

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	1 de 64

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL-ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
CREADO POR:	Sr. Jorge Álvarez Sánchez	Jefe Depto. Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	
	Sra. Pamela Ulloa Pinilla	Profesional Depto. Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	
	Sr. Nicolás Utman Suárez	Gestor Programa saludablemente. Depto. Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	
	Srta. María Almonacid Uribe	Encargada Unidad Buen trato. Depto. de Calidad de Vida	
	Sra. Claudia Aguayo Cárdenas	Psicóloga Clima Organizacional. Vinculación con el Medio	
REVISADO POR:	Srta. Alejandra Gálvez Romero	Jefa. Depto. Jurídico	
	Sra. Fanny Ros Garay	Subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas	
	Sra. Paola Muñoz Barriga.	Jefa de Depto. de Calidad de Vida	
	Srta. Macarena Ortega Cornejo	Encargada de Vinculación con el Medio	
APROBADO POR:	Sra. Verónica Yáñez González	Directora Servicio de Salud Magallanes	

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	2 de 64

INDICE

<i>INDICE</i>	2
<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
<i>OBJETIVOS</i>	5
<i>POLÍTICA PREVENTIVA DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</i>	6
<i>ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</i>	7
<i>MARCO NORMATIVO</i>	8
<i>PRINCIPIOS ORIENTADORES</i>	10
<i>DERECHOS Y DEBERES DE ACUERDO A LEY 21.643 LEY KARIN</i>	12
I.- ENTIDADES EMPLEADORAS.....	12
II.- PERSONAS TRABAJADORAS.....	12
<i>MARCO CONCEPTUAL</i>	13
I.- ACOSO LABORAL	13
II.- ACOSO SEXUAL.....	15
III.- ABUSO SEXUAL.....	15
IV.- VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS AJENOS.....	16
V. CONDUCTAS INCÍVICAS	17
VI.- SEXISMO	17
VII. CONDUCTA INDEBIDA	17
VIII.- PRÁCTICAS QUE NO CONSTITUIRÍAN ACOSO LABORAL.	18
IX. CONTACTO FUERA DE HORARIO LABORAL.....	18
<i>CAPITULO 1 – ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y DIFUSIÓN</i>.....	19
<i>1.1. ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</i> 19	
I.- IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES Y CONDUCTAS DE RIESGO	19
II.- IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA HARMONÍA	19
III.- ESTRATEGIAS GENERALES DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS	19
IV.- COMUNICACIÓN SEMESTRAL DE CANALES DE DENUNCIA	20
V.- SUPERVISIÓN	20
<i>1.2. PREVENCIÓN POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS</i>	21
I. Disposición física y ambientes de trabajo	21
II. Entorno.....	21
III. Sistemas de seguridad.....	21
IV. Capacitación.....	21
V. Prevención y resguardo	22
<i>1.3. DIFUSIÓN</i>	23
<i>CAPITULO II - PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL/SEXUAL</i>.....	24
<i>2.1. ACTORES RELEVANTES, FUNCIONES Y CONCEPTOS CLAVES DEL PROCEDIMIENTO</i>	24
I.- VÍCTIMA	24
II. - DENUNCIADO/A	24
III.- DENUNCIANTE.....	24
IV.- DENUNCIA.....	24
V.- SANCIONES	24
VI.- REFERENTE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.....	25
VII.- RECEPTORES DE DENUNCIA:.....	25
VIII.- AUTORIDAD COMPETENTE:	25
IX.- FISCAL O INVESTIGADOR/A	25
X.- ACTUARIO/A.....	26
XI.- ATENCIÓN PSICOLÓGICA TEMPRANA	26
<i>2.2. PROCESO EN CASO DE ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL</i>	27
I.- PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL	27
II.- INVESTIGACIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL.....	28
III.- SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL	28
IV.- ENFOQUE DE GÉNERO EN EL PROCEDIMIENTO.....	29
V.- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS	29

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	3 de 64

VI.- DENUNCIAS FALSAS, INFUNDADAS O TEMERARIAS	29
2.3. CUADROS EXPLICATIVO DE LAS ETAPAS DEL PROCESO	30
RECEPCIÓN DE DENUNCIA	30
PROCESO INVESTIGATIVO	31

