



RESOLUCIÓN EXENTA N° 2185

SANTIAGO, 31 JUL. 2024

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 0001 de 2005, del Ministerio de Salud; en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL N° 0001 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 19.880 de 2003 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el DS N° 140 de 2004 que aprobó el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; en el Decreto N° 38 de 2005 que aprobó el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, Resolución Exenta N° 924 de 2022 que otorga la calidad de establecimiento autogestionado en red a Hospital El Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada, ambos del Ministerio de Salud, Resolución Exenta Registro C.G.R. N° 116675/330/2024 que acepta renuncia no voluntaria del Director de este Establecimiento y Resolución Exenta N° 0800 de 2024 que establece el orden de subrogancia del cargo del Director del Hospital El Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada, ambas del Servicio de Salud Metropolitano Central, Resolución N° 18 de 2017 y Resolución N° 6 de 2019, ambas de Contraloría General de la República, y.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Ley N° 21.643 introdujo modificaciones al título II del Código del Trabajo en lo referido a la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
2. Que, el DFL 122 que promulga el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la violencia y acoso, que establece una serie de principios fundamentales, además de la obligación de los estados de adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y acoso en el trabajo.
3. Que, en atención a lo señalado en la Resolución N° 1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, cuyo título N° VII se refiere a orientaciones en ambiente laborales y calidad de vida laboral, que tiene por finalidad potenciar a los servicios públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físicos, psicológicos y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo.
4. Que, el instructivo presidencial N° 6 de 2018, sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual en los Ministerio y Servicios de la Administración del Estado, imparte instrucciones en estas materias, en los Servicios de la Administración del Estado.

5. Que, bajo ordinario N° PIN-OO-00560-2024, informa lineamientos para la implementación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), en los Servicios Públicos.

6. Que, la Contraloría General de la República, según documento N°E516610-2024, imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley N° 21.643 introdujo en las leyes N°s 18.575, 18.834, en materias de prevención, investigación y sanciones del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

7. Que, para esta institución es de suma importancia incorporar medidas de prevención y adoptar todas las herramientas para generar ambientes laborales saludables y de respeto.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE**, el protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo.

2. **PUBLÍQUESE**, la presente Resolución Exenta acorde a lo dispuesto en el Artículo 7°, letra g), ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública y en el artículo 51 de su reglamento, la cual deberá realizarse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de la presente resolución.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



DIRECCIÓN
DRA. PATRICIA MELLADO REYES
DIRECTORA(S)
S.S.M. HOSPITAL EL CARMEN
DR. LUIS VALENTIN FERRADA

N° Interno: 54

DISTRIBUCION:

Dirección

Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas

Subdirección de Gestión del Cuidado

Subdirección de Administración y Finanzas

Subdirección de Gestión Asistencial

Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente

Departamento de Calidad de Vida

Departamento de Gestión de Personas

Comité Paritario de Higiene y Seguridad

Comité de Riesgo Psicosocial

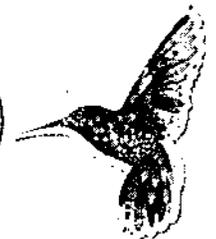
Asociaciones Gremiales HEC

Oficina de partes

Archivo

Protocolo de Prevención de Acoso laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobada Por:
<p>Carla Quinteros Saiz Jefa Departamento de Calidad de Vida S.S.M.C.</p> <p>Daniela Carvajal Meza Representante comité de Riesgo Psicosocial</p> <p>Giovanni Nilo Quezada Encargado Unidad Salud Ocupacional</p> <p>Miranda Jefa de Gestión Social y Cuidados Infantiles S.S.M.C.</p> <p>Jorge Bustos Sáez Profesional Departamento de Calidad de Vida S.S.M.C.</p>	<p>Cristian Palma Chamorro Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas</p> <p>Macarena Escobar Armijo Jefa Depto. Calidad y Seguridad del paciente</p>	<p>Patricia Mellado Reyes Directora(S) Hospital El Carmen</p>
<p>Fecha Julio 2024</p>	<p>Fecha Julio 2024</p>	<p>Fecha Julio 2024</p>



1. Introducción

En el contexto de la Ley N° 21.643, conocida como Ley Karin, el Hospital el Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada, con representantes de toda la comunidad funcionaria, ha elaborado un protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile.

