

**ORIGINAL**



DIRECCIÓN S. SALUD COQUIMBO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3458

LA SERENA, 07 AGO. 2024

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y  
DESARROLLO DE LAS PERSONAS  
SGC/MGCP/ESM/Idc.  
N° Int. Res. 1911/2024.

**VISTOS:**

Decreto con Fuerza de Ley N°01/2005 del Ministerio de Salud que fija texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N°2763/1979, Decreto Supremo N°140 de 2004 del Ministerio de Salud, Decreto con Fuerza de Ley N°29/2004 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado sobre el Estatuto Administrativo de la Ley 18.834, la Resolución Exenta N°06/2019 de la Contraloría General de la República, Decreto Exento N°70/2023 del Ministerio de Salud y Resolución Exenta RA 428/182/2023 de la Dirección del Servicio de Salud Coquimbo; y

**CONSIDERANDO:**

1. Memorándum N°114 de fecha 02 de agosto del 2024, emitido por D. Raquel Rojas Acuña, Jefa(S) Subdepto de Calidad de Vida Laboral, en el cual solicita dictar la siguiente:

**RESOLUCIÓN**

1. APRUÉBASE, "PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO" del Servicio de Salud Coquimbo, vigencia a contar de la fecha de la Resolución y hasta el 31 de diciembre del 2025.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

**MINISTERIO DE SALUD**  
DIRECTOR DEL SERVICIO DE SALUD IV REGION  
**DR. GABRIEL SANHUEZA CRUZAT**  
DIRECTOR(S) SERVICIO DE SALUD COQUIMBO


**MINISTERIO DE SALUD**  
MINISTRO DE FE DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD  
**RUTH ADAROS PASTEN**

TRANSCRITO FIELMENTE

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirección Gestión y Desarrollo de las Personas
- Gestión de las Personas.
- Subdepto. De Calidad de Vida Laboral.
- Archivo.




	<p>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p> <p>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

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

	Revisado por: <b>RAQUEL ROJAS ACUÑA</b>		Visado por: <b>PABLO GUERRA CORTÉS</b>		Aprobado por: <b>DR. GABRIEL SANHUEZA CRUZAT</b>
Jefe Subdepto Calidad de Vida Laboral Servicio de Salud Coquimbo		Director Gestión de las Personas Servicio de Salud Coquimbo		Director Servicio de Salud Coquimbo (S)	



	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

**ELABORADO POR:**

Pablo Guerra C., Subdirector Gestión y Desarrollo de las Personas DSSC.  
Jonathan Torres A., Encargado RRLD DSSC.  
Raquel Rojas A., Jefa Subdepartamento Calidad de Vida Laboral DSSC.  
María Cecilia Contreras P., Jefa Subdepartamento Gestión del Personal DSSC.  
Sergio Rosales B., Jefe Unidad Salud Ocupacional DSSC.  
Mery Becerra H., Jefa Unidad Ambientes Laborales DSSC.  
Danisa Lafferte P., Jefa Unidad de Salud Funcionaria DSSC.  
Carla Huerta A., Encargada Riesgos Psicosociales HLS.  
Fabiola Rojas C., Coordinación gremial regional FENASENF.  
Joel Salinas A., Coordinación gremial regional FENPRUSS.  
Alicia Figueroa, Representante gremial FENATS LA SERENA.  
Macarena Alfaro S., Representante gremial AFUDIS.  
Leonel Salinas G., Representante gremial CONFENATS.

**ASESORIA TECNICA:**

Camila Morales M., Consultor RPS Asociación Chilena de Seguridad.  
Felipe Pasten C., Experto segmento medio Asociación Chilena de Seguridad.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**


Ley 21643 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, 15 de enero de 2024

Decreto 2, Aprueba texto de la Política nacional de seguridad y salud en el trabajo para el período 2024-2028, Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Subsecretaría de Previsión Social 07 de mayo 2024.

CIRCULAR N°3813, Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la ley N°21.643 (LEY KARIN), Superintendencia de Seguridad Social 07 de junio de 2024.


ORDINARIO C35 N°1806 Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral, Subsecretaría de Redes Asistenciales Ministerio de Salud, 24 de junio de 2024.