CAPITULO III - PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LA VIOLENCIA DE TERCEROS EN EL TRABAJO

3.1. ACTORES RELEVANTES, FUNCIONES Y CONCEPTOS CLAVES DEL PROCEDIMIENTO	32
I.- VÍCTIMA	32
II.- JEFATURA DIRECTA / SUPERVISOR(A) / JEFE DE TURNO	32
III.- RECEPTOR(A) DE DENUNCIA	32
IV.- DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS	32
V.- DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL ESTABLECIMIENTO	33
VI.- OPERADOR DE REGISTRO DE SUCESOS DE AGRESIÓN EXTERNA	33
VII.- MUTUALIDAD	33
VIII.- ATENCIÓN PSICOLÓGICA TEMPRANA	33
3.2. PROCESO EN CASO DE ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL	34
I. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LA VIOLENCIA EXTERNA	34
AGRESIÓN PSICOLÓGICA/VERBAL	35
AGRESIÓN FÍSICA Y SEXUAL	37
INTENTO O DESTRUCCIÓN EFECTIVA DE PROPIEDAD PRIVADA	39
LÍNEAS DE AYUDA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA	41

ANEXOS	46
ANEXO N° I - FORMATO DE DENUNCIA ACOSO SEXUAL, LABORAL Y/O VIOLENCIA EN EL TRABAJO SERVICIO DE SALUD MAGALLANES	46
ANEXO N° II - COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO	51
ANEXO N° III – RECHAZO DE ATENCION PSICOLOGICA TEMPRANA	52
ANEXO N° IV – FORMULARIO DE ANOTACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PUBLICA	53

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	4 de 64

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Salud Magallanes comenzó en 2007 con la implementación del Código de Buenas Prácticas Laborales, lo que llevó al desarrollo de los primeros manuales de procedimiento ante conductas de acoso laboral y sexual, formalizados en 2011. En 2015, se modificaron estos manuales según las orientaciones del Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales y acuerdos con las asociaciones de funcionarios de la salud, formalizándose en diciembre de ese año. Posteriormente, en 2016, se estableció el "Procedimiento Ante Situaciones Constitutivas de Maltrato Laboral". Estos documentos han sido actualizados a lo largo del tiempo para alinearse con nuevas normativas, como el instructivo sobre igualdad de oportunidades y prevención del acoso laboral y sexual en el sector público.

En este contexto, el 5 de enero de 2024, se promulgó la Ley N° 21.643 (Ley Karin), publicada el 15 de enero, con vigencia a partir del 1 de agosto de 2024. Esta ley establece un marco legal claro para la prevención y sanción del acoso y la violencia en el entorno laboral, rindiendo homenaje a Karin Salgado, funcionaria pública de salud, víctima de acoso laboral en el Hospital Herminda Martín de Chillán. La ley refuerza el compromiso institucional de garantizar ambientes laborales libres de violencia y fomentar el respeto y el buen trato entre los funcionarios.

El desarrollo de este trabajo ha sido participativo, con la colaboración de las asociaciones de funcionarios de la Red Asistencial. Se ha diseñado un protocolo que abarca la prevención del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo, tanto de origen interno como externo. En cuanto a la violencia externa, se consideran las recomendaciones de la Norma General Administrativa N°28, que sugiere medidas preventivas y procedimientos ante agresiones externas.

El nuevo protocolo tiene como objetivo guiar a los establecimientos en la denuncia y prevención de agresiones a funcionarios/as de salud. Se divide en tres capítulos: el primero aborda la prevención del acoso laboral y sexual, el segundo detalla los procedimientos frente a situaciones de acoso entre funcionarios, y el tercero describe los procedimientos ante violencia externa. La dirección del Servicio de Salud será responsable de su implementación y monitoreo, exigiendo informes regulares de los establecimientos asistenciales.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	5 de 64

OBJETIVOS

- Dar a conocer el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo del Servicio de Salud Magallanes.
- Regular y estandarizar la forma de denunciar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, así como la investigación y sanción de las mismas.
- Garantizar espacios laborales seguros y libres de acoso, donde se potencie un buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género, y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Estableciendo la obligación de prevenir los actos que vayan en contra de este objetivo.
- Orientar y proporcionar herramientas de apoyo para los funcionarios/as denunciantes que han padecido acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo.
- Orientar acciones que resguarden el bienestar físico y mental de los/as funcionarios/as de salud, ante la ocurrencia de un hecho de agresión externa con ocasión de su desempeño laboral.
- Orientar a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir los/as funcionarios/as de los establecimientos de salud por parte de los usuario/as y sus acompañantes, con la finalidad de disminuir la morbilidad física y psicológica en el personal agredido.
- Mitigar consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	6 de 64

POLÍTICA PREVENTIVA DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

El Servicio de Salud Magallanes declara que:

No tolerará conductas que generen y constituyan situaciones de acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición jerárquica, con enfoque inclusivo y universal promoviendo el respeto de temáticas como: género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

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

Es consciente de que la violencia y el acoso, son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, comprometiéndose a desarrollar acciones para su abordaje.

