus decisiones.

### ORIENTACIÓN SISTÉMICA ORGANIZACIONAL

- La Corporación de Asistencia Judicial, opera como un todo. La institución debe garantizar las interacciones comunicacionales entre las partes que se influyen recíprocamente, para el logro de una estructura y procesos organizacionales claros. El objetivo es lograr que todas y todos trabajen en conjunto. El énfasis debe estar puesto en la relación sistémica y no sólo en el trabajo de cada una de esas partes tomada aisladamente.

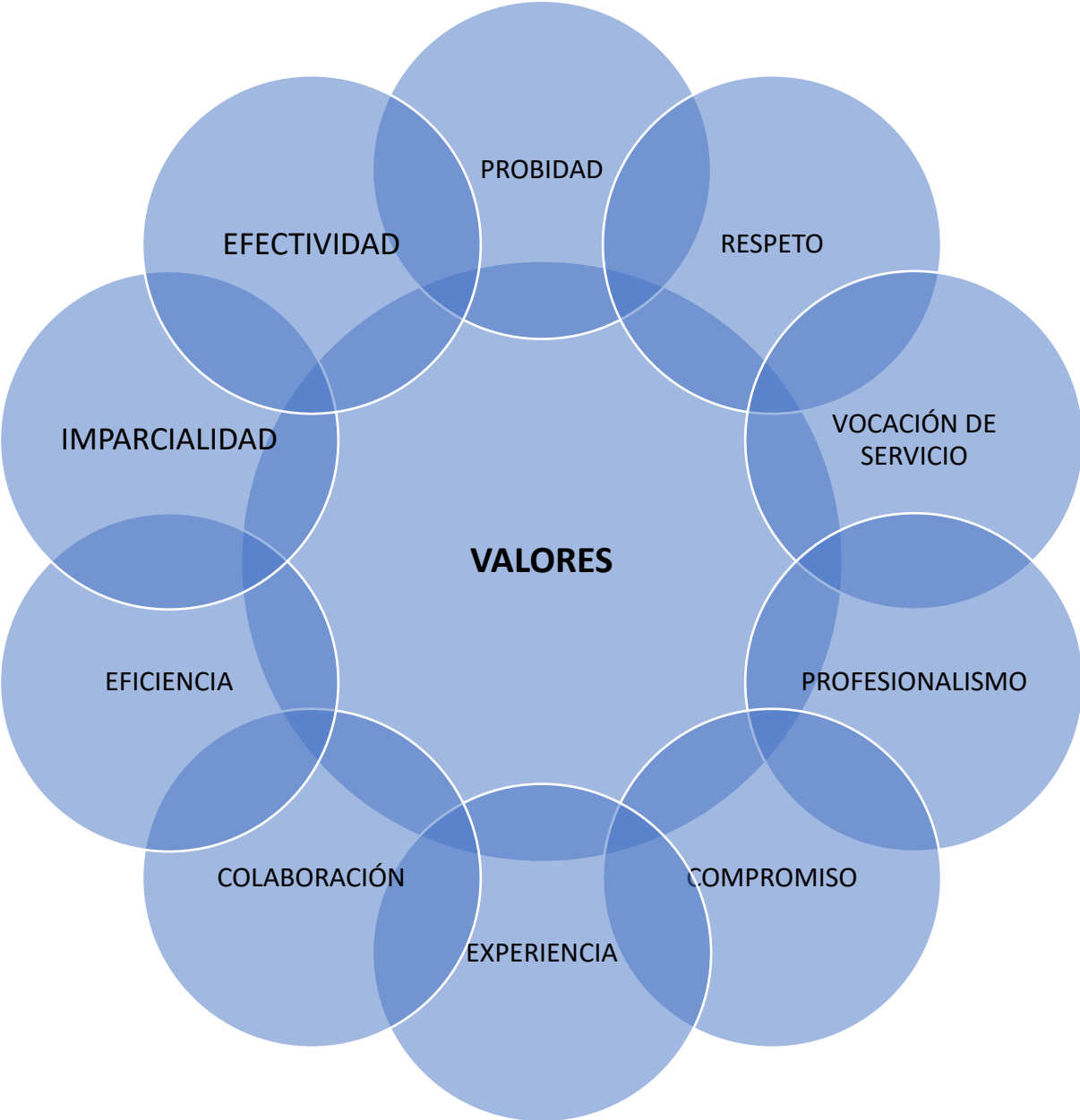
### ACCESIBILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN

- Entendido como la constante búsqueda de alternativas, que hagan más simples los procedimientos internos dentro del marco normativo establecido, utilizando lenguaje claro que permita la comprensión de éstos por todos quienes componen la Corporación.

### DIGNIDAD E INTEGRIDAD

- Las decisiones en materia de gestión y desarrollo de personas deben respetar y resguardar la dignidad de las personas, su salud e integridad física y psíquica, promoviendo una cultura de respeto al interior de la Corporación y previniendo las conductas atentatorias a este principio.