 <p>Servicio de Salud Coquimbo Baja del Callejón</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## 1.INDICE

Contenido	Página
1.- INDICE	3
2.- INTRODUCCION	4
3.- OBJETIVOS	4
4.- ALCANCE	5
5.-DEFINICIONES	5
6.- PRINCIPIOS ORIENTADORES	9
7.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS	11
8.- ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	12
9.- GESTIÓN PREVENTIVA.	13
9.1.- Identificación de los factores de riesgos.	13
9.2.- Medidas para la Prevención.	15
9.3.- Mecanismos de seguimiento:	17
9.4.-.Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados:	18
10.-.DIFUSION	18

	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## **2.INTRODUCCIÓN.**

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, el Servicio de Salud Coquimbo 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.

## **3.OBJETIVOS.**

### **3.1. Objetivo General.**


Fortalecer en el Servicio de Salud Coquimbo y sus establecimientos dependientes, entornos laborales seguros y libres de violencia, potenciando el buen trato, la promoción de la igualdad con perspectiva de género y previniendo las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

### **3.2. Objetivos Específicos.**

Identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo incorporándolos a la matriz de riesgos de cada establecimiento.

Realizar seguimiento de los resultados a través de evaluación, monitoreo y mitigación constante de los riesgos identificados.



 <p>Servicio de Salud Coquimbo Región de Coquimbo</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p> <p>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## 4. ALCANCE.

Este Protocolo se aplicará a todas las personas funcionarias y servidoras públicas (honorarios) del Servicio de Salud Coquimbo y sus Establecimientos dependientes, cualquiera sea el tipo y naturaleza de su contratación.

Se aplicará también los alumnos de pre grado, post grado y post título que se desempeñen en Establecimientos pertenecientes al Servicio de Salud Coquimbo.

Además, cuando corresponda aplicará a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias.

## 5. DEFINICIONES.

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:


**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 2º Inciso segundo del Código del Trabajo).

acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra 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:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos 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.



	<p>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p> <p>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

- 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.

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 de manera ofensiva.
- Aislamiento, 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 de trabajo.
- El 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, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo 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 referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- 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.



 <p>Servicio de Salud Coquimbo Región de Coquimbo</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p>	<p>EDICION PRIMERA</p>
	<p>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</p>	<p>FECHA: 30.06.2024</p>
		<p>VIGENCIA: 31.12.2025</p>

## **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.

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte 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.

**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.
- El respeto a 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.

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





	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil es:


- Comentarios denigrantes para 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.
- 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 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 "manterrupting".
- 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"

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, el reglamento interno 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.

	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## **6. PRINCIPIOS ORIENTADORES.**

El Servicio de Salud Coquimbo y sus Establecimientos dependientes darán 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, 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.

### **6.1- Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

**Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental:** El Servicio de Salud Coquimbo se compromete a velar por entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.


**Universalidad e Inclusión:** Las acciones que se desarrollen en el marco de este protocolo favorecerán a todas las personas trabajadoras del Servicio de Salud Coquimbo, cualquiera sea su calidad contractual, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral.

**Participación, Diálogo social:** El Servicio de Salud Coquimbo garantiza que las acciones derivadas del presente protocolo se realizarán de manera participativa, en colaboración con representantes de funcionarios/as y/o sus Asociaciones Gremiales, fomentando el diálogo social.

**Mejora continua:** Los procesos de gestión preventiva del presente protocolo serán evaluados de forma anual, evaluando de manera participativa sus resultados e Impacto, con el objeto de realizar mejoras continuas.

**Responsabilidad de la gestión de riesgos:** El Servicio de Salud Coquimbo y sus establecimientos dependientes serán responsables de la gestión de los riesgos psicosociales presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de ellos, de acuerdo con lo



	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

establecido en este protocolo, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

## **6.2.- Principios para la Gestión Preventiva de los Riesgos Psicosociales:**


**Política de tolerancia cero:** El Servicio de Salud Coquimbo y sus establecimientos dependientes deben fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.

**Valores fundamentales:** El Servicio de Salud Coquimbo y sus establecimientos dependientes se comprometen a crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.

**Control de los riesgos en su origen:** El Servicio de Salud Coquimbo y sus establecimientos dependientes debe 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.

**Perspectiva de género:** Las acciones derivadas del presente Protocolo deben 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



 <p>Servicio de Salud Coquimbo Región de Coquimbo</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</p> <p>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025


## 7. DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS.

### Funcionarios y trabajadores:

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello
- 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.
- 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

### Servicio de Salud y Establecimientos dependientes:

- 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 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
- 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.

	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## **8. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.**

La identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo del Servicio de Salud Coquimbo, se realizó en conjunto con los integrantes del Comité Regional de Buenas Prácticas Laborales.