Promover, a través del diálogo social y la formación, una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

Este compromiso se unifica en un esfuerzo colaborativo y participativo, tanto de Dirección como de los funcionarios y servidores, en virtud de prevenir y erradicar estas conductas.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	7 de 64

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente protocolo de procedimiento será aplicable a todas las personas que se desempeñan en y para el Servicio de Salud Magallanes y todos los establecimientos dependientes, al margen de su calidad contractual, incluidos aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios y compras de servicio.

En caso de denuncias que involucren a personal vinculados a este Servicio a través de compras de servicio, se debe colocar en conocimiento a su empleador de manera inmediata, para que sea él quien active los protocolos de la empresa a la cual representa. Particularmente, para los casos de violencia externa, esta notificación irá acompañado del Formulario de agresión hacia funcionarios/as de la Salud (FAF).

En torno a los alumnos en práctica la ley 21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior, en su artículo segundo indica: *“La potestad de las instituciones de educación superior de investigar y sancionar de conformidad con esta ley se extenderá a los hechos o situaciones que se enmarquen en actividades organizadas o desarrolladas por instituciones de educación superior o por personas vinculados a ellas de conformidad en el inciso anterior, ocurran o no en espacios académicos, o de investigación, especialmente si tales hechos o situaciones afectan el buen desenvolvimiento de los fines y propósitos de dichas instituciones de educación superior”*.

Para las situaciones de violencia ejercida por terceros en el lugar de trabajo, este documento contiene lineamientos transversales que son aplicables a todos los establecimientos de salud, sin embargo, también incluye aspectos específicos del Servicio de Salud Magallanes. Por esta razón, se requiere que los establecimientos dependientes de las Corporaciones Municipales existentes en la Región, ajusten las líneas generales de este tipo de situaciones, asegurando que las directrices se adapten adecuadamente a las características y necesidades específicas de cada establecimiento.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	8 de 64

MARCO NORMATIVO

En este apartado, se mencionan los antecedentes normativos y/o el marco legal que regula los derechos que tienen las personas, así como las condiciones de protección de la salud y seguridad.

Constitución Política de Chile: Garantiza los derechos fundamentales de las personas, como la dignidad, la vida, la integridad física y psíquica, además de establecer el recurso de protección para resguardar estos derechos frente a amenazas o vulneraciones.

DFL 29/2005 (Estatuto Administrativo): Establece las obligaciones de los funcionarios públicos, que deben actuar con dignidad, eficiencia y cortesía. Prohíbe el acoso laboral y sexual, y sanciona a quienes cometen actos que atenten contra la dignidad de otros funcionarios.

DFL 1-19653 (Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado): Refuerza el principio de probidad administrativa y exige la creación de protocolos que prevengan el acoso y la violencia en el trabajo en los órganos del Estado.

Código del Trabajo: Regula las relaciones laborales basadas en el respeto a la dignidad humana. Sanciona el acoso sexual y laboral, prohibiendo conductas que amenacen o perjudiquen la situación laboral de los trabajadores.

Ley 20.005: Define y sanciona el acoso sexual en el ámbito laboral, estableciendo que cualquier requerimiento sexual no consentido que afecte la situación laboral es causal de destitución.

Ley 20.607: Modifica el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo para incluir el acoso laboral como una conducta sancionada, y prohíbe cualquier acción que atente contra la dignidad laboral.

Ley 20.609 (Medidas contra la discriminación): Tipifica la discriminación arbitraria, basada en raza, género, orientación sexual, discapacidad, entre otros, y la sanciona en los ámbitos público y privado.

Resolución 1 (Dirección Nacional del Servicio Civil): Establece normas para promover ambientes laborales saludables, fomentando el respeto y mejorando la calidad de vida en el trabajo a través de acciones de prevención y difusión.

