



42

MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas  
Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

JYC/VBF/GIB/JES/alg



1806

ORDINARIO C35 Nº \_\_\_\_\_/

MAT: Envía documento "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N°21.643)".

SANTIAGO,

24 JUN 2024

DE : SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

Por medio del presente, envío a usted el documento "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N°21.643)".

La ratificación del Convenio 190 de la OIT y la aplicación de la Ley 21643 representan un avance significativo en los Servicios de Salud y los establecimientos autogestionados al poner énfasis en la prevención, denuncia, investigación, sanción y reparación de situaciones de violencia y acoso en el entorno laboral. Estas medidas son esenciales no solo para garantizar ambientes de trabajo seguros y respetuosos, sino también para promover el bienestar de los trabajadores y la calidad de la atención de salud.

La adopción de medidas conforme a estos instrumentos implica la necesidad de elaborar protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y actualizar los procedimientos existentes en materia de denuncia, investigación, sanción y reparación de casos de violencia laboral.

Solicito a usted, difundir estas orientaciones preliminares en los establecimientos del Servicio de salud, considerando a los establecimientos autogestionados, para así cumplir con la normativa una vez que la Ley N°21.643 entre en vigencia en el mes de agosto del presente.

DR. OSVALDO SALGADO ZEPEDA  
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES

Distribución:

- Directoras/es de Servicios de Salud y Establecimientos Experimentales.
- Subdirectoras/es de Gestión y Desarrollo de las Personas de Servicios de Salud.
- Gabinete Sra. Ministra
- División de Atención Primaria
- Departamento de Relaciones Laborales
- Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Oficina de partes



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

## ORIENTACIONES PRELIMINARES PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA LABORAL (Ley N°21.643)

### I. INTRODUCCIÓN

Con la ratificación del Convenio 190<sup>1</sup> de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y con la reciente promulgación de la Ley N°21.643, hemos dado pasos significativos para lograr que en las instituciones de salud pública chilenas predomine el trato digno y de respeto entre personas y de las instituciones hacia los funcionarios y funcionarias, impulsando la erradicación de la violencia laboral, la violencia de género y toda discriminación que vulnere la dignidad de la persona.

La Ley N°21.643, conocida como "Ley Karin", que entrará en vigor el 1° de agosto de este año, considera modificaciones a los siguientes cuerpos legales: el Código del Trabajo, la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Estatuto Administrativo, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales y Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Este cuerpo legal obliga a las instituciones de salud pública del país a adaptar sus procedimientos vigentes, relevando el valor de las acciones **preventivas** en el abordaje de la violencia en el trabajo. Asimismo, fortalece las **estrategias de participación social e integralidad en el diseño, planificación, ejecución y evaluación.**

La norma establece responsabilidades para el empleador, los Organismos Administradores de la Ley y para las trabajadoras y los trabajadores.

---

<sup>1</sup> Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

## II. ALCANCES Y RESPONSABILIDADES

### 2.1. Del empleador

El Código del Trabajo consagra el deber general de **protección** que tiene el empleador de resguardar la vida y salud de los trabajadores (Art.184). Lo que está fortalecido por la Ley 16.744, que establece que las entidades empleadoras deben desarrollar un rol activo en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Respecto a la violencia, el acoso laboral y sexual la Ley N°21.643 señala como responsabilidades de la entidad empleadora lo siguiente:

- Gestionar preventivamente los riesgos presentes en los lugares de trabajo para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Generar medidas preventivas y correctivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adoptar las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear el cumplimiento el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporar las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

### 2.2. Del organismo administrador de la ley (OAL)

El organismo administrador de la ley (OAL) tiene varias obligaciones para garantizar el cumplimiento efectivo de la legislación, entre las que se encuentran:



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

- Comprender plenamente los requisitos y disposiciones de la ley que administra, y asegurarse de que se interpreten y apliquen de manera coherente y justa.
- Supervisar y hacer cumplir la ley dentro de su jurisdicción.
- Recopilar datos relevantes y llevar a cabo análisis para evaluar el impacto y la efectividad de la ley que administra.
- Otorgar atención psicológica temprana a las víctimas de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.
- Generar una denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP) cuando después de la atención psicológica temprana, la persona afectada deba derivarse a los equipos de atención psicológica y psiquiátrica, situación en que se seguirá la evaluación establecida para calificar el origen de la enfermedad según aplicación de la Ley 16.744.
- Otorgar **asistencia técnica** para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, la sensibilización y difusión.