# VALORES





## VALORES

### PROBIDAD

- Consiste en observar, en todos los procesos de gestión y desarrollo de personas al interior de la Corporación, una conducta funcionaria intachable con preeminencia del interés general sobre el particular.

### RESPECTO

- Conducta de buen trato en las relaciones interpersonales en el espacio laboral, en consideración a la dignidad humana, independiente del cargo o rol dentro de la institución. Se reconoce la diversidad y los distintos puntos de vista, propendiendo al cambio cultural en conciliación con la vida laboral y familiar de las funcionarias y los funcionarios.

### VOCACIÓN DE SERVICIO

- Fortalecimiento del rol de servidores públicos a través del mejoramiento de la calidad y eficiencia en la prestación de servicios, tanto a los/as usuarios/as internos como externos de la Institución.

### PROFESIONALISMO

- La búsqueda de resultados de excelencia en el trabajo, orientada a la mejora continua en la calidad del servicio que se presta a la comunidad; a través de la especialización y la obtención de nuevos conocimientos y habilidades.

### COMPROMISO

- El cumplimiento de las tareas a cabalidad, de manera permanente y en forma integral, con respeto a la función pública, en el contexto de un equipo de trabajo que genere climas laborales nutritivos para el desarrollo y logro de los objetivos institucionales.

## VALORES

### EXPERIENCIA

- Actuar con competencia, habilidad y conocimiento.

### COLABORACIÓN

- Integración, apoyo mutuo y compañerismo en el trabajo, que favorece las prácticas colaborativas, el trabajo en equipo y permite la generación de sinergias para el logro de los resultados de la Corporación.

### EFICIENCIA

- Actuar para lograr resultados, optimizando los recursos disponibles..

### IMPARCIALIDAD

- Actuar sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados de algún tipo hacia ninguna persona.

### EFFECTIVIDAD

- Actuar para lograr los resultados esperados.

## OBJETIVO DE LA POLÍTICA

### GENERAL

Desarrollar una gestión moderna que oriente y fortalezca los cambios necesarios para cumplir los objetivos estratégicos institucionales, promoviendo el desarrollo de las personas a través del mejoramiento de sus capacidades y competencias, contribuyendo a su reconocimiento, perfeccionamiento y a su mejor desempeño, tanto individual como colectivo, a través de adecuadas prácticas a lo largo del ciclo de vida laboral, en todos los subsistemas que la integran.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

## OBJETIVO DE LA POLÍTICA

---

1. Impulsar de manera institucional, sistemática y organizada, el cumplimiento de la misión de la Corporación y sus objetivos institucionales, por medio de procesos que permitan una mejora continua de la gestión de personas, relevando el compromiso y vocación de las funcionarias y funcionarios en su calidad de servidores públicos.

---

2. Contar con orientaciones, criterios y lineamientos, que guíen la gestión de personas al interior de las Corporaciones de Asistencia Judicial, así como las decisiones que se adopten en este ámbito; ellos servirán de fundamento para la mejora continua de los procesos y procedimientos, relacionados con las etapas del ciclo laboral, teniendo como sustento los valores y principios de la presente política.

---

3. Impulsar el desarrollo de liderazgos capaces de valorar el rol de servidor público, conduciendo a sus equipos de trabajo con profundo compromiso con el acceso a la justicia; desarrollando acciones para fortalecer prácticas positivas, motivadoras, innovadoras y participativas, que contribuyan al aprendizaje de las funcionarias y funcionarios, y a la creación de ambientes laborales sanos, promoviendo buenas prácticas laborales con respeto a la dignidad de las personas.

---

## OBJETIVO DE LA POLÍTICA

---

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4. Valorar, generar y promover el diálogo permanente en la Corporación a través de distintos espacios organizacionales, en base al respeto y colaboración, como instancias que contribuyan a fortalecer la participación de las y los trabajadores en el desarrollo de la gestión institucional.

---

5. Promover y facilitar el pleno ejercicio de los derechos de las funcionarias y funcionarios, compatibilizando el cumplimiento de sus deberes laborales y sus responsabilidades familiares.

---

6. Garantizar el derecho de participación de todas las funcionarias y los funcionarios en la gestión de desarrollo de personas, sea a través de las organizaciones de funcionarias y funcionarios que los representan o, a través de otras instancias de participación.

---

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

## OBJETIVO DE LA POLÍTICA

---

7. Promover la incorporación de la perspectiva de género en las medidas y/o acciones relativas a la gestión y desarrollo de las personas al interior de las Corporaciones de Asistencia Judicial, considerando las características o situaciones diferentes de las personas, para que éstas gocen efectivamente de igualdad y propiciando el desarrollo de condiciones laborales no discriminatorias e inclusivas, donde hombres y mujeres gocen del acceso equitativo a las oportunidades laborales.