Ley 21.369 (Acoso en la educación superior): Regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en las instituciones de educación superior, aplicando sanciones y promoviendo un entorno seguro para estudiantes y trabajadores.

Ley 21.643 (Ley Karin): Introduce nuevas definiciones y procedimientos para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral y sexual, incorporando un enfoque preventivo y fortaleciendo el rol de la Dirección del Trabajo y la Contraloría General de la República en estos procedimientos. Se obliga a las empresas y órganos del Estado a establecer protocolos para prevenir estos hechos.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	9 de 64

Circular 3818 (Superintendencia de Seguridad Social): Establece que los organismos deben ofrecer asistencia psicológica temprana a las víctimas de acoso sexual y laboral dentro de los 5 días posteriores a la denuncia.

Norma General Administrativa N° 28: Protocolo para abordar agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

Código Penal de Chile: Obliga a los funcionarios públicos a denunciar los delitos que lleguen a su conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Ley 16.744: Regula los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, estableciendo las condiciones de protección para los trabajadores.

Ley 20.584 y Ley 21.188: Regulan los derechos y deberes de las personas en su atención de salud, permitiendo a las autoridades implementar medidas de seguridad para asegurar el normal desarrollo de las actividades en los establecimientos de salud.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	10 de 64

PRINCIPIOS ORIENTADORES

El procedimiento establecido en el presente protocolo, así como todas las acciones que lo compongan, deberán regirse por el tenor expreso del “Instructivo Presidencial Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado” y respetar los siguientes principios orientadores:

- **Confidencialidad:** Debe primar el deber de la prudencia y discreción, por todos quienes participen en la cadena de custodia de la información, desde el receptor de la denuncia, fiscal o investigador substanciador, intervinientes, autoridad y todo otro, tanto en su actuar en general, como respecto de los involucrados y de la información que tome conocimiento. Resguardando así la privacidad y reserva en el proceso, concurriendo responsabilidad administrativa respecto de quienes transgredan este deber.

Adicional a esto, contar con un lugar físico que cumpla las condiciones para la primera acogida que entregará el/la Receptor de Denuncia determinado/a por el servicio y, posteriormente, el manejo de la información y el resguardo de ella.

- **Imparcialidad:** Debe asegurarse que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación arbitraria, como, por ejemplo: calidad contractual, género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza, sin que la presente enumeración sea taxativa.
- **Celeridad:** La palabra celeridad se refiere a la cualidad de ser rápido o veloz. Este término se utiliza para describir la rapidez con la que se realiza una acción o se alcanza un objetivo, en el presente caso, involucra el deber de dar estricto cumplimiento a los plazos estatutarios establecidos para los procedimientos disciplinarios. En diversos contextos, como en el ámbito laboral, la celeridad es valorada, ya que implica eficiencia y agilidad.
- **Perspectiva de género:** La perspectiva de género en este protocolo se entiende como un enfoque que reconoce y aborda las desigualdades y dinámicas de poder entre géneros, teniendo en cuenta cómo estas influyen en la manifestación del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo. Se reconoce que las experiencias de acoso y violencia pueden variar significativamente según el género, así como los impactos emocionales, psicológicos y profesionales que enfrentan las víctimas. Al integrar la perspectiva de género, el protocolo busca garantizar que todos los géneros accedan a un entorno laboral seguro y libre de violencia, diseñando canales de denuncia y procedimientos de investigación accesibles y sensibles a las necesidades de todas las personas. Además, fomenta un ambiente

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	11 de 64

donde no se permite la estigmatización de género, se valora la diversidad y se cultiva el respeto mutuo, contribuyendo así a la prevención del acoso y la violencia en el trabajo.

- **Dignidad e Integridad de las personas:** El procedimiento tiene por finalidad proteger la dignidad de las personas, por lo que la aplicación de cualquier medida y desarrollo de algún trámite, diligencia, o comunicación, deberá procurar no afectar la dignidad de ninguna de las personas involucradas en el mismo. La víctima, denunciante, denunciado o denunciada, testigos, responsables de aplicar el procedimiento y todo interviniente, no pueden ser objeto de malos tratos de ningún tipo, estando prohibido efectuar actos intimidatorios, de hostigamiento, de interferencia o de amenaza; con la finalidad de incidir en el resultado de la investigación
- **Reserva:** La información clasificada como reservada es aquella que se encuentra temporalmente fuera del acceso público, debido a los posibles efectos que su divulgación causaría en la tramitación del procedimiento, sus resultados, intervinientes y el interés público.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	12 de 64