Para brindar la **asistencia técnica** señalada, los organismos administradores deberán considerar las características del Servicio de Salud o establecimientos asistencial, su tamaño, ubicación geográfica, características de las personas que allí trabajan, tipo de prestaciones. Identificar la interacción con personas ajenas a la relación laboral, tales como proveedores, clientes, usuarios o terceros que puedan hacer ingreso a las dependencias de la empresa o relacionales con las y los trabajadores, de manera de considerar dicho factor en la caracterización de la respectiva entidad empleadora.

La asistencia técnica considera también que los organismos administradores de la ley deberán elaborar y poner a disposición de las entidades empleadoras, actividades de sensibilización, capacitación y de difusión que versen sobre la violencia, el acoso laboral y sexual y otras conductas relacionadas. Estas actividades deben incluir la promoción de entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación, con perspectiva de género.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### 2.3. De las funcionarias y los funcionarios

Las personas que desempeñan labores en los Servicios de Salud y establecimientos de salud tienen las siguientes responsabilidades:

- Tratar a todas las personas con respeto y no cometer ningún acto de acoso o violencia.
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando les sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- Informar, de acuerdo con los canales establecidos, de los hechos que revistieren de posibles delitos.

En consideración a lo anterior, todos los organismos del Estado, entre las que se encuentran, las instituciones de salud pública chilena, Servicios de Salud y sus establecimientos dependientes y la atención primaria municipalizada deberán contar con los siguientes instrumentos:

- a. **Política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.**
- b. **Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.**
- c. **Actualización del Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo actualizado.**

La finalidad de este documento es entregar orientaciones preliminares para que los establecimientos de la red asistencial de salud del país, incluyendo la atención primaria municipal, avancen en la elaboración y/ actualización de los instrumentos antes señalados, acorde a lo establecido en la Circular N°3813 del 07/06/2024 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y mientras se publican las instrucciones del Ministerio del Trabajo y la Dirección Nacional del Servicio Civil.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### III. Orientaciones para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral

#### 3.1. Conceptos y metodología para el proceso de elaboración y/o actualización

##### CONCEPTOS

A continuación, se señalan los conceptos fundamentales y necesarios para realizar los procesos de elaboración y/o actualización:

##### Acoso laboral

Se entiende por acoso laboral “... toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

##### Acoso sexual

Se entiende por acoso sexual el “que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). El acoso sexual implica entre otras conductas, insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### Discriminación arbitraria<sup>2</sup>

De conformidad con lo prescrito en el artículo 2º de la ley N°20.609, es "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la afiliación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad".

También constituirá discriminación, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales ratificados por Chile y vigentes, en los términos que lo prevé el artículo 1º de la Convención interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia, así como aquellos previstos en el artículo 2º del Código del Trabajo.

### Discriminación indirecta<sup>3</sup>

Considerando lo dispuesto en el artículo 1º de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e intolerancia, es la que se produce, en la esfera pública o privada cuando una disposición, un criterio o una práctica, aparentemente neutra es susceptible de implicar una desventaja particular para las personas que pertenecen a un grupo específico, o los pone en desventaja, a menos que dicha disposición, criterio o práctica tenga un objetivo o justificación razonable y legítimo a la luz del derecho internacional de los derechos humanos.

---

<sup>2</sup> Contraloría General de la República de Chile. Protocolo de Prevención y Sanción de la Discriminación Arbitraria y/o Acoso Laboral y/o Sexual. Resolución Exenta N°628, marzo 2024

<sup>3</sup> Contraloría General de la República de Chile. Protocolo de Prevención y Sanción de la Discriminación Arbitraria y/o Acoso Laboral y/o Sexual. Resolución Exenta N°628, marzo 2024



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### Maltrato<sup>4</sup>

Es una manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

### Sexismo

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

### Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

Se entiende por violencia en el trabajo *“aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”*. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). Se debe destacar que se trata de un deber del empleador proteger la salud y seguridad de sus trabajadores, circunstancia en que deben evaluarse potenciales incidentes que se pueden generar con ocasión de la relación laboral. Hay que señalar que, la violencia puede ser ejercida por personas ajenas a la relación laboral (como en aquellos casos de agresiones contra la infraestructura o por personas que no acuden para ser atendidos por el personal de salud), cuestión que debe ser considerada en la elaboración del nombrado protocolo.

### Violencia de género

Se refiere a cualquier forma de violencia que se basa en el género de la víctima, generalmente dirigida hacia las mujeres debido a su condición de género. Puede incluir violencia física, sexual, psicológica, económica o simbólica.