La ratificación del Convenio 190 de la OIT y la aplicación de la Ley N° 21.643, representan un avance significativo en los Servicios de Salud y los Establecimientos Autogestionados en Red 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 trabajos seguros y respetuosos, sino también para promover el bienestar de los trabajadores y la calidad de la atención de salud.

Por esta razón, la Subsecretaría de Redes Asistenciales, mediante Ordinario C35 N° 1806, de 2024, envía orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral. Adicionalmente, se adjunta una minuta abreviada para la construcción de los protocolos, impartida a través del Servicio de Salud Metropolitano Central, con el objetivo de guiar a los establecimientos a la implementación efectiva de esta normativa.

Se incorpora además las instrucciones de la Contraloría General de la República, sobre modificaciones que la Ley N° 21.643 (Ley Karin), que introdujo en materias de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo en las leyes N° 18.575 y N° 18.834, impartida en el documento N° E516610/2024 y Ordinario N° PIN-OO-00560-2024, sobre los lineamientos para la implementación de la ley N° 21.643, en los servicios públicos, este último impartido por el Servicio Civil.

Considerando todas las actualizaciones, y la nueva visión que orienta el marco normativo vigente, se busca promover cambios en la cultura organizacional, fomentando el buen trato y velando por la adecuada promoción. Por ello mediante Resolución Exenta N° 1720 de 2024, se ha conformado el Comité del Buen Trato Laboral local del Establecimiento. Este comité jugara un rol importante en la colaboración e implementación de políticas, medidas preventivas y planes sobre el buen trato laboral, abordando integralmente el acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo.



2. Objetivos

Fortalecer los entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, mutuo respeto y no discriminación, promoviendo la igualdad con perspectiva de género, lo anterior para que se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

2.1. Objetivos específicos

- Implementar gestión preventiva.
- Reeducar a los servicios sobre conceptos del Buen Trato y como aplicarlas.
- Informar constantemente los canales de denuncias por situaciones de VALS.
- Definición de conductas relevantes en reducción y erradicación del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

3. Alcance

Este protocolo se aplicará a todos los/las funcionarios y funcionarias, prestadores de servicio de todos los estamentos dependientes del Hospital el Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada. Además, se extenderá, a personas dependientes de inspección fiscal, sociedad concesionaria y empresas contratistas y cualquier persona que desempeñe labores en este establecimiento.

4. Definiciones

A continuación, se describen algunas conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser evitadas y prevenidas:

4.1. Acoso Sexual

Conducta en que una persona realiza, en forma indebida, 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.

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales y otras conductas verbales y no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intento de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que es no deseado ni aceptado por quien lo recibe.

A modo de ejemplo, el acoso sexual puede presentarse en una o más de las siguientes formas:



- Comportamiento físico de naturaleza sexual: contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Este último considerado un delito en Chile, debiendo efectuarse denuncia en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en sexo.
- Comportamientos basados en el sexo que afecten la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etc.

4.2. Acoso laboral

Toda conducta que constituya agresión (que se entiende como violencia física) u hostigamiento (que se entenderá como todo acto que vulnere la honra, menoscabe desde lo psicológico) por uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste por una sola 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 de empleo.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, que amenace a la situación laboral. Algunos ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental, son:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otra, privándola de redes de apoyo social, ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado.
- Uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencias profesionales o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil laboral con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, cualquier medio escrito formal o informal.
- Mensajes independientes del medio de difusión que atente contra la dignidad de las personas o empleo a un cargo determinado.



- Vulnerar y difundir información sensible y personas de los/as funcionarios/as o prestadores de servicio, como ingreso a la ficha clínica con el fin de perjudicar la reputación u honra de la persona, o cualquier actividad con el objetivo de efectuar un daño o menoscabo.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, orientación sexual, etnia, origen social, vestimenta o características personales.
- En general cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

Esta conducta se puede clasificar en:

Vertical ascendente: se produce en un superior jerárquico y el acosador es uno o varios subordinados de este.

