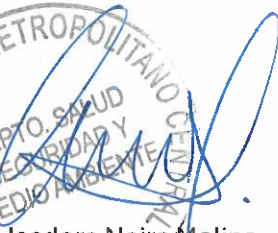
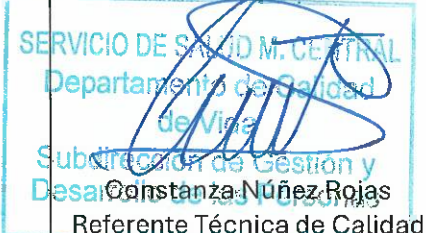
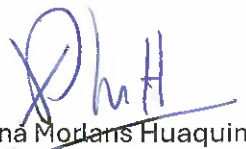




PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Isadora Neira Molina Referente Técnica de Violencia Laboral D.S.S.M.C.  Constanza Núñez Rojas Referente Técnica de Calidad de Vida Laboral D.S.S.M.C.	 José Rojas Corales Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas D.S.S.M.C. 	 Ximena Morlans Huaquin Directora (S) S.S.M.C. 
17 junio del 2025	17 junio del 2025	17 junio del 2025

Contenido

Contenido

1. Antecedentes Generales	3
2. Alcance	4
3. Definiciones	4
5. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras	13
5.1 Rol del Instituto de Salud Laboral (ISL) como Organismo Administrador en lo que respecta al ámbito de Prevención	13
6. Organización para la gestión del riesgo.....	14
7. Gestión Preventiva	17
8. Identificación de los factores de riesgos	19
9. Medidas para la prevención	20
10. Mecanismos de seguimiento.....	23
11. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados	23
12. Difusión.....	23
13. Bibliografía.....	24
14. Anexos	24
Anexo N°1: Plan de prevención de la violencia laboral Dirección SSMC.....	24
Anexo N°2: Informe de Evaluación Protocolo de Prevención VALS	24



1. Antecedentes Generales

Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central ha elaborado el presente 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, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. El presente protocolo va dirigido a toda persona trabajadora de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central, independiente de su calidad contractual (planta, contrata u honorarios), quienes, desde ahora en adelante, será nombrada como comunidad trabajadora.

Considerando, que el plan de prevención actual formalizado en Res. Exenta N° 828, del 30 de 07 del 2024, se construye en función de los resultados arrojados por el CEAL-SM vigente en la Dirección, corresponde señalar que la presente actualización se mantendrá en vigencia hasta la próxima medición, lo cual ocurrirá en septiembre de 2025. Por lo tanto, posterior a dicha medición, se replanteará el plan, adecuándose a los resultados obtenidos.

Desde el año 2025 el seguimiento y control se efectuarán cada año calendario, de esta manera que aporte en el análisis y retroalimentación del presente documento.

Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores y trabajadoras, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores/as conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

2. Alcance

El presente protocolo aplica para todas las personas que trabajan en y para la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central, independiente de su relación contractual e incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad, especificado en los convenios firmados, como también en el Reglamento de Higiene y Seguridad de la red dependiente del SSMC. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios/as que acudan a nuestras dependencias, personas trabajadoras en dispositivos de cuidados infantiles de nuestro SS o alumnos y alumnas en práctica.

3. Definiciones

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, **que deben ser prevenidas y controladas para su futura erradicación:**

Comportamientos incívicos: 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 necesarias de erradicar de 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 hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- Respetar los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

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, lo que se traduce en la creencia de una supremacía de algún sexo, género e incluso orientación sexual por sobre el otro.

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.

Ejemplos, de sexismo hostil es:

- Comentarios denigrantes basados en prejuicios y estereotipos de género.

- Humor y chistes sexistas o discriminatorios basados en prejuicios y estereotipos de género.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el 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, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o naturalizada.

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 “sexismo benevolente”

Discriminación arbitraria: Corresponde a “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 que se encuentren 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 filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad”.

Prácticas constitutivas de Discriminación Arbitraria:

- Criticar permanentemente la vida privada.
- Mofarse de las discapacidades.
- Burlarse de manera hiriente y despectiva (conductas, gestos, ideas, entre otros).
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas, nacionalidad u origen étnico y/o aspectos socioculturales.
- Burlas relativas a las actitudes, aspecto físico, género y/o preferencia sexual. Esto considera la apariencia personal y vestimenta, en aquellas circunstancias en que no está claramente definida en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Ignorar.
- Humillar en público.

- Restringir posibilidades de capacitación y/o formación.
- Desigualdad salarial por un trabajo de igual valor.
- Solicitar test de embarazo.

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

Considerando lo fundamental que son los Riesgos Psicosociales para la prevención, se presenta aquí una breve descripción del instrumento que mide dichos riesgos, como también una breve descripción de las dimensiones que evalúa:

Hace 50 años los factores de riesgo más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los factores de riesgo de tipo psicosocial laboral (FRPSL). El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del Trabajo –OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional. La OIT ha definido los factores de riesgo psicosocial como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. El cuestionario mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Estas 12 dimensiones surgieron del análisis de los resultados que arrojó el estudio de campo con una muestra representativa de trabajadoras y trabajadores chilenos.

Por lo tanto ¿Qué es una “dimensión”?

Una dimensión es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor. Por ejemplo, para comprender mejor la idea o concepto de “salud”, podemos considerar todas las dimensiones o características que esta podría tener: una dimensión física o corporal, una dimensión mental, una dimensión social, una dimensión legal, una dimensión de dignidad, etc. Todas estas son dimensiones o características de lo que llamamos “salud” y nos permiten entender mejor un concepto complejo, como ese. En cambio, cuando se trata de conceptos más o menos simples, como puede ser la presencia de un accidente laboral, no se requiere en principio estudiar diferentes dimensiones (el accidente ocurre o no ocurre, y eso es fácil de codificar, es una sola dimensión con dos niveles). Los conceptos

cuantitativos, como la distancia o la velocidad, suelen ser simples y solo tienen una dimensión. Tal como “salud”, el “riesgo psicosocial en el trabajo” es un concepto complejo que, para entenderlo mejor, se puede estudiar en muchas dimensiones o características. Cada dimensión tiene varias preguntas y eso ayuda a definir mejor la dimensión de que se trata.