---

8. Modernizar la gestión de personas a través del uso de las tecnologías que permitan disponer de información de calidad, relevante, oportuna y transparente, para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos y procedimientos internos.

---

9. Planificar las prácticas y acciones en el ámbito de la gestión y desarrollo de las personas, de manera integrada, considerando los distintos subsistemas que conforman el ciclo laboral, de modo de cautelar la coherencia de sus diversos componentes.

---

## ACTORES Y ROLES

### CONSEJO DIRECTIVO

- Responsable de cumplir con las obligaciones dispuestas para sus funciones en la legislación vigente y deberá respetar los contenidos de la presente política de desarrollo de personas para la toma de decisiones en materia de personal.

### DIRECTOR GENERAL

- Principal responsable de generar las condiciones para la implementación y promoción de los principios, valores y lineamientos dispuestos en la política, su socialización, la participación en su implementación, el cumplimiento de los compromisos, así como el apoyo a las jefaturas y profesionales con personal a cargo, para que lleven a la práctica los contenidos de la presente política.

### JEFES DE DEPTO. Y DIRECTORES REGIONALES

- Serán aliados estratégicos de la Directora o Director General para la implementación de la política de gestión de personas, alineando al equipo que conducen y sirviendo de nexo entre éstos y la jefatura superior

### JEFE DEPTO. RRHH

- Actuando como asesor estratégico del Director General, deberá elaborar y ejecutar procedimientos, planes y programas orientados a la implementación de la Política de Desarrollo de Personas, generando instancias de seguimiento, supervisión y evaluación, en su ejecución y actualización.

## ACTORES Y ROLES

### JEFATURAS INTERMEDIAS

- Son las llamadas a respetar y aplicar las directrices de la política, alineando al equipo que conducen y sirviendo de nexo entre éstos y las jefaturas superiores.

### FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

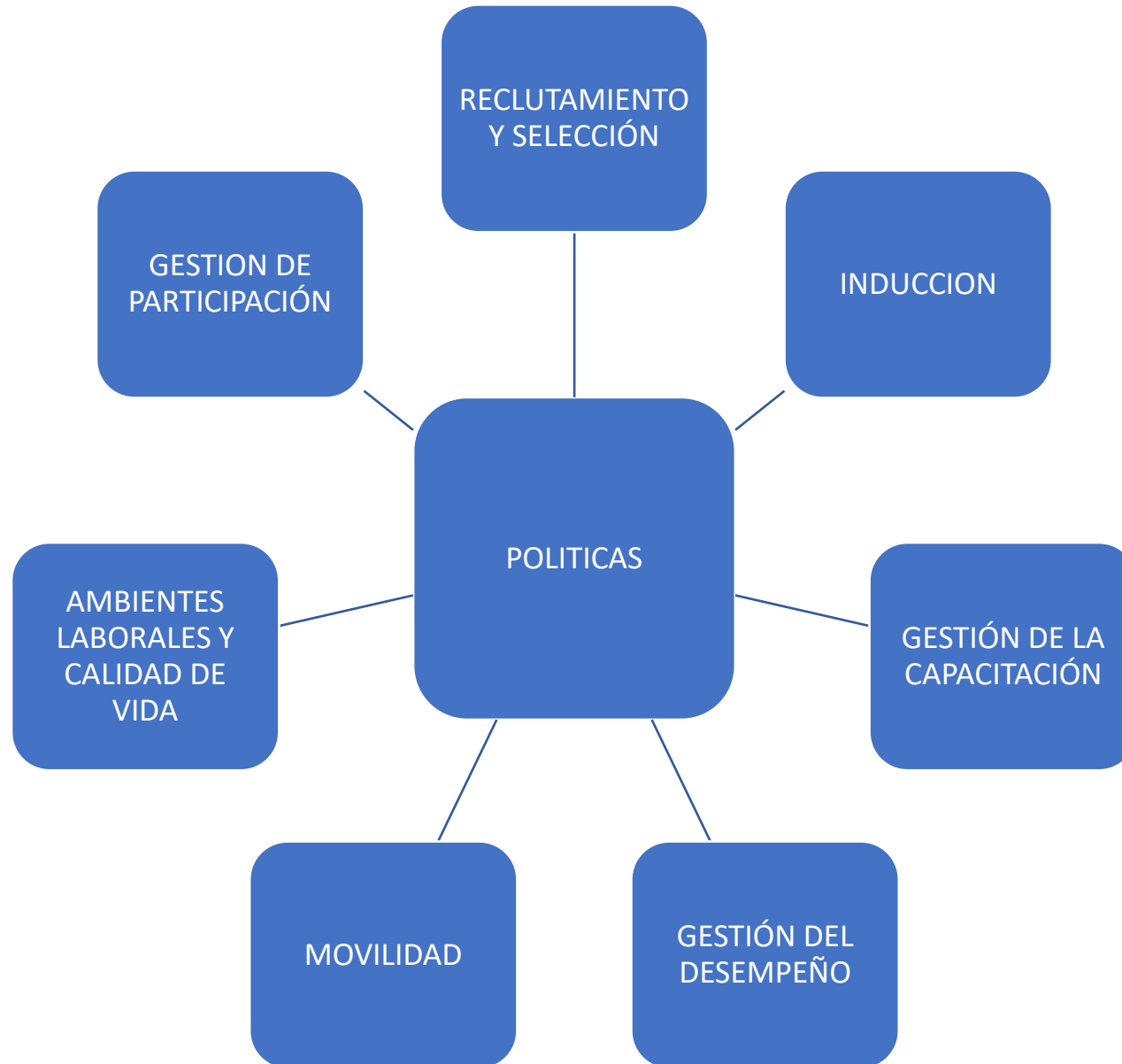
- Tienen el deber de informarse permanentemente sobre el proceso, disposiciones y avances de la política de gestión y desarrollo de personas, manteniendo un rol activo en la participación y colaboración en la mejora continua de la política, entregando su percepción sobre ésta, en los espacios que el empleador disponga para ello.