---

<sup>4</sup> Contraloría General de la República de Chile. Protocolo de Prevención y Sanción de la Discriminación Arbitraria y/o Acoso Laboral y/o Sexual. Resolución Exenta N°628, marzo 2024



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### **3.2 Metodología participativa**

Los procesos de elaboración, actualización y/o revisión de instrumentos deben procurar la participación de las trabajadoras y los trabajadores a través de sus representantes, mediante el fomento de un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y directivos, asegurando que los instrumentos que abordan estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes interesadas, es de una construcción bipartita de entornos seguros y saludables sin violencia y con perspectiva de género.

Se sugiere que, en la elaboración, actualización, y/o mejora continua confluyan colaborativamente las diversas instancias existentes en las instituciones de salud, tales como: Comités de Buenas Prácticas Laborales, Comités de Aplicación de CEAL SM, Comités paritarios, Mesas de Seguridad, entre otros. Incorporando actores/actrices relevantes en la materia como referentes de género, referentes del programa saludablemente, de Riesgos Psicosociales, Relacionadores Laborales, entre otros.

Al momento de la elaboración, actualización de los protocolos y procedimientos se debe considerar el aprendizaje acumulado de la institución respecto al tema, incorporando este aprendizaje especialmente a partir de la ejecución de los planes de prevención anuales, la revisión periódica de los procedimientos MALS, el funcionamiento de los Comités de Buenas Prácticas Laborales (CBPL), los programas de capacitación dirigidos a fiscales, receptores de denuncia y a la comunidad en general. Se debe aplicar la estrategia de mejora continua, identificando aquellas experiencias que no lograron su objetivo y relevando aquellas que sí lo alcanzaron.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### **3.3 Política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.**

Cabe señalar que los Servicios de Salud ya cuentan con una Política de Buen Trato, la que se encuentra en proceso de actualización y contempla los estándares al nivel del Convenio 190 de la OIT y leyes de inclusión recientemente promulgadas. Lo anterior, de acuerdo con lo instruido en Ordinario C35 N°1493 (9/05/23), que envía documento “Recomendaciones para proceso de actualización de la Política de Buen Trato laboral de los Servicios de Salud” y solicita ejecutar el correspondiente proceso de actualización. En este documento se solicita a los establecimientos autogestionados informar al Servicio de Salud si contarán con Política de Buen Trato propia o se adscriben a la del Servicio de Salud respectivo.

Para la Atención Primaria municipal es relevante que la política de Prevención se adscriba a los convenios y recomendaciones antes mencionados, considerando además que las medidas para la prevención deben considerar la naturaleza del trabajo de la atención primaria en salud y las características psicosociales que caracteriza a cada uno de sus establecimientos de salud [Ver Orientaciones para la planificación y programación en red 2024, p.40 y RPE. 4: Criterios técnicos para la programación de Gestión de la Salud Mental y los ambientes laborales saludables del personal de Salud APS en las organizaciones de la red pública] (SUSESO, 2024, p.11).

El Servicio de Salud, empleadores de atención primaria municipal o establecimiento deberá realizar una declaración respecto a que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La institución reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de conductas incívicas y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

La Política debe contemplar el compromiso de la institución con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que son los siguientes:

- Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental.
- Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.
- Equidad de género y diversidad.
- Universalidad e inclusión
- Participación y diálogo social
- Mejora continua
- Responsabilidad en la gestión de los riesgos

Se sugiere realizar las adecuaciones necesarias a la Política de Buen Trato, señalando que cumple con el estándar establecido por la Ley N°21.643.

### **3.4 Elaboración del Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.**

El Protocolo es un instrumento para la gestión de la prevención de los riesgos en los lugares de trabajo, que debe ser elaborado por las entidades empleadoras y que, en conjunto con el reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que establece las directrices del procedimiento de investigación de las denuncias y los instructivos de la Dirección Nacional del Servicio Civil dirigidos a las entidades empleadoras del sector público, constituirán las herramientas que contendrán las normas técnicas destinadas a erradicar o disminuir la violencia o el acoso en los lugares de trabajo.

La obligación para el sector público está señalada en el nuevo artículo 14 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

Las municipalidades y otros organismos públicos que no pertenezcan a la Administración Central del Estado podrán solicitar la asistencia técnica a los organismos administradores para la implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, sin perjuicio, de aplicar las normas pertinentes impartidas por el Servicio Civil.

#### Contenidos mínimos del Protocolo establecidos en la Ley N°21.643

Al momento de elaborar el protocolo debe considerar los riesgos asociados a acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria, violencia basada en el género y violencia en el trabajo (violencia externa).