Las dimensiones de la encuesta CEAL-SM son las siguientes:

- a) Carga de trabajo (CT): Exigencias sobre trabajadores y trabajadoras para cumplir con una cantidad de tareas en un tiempo acotado o limitado.
- b) Exigencias emocionales (EM): Capacidad de entender la situación emocional de otras personas que suele llevar a confundir sentimientos personales con los de la otra persona, También es exigencia de esconder las propias emociones durante el trabajo.
- c) Desarrollo Profesional (DP): Oportunidad de poner en práctica, desarrollar o adquirir conocimientos y habilidades con el trabajo.
- d) Reconocimiento y claridad de rol (RC): Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato personal desde las jefaturas, incluye definición de roles y responsabilidades.
- e) Conflicto de rol (CR): Sensación de molestia por sus tareas que se consideran incongruentes entre sí, o por estar fuera de rol asignado.
- f) Calidad de liderazgo (QL): Expresión del mando en una jefatura manifestada en planificación del trabajo, resolución de conflictos, colaboración con subordinados y entrega de directrices de manera civilizada.
- g) Compañerismo (CM): Sensación de pertenencia a un grupo o equipo de trabajo.
- h) Inseguridad en condiciones de trabajo (IT): Inseguridad ante cambios inesperados o arbitrarios en la forma, tareas, lugares, horarios en que se trabaja.
- i) Equilibrio trabajo y vida privada (TV): Interferencia del trabajo con la vida privada o a la inversa.
- j) Confianza y justicia organizacional (CJ): Grado de inseguridad o confianza hacia la institución empleadora, incluyendo la repartición equitativa de tareas y beneficios y solución justa de los conflictos.
- k) Vulnerabilidad (VU): Temor ante un trato injusto en la institución empleadora o ante represalias por el ejercicio de derechos.
- l) Violencia y acoso (VA): Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas.

Para complementar la información recién presentada, se comparte el siguiente link para su comprensión en profundidad y los resultados arrojados en la aplicación CEAL-SM que se encuentra vigente a la fecha (año 2023) - nueva fecha de aplicación es septiembre 2025-.

<https://lc.cx/gLmzPr>

Considerando que el presente documento cuenta con perspectiva de género, es que adelante se informará sobre conceptos claves para su comprensión:

Sexo: Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen a las personas como hombres o mujeres (varón o hembra). Esto incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que las sustenta y las diferencias relativas a la función de la procreación.

Género: Se refiere a la forma en que las personas desarrollan su identidad femenina o masculina desde una perspectiva social y personal. La distribución de los roles, responsabilidades y poder que se asigna a un género u otro, son cultural y socialmente impuestas (como la distinción mujer/cuidadora y hombre/proveedor).

Orientación sexual: Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Prejuicio: Es un juicio u opinión, generalmente negativo, que se forma sin motivo y sin el conocimiento necesario, supone una actitud hostil hacia una persona que identificamos como perteneciente a un grupo, que se considera ajeno al propio grupo de referencia (región, nación, religión, cultura, clase social, orientación sexual, profesión, etc.) El prejuicio nace sin tener evidencias, por eso es prejuicio.

Estereotipos de Género: Alude a aquellas ideas preconcebidas, imágenes o representaciones que están muy arraigadas en el imaginario colectivo de una sociedad o grupos sociales respecto a un grupo, actividad o en el caso de los estereotipos de género, a lo que significa ser mujer u hombre. Al estar tan arraigadas determinan las conductas, comportamientos y actitudes que deben tener las personas en función del grupo de pertenencia.

Por lo tanto, los estereotipos son falsas creencias y suelen estar generadas por distorsiones cognitivas de la realidad que cumplen funciones de categorización, de simplificación de la realidad y convierten mentalmente el mundo en un lugar más previsible.

Brecha de género: Es una medida que muestra la distancia entre mujeres y hombres respecto a un mismo indicador. Refleja la brecha existente entre los sexos respecto a las oportunidades de acceso y control de recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros.

Equidad de Género: Es la igualdad de trato para hombres y mujeres ante iguales circunstancias. En este sentido la noción de equidad de género no implica renegar las diferencias intrínsecas entre hombre y mujeres, sino la permanente intención de que estas diferencias no se traduzcan en desigualdades de poder, de oportunidades, de derechos; es decir, en desventajas de unos/as con respecto a otros/as.

Perspectiva de género: La perspectiva o visión de género es una categoría analítica que cuestiona a través de la teoría, los estudios de diversas disciplinas y la evidencia, la desigualdad entre hombres y mujeres. Considera un enfoque de derechos ya que busca garantizar el acceso y desarrollo de todas y todos quienes integran la sociedad.

Transversalización de género: Es la integración sistemática de la perspectiva de género en todos los sistemas y estructuras, en las políticas, programas, procesos de personal y proyectos, en las formas de ver y hacer, en las culturas y organizaciones. Es la organización, la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos políticos de modo que una perspectiva de igualdad de género se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas por los actores normalmente involucrados en la adopción de medidas políticas.

Finalmente, se presentan las nuevas tipificaciones descritas por la Ley, que constituyen comportamientos de Violencia Laboral y que poseen responsabilidad administrativa, si la investigación sumarial así lo arroja, por lo tanto, son susceptibles a sanción, y estas son:

Acoso sexual: Es aquella 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 (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica 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 realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Capturar fotografías sin el consentimiento de la persona fotografiada
- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe

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 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 en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Juzgar el desempeño de un trabajador/a de manera ofensiva.
- Aislar, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros o compañeras de trabajo.
- Usar 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, competencia profesional o valor de una persona.

- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligar a realizar tareas que nada tienen que ver con su área de competencia o respondan a necesidades organizacionales, si no que con el objetivo de denigrar o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto
- Hacer comentarios despreciativos de otros u otras referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, edad, vestimenta, características corporales, orientación sexual, religión, situación de discapacidad, condición de salud mental, o nacionalidad.
- 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.

Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral: Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (inciso 2° del art. 2, letra c, del Código del Trabajo).

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas
- Uso de garabatos o palabras ofensivas
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo
- Lenguaje sexualizado dirigido hacia un o una trabajadora
- Agresión sexual, ya sea a través de tocaciones u otra acción física denotativa hacia otra persona trabajadora.

Cabe señalar, que, en materia de Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, antes llamada violencia externa, existe una referencia técnica que acompaña los procesos de las mesas de seguridad a nivel local. Todo lo anterior, en establecimientos de la red SSMC.

Respecto al abordaje de la “violencia externa”, es relevante mencionar que los establecimientos cuentan con sus protocolos de abordaje a la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, los cuales han sido socializados a la comunidad trabajadora.

Además, existe la plataforma RAFDS (Reporte de agresiones a funcionarios/as de la salud), la cual es insumada por operadores/as, designados en cada establecimiento, para dicha función. La plataforma entrega información estadística respecto a los índices de agresiones, características de personas involucradas, horarios pick en que ocurren, entre otros.

Por último, como parte del procedimiento institucional, corresponde realizar la denuncia por parte de la autoridad máxima del establecimiento a las policías nacionales, y acompañar el proceso judicial que emane de dicha gestión.

4. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en el QR al final del punto 5 y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

Para su conocimiento general, los principios asociados a cada documento son los siguientes:

Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo	Valores institucionales Políticas de prevención para el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	Principios del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo
Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores/as como un derecho fundamental	Política de tolerancia cero	Trato Humanizado	Confidencialidad
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	Valores fundamentales	Ética e Integridad	Imparcialidad
Equidad de género y diversidad	Participación y diálogo social	Respeto	Celeridad
Universalidad e inclusión	Control de los riesgos en su origen	Empatía	Perspectiva de Género
Participación y diálogo social	Perspectiva de Género	Inclusión y equidad	-
Mejora continua	-	Innovación y eficacia	-
Responsabilidad en la gestión de los riesgos	-	-	-

A continuación, se deja un QR donde pueden acceder a la información oficial:



5. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras

a) Personas trabajadoras

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia
- Responder la encuesta CEAL-SM aplicada a la institución
- 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
- Deber de informarse y conocer el Protocolo de denuncia por Violencia Laboral
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento

b) Entidades empleadoras

- Generar 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 y los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia
- Monitorear y 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.

5.1 Rol del Instituto de Salud Laboral (ISL) como Organismo Administrador en lo que respecta al ámbito de Prevención

El Instituto de Seguridad Laboral tiene el compromiso de promover espacios laborales seguros y saludables para las y los trabajadores. Según indica la Ley Karin (art. 1° y 2°), el ISL en su rol de Administrador del Seguro Social de la Ley 16.744, deberá cumplir con una serie de acciones, entre las que destacan:

Asistencia; Se realizará el acompañamiento y apoyo en los procesos clínicos que se requieran, asociados a denuncias por enfermedad profesional.

A continuación, presentamos las líneas de acción destinadas a prestar ayuda frente a situaciones que generen

un impacto emocional en los trabajadores y trabajadoras, otorgando herramientas para expresar sentimientos y facilitar la búsqueda de soluciones. Para ello, se ofrecen servicios preventivos y reactivos, a cargo de profesionales en materias psicosociales, psicoeducacionales y organizacionales, que buscan evitar el desarrollo de patologías laborales del espectro psicosocial en el corto y mediano plazo.

Las prestaciones disponibles se desagregan en las siguientes 4 áreas:

- Línea 1 → Prevención
- Línea 2 → Reacción
- Línea 3 → Urgencias
- Línea 4 → Formación

Para acceder a mayor información del programa ingrese aquí;

(Fuente: <https://www.isl.gob.cl/apoyo-preventivo-psicologico/>)

6. 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, se alojó en el Comité de Buenas Prácticas Laborales Dirección, con el fin de integrar a la comunidad trabajadora, y representantes de las áreas técnicas que inciden e impactan en el fenómeno de la Violencia Laboral. Todas ellas, integran diferentes áreas o departamentos de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud Metropolitano Central. Para lo anterior, se presentó una planificación para la construcción del protocolo de Prevención del Acoso laboral, Sexual y Violencia en el trabajo, que se dividió en etapas, siendo éstas:

1. Presentación del proceso, alcances y objetivos y contexto y planificación.
2. Presentación de los indicadores disponibles en torno a la temática e identificación de los factores de riesgo presentes
3. Presentación, revisión y retroalimentación del primer borrador del documento, definición de responsabilidades y funciones exigidas por la ley
4. Presentación a equipo directivo de la DSSMC para toma de conocimiento y socialización del proceso en curso
5. Planificación de seguimiento a las acciones preventivas y su respectiva evaluación de cumplimiento
6. Se propone un plan comunicacional a la comisión con representantes del Departamento de Comunicaciones para elaborar la planificación adecuada e incorporarlo al documento
7. Última revisión con la comisión respecto a las acciones preventivas y su seguimiento
8. Revisión del documento final por parte de equipo técnico y Dirección.
9. Presentación a la comunidad trabajadora a través de Hito comunicacional del día 30 de julio 2024.

Es de relevancia mencionar, que el presente protocolo, se actualizará en relación a las acciones de prevención que cada departamento comprometió, además de los resultados arrojados por la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (CEAL-SM) que corresponde su aplicación al mes de septiembre de 2025, por lo tanto, la presente actualización trabaja en función del CEAL vigente.

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado al subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas, Sr. José Rojas Corales, siendo su contacto +56225747051.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad Dirección, de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas en el presente protocolo.

Se capacitará a los y las trabajadoras sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas a través de todos los medios disponibles y los responsables de esta actividad serán Paula Lazcano Hafemann, Jefa del Departamento de capacitaciones y Rosario Lobos Aedo, Referente Técnica de Riesgos Psicosociales, ambos, de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central.