### ASOCIACIONES

- Contribuirán en el proceso de diseño de la política de gestión y desarrollo de personas y velarán por la socialización, respeto y cumplimiento de la política, participando en elaboración, seguimiento, evaluación y actualización, manteniendo en todo momento informadas e informados a sus representadas y representados, en el marco del cumplimiento de las normas, reglamentos y leyes establecidas para la participación sindical.



# POLÍTICAS ESPECÍFICAS



## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- El reclutamiento y selección de personal pretende optimizar un sistema profesional de ingreso al servicio, con procedimientos transparentes y homogéneos, con la debida publicidad e información, destinados a incorporar personal calificado, con competencias tanto técnicas como relacionales, las que serán necesarias para un adecuado desempeño en los diferentes cargos.
- Se describen 8 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

Será necesario contar con perfiles de cargos previamente establecidos, revisados y actualizados de manera periódica y que permitirán orientar y transparentar previamente los requisitos para desempeñar un empleo.

Se dará prioridad a la selección interna sobre la externa como vía para promover el desarrollo profesional del personal de la Corporación, siempre y cuando los aspirantes cumplan los requisitos de idoneidad, perfil y competencias para el buen desempeño del empleo.

Se deberá difundir y replicar los procesos de Reclutamiento y Selección, tanto al interior la Corporación como entre Corporaciones y organizaciones de representación de funcionarias/os y Portal Empleos Públicos, a objeto de favorecer el acceso igualitario de las y los postulantes, garantizando transparencia, objetividad y apertura a la ciudadanía. De igual forma se deberán publicar los resultados de estos procesos.

El Comité de Selección estará integrado, preferentemente, por la Jefatura del área del empleo a proveer y la jefatura o representante del Depto. de RRHH y quien el Director General designe para tales efectos. Dicha comisión propondrá la nómina respectiva al Director General para su decisión final.

# POLÍTICAS ESPECÍFICAS

## INDUCCIÓN

- La acogida e inducción es clave en el ingreso de la persona que ha sido seleccionada y contratada o que cambia de funciones, ya que permite integrarla de manera planificada a la CAJ, mediante un proceso adecuado de acompañamiento, que facilite su adaptación en términos laborales y relacionales, promoviendo un espacio para fortalecer el desarrollo de sus competencias y habilidades, favoreciendo su crecimiento profesional y mejor desempeño y, al mismo tiempo, fomentando el sentido de pertenencia, lo que trae como consecuencia una mejora en la gestión y resultados institucionales.
- Se describen 7 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

Elaboración de programas y procedimientos de inducción, aplicables a todo el personal que ingresa a la Corporación, incluyendo también en este concepto a los casos de reincorporación luego de un tiempo prolongado de ausencia, cambio de funciones y movilidad interna. También será aplicable a personas que trabajan en empresas externas en relación al funcionamiento de la Corporación

El proceso de inducción tiene como objetivo socializar, orientar, entrenar, alinear y fidelizar a la nueva funcionaria/o con la institución, de una manera sistematizada y formal, para que ésta o éste asimile con rapidez la cultura de la institución y demuestre una conducta de compromiso con ella.

Serán actores relevantes del proceso de inducción, el Director General; respaldando al Depto. de RRHH, para que la inducción sea relevada al interior de la institución; la jefatura directa de la funcionaria/o, responsable de entregarle instrucciones claras de las tareas que la funcionaria/o debe desempeñar; y el Departamento de RRHH, responsable de coordinar, monitorear y controlar el proceso de inducción en todas sus etapas.