Vertical descendente: el acoso se lleva a cabo por un superior (como jefe de departamento, un mando intermedio, un responsable de equipo, director o directivo) hacia un subordinado.

Horizontal: acoso que se da entre iguales, es decir compañeros/as de trabajo del mismo nivel jerárquico, este se puede dar por distintas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal, acá se busca entorpecer el trabajo del otro para deteriorar su imagen o carrera laboral.

Mixto: acoso en el que intervienen varios actores de diferentes niveles jerárquicos, incluso si la Jefatura está en conocimiento y no efectúa acciones, termina con el acto de agresión u hostigamiento.

4.3. Violencia en el trabajo

Son aquellas conductas que afecten a los trabajadores y las trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicio, de parte de clientes, proveedores, usuarios (pacientes), visitas, entre otros.

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conduitas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en lugares de trabajo.
- En general cualquier conducta violenta o similar llevada a cabo por un tercero y que esté relacionada con la relación laboral.

4.4. Discriminación Arbitraria

Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, y que causen 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 que se encuentren vigentes, en particular cuando



se fundan en motivos tales como raza o etnia, la nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género, estado civil, edad, filiación, la apariencia personal, enfermedad o discapacidad.

También constituirá discriminación, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga el objeto 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.

4.5. Incivismo

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales, sin directrices claras. El comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia, necesarios de erradicar en los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales, se debe:

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales que sean hostiles o discriminatorios, y fomentar una conducta amable en el entorno laboral.
- Respetar los espacios personales de los demás y consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales y otros implementos ajenos.
- Respetar y proteger la confidencialidad de la información personal compartida por compañeros de trabajo, a menos que dicha información revele un delito o una situación potencial de acoso laboral o sexual. En estos casos, priorizamos el derecho a la privacidad y la intimidad, asegurando un entorno seguro y respetuoso para todos los/as funcionarios/as.
- Saludar a la otra persona antes de iniciar una conversación.
- Mantener una comunicación adecuada y fluida por los distintos canales de comunicación laboral, (correos electrónicos, oficios, memorándum, providencias, entre otros).

4.6. Sexismo

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

Este concepto puede ser consciente y expresarse de manera hostil. Se define los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas de acoso.

Ejemplos de sexismo hostil:

- Comentarios denigrantes hacia las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Excluir o silenciar a alguien en función de su sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúa una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada.

Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como "mansplaining".
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como "maninterrupting".
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica como "sexismo benevolente".

4.7. Estereotipos de Género

Es una visión generalizada o una idea preconcebida sobre los atributos y sus características, los papeles que poseen o deberían poseer, como también el rol a desempeñar de las mujeres y los hombres.

Los estereotipos de género se refieren a la práctica de atribuir a un individuo mujer u hombre, atributos, características o roles específicos por la sola razón de su pertenencia al grupo social de mujeres u hombres. Los estereotipos de género son ilícitos cuando dan lugar a una o varias violaciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

4.8. Roles de Género

Consiste en atribuir responsabilidad, actividades y roles de manera diferenciada para hombres y mujeres a cumplir en la sociedad. La determinación de estos roles está dada por las diferencias biológicas entre los sexos.

4.9. Violencia de Género

Basada en el hecho de ser mujer o persona de la comunidad LGBTIQA+ (Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Intersexual, Queer, Asexual y otras identidades), en el cual se ejerce violencia reflejando la asimetría de poder existente entre las relaciones laborales.



4.10. Riesgo laboral

Es aquella posibilidad de que las personas trabajadoras sufran un daño a su vida o salud, a consecuencia de los peligros involucrados en la actividad laboral, considerando la probabilidad que el daño ocurra y la gravedad de este.

4.11. Factores de riesgos psicosociales laborales

Son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

Muchos de los factores de riesgos psicosociales, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados pueden ser inicio o la causa de acoso o violencia.