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo, al Comité de Buenas Prácticas Laborales Dirección, liderado por la jefatura del Departamento de Calidad de Vida Laboral Dirección, don Felipe Cortés Jara.

El equipo a cargo de la recepción de las denuncias de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo corresponde a la Oficina de Partes de la Dirección, ubicada en Victoria Subercaseaux #381, primer piso y de orientar a los o las denunciante es Isadora Neira Molina, anexo 243508, del Departamento de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, siendo su rol el de Referente Técnica de Violencia Laboral y Constanza Núñez Rojas, anexo 247072, del Departamento de Calidad de Vida Laboral, ambas, componen la dupla de Acogida y Orientación respecto a denuncias por Violencia Laboral en la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central.

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Correo
José Rojas Corales	Subdirector de Gestión y desarrollo de las personas	jose.rojas@redsalud.gob.cl
Claudio Arratia Zúñiga	Jefe Depto. Gestión de personas	claudio.arratia@redsalud.gob.cl
Astrid Peralta Castillo	Jefa Depto. Salud, Seguridad y Medio Ambiente	astrid.peralta@redsalud.gob.cl
Felipe Cortés Jara	Jefa Depto. Calidad de Vida	felipe.cortesj@redsalud.gob.cl
Paula Lazcano Hafemann	Jefa Depto. Capacitaciones	paula.lazcano@redsalud.gob.cl
Lesley Albornoz Albornoz	Jefa unidad de Bienestar	lesley.albornoz@redsalud.gob.cl
Catalina Martínez Saavedra	RT Seguridad	catalina.martinez@redsalud.gob.cl
Rosario Lobos Aedo	RT Riesgos Psicosociales y Coordinadora de Género	rosario.lobos@redsalud.gob.cl
Constanza Nuñez Rojas	RT Buen Trato	constanza.nunez@redsalud.gob.cl

Isadora Neira Molina	RT Violencia Laboral	isadora.neira@redsalud.gob.cl
Nathalie Grado Escobar	RT cuidados infantiles	nathalie.grado@redsalud.gob.cl
Sergio Lizana Torres - APRUSS	Presidente APRUSS DSSMC -	sergio.lizana@redsalud.gob.cl
Pablo Crisostomo	Profesional Depto. de Formación y RAD	pablo.crisostomo@redsalud.gob.cl
Judith Campos Bustamante - ASOFUN	Presidenta ASOFUN DSSMC	presidentaasofundssmc@gmail.com secretariaasofundssmc@redsalud.gob.cl
Victor Pisón Silva - AFUSA	Secretario AFUSA DSSMC	victor.pison@redsalud.gob.cl
Maximiliano Becker Gatta	Coordinador Salud Mental Trabajadores/as	maximiliano.becker@redsalud.gob.cl
Maria Agüero Hinojosa	Presidenta Comité Paritario DSSMC	maria.aguero@redsalud.gob.cl
Claudia Labra Callejas	Prevencionista de Riesgos - Depto. Salud, Seguridad y Medio Ambiente	claudia.labra@redsalud.gob.cl
Claudia Beroeta Torres	Profesional del Departamento de Calidad de Vida Laboral	claudia.berroeta@redsalud.gob.cl

Las organizaciones gremiales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo al Comité de Buenas Prácticas Laborales Dirección, liderado por la Jefatura del Departamento de Calidad de Vida Laboral Dirección, don Felipe Cortés Jara.

Para dar cumplimiento con los principios que rigen el presente documento, además de abordar la temática con una perspectiva multidisciplinaria, se incorpora a los y las integrantes estables del Comité de Buenas Prácticas Laborales DSSMC las siguientes referencias:

- Coordinadora de Género, para un análisis de los riesgos con perspectiva de género.
- RT de Seguridad, para incluir la temática de Violencia en el Trabajo con el abordaje actualizado.
- Periodista, como actor relevante de la planificación para la prevención.
- Profesional del Departamento de formación, como otro espacio clave de intervención temprana para la erradicación de la violencia laboral.
- Jefa del Departamento de Capacitaciones, como equipo fundamental para cumplir con la Estrategia de Prevención requerida.
- Referente Técnico de Cuidados Infantiles, Departamento de Calidad de Vida Laboral, con el fin de incluir sus actividades para dar respuesta a la dimensión de Conciliación de trabajo/ Vida personal.
- Representante del Departamento de Asesoría Jurídica, con el fin de incluir la esfera normativa al proceso de construcción del presente documento.

7. Gestión Preventiva

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otras dimensiones, cuando son mal gestionadas suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El Servicio de Salud Metropolitano Central y sus establecimientos los conformamos todos (as), trabajadores y trabajadoras, Asociaciones de funcionarios y Directivos, incluso personal externo que nos ayuda a tener las condiciones óptimas para enfocarnos en nuestro trabajo hacia la ciudadanía. Desde esta perspectiva, queremos construir un Servicio de Salud que promueva el buen trato en sus distintos ámbitos, y condiciones que mejoren nuestra calidad de vida laboral.

Considerando las distintas calidades contractuales existentes con la institución, cabe señalar que la prevención de la violencia laboral, debe ser abordada en todas las áreas de trabajo. Las empresas externas con contrato a través de licitación para la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central con quienes compartimos espacios laborales son las siguientes:

- Aseo y Ornato
- Climatización
- Seguridad

A través de la unidad de Prevención de Riesgos de la DSSMC, se socializará con las empresas contratistas el énfasis respecto al comportamiento esperado de sus trabajadores y trabajadoras en nuestro establecimiento, como también el "Protocolo de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo SSMC" para su conocimiento y activación, si así lo requieren.

Para el desarrollo de un trabajo adecuado y una convivencia apropiada entre los funcionarios y funcionarias, es necesario que cada uno de nosotros nos comprometemos con el buen trato laboral y generemos conductas que promuevan ambientes de trabajo positivo y saludable.

De este modo, queremos declarar y comprometernos con lo siguiente:

1. Impulsaremos la generación de ambientes laborales saludables, inclusivos, colaborativos y sostenidos sobre relaciones interpersonales basadas en un trato humano, digno y acogedor, centrado en las personas, con especial énfasis en sus particularidades.

