



**ECHEVERRIA
IZQUIERDO**
Inmobiliaria

Protocolo de buen trato



Protocolo De Buen Trato

Objetivo de Protocolo



Establecer **normas de comportamiento** para toda persona ajena a la organización (clientes, proveedores y terceros) que interactúe con el personal.

Busca garantizar un **ambiente laboral seguro y respetuoso**, cumpliendo con:

El Reglamento Interno de la empresa respecto a la violencia externa.

La **Ley 21.643 (Ley Karin)**, que obliga al empleador a **proteger la integridad física y psíquica de sus trabajadores** frente a cualquier tipo de agresión o acoso.

Alcance



Este protocolo aplica en todas las obras, plantas, faenas, instalaciones y lugares donde trabajadores de la Empresa presten servicios y deban interactuar con clientes o terceros.



Principios del Buen Trato

Respeto Verbal y Conductual

Mantener un lenguaje adecuado, evitando gritos, insultos, amenazas o cualquier forma de agresión verbal.

Comportamiento Profesional

Evitar conductas físicas u hostiles y no interferir en el trabajo con actitudes intimidatorias o irrespetuosas.

Dignidad Humana

Se debe respetar estrictamente la integridad física y psíquica de todas las personas.

Protocolo De Buen Trato

Conductas No Toleradas e Incívicas



Violencia y Agresiones graves

No se tolerarán gritos, amenazas, uso de garabatos, insultos o actos que generen temor u hostilidad hacia los trabajadores.

Conductas Incívicas a evitar

se consideran inaceptables el trato descortes, gestos agresivos o intimidatorios y el irrespeto a los espacios personales.

Procedimiento ante Incumplimiento



Medida Inmediata: Retiro del Trabajador

Si el comportamiento del cliente constituye violencia o pone en riesgo la dignidad o seguridad del trabajador, éste deberá retirarse del área de trabajo de forma inmediata, informando la situación a su jefatura directa. Esta acción se ajusta al deber del empleador de adoptar medidas de resguardo para proteger la integridad física y psíquica de los trabajadores.



Suspensión inmediata de los trabajos

Mientras se mantenga la situación de riesgo o trato indebido: Se suspenderán los trabajos de reparación o cualquier servicio en ejecución, No se reanudarán hasta que exista garantía de un ambiente seguro y respetuoso.



Continuidad del Procedimiento

En caso de violencia reiterada o grave:
El incidente será documentado y reportado internamente.
La empresa podrá evaluar la suspensión del servicio al cliente.
Si corresponde, se pueden presentar denuncias ante la autoridad competente.