DERECHOS Y DEBERES DE ACUERDO A LEY 21.643 LEY KARIN

I.- ENTIDADES EMPLEADORAS

- La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género.
- Generar medidas preventivas y/o correctivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- Informar y capacitar a los funcionarios/as acerca del Protocolo de Prevención, Acogida, Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo, así como de las medidas de prevención y protección existentes en la institución, con inclusión de los derechos y responsabilidades de los trabajadores y las trabajadoras y los de la propia empresa.
- 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 apropiadas, conforme los resultados que arroje la investigación de los hechos denunciados.
- Monitorear y cumplir el 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.
- Ante una denuncia de hechos que puedan vulnerar lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m) (conductas de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo), la autoridad solo podrá desestimarla mediante una resolución fundada y deberá notificar dicho acto dentro del plazo de cinco días a la persona denunciante.

II.- PERSONAS TRABAJADORAS

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Tratar a todas y todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia ante el funcionario 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 el Servicio, y de los monitoreos, resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	13 de 64

MARCO CONCEPTUAL

El Instructivo Presidencial “Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado” establece que las instituciones públicas deben crear ambientes laborales basados en el respeto y el buen trato, promoviendo el compromiso, motivación y desarrollo de los trabajadores.

La OIT define la "violencia y acoso" en el trabajo como conductas inaceptables que pueden causar daño físico, psicológico, sexual o económico, incluyendo la violencia de género.

La relación entre la calidad de vida laboral y la salud de los trabajadores es compleja, y es esencial que la salud biopsicosocial de los funcionarios sea un eje central en la calidad de vida laboral.

La perspectiva de género aún no está plenamente integrada en el ámbito público, por lo que debe incorporarse explícitamente en procedimientos y políticas. La Ley Zamudio (Art. 2) define la discriminación arbitraria como toda distinción o restricción basada en el sexo que limite los derechos de las mujeres, afectando la igualdad de género.

Además, la OIT destaca que la violencia y el acoso por razón de género incluyen el acoso sexual y afectan desproporcionadamente a personas de un sexo o género específico.

Se entenderá por cada una de las conductas que vulneran la dignidad y los derechos fundamentales de las personas, lo siguiente:

I.- ACOSO LABORAL

Podemos conceptualizar el acoso laboral como: “Entendiéndose por tal, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por la o el empleador o por uno o más trabajadores y trabajadoras, en una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para la o las personas afectadas su menoscabo, maltrato o humillación; o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) ha complementado el concepto de acoso laboral establecido en el Código del Trabajo y referido en el presente protocolo precedentemente, refiriendo que “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”.

Tipos de Acoso Laboral.

- **Vertical descendente:** Es aquel en que la persona presuntamente acosadora ocupa un cargo superior a la presunta víctima como, por ejemplo, su jefe o jefa.
- **Vertical ascendente:** Es aquel que se ejerce por uno o más personas presuntamente acosadoras en contra de la presunta víctima que se encuentra en un cargo superior, por ejemplo, grupos de trabajadores y/o trabajadoras confabuladas para hostigar a la jefatura.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	14 de 64

- **Horizontal:** Es aquel que se ejerce por una o más personas presuntamente acosadoras en contra de la presunta víctima que no tiene funciones de jefatura respecto a esta o éstas y que no esté comprendido en la hipótesis de acoso laboral descendente como, por ejemplo, un trabajador o trabajadora que hostiga a otro u otra que no es su jefe o jefa.

Entre las principales conductas constitutivas de Acoso Laboral y sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se encuentran:

- Permitir que se critique a una persona que no está presente.
- 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.
- Justificar el aislamiento con “se lo habrá buscado” o “alguna cosa habrá hecho”.
- Soslayar cuando se perciben agresiones a una persona.
- Gritar, avasallar o insultar a una persona, sea que esté sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos, proyectos o tareas con plazos manifiestamente imposibles de cumplir.
- Amenazar a una persona o coaccionarle.
- Modificar las tareas, funciones o responsabilidades del puesto de trabajo sin informarle previamente a la persona.
- Retener información crucial para el trabajo o manipular para inducir a error en el desempeño laboral o profesional, acusando después de negligencia o faltas profesionales o funcionarias.
- Difamar a la persona, extendiendo rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, imagen, profesionalidad u otra esfera de la vida.
- Criticar continuamente el trabajo, ideas, propuestas, soluciones, entre otros aportes que quiera realizar una persona.
- Ridiculizar el trabajo, ideas o resultados obtenidos ante los demás compañeros y compañeras de labores, caricaturizando y parodiando.
- 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.