Se ha designado al Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral, la responsabilidad de la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

Este Subdepartamento también velará por la adecuada sensibilización, difusión y capacitación en los riesgos identificados y las medidas preventivas, a través de los respectivos planes anuales de capacitación (PAC), actividades presenciales de carácter participativa (consejos técnicos, diálogos funcionarios), además de material de difusión virtual como físico.

Los funcionarios(as) y trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo al mismo Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral y/o Encargados de Calidad de Vida laboral de los Establecimientos de la red.

El presente protocolo fue elaborado por referentes técnicos de del Servicio de Salud Coquimbo (Gestión de Personas, Calidad de Vida Laboral, RRL, Prevención de Riesgos) en conjunto con los representantes Asociaciones Gremiales de la Red del Servicio de Salud.



	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## **9. 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 otros factores similares, cuando son mal gestionados 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 Coquimbo y sus Establecimientos dependientes se comprometen en el presente protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales asociados a estas conductas, propiciando relaciones interpersonales basadas en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de los/as funcionarios/as, no tolerando ninguna conducta de violencia o constitutiva de acoso en todas sus expresiones


La Política regional de Buen Trato Laboral del Servicio de Salud Coquimbo fue actualizada cumpliendo con el estándar establecido por la Ley N°21.643, esta se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante ordinario de difusión físico y de manera digital.

### **9.1.- Identificación de los factores de riesgos:**

Se deben identificar las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años.

Para ello, en conjunto con los Integrantes del Comité Regional de Buenas Prácticas Laborales se analizaron los resultados por establecimiento de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, los agentes de riesgo con mayor incidencia en Enfermedades de salud mental calificadas de origen laboral durante el periodo 2023- 2024.




	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

En el siguiente recuadro se detalla la lista de los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo:

Cada establecimiento a través de las unidades de salud ocupacional y prevención de riesgos, debe actualizar su matriz de riesgo considerando los factores riesgos psicosociales identificados.

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
Carga de Trabajo
Exigencias Emocionales
Equilibrio Trabajo y Vida Privada
Compañerismo
Conflicto de Rol
Inseguridad con las Condiciones de Trabajo
Confianza y Justicia Organizacional
Vulnerabilidad
Violencia y Acoso
Reconocimiento y Claridad de Rol
Desarrollo Profesional
Calidad de Liderazgo
Condiciones organizacionales hostiles
Disfuncionalidad de la jefatura
Hostilidad de jefatura
Hostilidad de subalternos
Hostilidad de pares



	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICIÓN PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

## 9.2 Medidas para la Prevención:

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se implementarán acciones dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.


Respecto a las medidas para abordar la violencia ejercida por pacientes y/o familiares se debe consultar el Protocolo de agresiones al personal de atención en establecimientos de salud del Servicio de Salud Coquimbo.

De acuerdo con el análisis de los factores de riesgos presentados, se sugiere implementar al menos las siguientes medidas mínimas:

<b>Medidas de prevención mínimas a implementar</b>
Webinar Implementación de la Ley N°21643 y el Protocolo de Prevención, investigación y sanción de acoso laboral, sexual y la violencia en el ámbito del trabajo.
Capacitación a directivos, jefaturas y trabajadores(as) sobre gestión de riesgos psicosociales, con foco en las dimensiones en riesgo alto detectadas.
Capacitación a directivos, jefaturas y trabajadores(as) sobre comportamientos constitutivos de Acoso Laboral, Acoso Sexual y/o Violencia Laboral, 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.
Capacitación a directivos, jefaturas y trabajadores(as) en el ámbito de perspectiva de género.
Implementación y difusión de la Política regional de Buen Trato Laboral
Ejecución de actividades de Autocuidado para los equipos de salud, favoreciendo espacios de diálogo y reflexión interna en torno a valores fundamentales tales como el respeto, la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.
Implementación y difusión del Protocolo regional de agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.
Capacitación a Jefaturas sobre gestión del desempeño y proceso calificadorio
Capacitación a trabajadores (as) sobre Primeros Auxilios Psicológicos
<i>Capacitación a fiscales</i>
Incorporación de protocolo de prevención VALS en Reglamento interno de seguridad y en los procesos de Inducción y obligación de Informar ODI de cada establecimiento.