5. Principios

5.1. 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.

5.2. Perspectiva 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.

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

5.3. Celeridad

El procedimiento y las acciones para adoptar cuando culmine el acto de investigación debe 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.

5.4. 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.

5.5. Política de seguridad en el trabajo

Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental, en que se debe garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo, es un derecho fundamental en las personas trabajadoras.

6. Derechos y Deberes

Los derechos de todos/as los/as funcionarios/as, que desempeñen funciones al interior del establecimiento son los siguientes:

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia en el trabajo.
- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de discriminación.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia en el trabajo, en los canales que dispone la institución.
- Derecho a ser informados sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo con el que cuenta el establecimiento y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

Además de mantener un ambiente sano y libre de acoso, los deberes de los actores fundamentales en la institución tienen las siguientes responsabilidades:

6.1. Deberes equipo directivo

- Generar e implementar medidas preventivas 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.
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia, por los medios que establecen los cuerpos legales.



- Monitorear y dar cumplimiento del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo, en los plazos estipulados para ello.

6.2. Deberes de personas trabajadoras

- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.

6.3. Deberes de Jefaturas de departamento, servicio y unidades

- Mantener un clima laboral acorde a sus funciones, sin permitir comportamientos que conlleven acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Adoptar roles de conciliación en caso de haber conflicto en el Departamento, Servicio y Unidad e implementar estrategias de mejoras.
- En caso de no poder conciliar conflictos, solicitar intervención grupal a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Asegurar la confidencialidad de la información.

6.4. Deberes Asociaciones Gremiales

- Difundir entre sus asociados el presente protocolo, así como también las medidas preventivas y medios de denuncias ante acoso y violencia en el trabajo.
- Promover participación y espacios a los funcionarios/as en actividades relacionadas con el presente protocolo.
- Promover el respeto en la comunidad funcionaria.

6.5. Deberes Sociedad concesionaria, Inspección fiscal, empresas contratistas

- Implementar protocolo de prevención entre sus trabajadores en base al cumplimiento legal.
- Promover el respeto y flujos correctos de comunicación, entre el/la funcionario/a del establecimiento y trabajadores que se encuentren bajo su subordinación.

6.6. Deberes Comité Paritario de Higiene y Seguridad

- Promover el presente protocolo en el establecimiento.
- Establecer estrategias de prevención en cuanto al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.



6.7. Deberes Organismo administrador

- Otorgar asistencia técnica para la elaboración, implementación, sensibilización y difusión. del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Otorgar atención psicológica temprana a las víctimas en caso de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.
- Otorgar al establecimiento la asistencia técnica necesaria para la elaboración del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo (VALS) en el trabajo, el que considerara las medidas de resguardo y las sanciones que se aplicaran.
- Difundir e implementar las normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.

7. Organización para la gestión del riesgo

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participan en conjunto con el equipo directivo, los integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y Comité de Riesgo Psicosocial, aprobados por Resoluciones vigentes.

1. Designa a los funcionarios titulares y suplentes representantes de Dirección y de los funcionarios del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
2. Designa a los funcionarios titulares y suplentes representantes del empleador y funcionarios del Comité de Gestión de Riesgos Psicosociales del Hospital el Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada.

Es responsabilidad del equipo directivo la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines será el Comité de Buen Trato Laboral el encargado de fiscalizar el cumplimiento de las medidas ante los riesgos elevados, este comité designará a el/la o los/las responsables según se determine en la primera sesión y deberá quedar plasmado en cargo y datos de contacto.

En todo momento el Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité de Gestión de Riesgos Psicosociales, formarán parte de los asesores técnicos en materias de levantamiento de los riesgos y eventuales problemáticas y podrán disponer de medidas para ser aplicadas en la comunidad hospitalaria.

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas que se deben adoptar en la institución a través de distintos medios (correos masivos, capacitaciones en terreno, generación de cápsulas, entre otras que la institución estime pertinentes), cuyo responsable es el Comité de Buen Trato Laboral.



Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en este protocolo con Jefatura de Calidad de Vida Laboral, anexo 220462, oficina 24, piso -1, correo electrónico carla.quinteros@redsalud.gob.cl / melissa.fredes@redsalud.gob.cl.

En caso del personal externo a nuestra institución, como inspección fiscal, sociedad concesionaria y empresas contratistas, los trabajadores(as) deberán consultar en la empresa dependiente de su vínculo contractual, con los protocolos que aprueben dicha empresa, lo anterior para dar cumplimiento a las normas para la prevención.

Las personas a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo a los funcionarios/as son:

Cargo	Departamento	Correo	Oficina	Labor
Secretaria	Dirección	roxana.riveros@redsalud.gob.cl	56, piso - 1	Recepción sobre denuncia
Director/a	Dirección	direccion.hec@redsalud.gob.cl	56, piso - 1	Recepción denuncia y evaluación

Las personas a cargo de la acogida y orientación sobre acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los funcionarios/as son:

Cargo	Departamento	Correo	Oficina	Labor
Jefe CVL	Depto. CVL	Carla.quinteros@redsalud.gob.cl	24, piso -1	Orientación a funcionarios
Profesional Apoyo	Depto. CVL	Jorge.bustos.s@redsalud.gob.cl	24, piso -1	Orientación a funcionarios
Trabajadora Social	Gestión Social, Depto. CVL	melissa.fredes@redsalud.gob.cl	3, piso -1	Orientación a funcionarios
Trabajadora Social	Gestión Social, Depto. CVL	valeska.cornejo@redsalud.gob.cl	3, piso -1	Orientación a funcionarios
Departamento Jurídica	Jurídica	Mauricio.campos@redsalud.gob.cl	Piso 5	Consulta sobre el proceso y resultado de investigación o sumario administrativo



El proceso de denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo (VALS), se abordará en su detalle en protocolo correspondiente a dicha temática.

En la confección de este protocolo trabajaron las siguientes personas:

Representante	Cargo	Correo electrónico
Dra. Patricia Mellado Reyes	Director/a	Direccion.hec@redsalud.gob.cl
Luis Orellana Pérez	Subdirector/a de Administración y Finanzas	subdireccionadm.hec@redsalud.gob.cl
Maria Teresa Mozo Ormazabal	Subdirector/a de Gestión del Cuidado	subdirecciongoc.hec@redsalud.gob.cl
Dra. Ingrid Luengo Jara	Subdirector/a de Gestión Asistencial	subdireccionmed.hec@redsalud.gob.cl
Cristian Palma Chamorro	Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de las Personas	subdirecciongyp.hec@redsalud.gob.cl
Mauricio Campos Segundo	Jefe/a Departamento Jurídico	mauricio.camposs@redsalud.gob.cl
Maureen Muruaga Azocar	Profesional Departamento Jurídico	maureen.muruaga@redsalud.gob.cl
Raul Valdes Villaseca	Jefe/a Departamento de Gestión de Personas	Raul.valdes@redsalud.gob.cl
Carla Quinteros Sainz	Jefe/a Departamento de Calidad de Vida	Carla.quinteros@redsalud.gob.cl
Giovanni Nilo Quezada	Jefe/a Unidad Salud Ocupacional	Giovanni.nilo@redsalud.gob.cl
Melissa Fredes Miranda	Encargado/a Unidad Gestión Social	Melissa.fredes@redsalud.gob.cl
Bianca Moraga Zavala	Referente Género y PAIG	bianca.moraga@redsalud.gob.cl
Priscila Berrios	Representante del Comité	priscila.berrios@redsalud.gob.cl