El Departamento de RRHH contará con un Manual de Inducción que deberá ser conocido por todas las personas que ejercen cargos de jefaturas al interior de la Institución. Se deberán establecer verificadores de la entrega de dicha información.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

- Acciones de formación y perfeccionamiento permanentes, entendidas como aquellas que permite que las funcionarias/os desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas técnicas operativas y habilidades relacionales que requieren para realizar sus tareas. También deberá abordar la formación integral que un servidor público necesita, adquiriendo valores, principios, conocimientos y aptitudes genéricas y transversales comunes a toda la gestión pública, que les permita desempeñar adecuadamente la función asignada.
- Se describen 7 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

La gestión de la capacitación deberá circunscribirse a un carácter estratégico, con un ciclo de gestión que responda a las proyecciones de mediano y largo plazo, que abarque el desarrollo integral de las funcionarias y funcionarios y que considere las proyecciones, metas y objetivos estratégicos de la institución para el período.

Para operacionalizar el carácter estratégico de la gestión de la capacitación, los Comités Bipartitos de las Corporaciones, diseñarán sus Planes Anuales de capacitación, los que deben responder a los requerimientos de gestión de cada servicio, y las necesidades de sus funcionarias y funcionarios; con el propósito de dar coherencia y secuencialidad a las actividades anuales de formación y capacitación.

La Corporación deberá avanzar, paulatinamente, en la incorporación de metodologías de evaluación y seguimiento de la aplicación de la capacitación al desempeño del trabajo, de acuerdo al modelo definido por el Servicio Civil.

Las Corporaciones deben propender a evaluar las actividades de formación y capacitación, teniendo en consideración las orientaciones que al respecto emita la Dirección Nacional del Servicio Civil, y utilizar los resultados obtenidos para fundar decisiones de gestión, con el objetivo de mejorar la pertinencia y calidad de la formación y capacitación que se realice.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

- Proceso continuo y sistemático, cuyo propósito final es mejorar las competencias de las funcionarias/os de la Corporación para que éstos se vinculen con sus definiciones estratégicas. Para gestionar el desempeño resulta necesario la existencia de procesos de planificación, dirección, evaluación y mejora continua, con foco en la retroalimentación. Se requiere además la identificación de brechas de desempeño, que permitan la definición e implementación de acciones de mejora y desarrollo de las personas.
- Se describen 10 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

El proceso de Gestión del Desempeño deberá ser desarrollado con responsabilidad, transparencia, imparcialidad y objetividad. Los instrumentos de evaluación del desempeño deberán responder a dichos principios y fundarse en criterios técnicos de medición preestablecidos, que permitan disponer de parámetros y/o indicadores claros, precisos y objetivos.

A fin de garantizar la objetividad, el proceso de evaluación deberá considerar como insumo las metas institucionales, los perfiles de empleo, los registros pertinentes (hoja de vida), y contar con técnicas y herramientas que aporten en esta dirección.

El proceso de Gestión del Desempeño será una práctica sistemática dentro de las Corporaciones, promoviendo especialmente, la generación de instancias participativas entre las funcionarias y funcionarios y sus jefaturas, en la que se den a conocer las expectativas y compromisos de desempeño y se fomenten espacios de retroalimentación.

Se procurará avanzar hacia una evaluación en 180 grados, en que la evaluación de desempeño de la jefatura directa, se considere la evaluación realizada por los integrantes del equipo que dirige.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### DESARROLLO DE PERSONAS EN LOS PROCESOS DE MOVILIDAD

- El desarrollo de las funcionarias/os constituye un proceso esencial, tanto para la realización del trabajo y sus resultados, como para la persona. Por lo anterior, es importante implementar mecanismos que contribuyan a la movilidad interna. El objetivo principal es el desarrollo integral de las funcionarias/os, procurando mejorar las competencias y habilidades de éstos. Para ello se garantizará la igualdad de oportunidades en la participación de las actividades de promoción interna.
- Se describen 4 lineamientos en la política :