A continuación, se enumeran los contenidos mínimos establecido por la Ley y mencionan sugerencias para su elaboración:

***a. Identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género.***

Para la identificación de riesgos se recomienda contemplar las denuncias de enfermedades profesionales (DIEP) y las enfermedades calificadas de origen laboral en las cuales el o los agentes de riesgos se asocia “violencia o acoso de terceros”, “hostilidad de la jefatura”, “hostilidad de pares”, “hostilidad de subalternos” y “asedio sexual”, según clasificación de factores de riesgo de salud mental, establecida por Circular SUSESO (Superintendencia de Seguridad Social) N°3.786 del 20/10/2023.

Considere la información en torno a: denuncias por MALS, seguimiento y monitoreo de los procesos disciplinarios por MALS, denuncias por violencia externa, indicadores de ausentismo, licencias médicas por salud mental, entre otras.

También debe considerar los informes de violencia externa de redes asistenciales, los cuales identifican los principales motivos de las agresiones ejercida por terceros, caracteriza a las víctimas y describe el conjunto de variables asociadas al tipo de violencia. También se recomienda usar la información individualizada de los formularios de notificación de agresión a los funcionarios (FAF), para determinar y caracterizar los aspectos específicos según los casos de agresión.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

**b. *Medidas para prevenir y controlar tales riesgos, con objetivos medibles, para controlar la eficacia de dichas medidas y velar por su mejoramiento y corrección continua.***

Luego de identificar los peligros y riesgos, la entidad empleadora debe incorporarlos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o corregidos, e implementar la evaluación de estos, sin perjuicio de la utilización obligatoria del cuestionario CEAL-SM/SUSESO y de la gestión de sus resultados.

Lo anterior significa que, aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en el subdimensión violencia en el trabajo, la institución debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva. Para estos efectos puede utilizar la estadística interna de las agresiones al personal de salud

A partir de la evaluación deberá implementar un programa de trabajo que considere medidas de mitigación o correctivas para mejorar el entorno laboral según las brechas detectadas.

Además, de evaluar el cumplimiento del programa de trabajo, debe analizar la eficacia de las medidas, y detectar acciones para la mejora continua de la gestión. Las acciones deben tener como objetivo erradicar y eliminar aquellas situaciones que puedan ocasionar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. Si no se pueden eliminar, se deben realizar acciones para mitigar sus efectos.

**c. *Medidas para informar y capacitar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de las personas trabajadoras y los de la entidad empleadora***

Las instituciones deben detectar las necesidades de capacitación para la promoción de un entorno laboral saludable. Dichas capacitaciones deben ser periódicas para propender a desarrollar una cultura de respeto al interior de los lugares de trabajo.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

Asimismo, deben difundir el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo e informar a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, y de aquellas conductas o situaciones que pueden desencadenar acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Así como, de las medidas de prevención establecidas (las cuales deben ser conocidas y respetadas por todos los trabajadores).

De igual modo, deberán informar y capacitar sobre la forma de realizar una denuncia para evitar que sea inconsistente, esto es, incoherente o incompleta, informando y orientando a las personas trabajadoras sobre las conductas que constituyen acoso y violencia en el trabajo.

**d. *Medidas para prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conforme a la naturaleza de los servicios prestados y el funcionamiento del establecimiento***

La institución deberá establecer medidas de prevención específicas, según la naturaleza de los servicios que presta, identificando el tipo de riesgo por actividad, con pertinencia local y territorial, con perspectiva de género.

Para los efectos de lo anterior, se debe seguir una metodología participativa, a través, de grupos de discusión, encuestas, entrevistas u otros similares para identificar aquellas situaciones o conductas presentes en la organización y que pueden desencadenar acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

Se sugiere considerar el plan de trabajo diseñado por el Servicio de Salud y/o establecimiento para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género a la base de la violencia<sup>5 6</sup>.

---

<sup>5</sup> Ordinario N°C35 N°1769 del 31 de mayo de 2022, solicita plan de implementación “Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud”, e informa acciones de seguimiento y acompañamiento.

<sup>6</sup> Ordinario C35 N°2484 del 14 de julio de 2023, envía Guía para la implementación de las “Orientaciones Técnicas para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud”.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

- e. Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral, y las medidas frente a denuncias inconsistentes en estas materias.***

*El protocolo deberá contener mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinados a resguardar la debida actuación de las trabajadoras y de los trabajadores, independiente del resultado de la investigación en estos procedimientos.*

La protección debe abarcar a los denunciantes, las víctimas, los denunciados y los testigos, capacitando y educando a las personas trabajadoras respecto a la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados de los que se tomen conocimientos durante un proceso de investigación.

