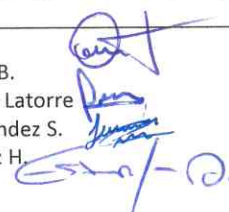




Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo 2024-2026

Elaborado por:	Revisado Por	Aprobado Por:
Cristian Saez Ana maria de Latorre Jonathan Mendez Ester Mendez Katina Hinojosa Yenesi Tejos Francisco Carrasco Arely Flores Jean Paul Contreras Victor Aguilar Marjorie Poblete Manuel Oyarzun Jonathan Alvarez Gremios: Fenats Historica HPM Fenats Historica SADR Fenats Unitaria HPM Asenf HPM Fenpruss HPM Fenprus SADR Frente Unitario SADR Federacion Fenats Regional Federacion Fenats Unitaria	Cristian Saez B. Ana Maria de Latorre Jonathan Méndez S. Ester Méndez H. 	Barbara Del Pino V.  
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, el Servicio de Salud del Reloncaví, en adelante “el Servicio” 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.

2. 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 institución, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo el Servicio de Salud Del Reloncaví su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el Servicio como los funcionarios y funcionarias se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del Servicio, 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 funcionarios y funcionarias, a apoyar al Servicio 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 funcionarios y funcionarias conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

3. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todos los servidores públicos, con independencia del rol, función y jerarquía que le sean encomendadas en el Servicio de Salud y sus establecimientos dependientes, sin importar su relación contractual (titular, contrata u honorarios). Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios que acudan a nuestras dependencias, internos o alumnos en práctica.



4. Definiciones

A continuación, se definen y describen algunas de las conductas que, de no ser prevenidas o controladas, pudiesen, generar acoso o violencia en el trabajo:

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 otra conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. **La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.**

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 consentido, que va desde manoseos hasta violación. 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 Servicio o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, 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 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 funcionario/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.

Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral: Son aquellas conductas que afecten a los funcionarios y a las funcionarias, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo 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 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

5. Gestión Preventiva

La normativa nos orienta respecto a la prevención de la violencia en el trabajo, acoso sexual y laboral, a través de la gestión de Riesgos Psicosociales, y el abordaje de Comportamientos Incívicos y el Sexismo que facilitan la aparición de violencia y acoso en el trabajo.

Conductas incívicas: El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una la 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 las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales conductas incívicas 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 funcionarias y los funcionarios 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 estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos de sexismo hostil:

- 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”



6. Conductas generalmente no consideradas acoso

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, *no* son consideradas acoso y violencia, y tampoco son conductas incívicas, 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 del Servicio o las medidas disciplinarias impuestas.
- Asignar y programar cargas de trabajo.
- Cambiarlas 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.

Todas las anteriores conductas, se deben desarrollar con respeto de los derechos fundamentales del funcionario o funcionaria y que no sea utilizado disimuladamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

Lo anterior significa que cuando el resultado sea de riesgo medio o bajo en la dimensión de violencia en el trabajo, el empleador debe realizar el análisis necesario para prevenir los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo. Para tales efectos, el empleador debe analizar el resultado de las siete preguntas de la dimensión violencia y acoso.

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

El Servicio deberá dar pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024 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 16.744.-



8. Derechos y deberes del Servicio y de las funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud Del Reloncaví:

Funcionarios y Funcionarias:

Derechos	Deberes
A trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.	Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
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.
A ser informados/as 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 las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.	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.

Servicio de Salud

- 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, la información y capacitación a las funcionarias y los funcionarios del Servicio.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y entregar 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, debiendo incorporar las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

9. Organización para la gestión del riesgo

Es responsabilidad del Servicio de Salud del Reloncaví, a través de sus Comités de Aplicación CEAL-SM la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo con competencias sobre la materia. Dicha implementación de medidas preventivas será realizada en el marco de la realidad local de cada establecimiento, siguiendo las orientaciones técnicas entregadas por el SSDR.

Para estos fines, el Servicio ha designado a la sección Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, dependiente de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, quienes facilitarán lineamientos técnicos en estas materias, y que pueden ser contactados en los siguientes correos electrónicos: vaguilar@ssdr.gob.cl y jeanpaulcontreras@ssdr.gob.cl

Se capacitará a los funcionarios y funcionarias de la red sobre los riesgos identificados y las medidas preventivas, debiendo para ello considerar esta actividad en el Programa Anual de Capacitación, oportunidad en la que se definirá la forma y medio en que se ejecutará dicha actividad de perfeccionamiento.

Lo anterior lo realizará cada equipo miembro del comité CEAL en concordancia con el plan anual de trabajo desarrollado en conjunto con la sección de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional del SSDR. También se implementarán las actividades preventivas del Organismo Administrador de Ley 16.744, de acuerdo a los riesgos identificados y a la oferta de medidas preventivas que disponga.