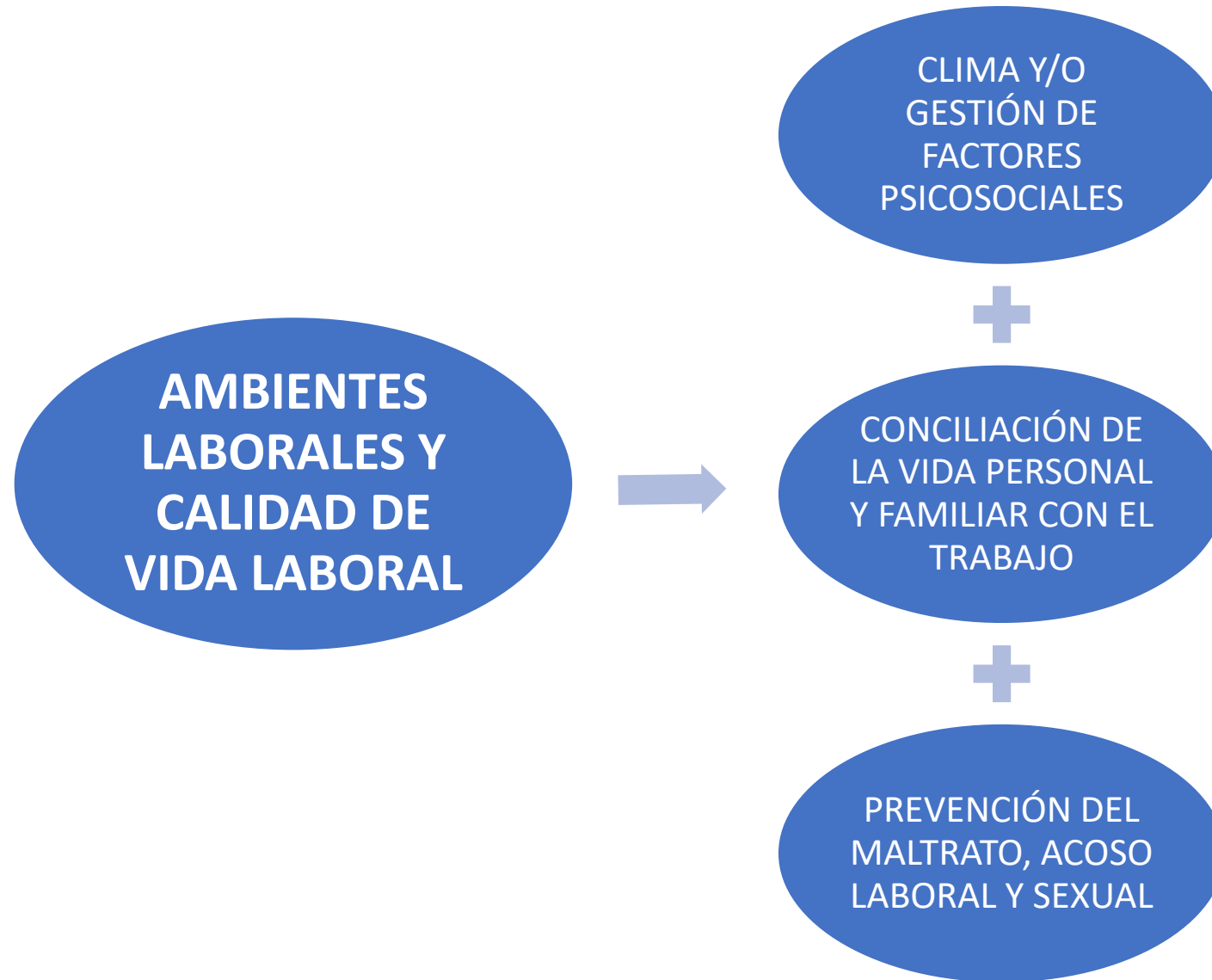
Contribuir al desarrollo profesional de las personas considerando la realización de procesos de selección internos, basados en criterios de transparencia, no discriminación y mérito, que permitan a las personas asumir nuevas responsabilidades y desafíos laborales al interior de la Corporación.

La Corporación también podrán considerar procesos de movilidad interna cuando deban ser provistas funciones transitorias o de reemplazos, con la finalidad de promover espacios de desarrollo a partir de las capacidades, habilidades y competencias que la Corporación requiere en la conducción de equipos y personas.

La Corporación garantizará que, como resultado de un proceso de movilidad interna y cuando una persona de un Centro o Unidad específica se traslade a otro equipo de la Institución, se consideren plazos adecuados para el traspaso del empleo y funciones inherentes, actuando de manera diligente en reemplazar la función que deja la persona promovida cuando así corresponda.

Con el fin de promover el desarrollo profesional, es necesario permitir y facilitar la movilidad laboral a funcionarias/os debidamente calificados, para apoyar el logro de los objetivos estratégicos de la Corporación, dado el conocimiento que disponen de la institución. Por lo anterior, para la provisión de empleos, se podrán considerar criterios de evaluación que fomenten la postulación de funcionarias/os provenientes del propio servicio.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS



## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### AMBIENTES LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

- La Corporación promoverá las condiciones y ambientes laborales saludables, favoreciendo el mejoramiento de la calidad de vida laboral de todas las funcionarias/os independiente de su calidad contractual, estamentos y funciones. Para ello, establecerá acciones y condiciones destinadas a mejorar el entorno físico, psíquico, social y cultural de las personas que trabajan en la institución, promoviendo el respeto mutuo, clima laboral saludable, buen trato, tolerancia, empatía, confianza, salud, equidad de género en el más amplio sentido, y libre de todo tipo de discriminación.
- Se describen 11 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

Definir y realizar acciones que tiendan al mejoramiento y mantención de un clima laboral saludable.