2. Evitaremos y no toleraremos ningún tipo de violencia y discriminación arbitraria, es decir, toda distinción, exclusión y restricción que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales, que en particular cuando se funden en motivos tales como raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, participación en organizaciones gremiales o falta de ellas, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, filiación, apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.
3. Velaremos por la igualdad e imparcialidad de los procesos de gestión de personas, aplicando con equidad las disposiciones sobre los derechos, obligaciones y prohibiciones que para cada caso procedan, prestando especial atención en incorporar los ajustes razonables a los diferentes procesos donde, asimismo, participen personas en situación de discapacidad.
4. Promoveremos la Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo de las distintas responsabilidades de quienes integran nuestra red, desarrollando iniciativas orientadas a la implementación de buenas prácticas laborales que consideren los diversos ámbitos de la vida personal y familiar.
5. Propiciar la coparentalidad como una responsabilidad y un valor primordial en nuestra comunidad Trabajadora.
6. Promoveremos la igualdad de oportunidades y las relaciones interpersonales basadas en la equidad, compañerismo, participación y respeto mutuo.
7. Revelaremos el buen trato laboral en los distintos procesos asociados a las personas y su ciclo de vida laboral.
8. Fortaleceremos la comunicación interna de nuestros establecimientos, comprendiendo que el comunicar efectiva y oportunamente es parte del buen trato.
9. Respetaremos la vida e integridad física y psíquica de las personas como un derecho fundamental de nuestra comunidad trabajadora.
10. Desarrollaremos un enfoque preventivo de la seguridad y salud en nuestra comunidad trabajadora, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.
11. Rechazamos categóricamente cualquier tipo de violencia laboral tanto horizontal como vertical (descalificación personal, comentarios ofensivos, entre otros) tanto las que provengan de las jefaturas como aquellas que se efectúen entre los compañeros y compañeras de trabajo, actuando de forma tolerante frente a las ideas de los demás y, en caso de desacuerdo, disintimos con respeto.

12. Promoveremos la cultura del buen trato, práctica de participación y colaboración de manera institucional, por tanto, será responsabilidad de cada jefatura propiciar un ambiente en que primen la información, el diálogo, respeto, así como las buenas relaciones de trabajo con sus trabajadores y asociaciones.
13. Reconoceremos la conducción y el liderazgo que las jefaturas ejercen como un factor determinante para la efectiva construcción de la cultura de buen trato laboral, por lo que la Institución facilitará herramientas que les permitan ejercer y desarrollar competencias asociadas a la gestión de un liderazgo positivo y motivador.
14. Estos compromisos son compartidos por toda nuestra institución, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar las conductas que favorezcan la aparición de situaciones de violencia laboral, como las conductas que constituyan algún tipo de violencia en los espacios laborales.

La política de Buen Trato Laboral para la Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, se dará a conocer a los/las trabajadores(as), mediante una campaña comunicacional, la cual está contemplada por etapas, con el fin de abordar las diferentes temáticas que impactan en el fenómeno de la violencia laboral, dicha planificación se encuentra en el apartado de anexos.

8. Identificación de los factores de riesgos

El proceso de identificación de riesgos en la institución, se basó en los resultados obtenidos en la última aplicación del CEAL-SM, correspondiendo a la evaluación vigente (2023). En primera instancia, se buscó caracterizar el fenómeno integrando otros indicadores relacionados con el tema, siendo estos los datos asociados a capacitaciones realizadas en torno a la violencia laboral, denuncias por enfermedades profesionales, denuncias por violencia laboral, solicitudes de intervenciones a equipos o personas por situaciones de clima, sin embargo, luego del análisis, se decidió por parte de los integrantes del Comité de Buenas Prácticas Laborales más invitadas/os, que debido a la realidad institucional de la Dirección de Servicio, y su dotación, los datos anteriormente mencionados, no representan un impacto relevante para la caracterización de la institución, por lo que se considera apropiado establecer cuáles dimensiones del CEAL-SM interactúan directamente con el fenómeno de la Violencia Laboral, generando el reconocimiento de los factores de riesgo y factores protectores presentes, todo esto en concordancia a la tipificación realizada en la medición mencionada.

DIMENSIÓN EN QUE FUE IDENTIFICADO EL RIESGO
Carga de trabajo
Equilibrio trabajo/vida privada
Justicia Organizacional
Vulnerabilidad
Violencia y acoso
Reconocimiento y claridad del rol
Calidad del Liderazgo

9. Medidas para la prevención

Actualmente, en el marco del trabajo de prevención frente a hechos de violencia en el trabajo, también identificada como violencia externa hacia funcionarios y funcionarias, se está fortaleciendo la coordinación interinstitucional entre el Departamento de Asistencia Jurídica del DSSMC, la Fiscalía y la Seremi de Seguridad Pública. Esta labor tiene como objetivo construir una línea base a partir de los registros ingresados en la plataforma de Registro de Agresiones a Funcionarios/as de la Salud (RAFDS), cruzando dicha información con las denuncias formales interpuestas en los establecimientos de salud. Esto permitirá identificar con mayor claridad los casos que han avanzado hacia instancias judiciales, facilitando un diagnóstico más completo y orientado a la implementación de acciones preventivas conjuntas, tanto dentro como fuera de los recintos asistenciales.

Paralelamente, se está elaborando un plan comunicacional enfocado en la sensibilización y difusión de medidas de prevención, el cual comenzará su implementación en la red de Atención Primaria de Salud (APS) dependiente del Servicio Metropolitano Central.

En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que la entidad empleadora abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos [mediante conversatorios, mails masivos u otros].

Además, la entidad empleadora organizará sus actividades con un foco de promoción a un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Las jefaturas y las personas trabajadoras, se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a

constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

La entidad empleadora informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante infografías y mails masivos y el responsable de esta actividad será doña Rosario Lobos Aedo, Referente Técnica de Riesgos Psicosociales.