Representante	Cargo	Correo electrónico
Hernandez	Paritario	
Daniela Carvajal Meza	Representante del Comité Riesgos Psicosociales	daniela.carvajalm@redsalud.gob.cl
José Manuel Vallejos Zapata	Representante Estamento Médico	jose.vallejosz@redsalud.gob.cl
Roberto Velez Velez	Representante Estamento Médico	roberto.velez@redsalud.gob.cl
Luz Mendoza Poblete	Representante Estamento Profesional	luz.mendoza@redsalud.gob.cl
Mariliz Salamanca Mulchi	Representante Estamento Profesional	mariliz.salamanca@redsalud.gob.cl
Juan Ensignia Latapiat	Representante Estamento Técnico	Juan.ensignia@redsalud.gob.cl
Daniela Soto Farias	Representante Estamento Técnico	Daniela.sotof@redsalud.gob.cl
Carol Sedaca Candia	Representante Estamento Administrativo	carol.sedaca@redsalud.gob.cl
Constanza Quiroga Galdames	Representante Estamento Administrativo	constanza.quiroga@redsalud.gob.cl
Jahir Diaz Chandia	Representante Estamento Auxiliar	jahird@gmail.com
Javiera Diaz Urbano	Representante Estamento Auxiliar	la.xavi.diaz@gmail.com



Por otra parte, se motiva a la participación de representantes de asociaciones gremiales:

Representante	Correo electrónico
Representante FENATS Progresista	fenatsprogresista@gmail.com
Representante FENATS Histórica	fenatshistoricamaipu@gmail.com
Representante FENPRUSS	maipu@fenpruss.cl
Representante AFHEC	asociacion.aphec@gmail.com
Representante Tu Nueva Fenats	tunuevafenats@hotmail.com
Representante ASENF	asenfhec@gmail.com

8. Gestión Preventiva

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgos psicosociales y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosociales, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la injusticia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen influir en las conductas de acoso y violencia en el trabajo. También cabe mencionar que los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso.

Para el desarrollo de un trabajo adecuado y una convivencia apropiada entre los funcionarios, funcionarias y toda la comunidad hospitalaria, es necesario que cada uno de nosotros se comprometa con el buen trato laboral, generando conductas que promuevan ambientes de trabajo positivos y saludables, es por ello que se ha llevado a cabo la política de buen trato laboral que fue publicada 06 de diciembre del 2023 y trabajada en la Red del Servicio Metropolitano Central, y las actualizaciones sobre las conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Por lo que la institución se compromete a confeccionar políticas referidas a:

- Política de tolerancia Cero: fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independiente su posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas u otros aspectos indicativos de cualquier discriminación, donde no se tolerarán conductas que puedan constituir situación de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Valores fundamentales: compromiso de crear un entorno seguro donde las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.
- Participación y diálogo social: compromiso de fomentar un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y empleadores, asegurando que los protocolos que aborden estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes interesadas.



La participación de las personas desde una construcción bipartita de entornos seguros y saludables sin violencia y con perspectiva de género. La participación de los trabajadores en las acciones que se definan en esta materia.

- Control de los riesgos en su origen: eliminar o controlar el riesgo potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo, incluidas aquellas conductas inciviles y el sexismo que pueden ser el preámbulo para la aparición posterior o el desarrollo potencial del acoso o la violencia en el trabajo con perspectiva de género.
- La perspectiva de género: permite considerar en la gestión preventiva la existencia de un impacto del género en las oportunidades, roles o interacciones sociales de las personas, considerando las relaciones de poder asimétricas en la sociedad.

Las políticas serán difundidas mediante los medios electrónicos disponibles y serán difundidos por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas u otro medio que la institución estime conveniente, asegurando un fácil acceso para todo/as los/as funcionarios/as y prestadores de servicio de esta institución.

9. Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionado con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgo psicosociales laborales, así como la existencia de conductas inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizan los resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación de ambiente laboral CEAL – SM, así como, el número de licencias médicas, el número de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de situaciones violencia en el trabajo, las solicitudes de intervenciones para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y Comité de Riesgos Psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales que se realizó a nivel institucional, consideró 2185 respuestas (74% por género femenino), se muestra un riesgo medio, afectando cuatro (4) dimensiones sobre un 50%, es decir que afectan a más de la mitad de los/as funcionarios/as. En riesgo alto encontramos carga de trabajo, exigencias emocionales, equilibrio trabajo y vida privada, y en riesgo medio violencia y acoso.