Elaborar planes de comunicación interna, claros y expeditos, que permitan la integración de las funcionarias y funcionarios con los distintos procesos institucionales.

Promover el equilibrio entre los ámbitos laboral, personal y familiar de las funcionarias y funcionarios de la Institución.

Fomentar acciones de responsabilidad social, como una manera de integrar a los equipos de trabajo a la comunidad, contribuyendo al bienestar, desarrollo social y medioambiental; generando mejores grados de cohesión, sentido de pertenencia, satisfacción individual y grupal en los equipos de trabajo.



# POLÍTICAS ESPECÍFICAS

## Sub Política: Clima y/o gestión de factores psicosociales

- El clima laboral se entiende como “el conjunto de predisposiciones, percepciones, emociones y valoraciones de las personas sobre su trabajo y la institución donde se desempeñan, tanto de sus elementos estructurales como dinámicos” . Uno de los aspectos que contribuyen al mejoramiento del clima laboral es la medición de riesgos psicosociales. Se define como Riesgo Psicosocial aquellos factores presentes en las relaciones laborales y en la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de las funcionarias y funcionarios, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés.
- Se describen 6 lineamientos en la sub política destacándose los siguientes:

Se debe evaluar, periódicamente, la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en la Corporación a través de la aplicación de instrumentos validados, tales como ISTAS 21, a objeto de implementar planes de intervención del clima organizacional y de factores de Riesgos Psicosociales, los que serán definidos de acuerdo a los resultados de cada diagnóstico a las prioridades institucionales.

Identificar aquellas unidades y/o centros de atención con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial, a fin de establecer medidas correctivas.

Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de las funcionarias y los funcionarios.

Fomentar la participación a través de la integración e implementación de comités de riesgos psicosociales, con representación del empleador y de sus funcionarias y funcionarios a través de las organizaciones que los representan.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### Sub Política: Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo

- La Corporación velando por la continuidad del servicio y por la efectividad de las prestaciones que se encuentran dentro de sus objetivos, debe promover y contribuir a una adecuada conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo, tendiente a lograr un mayor equilibrio de las diversas responsabilidades de las personas que integran la institución, desarrollando iniciativas orientadas a la implementación de buenas prácticas laborales que consideren los diversos ámbitos de la vida personal y familiar.
- Se describen 7 lineamientos en la sub política destacándose los siguientes:

Elaborar un diagnóstico con la finalidad de conocer cuál es la percepción de las funcionarias, funcionarios y la Corporación en materia de tensiones conciliatorias, que permita identificar y conocer las necesidades de las personas a través de encuestas, foros de discusión, entrevistas individuales y/o grupales, mesas de trabajo y otras técnicas, para definir participativamente las necesidades de conciliación.

Desarrollar acciones de conciliación para compatibilizar las responsabilidades laborales con las familiares y personales de sus funcionarias y funcionarios, en base a la identificación de la estructura y funcionamiento de la institución, características socio-demográficas, principales tensiones conciliatorias, disponiendo de programas de trabajo para su gestión y de un procedimiento/protocolo de conciliación formalizado.

Realizar distribución de la carga laboral entre hombres y mujeres, teniendo presente las tareas y responsabilidades personales y familiares; incluyendo dentro de las mismas el cuidado del hogar, de los hijos, adulto mayor y cualquier otra persona dependiente, que requiera de asistencia para sostener su modo de vida.

Reconocer el derecho al descanso y esparcimiento de las funcionarias y funcionarios, facilitando instancias recreativas, dirigidas a satisfacer distintos intereses.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### Sub Política: Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

- La estrategia de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual de la Corporación de Asistencia Judicial, busca prevenir situaciones que menoscaben la integridad de las personas a través de acciones de protección de la dignidad y promoción del buen trato al interior de la institución, propiciando un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta constitutiva de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.
- Se describen 6 lineamientos en la sub política destacándose los siguientes:

Fomentar una cultura de prevención del maltrato y acoso laboral y sexual, reforzando la comunicación interna; permitiendo construir un clima de confianza y motivación en las funcionarias y funcionarios y de promoción de la participación e integración involucrando al personal en construir un clima protector.

Desarrollar acciones de prevención y difusión para promover ambientes laborales saludables que contribuyan a fortalecer el compromiso de las personas y la gestión institucional, las que deberán ser medidas, mejoradas y auditadas para determinar su concordancia o no con los objetivos buscados.

Establecer y desarrollar permanentemente mecanismos de difusión, capacitación y sensibilización de acciones en materia de prevención, sanción y denuncia del maltrato, acoso laboral y/o sexual en el trabajo, que aseguren un tratamiento respetuoso, adecuado y oportuno frente a problemáticas de esta naturaleza en el Servicio.