Las medidas que se implementarán serán programadas y se reflejarán en el presente plan de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo de la entidad empleadora, en el que se indicarán los plazos y las personas responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as) tal como se menciona en el punto 12 del presente documento. Para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con Referencia técnica de Violencia Laboral y Referencia Técnica de Calidad de Vida Laboral en los departamentos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, bajo la profesional llamada Isadora Neira Molina, o en el Departamento de Calidad de Vida Laboral, bajo el nombre de Constanza Núñez Rojas. Lo anterior, vía mail, los cuales son: isadora.neira@redsalud.gob.cl y constanza.nunez@redsalud.gob.cl.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR
1. Cumplimiento del Plan Anual de Calidad de Vida Laboral 2025
2. Curso liderazgo empático
3. Formación de facilitadore/as en Primera Ayuda Psicológica
4. Actualización de la guía de orientaciones para protocolos de acción frente a agresiones externas según Ley N° 21.643 (Ley Karin)
5. Capacitaciones asociadas a manejo de situaciones de violencia externa y Ley Karin
6. Desarrollo de estrategias comunicacionales para informar sobre prevención de agresiones
7. Capacitaciones en género-trabajo y salud ocupacional
8. Campaña Comunicacional: Estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral
9. Vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa
10. Incorporar a las funciones de la Comisión para el abordaje de estereotipos y prejuicios de género materias asociadas a la violencia de pareja y respuesta de la institución.
11. Sensibilización y socialización del Protocolo de Conciliación de la Vida personal, familiar con el trabajo, Dirección.
12. Generar un sistema de reportabilidad y seguimiento a casos VALS
13. Capacitaciones a fiscales en procesos sumariales en materia VALS
14. Registro y reporte de denuncias por VALS
15. 2da Jornada de capacitación a asociaciones gremiales SSMC en materia de prevención VALS
16. Seguimiento a denuncias VALS de la red asistencial

17. Crear decálogo informativo sobre Buen Trato, Violencia Laboral y Género para ser socializado en cada instancia formativa
18. Socializar decálogo informativo en los procesos de la unidad de Desarrollo Organizacional con otros equipos de trabajo
19. Informar en proceso de reclutamiento e inducción sobre Protocolos VALS vigentes, Políticas de Prevención de la Violencia laboral y promoción del Buen Trato.
20. Incorporar las Políticas Buen trato Laboral para prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo en procesos regulares de promoción, asensos y concursos de la DSSMC.
21. Socializar flujo de denuncias de acoso laboral, sexual y violencia de terceros, con estudiantes (Salud) vinculados a la red SSMC en inducciones mediante contenido digital
22. Socializar duplas de acogida y orientación de flujos de la red del SSMC con Becarios en formación de especialidad
23. Analizar como incorporar la temática de prevención VALS en los documentos relevantes sobre el proceso de acreditación médica. Ley 19.664
24. Analizar como incorporar la temática de prevención VALS en los documentos relevantes sobre el proceso calificadorio ley médica. Ley 19.664
25. Revisión para socializar el proceso de registro de anotaciones de mérito y demérito según Ley 18.834 Estatuto administrativo.
26. Revisión y modificación documento de apoyo al precalificador/a en la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central del proceso Calificadorio, Ley 18.834, Estatuto Administrativo, para socializar durante el proceso precalificadorio.
27. Revisión para socializar el proceso de acreditación de horas compensatorias y su correcta ejecución según Ley 18.834 Estatuto administrativo.
28. Informar registro de Denuncias por Enfermedad Profesional al Organismo Administrador de la Ley a Dupla prevención DSSMC
29. Socializar proceso de Denuncia por Accidente Laboral con el Organismo Administrador de la Ley
30. Generar flujograma de Evaluación de puesto de Trabajo
31. Generar reunión con asociados y asociadas de Asociaciones Gremiales, con presencia de Dupla de prevención DSSMC para sensibilización en la materia
32. Socializar y acompañar a asociados y asociadas a través de distintas vías en materia VALS
33. Participar en capacitación o charlas que se nos invite en relación a estas materias

10. Mecanismos de seguimiento

La Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central, con la participación de los y las integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, evaluarán anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM vigente, el número de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la Dirección o ante otra entidad competente, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a la presidencia del Comité Paritario de Higiene y Seguridad Dirección, siendo su correo electrónico el siguiente: comite.paritario@redsalud.gob.cl

Para realizar la evaluación del cumplimiento de las acciones preventivas, se establecerán indicadores en relación a las mejoras a implementar, las que deberán cumplir con un porcentaje mínimo, presentando verificadores que respalden las acciones realizadas.

Para lo anterior, se presenta el formato de evaluación de seguimiento al plan de prevención en el *Anexo N° 2* del presente documento.

11. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados

La Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los y las involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral - denunciantes, denunciados/as, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

12. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios:

- Mails masivos a través del comité paritario
- QR con información para WhatsApp
- Conversatorios
- Cápsulas de Buen Trato

Asimismo, los documentos actualizados y creados en función de la aplicación de la Ley 21.643, se incorporarán en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo SSMC, como también, se darán a conocer a los trabajadores y trabajadoras al momento de recibir la inducción al momento del ingreso al Servicio.

Respecto a la socialización de documentos institucionales que se vinculan directamente con la materia, por ejemplo, información relevante sobre cuidados infantiles, protocolo de conciliación de la vida

personal, familiar y el trabajo, u otros que significan un impacto en la calidad de vida laboral de las personas trabajadoras, se encuentran comprometidos en el plan de Calidad de Vida Laboral, por lo tanto, la socialización se realizará por esa vía.

Respecto a los canales de denuncia, la estrategia será comunicar a la comunidad trabajadora sobre el Protocolo de Denuncia, Investigación y Sanción al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo (VALS), su flujo interno en la DSSMC y datos de contacto para cualquier consulta.