	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b>	EDICION PRIMERA
		<b>FECHA:</b> 30.06.2024
		<b>VIGENCIA:</b> 31.12.2025

Cada establecimiento debe implementar las medidas mínimas que se señalan, incorporándolas en un programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo atinente a sus diagnósticos, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

A modo de identificar líneas estratégicas a desarrollar, se sugiere incorporar en sus planes de prevención, acciones que apuntes al menos a los siguientes ámbitos:

#### **DIAGNOSTICO E INTERVENCION (MEJORA CONTINUA):**


El objetivo de este ámbito es contar con mecanismos de identificación y seguimiento de factores de riesgo, es decir condiciones o conductas que puedan dar origen a situaciones de acoso laboral, así como también la identificación de conductas incíviles o sexistas que puedan llevar a situaciones de acoso sexual o de violencia en el trabajo.

#### **CAPACITACION Y FORMACION**

Tiene como foco implementar acciones de capacitación y formación destinadas a entregar herramientas a los equipos y jefaturas, que les permitan identificar conductas o situaciones que pueden desencadenar acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, como también acciones tendientes a fortalecer factores protectores a través de las relaciones de confianza y colaboración entre los equipos de trabajo.

#### **SENSIBILIZACION Y DIFUSION**

Este ámbito tiene como fin implementar acciones para sensibilizar acerca de la importancia de generar espacios libres de violencia y difundir las conductas que contribuyen a generar dinámicas de trabajo saludables, así como también visibilización de las conductas no permitidas; informar acerca de los procedimientos de denuncias y finalmente generar espacios de escucha con los trabajadores y trabajadoras que permitan aclarar dudas e inquietudes, puedan existir respecto a la temática.

	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

### **AUTOCUIDADO, COCUIDADO Y CUIDADO ORGANIZACIONAL:**

Con este ámbito se busca desarrollar acciones que contribuyan al bienestar físico, emocional y mental de los trabajadores y trabajadoras del Servicio de Salud Coquimbo, así como también instancias de integración, promoviendo de esta forma ambientes de trabajo armoniosos, basados en el cuidado y la confianza.


A continuación, se complementa con algunos énfasis a considerar, complementarios a la información anterior, para promover una cultura de buen trato libre de cualquier tipo de conducta de acoso laboral, sexual o violencia:

- Códigos éticos, de conducta y de buenas prácticas, desarrollados de manera participativa y que sean utilizados en todo el ciclo de vida laboral de las personas.
- Actualizar la filosofía institucional de manera participativa, haciendo énfasis en los valores y en como estos favorecen el desarrollo de una cultura de buen trato.
- Formación específica para la detección temprana y abordaje de situaciones de acoso laboral y sexual.
- Campañas de sensibilización sistemáticas, que cuenten con un componente participativo, a fin de que los mensajes sean construidos por los propios trabajadores.
- Espacios de encuentro entre los integrantes de los equipos, que apunten al desarrollo de la seguridad psicológica básica del equipo y al fortalecimiento de los liderazgos.

### **9.3. Mecanismos de seguimiento:**

EL Servicio de Salud Coquimbo y sus Establecimientos dependientes, a través del Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral, Comités de Buenas Prácticas Laborales y Comités de Aplicación CEAL-SM evaluará 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.



	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p> <p align="center"><b>SERVICIO DE SALUD COQUIMBO</b></p>	EDICION PRIMERA
		FECHA: 30.06.2024
		VIGENCIA: 31.12.2025

Esta evaluación considerará tanto el cumplimiento, como la eficacia de las mismas, a través de indicadores como: Los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número 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. Los resultados de la evaluación, permitirán realizar las mejoras requeridas que se incluirán en el protocolo del año venidero.

#### **9.4 Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados:**

El Servicio de Salud Coquímbo y sus Establecimiento dependientes establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, 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.

### **10 DIFUSIÓN.**

El Servicio de Salud Coquímbo, desarrollará acciones de comunicación interna, enfocadas tanto la difusión de los protocolos en VALS, como en instaurar acciones de sensibilización sobre el buen trato laboral y las formas de erradicar la violencia. Por lo anterior, se desarrollarán las siguientes líneas de trabajo:

**Sensibilización:** Actividades presenciales como virtuales que buscan, a través de contenido de impacto cognitivo como emocional, disponer una actitud positiva y de adherencia hacia la política de prevención.

**Difusión:** Se dispondrá el presente protocolo en los medios digitales de comunicación interna de todos los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Coquímbo, así como también se darán a conocer en espacios presenciales como consejos técnicos, reuniones de equipo de trabajo y/o diálogos funcionarios.