Para la elaboración del Protocolo utilizar el modelo establecido por la SUSESO en la Circular N°3813, en el anexo N°53 "Modelo de Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo.

#### Otras obligaciones que dispone la Ley N°21.643

##### **Canal de denuncia**

La Ley establece que las instituciones, además del protocolo, deben contar con un Canal de Denuncia e informar semestralmente a las personas trabajadoras.

Para lo anterior, deberán diseñar dichos canales y generar un documento que permita evidenciar que la información fue entregada a las personas trabajadoras; además deben señalar los mecanismos por el cual se recibirá la denuncia.

En el caso que una jefatura esté en conocimiento de una situación de acoso sexual o laboral, se sugiere que oriente a la persona denunciante sobre los canales de denuncia y deje constancia de ello por escrito, por ejemplo, a través de un correo electrónico.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

Se deberá informar los nombres de los receptores de denuncia, el cargo que desempeñan, incluyendo el respectivo correo electrónico y la dirección y/o teléfono. En el mismo documento, se sugiere, informar sobre el derecho de la persona que denuncia de tener asistencia psicológica preventiva. En este sentido, la información deberá contener las distintas vías o canales de denuncia y acceso, indicando portales web, telefónicos y presenciales. Para ello, deberá prestar asesoría y apoyo al organismo administrador al que el empleador se encuentra adherido.

En el caso de la violencia laboral (violencia externa), el formulario de notificación de agresiones a los funcionarios (FAF) puede constituir un canal formal de notificación de la institución respecto del hecho de violencia.

#### **Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana**

La derivación de la persona afectada (por un evento de acoso o violencia) al programa de atención psicológica temprana del organismo administrador de la Ley N°16.744, es obligatoria para el empleador, sin perjuicio de la asistencia voluntaria de la víctima. Dicho programa constituirá un procedimiento especial que debe implementar el respectivo organismo administrador, conforme a las instrucciones del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

En este sentido, dentro de los canales de accesos a prestaciones de seguridad social deberá informarse a las personas trabajadoras la posibilidad de acceder a estos programas en los casos de acoso y violencia en el trabajo.

La Ley N°21.643 modifica el artículo 136 de la ley N°18834, en el que indica que el o la fiscal deberá adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas, entre las que se encuentra la atención psicológica temprana para el denunciante, a través de los programas que disponga el organismo administrador respectivo de la ley N°16.744. Al hacer la inducción a los fiscales se debe instruir sobre esta medida, para que pueda informar a la persona denunciante sobre el derecho de ser asistida por el OAL.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### **3.5 Actualizar el Procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia, acoso laboral y sexual en el trabajo.**

La Ley N°21.643 obliga adecuar el procedimiento de denuncia, investigación y sanción por acoso laboral y sexual vigente en cada una de las instituciones de salud del país. A continuación, se mencionan los aspectos fundamentales que debe ser actualizados:

#### **Principios**

Los procedimientos deben contemplar y explicitar a lo menos los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los funcionarios tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Celeridad:** El procedimiento y las acciones para adoptar cuando culmine deben realizarse con la debida agilidad y sin demoras injustificadas. La naturaleza del procedimiento obliga a trabajar con mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, ya que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando los fines correctivos y reparadores perseguidos.
- **Perspectiva de género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas, que se garantizan a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

Incorporar este principio implica reconocer las diferencias y desigualdades entre mujeres, hombres e identidades de género diversas, evitando sesgos, prejuicios y estereotipos que generen perjuicios a dichos grupos.

### **Definición de acoso laboral y violencia en el trabajo**

La Ley modifica la definición de acoso laboral e incorpora el concepto de violencia en el trabajo, como se indicó anteriormente. Se deben incorporar ambas definiciones.

Respecto al acoso laboral, la citada Ley N°21.643, elimina la exigencia de reiteración, bastando que se verifique un episodio específico, para que se pueda configurar el acoso laboral, no obstante se debe considerar que en tal caso la conducta deberá ser de una gravedad suficiente para producir el resultado a que se refiere el artículo 1°, letra b), de la citada ley, consistente en “un menoscabo, maltrato o humillación, o bien una amenaza o un perjuicio en la situación laboral u oportunidades en el empleo de la víctima”.