Se promueve la protección de la confidencialidad en los procesos de evaluación en aquellas materias que puedan considerarse sensibles, sobre todo a la dignidad humana y a la prevención de situaciones de maltrato, abuso y acoso en materia laboral y sexual.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### ROL DE LAS JEFATURAS Y PERSONAS CON PERSONAL A CARGO

- La Corporación define como jefatura a todas aquellas personas que se desempeñan en empleos con personal a cargo y con responsabilidades formales en la dirección de equipos de trabajo y de personas. Las jefaturas tienen una responsabilidad central en el logro de los objetivos institucionales, conforme a los principios y valores de la Corporación y, muy especialmente, en la forma en que ello se lleva a cabo a través de la conducción de los equipos de trabajo; generando y manteniendo climas laborales motivadores y positivos mediante el fomento del trabajo colaborativo.
- Se describen 12 lineamientos en la política destacándose los siguientes:

Las jefaturas deberá planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar; propiciando una debida coordinación en los distintos ámbitos que se requieran y velar por el eficiente cuidado de los recursos públicos que se pongan a su disposición.

La Corporación buscará y dispondrá de instancias de desarrollo de habilidades de liderazgo a todo nivel, sin restringir la entrega de herramientas a directivos o jefaturas, teniendo en cuenta que se debe fomentar la incorporación de nuevos talentos en la dirección de equipos.

Las jefaturas deberán establecer canales permanentes de comunicación y entregar directrices a las funcionarias y a los funcionarios bajo su cargo, sobre los resultados esperados en su trabajo. Asimismo, deberán retroalimentar el desempeño, señalando fortalezas y áreas de mejoras.

Las jefaturas deberán incentivar la formación y el perfeccionamiento de sus colaboradores/as, atendiendo los requerimientos del área y del Servicio.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

- Frente al desafío de relevar la función pública, en las Corporaciones de Asistencia Judicial, resulta fundamental que los directivos, las funcionarias y funcionarios que la integran y las Asociaciones que los representan, desarrollen un diálogo fecundo y una comunicación efectiva, estableciendo prácticas colaborativas e institucionalizadas que permitan dar cumplimiento a los objetivos institucionales y al desarrollo de la función pública en busca de mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la ciudadanía.
- Se describen 4 lineamientos:

Se fomenta la participación de las funcionarias y funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial en la proposición de ideas que tiendan al mejoramiento continuo de la función pública de las Corporaciones.

Establecer, en conjunto, con funcionarias y funcionarios y las Organizaciones que los representan, prácticas colaborativas que permitan dar cumplimiento a los objetivos institucionales y al desarrollo de la función pública de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Promover prácticas de comunicación efectivas y una retroalimentación permanente entre los diferentes actores que forman parte de la institución.

Establecer relaciones permanentes con las organizaciones de funcionarios que los representan, reconociendo y respetando los roles de cada parte, en concordancia con los derechos laborales, establecidos en la normativa vigente.

## POLÍTICAS ESPECÍFICAS

### EGRESO

- Proceso de término del vínculo laboral entre la persona y la Institución, producto de una causal de cese contenida en la legislación vigente, conforme a los artículos 159, 160 y 161 del Código del Trabajo. El objetivo de esta política es gestionar el proceso de término de la relación laboral entre la funcionaria y/o funcionario con la Corporación.
- Se describen 4 lineamientos:

La Corporación reconoce y valora la contribución efectuada por cada funcionaria y funcionario que egresa, lo cual exige asegurar el cabal cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna, así como también, el imperativo de actuar siempre en un contexto de respeto por la dignidad de la persona, bajo los principios de transparencia e información.

Asegurar que los procesos de egresos respeten los principios de igualdad y no discriminación y se realicen en el marco del buen trato, independiente de la causal del egreso. El respeto se expresará en un trato cortés, cordial y tolerante, reconociendo en todo momento la dignidad de las personas. La transparencia está referida, a la publicidad e información de los diversos actos y a la toma de decisiones fundada en criterios técnicos, objetivos y establecidos, evitando arbitrariedades, asegurando la claridad y no discriminación en el desarrollo de los procedimientos.

La Corporación gestionará la adecuada transferencia de conocimientos y trabajo por parte de la funcionaria y funcionario que se retira de la institución, entendiendo que se refiere a los casos en que es posible hacerla.

La Corporación, dependiendo de la naturaleza del egreso, desarrolla instancias diversas de asesoramiento y acompañamiento, entendiendo que los motivos de egreso pueden ser diversos, por ejemplo, la jubilación o acogerse a retiro, entre otros.

# GRADO DE IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS CAJMETRO

## AVANZADAS

Reclutamiento y Selección

Gestión de la Capacitación

Clima y/o gestión de factores psicosociales

Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

Egreso

## A PERFECCIONAR

Inducción

Gestión del Desempeño

Procesos de Movilidad

Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo

## A IMPLEMENTAR

Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral

Rol de las Jefaturas y Personas con Personal a Cargo

Gestión de la Participación