Sin perjuicio de lo anterior, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de cada establecimiento de la red asistencial, de acuerdo a sus funciones, también deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas. Siguiendo los lineamientos establecidos por la sección de prevención de Riesgos y Salud Ocupacional.

Así mismo, la sección de orientación, prevención y gestión VALS del SSDR, también estará a cargo de apoyar con gestiones preventivas, tales como: campañas de sensibilización respecto a ley Karin; prevención de la salud mental y suicidología, promoviendo redes de apoyo y educando a la comunidad funcionaria en la materia; prevención y promoción del buen trato; y acompañamientos psicológicos y/o orientaciones en cuanto a recepción de denuncias.



Servicio de Salud Del Reloncaví
Subdirección de Gestión
y Desarrollo de las Personas



En esta misma línea, las personas funcionarias del Servicio podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a denuncias y solicitud de orientaciones, a través de la casilla electrónica habilitada para ello: infoleykarin@ssdr.gob.cl cuyas respuestas serán canalizadas única y exclusivamente por **profesionales de la Sección VALS**, con dependencia directa del Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas, a fin de otorgar mayor confidencialidad.

En la confección de este protocolo participaron los siguientes profesionales, funcionarios y funcionarias de la Dirección del Servicio de Salud, del Hospital de Puerto Montt y gremios:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico
Cristian Sáez	Subdirector gestión y desarrollo de las personas	Cristiansaez@ssdr.gob.cl
Ana María de la torre	Psicóloga	andelatorre@ssdr.gob.cl
Jonathan Méndez	Psicólogo	Jonathan.mendez@ssdr.gob.cl
Ester Méndez	Trabajadora Social	Ester.mendez@ssdr.gob.cl
Katina Hinojosa	Psicóloga	khnojosa@ssdr.gob.cl
Yenesi tejos	Psicóloga	ytejos@ssdr.gob.cl
Francisco Carrasco	Psicólogo	fcarrasco@ssdr.gob.cl
Arely Flores	Relacionadora laboral	aflores@ssdr.gob.cl
Jean Paul Contreras	Psicólogo	jeanpaulcontreras@ssdr.gob.cl
Víctor Aguilar	Jefe de Salud Ocupacional	vaguilar@ssdr.gob.cl
Marjorie Poblete	Relacionadora laboral	marjoriepoblete@ssdr.gob.cl
Manuel Oyarzun	Psicólogo	manueloyarzun@ssdr.gob.cl
Jonathan Álvarez	Psicólogo	jonathanalvarez@ssdr.gob.cl
Gremios		

Las asociaciones de funcionarios y funcionarias gremiales de los diferentes establecimientos de la red asistencial del Servicio de Salud Del Reloncaví, también han realizado sus respectivos alcances participando directamente en la confección de este protocolo, con el objetivo de mejorar la metodología preventiva de los riesgos psicosociales identificados en el presente protocolo.

10. Gestión Preventiva del Acoso Sexual, Laboral Y Violencia en el servicio de Salud del Reloncaví.

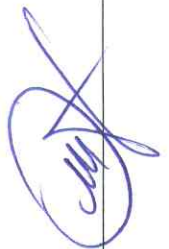
La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de las conductas incívicas y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser precedentes a ambientes en que se faciliten las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Sin embargo, las conductas incívicas 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 se compromete a establecer un proceso de mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos principalmente a través del instrumento CEAL-SM (Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental). Dicha identificación y gestión de los riesgos realizados en la matriz, deberán actualizarse cada dos años de acuerdo a la normativa vigente.

Así mismo, se ha elaborado en conjunto con el Hospital de Alta Complejidad del Servicio (Hospital de Puerto Montt), la política preventiva del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, la cual **se revisará cada dos años**. Y que se transcribe como sigue:

Política de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

- El Servicio de Salud Del Reloncaví (SSDR) como gestor de la Red Pública asistencial de las provincias de Llanquihue y Palena, declara su compromiso con el bienestar de todas las personas que trabajan en nuestra red, y se hace cargo del mandato legal que establece la Ley 21.643, "Ley Karin".
- Así mismo, declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse en el respeto mutuo, independiente de la posición, género, edad, orientación sexual, situación de discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas funcionarias. Estas conductas son denunciables y no están permitidas en el Servicio de Salud Del Reloncaví, así como las que incurran en una denuncia falsa que genere daños y perjuicios a terceros. Para estos efectos existen canales de denuncia que ya están informados y protocolizados.