Ahora bien, el Convenio N°190 indica que para que se configure una sola conducta de acoso laboral la expresión violencia y acoso en el mundo del trabajo estipula que “un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”.

### **Alcance**

En la definición del alcance del protocolo de prevención como en el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral y sexual se debe considerar las indicaciones establecidas en el Ordinario C35 N°1835 del 2 de junio de 2022, en que se sugiere incorporar en la definición del alcance de Procedimientos de Denuncia e Investigación de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, MALS, explícitamente a “Estudiantes de pre grado, posgrado y post título” de las carreras que estarán haciendo uso de los campos clínico como parte de su proceso formativo.

En este sentido, se explica la inclusión en los documentos de la figura del profesional en etapa de formación, entendida como Becada/o, Becaria/o, entre otros.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### **Canal de denuncia**

El canal de denuncia debe ser informado semestralmente. La información debe señalar explícitamente dónde y qué instancia será la encargada de recibir la denuncia. En el caso de la figura del receptor de denuncia, se refuerza la necesidad que este nombramiento esté formalizado por Resolución Exenta en que se identifique a la persona, el lugar donde se desempeña y su correo electrónico. Se recuerda la necesidad de formalizar a los receptores de denuncia a la brevedad, así también la existencia de canales de denuncia virtuales o informatizados.

Las jefaturas de servicio deberán informar semestralmente los canales que mantiene dicho organismo para recibir denuncias sobre incumplimientos.

### **Denuncia**

Se recuerda la necesidad de llevar un registro de las denuncias recibidas detallado por establecimiento, en el que se consignen los datos necesarios para realizar su seguimiento. Se sugiere consultar el Informe Detallado de Consultoría N°31 del 2023 del Departamento de Auditoría de Gabinete de la ministra.

Con el fin de resguardar la confidencialidad de la denuncia y de los procesos disciplinarios se sugiere describir el flujo por donde transita la información y a los responsables de ella, generando una cadena explícita de resguardo de la información.

Se sugiere evaluar la incorporación del Comité que asesore a la autoridad respecto de las denuncias por VALS. Para ello, se recomienda revisar el Protocolo de Prevención y Sanción de la Discriminación Arbitraria, y/o Acoso Laboral y/o Sexual de la Contraloría General de la República (CGR), según Resolución Exenta N°628 del 14 de marzo de 2023 de la CGR.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

La CGR define que el Comité es responsable de conocer la denuncia, analizarla y debe confeccionar un informe con la propuesta de medidas sobre el caso, que será puesta en conocimiento de la autoridad. La composición del Comité tendrá las competencias necesarias y suficientes para fundamentar razonablemente la desestimación y acogida de una denuncia.

En el caso que la autoridad desestime una denuncia que invoque conductas de acoso, deberá dictar una resolución fundada que contenga los fundamentos de tal determinación, debiendo resguardar el derecho al reclamo y el principio de celeridad imponiendo un plazo de notificación a la o al denunciante.

### **Fiscal**

Se debe designar de forma preferente un fiscal funcionario o funcionaria competente y con formación en las temáticas investigadas, cuando se ordene el sumario por hechos que vulneraron la prohibición de incurrir en conductas de acoso sexual o laboral.

La Ley establece que el Fiscal debe contar con conocimientos de los procedimientos disciplinarios, en derechos fundamentales y perspectiva de género. Es relevante que en las capacitaciones a Fiscales o en las sesiones de inducción se incorpore el tema de “sesgo de género”, con el fin que el Fiscal identifique cuando pregunta desde el sesgo y/o cuando sus conclusiones están basadas en dicho sesgo.

Se otorga la facultad a los fiscales, en caso de que los hechos investigados tengan que ver con acoso sexual y acoso laboral, de tomar las medidas de resguardo necesarias, como la separación de espacios físicos, atención psicológica temprana a la persona denunciante por medio de los programas de los organismos administradores de la Ley N°16.744. Para ello se debe proveer al Fiscal del mecanismo de derivación al OAL respectivo.

### **Asesoría a Fiscales**

Con el fin de procurar que la labor de las/los fiscales de procesos disciplinarios por violencia laboral esté dentro de lo establecido por la ley, se recuerda lo instruido en el Ordinario C35 N°2.824 del 02/08/2023, que envía documento “Recomendaciones para el abordaje de Procesos Disciplinarios por Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual (MALS) en los Servicios de Salud”, en que se configura la función de asesoría de fiscales.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

### **Información al denunciante/víctima**

Se incorpora la facultad de las víctimas y afectados por las eventuales infracciones, de aportar antecedentes, conocer su contenido desde la formulación de cargos, ser notificadas e interponer recursos igual que la persona denunciada.