Respecto a la temática de violencia y acoso el cuestionario muestra un 57.7% de riesgo medio el cual debe ser de preocupación institucional, demostrando que existen situaciones de violencia y acoso que deben ser abordadas. El cuestionario evaluaba siete (7) ítems detallados a continuación.



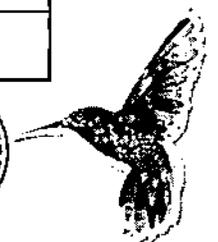
Durante los últimos 12 meses	Respuestas positivas con periodicidad "diaria, semanal, mensual o unas pocas veces"
Han estado involucrado(a) en disputas o conflictos	41% (899)
Han estado expuesto(a) a bromas desagradables	29% (650)
Han estado expuesto(a)s a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o redes sociales	13% (305)
Han estado expuesta(o)s a acoso sexual	4% (105)
Han estado expuesta(o)s a violencia física	10% (234)
Han estado expuesto(a)s a bullying o acoso	20% (443)
Se han sentido intimidado(a)s, colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior	28% (612)

Las denuncias presentadas por maltrato y acoso laboral y sexual en el establecimiento fueron de 125 durante el año 2023, mientras desde enero a junio de 2024, se han recepcionado 77 denuncias.

Respecto a las solicitudes de intervención u acompañamiento psicosociales, remitidos a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas o al Departamento de Calidad de Vida y Unidad de Desarrollo Organizacional directamente desde septiembre 2023 a junio 2024, se han presentado 23 solicitudes, ya sea para temáticas de resolución de conflictos, trabajo en equipo, comunicación efectiva y un total de 11 solicitudes espontaneas y urgentes ya sea para acompañamiento en crisis, conflictos (interpersonal, de equipo o jefatura) violencia interna y externa.

Por otro lado, las denuncias por enfermedad profesional (DIEP) realizadas durante el 2023 y 2024 hasta el mes de julio producto de situaciones de violencia son las siguiente:

Año	Nº Días de LM	Cantidad de LM emitidas	Denuncias emitidas por sospecha de enfermedad profesional	Nº de casos calificados como enfermedad profesional
2023	2360	151	55	16
2024	946	65	28	10



En cuanto a la cantidad de licencias médicas de tipo 1 (enfermedad común) nos encontramos con la siguiente información:

Año	N° LM emitidas	Suma de Días LM
2023	14.600	113.768
1ER SEM 2024	8.238	69.638

Con respecto al Protocolo de Clave Verde institucional, activado al existir agresión física o verbal hacia un funcionario por parte de usuarios (principalmente por pacientes o familiares), tenemos el siguiente indicador:

Año	Total activado	Total con posible agresión	Total derivación como accidentes del trabajo
2023	225	194	30
2024 (1° semestre)	71	58	25

Del total de claves verdes los servicios en que tienen mayor activación

2023	2024
1° 49 Claves verdes en Urgencia Adulto 2° 28 claves verdes en Admisión 3° 22 claves verdes en Urgencia Pediátrica	1° 23 claves verdes en Urgencia Adulto 2° 5 claves verdes en admisión CAE y Unidad de tratamiento intensivo 3° 4 claves verdes en CAE y Urgencia Pediátrica

10. Medidas para la prevención

A través del análisis realizado en la evaluación de riesgos psicosociales (CEAL – SM), se identificaron los siguientes factores de riesgo a nivel organizacional:

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Alta carga de trabajo derivada del ausentismo y bajo compañerismo

Alta exigencia emocional en el trato con usuarios

Trato hostil entre compañeros

Dificultad para conciliar vida privada con el trabajo



IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Falta de reconocimiento al esfuerzo

Baja identificación con la institución

Desprotección ante situaciones de conflicto y maltrato

Sensación de injusticia ante situaciones de resolución de conflictos

Violencia externa

Como medidas de mitigación en el comité de riesgos psicosociales, se diseñaron diversas acciones que se deben adoptar por distintos actores de la institución, entre algunas podemos señalar:

- Garantizar que el Comité de Ausentismo Laboral se encuentre activo y sesionando mensualmente, a fin de que se generen estrategias y realizar estudio de dotación de estamento crítico, evaluando las razones.
- Diseñar y/o actualizar programa de orientación de nuevos funcionarios/as.
- Diseñar e implementar Programa de Salud Mental Institucional, que contemple acciones preventivas y reparatorias con el objeto de promover ambientes laborales saludables, auto cuidado, contención emocional, resolución de conflicto, acompañamiento psicosociales y difusión de programa de apoyo emocional.
- Fortalecer y difundir programa de pausas laborales.
- Formación sobre buenas prácticas y rutinas de sueño.
- Sala de lactancia.
- Plan de formación de liderazgo.
- Realizar campaña promoviendo el buen trato.
- Desarrollar e implementar protocolo de comunicación y resolución de conflictos.
- Elaborar y difundir protocolos de agresión ante violencia usuaria.
- Realizar evaluación de puntos críticos de seguridad, viabilidad de reforzar medidas de protección y dotación de seguridad.

El Comité Paritario Higiene y Seguridad (CPHS), canalizará a través de inspecciones problemáticas que aquejen a los funcionarios de los distintos servicios tanto administrativos como asistenciales, así como evaluaciones de puestos de trabajo post agresiones, entrega de insumos ergonómicos y accesorios específicos a necesidades de ciertos funcionarios, entre otros.

Por otra parte, el CPHS sesiona mensualmente abordando dinámicas laborales transversales a nivel institucional, además existiendo la posibilidad de reunirse extraordinariamente producto de situaciones emergentes.

Como medida de resguardo y privacidad de la honra, este hospital establecerá las siguientes medidas de todos los involucrados/as en los procedimientos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:

- Fomentar la sensibilización respecto al principio de confidencialidad, que prima los procesos de VALS.



11. Socialización

La socialización y otras actividades relacionadas, se difundirá a la comunidad trabajadora, del contenido en el presente documento, en las distintas estrategias institucionales, tales como:

- Correos masivos a través de comunicaciones.
- Intranet y página institucional.
- Cartelería y material impreso.
- Campaña de sensibilización en el buen trato laboral.
- Charlas o capacitaciones en terreno relacionadas con el buen trato.
- Capacitaciones mediante plataforma HEC capacita a HEC, sobre “entornos laborales seguros y de respeto, Ley Karin”.
- Asociaciones gremiales.

Además, como parte del presente documento, se encontrará el reglamento interno de Higiene y Seguridad institucional. Una vez formalizado dicho documento se difundirá a cada funcionario/a y prestador de servicio del establecimiento.

Por último, en los procesos de inducción institucional, organizado por el Departamento de Desarrollo de las Personas, se incluirá información relacionada a la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Se deja establecido que este protocolo quedará sujeto a modificación respecto a la implementación de entrada en vigor de la Ley N° 21.643, por lo que se compromete que se revisará todo lo plasmado trascurrido los tres primeros meses a la implementación.

Por otro lado, se establece que el proceso de investigación y sanción se abordará en un protocolo anexo, por lo que, en conjunto con el presente documento, tendremos la prevención, investigación y sanción respectiva con los cambios normativos.



12. Marco Normativo

- Ley N°18.834: Sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N°21.643: Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Ley N°18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 20.609: Establece medidas contra la discriminación, título I disposición general artículo II.
- DECRETO 122 Promulga el convenio 190 sobre la violencia y acoso de la Organización Internacional del Trabajo.
- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19.
- Ordinario N° PIN-OO-00560-2024, del Servicio Civil informa lineamientos para la implementación de la Ley N° 21.643 en los servicios públicos.
- Dictamen N° E516610/2024 de la Contraloría General de la República, que impartió las instrucciones sobre las modificaciones que la ley N° 21.643 (Ley Karin) introdujo a las Leyes N° 18.834 y N° 18.883, en materias de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Subsecretaría de Redes Asistenciales, Ordinario C35 N° 1806, de 2024.
- Ley N°16.744 establece normas sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belem do Para".