- El Servicio de Salud del Reloncaví reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una inadecuada gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionarlos, para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Además, es consciente de que la violencia y el acoso son consecuencias de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas. Considerando principalmente a “los principios de la política nacional de seguridad y salud en el trabajo”, además de “los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo” (según SUSESO, 2024, pp4).
- Las situaciones que vulneran la dignidad de las personas se definen como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una persona, amenazando su empleo o degradando el ambiente laboral.
- Dichas conductas pueden darse en los siguientes sentidos: Vertical descendente: desde la jefatura hacia una persona subordinada; Vertical ascendente: desde las personas subordinadas hacia la jefatura; Horizontal: entre pares o grupos de pares y mixta compleja: entre pares y en conocimiento de su jefatura quién no toma medidas preventivas.
- El Servicio de Salud del Reloncaví considera relevante la prevención y promoción de ambientes laborales basados en el buen trato, desarrollando acciones que potencien los factores psicosociales protectores de la salud mental, como lo son el trato cordial, digno, de respeto y diversidad. Principalmente mediante acciones preventivas, como: capacitaciones, charlas, sensibilizaciones, intervenciones organizacionales, y programas con énfasis en el cuidado preventivo con enfoque de género y diversidades, los cuales propician una cultura organizacional saludable.



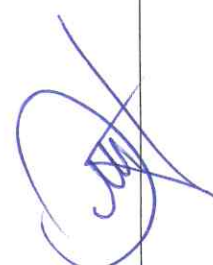
- Este compromiso lo comparten el Servicio de Salud del Reloncaví y los establecimientos de nuestra red asistencial y toda su comunidad funcionaria, uniéndose en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas. Fomentando el buen ambiente y trato laboral, junto con una cultura preventiva, que contribuya a prevenir aquellas situaciones que la deterioren. Potenciando así la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre los diversos estamentos y servicios.
- A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.
- Esta política de prevención se dará a conocer a través de distintos medios, entre ellos: correos, boletines informativos, redes sociales internas, entre otras. Solo trabajo informativo y el participativo.
- El Servicio de Salud del Reloncaví, finalmente asume el compromiso de aplicar el reglamento que establece directrices apuntadas a procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

Para el Servicio de Salud del Reloncaví las conductas constitutivas de acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas *intolerables, no permitidas* en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

11. Identificación de los factores de riesgo

Es importante reconocer la importancia de identificar los factores de riesgos y cómo influyen en la vida laboral de las personas funcionarias. En este sentido, los factores psicosociales laborales son situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo, la relación entre las personas y la ejecución de la tarea, que tiene la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de la persona y sus condiciones en el empleo.

En este sentido cuando afectan de manera positiva, son considerados como Factores Protectores y se deben potenciar. En cambio, cuando afectan de manera negativa, son considerados como Factores de Riesgo y deben ser gestionados para su prevención, eliminación o mitigación. Para mitigar o más bien gestionar estos riesgos, se aplica el método CEAL-SM, identificando los factores protectores y riesgos psicosociales laborales, para posteriormente generar una matriz de medidas que indiquen las acciones y/o medidas destinadas a abordarlos. La responsabilidad de este proceso



es del Comité de Aplicación CEAL-SM, tanto en los establecimientos de la red del servicio del Reloncaví, como del Hospital de Puerto Montt.

Se identificarán 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 inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años, de acuerdo a aplicación CEAL-SM y su normativa vigente. Esto no quiere decir que en el transcurso del tiempo no se puedan sugerir algunas modificaciones a las medidas preventivas.

Para llevar a cabo este proceso, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en el Servicio, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de miembros del Comité de Aplicación del Cuestionario CEAL-SM o bien, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, según corresponda. Sin embargo, quién tendrá mayor responsabilidad e injerencia será el comité CEAL.

12. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, conforme a lo establecido en protocolo de violencia externa.

- 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, 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.



Servicio de Salud Del Reloncaví
Subdirección de Gestión
y Desarrollo de las Personas



- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la narrativa y opinión de los funcionarios(as) de las áreas o unidades afectadas, en cuyo caso se aplicará lo establecido en el protocolo de violencia externa del Servicio de Salud.
- Asimismo, se darán a conocer las conductas incívicas que el Servicio de Salud Del Reloncaví abordará e implementará en un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos, los que se realizarán mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros, a cargo de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud.
- Además, el Servicio organizará actividades preventivas transversales (véase Anexo 1) para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Es importante que los directivos, jefes de departamento, jefes de sección, jefes de unidades, jefes de oficinas, jefes de servicio, supervisores, coordinadores, encargados, y los funcionarios y funcionarias, sean capacitados en conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, prevención y los efectos en la salud mental. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral que están descritas en el presente protocolo.

El Servicio de Salud informará y capacitará al personal sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante la realización de charlas, webinar, talleres, conversatorios tanto en forma presencial como virtual, o capsulas asincrónicas y el responsable de esta actividad será el Departamento de Capacitación, Formación y Educación Continua dependiente de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo que el Servicio de Salud elaborará e implementará, 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.



Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a través del boletín institucional, menos y oficios a los directivos tanto de la Dirección como de los Establecimientos dependientes, quienes deberán dar amplia difusión a sus respectivos equipos de trabajo, quienes podrán plantear sus dudas y realizar sugerencias en relación a las medidas preventivas, comunicándose a la casilla de correo electrónico infoleykarin@ssdr.gob.cl a cargo de la **Sección de Orientación, Prevención y Gestión VALS** de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud del Reloncaví.

Medidas de Prevención a Implementar
Capacitación en materias de prevención, denuncia e investigación Ley N°21.643.
Difusión de la Política de Buen Trato
Talleres de Conductas Sexistas, Incívicas constitutivas de situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
Difusión de la Política de Gestión de Personas del Servicio de Salud: Salud Funcionaria, Movilidad Interna, Violencia de parejas y exparejas, comité de género, Protocolo de agresiones externas, Política de Conciliación y Cuidados Infantiles, Manual de Reclutamiento y Selección, Manual de Inducción, Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, Manual de Procedimiento de denuncia e investigación VALS, Guía de Sensibilización en salud mental y suicidabilidad, entre otros.
Difusión del Código de Ética del Servicio de Salud

13. Mecanismos de seguimiento

El Servicio de Salud Reloncaví, con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/ Comité de Aplicación del cuestionario 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.

En esta evaluación se considerarán 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 en el Servicio, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.



Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las funcionarias y los funcionarios, solicitándolo a la Sección de Salud Ocupacional de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Servicio de Salud.

Se incorpora la evaluación y mejora continua del cumplimiento de la gestión preventiva, utilizando a lo menos los siguientes elementos:

EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR
Se cumple	Revisión de proceso de clima laboral
Acá se deben evaluar el cumplimiento de las medidas preventivas y su eficacia, estableciendo de manera continua las mejoras se deben implementar.	Reunión con trabajadores

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

El Servicio de Salud del Reloncaví, 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, tanto del denunciante como de el o los denunciados.

15. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a todas y todos y cada uno de los funcionarios y funcionarias del Servicio de Salud, mediante los siguientes medios: memos a las Subdirecciones y Directores de establecimientos dependientes del Servicio, quienes serán los responsables de dar amplia difusión a sus equipos de trabajo, el que será remitido por conducto normal oficial y a través de correos electrónicos. Por su parte, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de la Personas de la Dirección del Servicio convocará por video conferencia ampliada para su difusión. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno de higiene y seguridad de cada uno de los establecimientos dependientes y se publicará en el sistema de información interno (SICONGES) dejándolo a disposición para los funcionarios y funcionarias de los diferentes establecimientos de la red asistencial del Servicio de Salud Del Reloncaví.

Anexo 1: Medidas de Prevención Riesgos

Medidas de prevención a implementar	Objetivos	Acciones específicas	Responsable	Tiempo
Formación en enfoque de género; Prevención de la Revictimización; Salud Pública y Jurídica a fiscales.	Entregar herramientas asociadas a formar fiscales competentes de acuerdo con Ley Karin.	Capacitaciones internas y compra de servicios externas; charlas; Talleres.	Jurídica; Organismo administrador (mutualidad); Sección VALS.	Mínimo una vez al año.
Formación en P.A.P a referentes específicos de cada establecimiento.	Fomentar participación y entrega de herramientas específicas para contención en crisis.	Capacitaciones internas y externas, talleres, plataformas digitales.	Capacitación; Organismo administrador (mutualidad); Saludablemente .	Mínimo una vez al año.
Plan comunicacional y charlas informativas y psicoeducativas respecto a Ley Karin (presencial y virtual).	Informar, orientar y Psicoeducar en materia de procedimiento VALS y dispositivos de atención temprana comunidad funcionaria.	Talleres; Material psicoeducativo; plataformas digitales.	Capacitación; Organismo administrador (mutualidad); Oficina VALS; Expositores internos y externos.	Mínimo tres veces al año por cada establecimiento de la red.
Sensibilización en Salud Mental y Suicidabilidad.	Facilitar estrategias psicoeducativas para apoyar a una persona en situación de riesgo suicida.	Guía abreviada en Prevención del Suicidio difundida a través de medios digitales.	Comité Salud Mental funcionaria y Prevención del Suicidio.	Todo el año.
Formación y desarrollo de habilidades comunicacionales	Facilitar estrategias de comunicación asertiva para prevenir el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.	Entrenamiento personalizado de habilidades comunicacionales.	VALS- Desarrollo Organizacional - O.A. – Compra de servicio externa	Todo el año