La persona denunciante deber ser notificada de la aceptación o desestimación de la denuncia, en el evento de proponer el fiscal el sobreseimiento y para el caso de dictarse una resolución en la cual se absuelva al inculpado o se aplique una medida disciplinaria. En cada momento, la persona denunciante puede apelar ante la Contraloría General de la República.

Para ello se debe informar a la comunidad funcionaria del derecho a ser informado y de su participación durante el proceso.

### **Seguimiento y monitoreo**

Se mantendrá el sistema de reporte trimestrales que ha permitido aumentar el conocimiento del fenómeno de la violencia.

En este sistema de información, se deberán incorporar aquellos procesos disciplinarios (investigación sumaria y sumario administrativo) que la autoridad inicia de oficio.

### **La Perspectiva de género**

Mirar o analizar alguna situación desde la perspectiva de género permite entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está naturalmente determinada; permite comprender cómo la diferencia en los roles, funciones y atributos de los hombres y de las mujeres asignados en un contexto determinado, influyen sobre los comportamientos sociales e institucionales, naturalizando y permitiendo conceptualizar el acto de violencia de género en las institucionales, no como una conducta aislada, sino en un contexto de discriminación y dominación de género<sup>7</sup>.

De forma más sencilla, los estereotipos son la práctica de atribuir una creencia preconcebida a una persona por pertenecer a un grupo.

---

<sup>7</sup> Ordinario C35 N°2.824 de 2023, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, aprueba las "Recomendaciones para el abordaje de procedimientos disciplinarios por Maltrato, Acoso Laboral y Sexual MALS", en los Servicios de Salud.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

El efecto de los estereotipos de género es que la persona que reproduce ve el mundo a su alrededor según la imagen preconcebida que ha construido, en vez de considerar al hombre o la mujer que está frente a ellos, con todas sus particularidades que les hacen únicos. Al estereotipar la persona realiza suposiciones sobre la mujer o el hombre de manera anticipada elaborando ideas, creencias, actitudes, juicios u opiniones antes de someterlos a la primacía de la evidencia.

La perspectiva de género exige que quién investiga y aplica una sanción o sobresee el proceso, analice e identifique con especial cuidado a las partes involucradas en el conflicto, las diferencias de los intervinientes, los estereotipos y la desigualdad que puede aparecer implícita en el proceso. No hacerlo, implicaría asumir un rol pasivo en la visibilización de los estereotipos de género permitiendo que estos se mantengan presentes y se perpetúen en la organización con la consecuencia de seguir avanzando en conductas de discriminación, desigualdad, violencia y vulneración de los derechos humanos.

La incorporación de este nuevo principio pretende que tanto él o la investigador(a), ante una denuncia por violencia en el trabajo, acoso laboral o sexual, advierta y reflexione acerca de los estereotipos de género que pueden incorporarse al proceso investigativo, a través de los distintos medios probatorios (declaración del denunciado y testigos) informes, prueba documental, certificados, etc.; y las asimetrías de poder que pueden presentarse, los identifique y logre realizar una propuesta de sobreseimiento o de sanción disciplinaria centrando su atención en los hechos denunciados libres de sesgos y estereotipos, identificado la situación de desigualdad y discriminación, elaborando un razonamiento que conduzca a resolver si la prueba rendida resulta suficiente para acreditar los hechos de la denuncia y sus circunstancias.

Para ello, es labor del (la) investigador(a) identificar / hacer consciente de sus propios estereotipos, prejuicios y creencias preconcebidas acerca del género de la persona que denuncia y de la persona contra quién dirige su investigación, así como también identificar las categorías de discriminación que pueden aparecer durante la investigación.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

## **Violencia en el Trabajo (Violencia externa)**

La Ley N°21.643 incorpora el concepto de “violencia en el trabajo” para referirse a lo que en el sector conocemos como “violencia externa”. Esto quiere decir, que desde el sector se ha abordado la violencia en el trabajo en los últimos años, considerando los siguientes marcos regulatorios:

- **Ley N°21.188 (13/12/2019)**, indica medidas para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y los profesionales funcionarios y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales. La ley establece en el artículo 35 bis lo siguiente “ los Integrantes del Equipo de Salud y los trabajadores de los establecimientos de salud de prestadores institucionales que, con motivo del desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fueren objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos por parte de pacientes, usuarios o cualquier persona ajena al establecimiento, podrá exigir, mediante una solicitud escrita (que deberá quedar plasmada en el formulario se deberá remitir copia del formulario FAF o Carta), a la autoridad del establecimiento, que dicho prestador les proporcione los mecanismos de defensa jurídica adecuados para el ejercicio de las acciones civiles correspondientes.
- **Resolución Exenta N°1063**, del 20/11/2018, que instruye a los Servicios de Salud a la creación de Mesa de Seguridad sobre prevención y tratamiento de las agresiones a los trabajadores del Sistema Público de Salud.
- **Norma General Administrativa N°28** “Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud” aprobada por Resolución Exenta N°408 del 04/04/2018 del Ministerio de Salud.