13. Bibliografía

- Ordinario 1806 del 24 de junio de 2024 de Subsecretario de Redes Asistenciales que envía documento *"Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N°21.643)"*.
- Ordinario 00560-2024 de Dirección Servicio Civil que informa lineamientos para la implementación de la Ley N°21.643 "Ley Karin" en los Servicios Públicos.
- Subsecretaría de Salud Pública, Departamento de Salud Ocupacional, División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Agosto, 2022. *"Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo"*.
- Superintendencia de Seguridad Social, Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Unidad de Prevención y Vigilancia. Septiembre, 2023. *"Manual del método cuestionario CEAL-SM / SUSESO"*.
- Superintendencia de Seguridad Social. Circular N° 3813, del 07 de junio del 2024. *"Asistencia Técnica para la Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, y otros aspectos contenidos en la ley 21.643 (Ley Karin)"*.
- Servicio Civil y Universidad Alberto Hurtado, 24 de marzo del 2025. *"Manual de Orientaciones para la prevención de la Violencia, Acoso laboral y Sexual (VALS)"*.

14. Anexos

Anexo N°1: Plan de prevención de la violencia laboral Dirección SSMC

Anexo N°2: Informe de Evaluación Protocolo de Prevención VALS

N°	Dimensión en riesgo	Acción determinada a la mejora	Responsable (s)	Indicadores	Verificadores	Porcentaje de cumplimiento	fecha de cumplimiento	Periodo de evaluación	Cumple o no cumple
1	Dimensión equilibrio trabajo y vida privada/ Violencia y acoso	Cumplimiento del Plan Anual de Calidad de Vida Laboral 2025	Jefatura del Departamento de Calidad de Vida Laboral	N° de actividades planificadas / N° de actividades realizadas *100	Fotografías, correos electrónico, resoluciones, etc.	100%	enero	Anual	
2	Dimensión Calidad del Liderazgo	Curso liderazgo empático	Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente y Departamento de Capacitación	N° de personas inscritas / N° de personas aprobadas *100	Listas de asistencias y fotografías	70%	Diciembre	Anual	
3	Dimensión Exigencias Emocional	Formación de facilitadore/as en Primera Ayuda Psicológica	Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente	N° de personas inscritas / N° de personas aprobadas *100	Listas de asistencias y fotografías	80%	Diciembre	Anual	
4	Dimensión Violencia y Acoso	Actualización de la guía de orientaciones para protocolos de acción frente a agresiones externas según Ley N° 21.643 (Ley Karin)	RT VALS Departamento de Relaciones Laborales	N° de resolución exenta	Documento que aprueba la actualización desde la Dirección del SSMC.	100%	Diciembre	Anual	
5	Dimensión Violencia y Acoso	Capacitaciones asociadas a manejo de situaciones de violencia externa y Ley Karin	Departamento de Relaciones Laborales	N° de dotación DSSMC / N° de personas capacitadas *100	Registro de listas de asistencia	100%	Diciembre	Anual	
6	Dimensión Violencia y Acoso	Desarrollo de estrategias comunicacionales para informar sobre prevención de agresiones	Departamento de Capacitación RT VALS - Departamento de Relaciones Laborales - Departamento de Comunicaciones	N° de acciones planificadas / N° de acciones realizadas *100	Registro de campañas comunicacionales implementadas (boletines, redes sociales, charlas)	60%	Diciembre	Anual	
7	Dimensión Violencia y Acoso - Desarrollo Profesional	Capacitaciones en género-trabajo y salud ocupacional	Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente y Departamento de Capacitación	N° de personas asistentes / N° de personas inscritas *100	Listas de asistencias - Fotografías	100%	Diciembre	Anual	

8	Dimensión Violencia y Acoso	Campaña Comunicacional: Estereotipos y prejuicios de genero que están a la base de la violencia laboral	Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente y Departamento de Comunicaciones	N° de instancias de difusión de material/ N° de Instancias planificadas para entrega de material *100	Fotografías	70%	Diciembre	Anual	
9	Carga de trabajo - Vulnerabilidad	Vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo de acuerdo a lo establecido en la normativa	Comite de aplicación de Riesgos Psicosociales en el trabajo de la DSSMC	N° de etapas del protocolo aplicadas / N° de etapas exigidas por normativa *100	N/A	100%	Diciembre	Anual	
10	Dimensión Violencia y Acoso - Desarrollo Profesional	Incorporar a las funciones de la Comisión para el abordaje de estereotipos y prejuicios de género materias asociadas a la violencia de pareja y respuesta de la institución.	Departamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente y Departamento de Capacitación	Documentos asociados a violencia de pareja.	Resolución exenta	100%	Junio	Anual	
11	Dimensión equilibrio trabajo y vida privada	Sensibilización y socialización del Protocolo de Conciliación de la Vida personal, familiar con el trabajo, Dirección.	Departamento de Calidad de Vida Laboral	N° de actividades planificadas/ N° de actividades realizadas *100	Fotografías, correos electrónico, resoluciones, etc.	100%	Diciembre	Anual	
12	Dimensión Violencia y Acoso	Generar un sistema de reportabilidad y seguimiento a casos VALS	RT de Violencia Laboral y Depto. de Informática	N° de resolución exenta	N° de Resolución Exenta	100%	2do semestre	Anual	
13	Dimensión Violencia y Acoso	Capacitaciones a fiscales en procesos sumariales en materia VALS	Dupla prevención VALS, Encargado Jurídica Sumarios y Coordinadora de Género	N° de personas convocadas / N° de personas capacitadas *100	Lista de asistencia certificados de aprobación fotografías	100%	Diciembre	Anual	
14	Dimensión Violencia y Acoso	Registro y reporte de denuncias por VALS	RT Violencia Laboral	N° de reportes solicitados por organismos externos / N° de reportes entregados por el SSMC *100	Correo electrónico	100%	Diciembre	Anual	
15	Dimensión Violencia y Acoso	2da Jornada de capacitación a asociaciones gremiales SSMC en materia de prevención VALS	Dupla Prevención y Depto. de Capacitaciones	N° de personas capacitadas / N° de personas convocadas *100	Certificado N° de capacitados generado por Jefatura Depto. Capacitaciones	100%	Diciembre	Anual	