Los contenidos de los protocolos existentes relativos con la violencia en el trabajo (violencia externa), en el contexto de los establecimientos hospitalarios dependientes de los Servicios de Salud y de la Atención Primaria de Salud, deben ser incorporados en el protocolo de prevención de VALS de la institución, acorde a la normativa vigente.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

Las agresiones a funcionarias y funcionarios continuarán siendo registradas mediante el formulario de notificación de agresiones a los funcionarios (FAF) y se seguirá suministrando la información del FAF a la Plataforma RAFD.



MINISTERIO DE SALUD  
Subsecretaría de Redes Asistenciales  
División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

## **ANEXO 1: Documentos ministeriales vigentes en la materia**

Durante los últimos años el Ministerio de Salud ha desarrollado estrategias en torno al abordaje de la violencia laboral, tanto interna como externa, que se recomienda tener presentes al momento de elaborar y/o actualizar los instrumentos. E estos documentos son:

- a. Ordinario C35 N°741 Informa aprobación informe de resultados sistema HYSMAT del PMG 2017 y Diagnóstico y Plan Anual 2018. Adjunta Orientaciones Programáticas para un Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Redes Asistenciales.
- b. Ordinario C35 N°1165, del 28 de abril de 2021 “Orientaciones Programáticas de Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo para Redes Asistenciales”.
- c. Ordinario N°C35 N°781 15 de marzo de 2021. Envía Primer Informe de Violencia Externa en las redes asistenciales de salud del país Agregar informes de violencia externa.
- d. Ordinario C38 N°3885, del 2 de diciembre de 2021, envía documento “Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud”.
- e. Ordinario C35 N°573 15 febrero de 2022 Envía (actualización) Orientaciones Programáticas para la elaboración de un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022.
- f. Ordinario C35 N°1835 del 2 de junio de 2022, en que se sugiere incorporar en la definición del alcance de Procedimientos de Denuncia e Investigación de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, MALS, explícitamente a “Estudiantes de pregrado, posgrado y post título” de las carreras que estarán haciendo uso de los campos clínico como parte de su proceso formativo.
- g. Ordinario N°85 del 16 de enero del 2023, en que se solicita protocolizar esta función de asesoría a fiscales.
- h. Ordinario C35 N°2.824 de 2 de agosto de 2023, que envía documento “Recomendaciones para el abordaje de Procesos Disciplinarios por Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual (MALS) en los Servicios de Salud”.
- i. Ordinario N°C35 N°1769 del 31 de mayo de 2022, solicita plan de implementación “Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud”, e informa acciones de seguimiento y acompañamiento.



MINISTERIO DE SALUD

Subsecretaría de Redes Asistenciales

División de Gestión y Desarrollo de las Personas

---

- j. Memorándum C35 N°36 16 de junio de 2022. Adjunta propuesta de informe de violencia externa año 2021, enviado de DIGEDEP a RRLL MINSAL. (completar por RRLL con relación al número de ordinario para envío a los SS)
- k. Ordinario C35 N°2484 del 14 de julio de 2023, envía Guía para la implementación de las “Orientaciones Técnicas para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud”.
- l. Ordinario C35 N°2794 01 de agosto de 2023 Envía Informe “Violencia Laboral en forma de maltrato, acoso laboral y sexual (MALS) en los Servicios de salud en el año 2022. Informe de resultados y recomendaciones para su abordaje.
- m. Ordinario C35 N°4389 del 19 de diciembre de 2023, que envía material comunicacional para el apoyo a la implementación de los planes para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género a la base de la violencia laboral en el sector salud, e instructivo para su distribución y utilización.

#### **ANEXO 2: SUSESO CIRCULAR N°3813 del 07/06/2024**

Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643 (Ley Karin).

Acceso en el siguiente enlace:

[https://www.suseso.cl/612/articles-732037\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/612/articles-732037_archivo_01.pdf)