16	Dimensión Violencia y Acoso	Seguimiento a denuncias VALS de la red asistencial	RT Violencia Laboral	N° de establecimientos del SSMC / N° de establecimientos del servicio que entregan reportes *100	Correo electrónico	70%	Diciembre	Anual	
17	Dimensión Violencia y Acoso	Crear decálogo informativo sobre Buen Trato, Violencia Laboral y Género para ser socializado en cada instancia formativa	Departamento de Capacitación y D.O.	N° de capacitaciones realizadas con socialización / N° de capacitaciones realizadas *100	Fotografías / listas de asistencia	90%	Diciembre	Anual	
18	Dimensión Violencia y Acoso	Socializar decálogo informativo en los procesos de la unidad de Desarrollo Organizacional con otros equipos de trabajo	Departamento de Capacitación y D.O.	N° de procesos de la unidad realizados con socialización / N° de procesos de la unidad realizados *100	Fotografías/lista de asistencias	70%	Diciembre	Anual	
19	Dimensión Violencia y Acoso	Informar en proceso de reclutamiento e inducción sobre Protocolos VALS vigentes, Políticas de Prevención de la Violencia laboral y promoción del Buen Trato.	Departamento de Capacitación y D.O.	N° de proceso de inducción realizados con socialización / N° de procesos de inducción realizados *101	Material entregado en inducción/ fotografías	90%	Diciembre	Anual	
20	Dimensión de Violencia y Acoso	Incorporar las Políticas Buen trato Laboral para prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo en procesos regulares de promoción, asensos y concursos de la DSSMC.	Departamento de Gestión de Personas	N° de procesos regulares / N° de procesos regulares con incorporación de las Políticas de Buen Trato*100	Base de los procesos	100%	Diciembre	Anual	
21	Dimensión Violencia y Acoso	Socializar flujo de denuncias de acoso laboral, sexual y violencia de terceros, con estudiantes (Salud) vinculados a la red SSMC en inducciones mediante contenido digital	Departamento de Formación y RAD	Vídeo de Inducción	Vídeo de Inducción	100%	Diciembre	Anual	
22	Dimensión Violencia y Acoso	Socializar duplas de acogida y orientación de flujos de la red del SSMC con Becarios en formación de especialidad	Departamento de Formación y RAD	N° de Becarios socializados/ N° Becarios de la Red del SSMC *100	Correos electrónicos/Lista de Asistencia	100%	Diciembre	Anual	
23	Dimensión Violencia y Acoso	Analizar como incorporar la temática de prevención VALS en los documentos relevantes sobre el proceso de acreditación médica. Ley 19.664	Departamento de Gestión de Personas	N° de actividades programadas / N° de actividades realizadas *100	acta de reuniones, correos, etc.	100%	Diciembre	Anual	

24	Dimensión Violencia y Acoso	Analizar como incorporar la temática de prevención VALS en los documentos relevantes sobre el proceso calificadorio ley medica. Ley 19.664	Departamento de Gestión de Personas	N° de actividades programadas / N° de actividades realizadas *100	acta de reuniones, correos, etc.	100%	Diciembre	Anual	
25	Dimensión Reconocimiento y Claridad del rol	Revisión para socializar el proceso de registro de anotaciones de mérito y demérito según Ley 18.834 Estatuto administrativo.	Unidad de Personal y Remuneraciones, Departamento de Gestión de personas y Subdirector de Gestión y desarrollo de las Personas	N° de actividades programadas / N° de actividades realizadas *100	acta de reuniones, correos, etc.	100%	Diciembre	Anual	
26	Dimensión Calidad del Liderazgo	Revisión y modificación documento de apoyo al precalificador/a en la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central del proceso Calificadorio, Ley 18.834, Estatuto Administrativo, para socializar durante el proceso precalificadorio.	Unidad de Personal y Remuneraciones, Departamento de Gestión de personas y Subdirector de Gestión y desarrollo de las Personas	N° de actividades programadas / N° de actividades realizadas *100	Memo al precalificador	100%	Diciembre	Anual	
27	Dimensión Calidad del Liderazgo	Revisión para socializar el proceso de acreditación de horas compensatorias y su correcta ejecución según Ley 18.834 Estatuto administrativo.	Unidad de Personal y Remuneraciones	N° de actividades programadas / N° de actividades realizadas *100	acta de reuniones, correos, etc.	100%	enero	Anual	
28	Dimensión Violencia y Acoso	Informar registro de Denuncias por Enfermedad Profesional al Organismo Administrador de la Ley a Duple prevención DSSMC	RT Prevención de riesgos	N° de reportes a organismos externos / N° de reportes compartidos internamente con dupla prevención * 100	Memorándum Subdirecciones y Jefaturas de departamento	100%	Diciembre	Anual	
29	Dimensión Inseguridad en las condiciones de Trabajo	Socializar proceso de Denuncia por Accidente Laboral con el Organismo Administrador de la Ley	RT Prevención de riesgos	N° de acciones planificadas / N° de acciones realizadas * 100	Fotografías	100%	Diciembre	Anual	
30	Dimensión Inseguridad en las condiciones de Trabajo	Generar flujograma de Evaluación de puesto de Trabajo	RT Prevención de riesgos	Resolución Exenta	N° de Resolución Exenta	100%	Diciembre	Anual	

31	Dimensión Violencia y Acoso	Generar reunión con asociados y asociadas con presencia de Dupla de prevención DSSMC para sensibilización en la materia	Asociaciones gremiales DSSMC	no aplica	Lista de asistencia / acta de reunion	100%	Julio	Anual	
32	Dimensión Violencia y Acoso	Socializar y acompañar a asociados y asociadas a través de distintas vías en materia VALS	Asociaciones gremiales DSSMC	no aplica	Correos electrónicos / Fotografías	100%	Diciembre	Anual	
33	Dimensión Violencia y Acoso	Participar en capacitación o charlas que se nos invite en relación a estas materias	Asociaciones gremiales DSSMC	N° de actividades convocadas / N° de actividades asistidas * 100	Lista de asistencia / acta de reunion	100%	Diciembre	Anual	