En consecuencia, se entiende que para que una conducta sea considerada como constitutiva de acoso laboral, deben encontrarse los siguientes elementos:

- Agresión física o psicológica, que afecten a la persona trabajadora.
- Que se haya producido una vez o en forma reiterada.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	15 de 64

- Ser realizada por cualquier medio (verbal, físico, por acción u omisión).
- Que ocasione menoscabo, maltrato o humillación.

II.- ACOSO SEXUAL

Podemos definir el acoso sexual como el acto consistente en: “Entendiéndose por tal, el que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo” (Artículo N° 1, Ley N° 20.005).

Por su parte la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) complementa la definición de acoso sexual refiriendo que “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”.

Las conductas que puedan ser constitutivas de acoso sexual y sin que la siguiente enumeración sea taxativa, pueden ser las siguientes:

- Envío o muestra de videos o fotografías de carácter sexual, por cualquier medio.
- Acción directa, como podría ser algún tipo de contacto físico.
- Chistes de doble sentido o sexistas.
- Invitaciones impropias e insinuaciones.
- Promesas de retribuciones laborales a cambio de acceder a la petición.
- Chantaje.
- Presiones para que una persona realice una actividad sexual en contra de su voluntad, mediante amenaza, manipulación u otros medios.
- Trato ofensivo u hostil.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.
-

Toda conducta de acoso sexual es ilícita (contra ley) y pluriofensiva (delito que ataca a más de un bien jurídico protegible a la vez), dado que puede afectar diversas garantías fundamentales de los y las trabajadoras, tales como la integridad física y psíquica, intimidad, honra y la no discriminación, entre otros. Todo ello es considerado como conducta de violencia de género en el ámbito laboral.

III.- ABUSO SEXUAL

El abuso sexual se define como cualquier acción de naturaleza sexual que se realiza sin el consentimiento de la víctima, utilizando la fuerza, intimidación o coerción. También se considera abuso sexual cuando la víctima no puede consentir debido a su edad, discapacidad, estado de inconsciencia u otras circunstancias similares.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	16 de 64

Algunas formas de abuso sexual incluyen:

- Intento de violación.
- Caricias o manoseos sexuales no deseados.
- Forzar a que la víctima realice actos sexuales.
- Penetración en el cuerpo de la víctima, lo que también se conoce como violación.

IV.- VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS AJENOS

Entendida por tal: “La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afectan a las y los trabajadores, con ocasión de la relación laboral, por parte de las y los clientes, proveedores, usuarios, entre otros”.

Es importante mencionar que cuando se alude al concepto de Violencia Laboral, refiere a toda exposición de las personas trabajadoras a eventos de agresión con ocasión del desempeño de sus funciones laborales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define violencia laboral como “Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

- **Agresión Psicológica:** Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coerción, exigencia de obediencia, explotación limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no.
- **Agresión Física:** Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física o su derecho a la vida. Dentro de estas se incluyen las golpizas, patadas, bofetadas, tiroteos, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.

Algunos ejemplos de violencia en el trabajo:

- Gritos o amenazas.
- Uso de groserías o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas o su potencial muerte.
- Daños materiales en los entornos laborales como vandalismo, robo o asaltos.

Lo importante de esta definición es establecer que la conducta de violencia es contraria a la dignidad humana, siendo una obligación de la entidad empleadora tomar medidas para proteger a las y los trabajadores, otorgando de manera explícita herramientas que les permitan ejercer el derecho a una relación libre de violencia.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	17 de 64

V. CONDUCTAS INCÍVICAS

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 en 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.

Algunas de las conductas incívicas son las siguientes:

- Usar tono de voz inapropiado, inoportuno, inconveniente u hostil.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles o discriminatorios.
- El no respetar los espacios individuales y colectivos.

VI.- SEXISMO

“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”.

Algunas conductas sexistas pueden ser las siguientes, sin que su enumeración resulte taxativa:

- Comentarios denigrantes para las mujeres, hombres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer, hombres o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer, hombre o diversidades.
- Silenciar o ningunear a una persona basado en el sexo o género.

VII. CONDUCTA INDEBIDA

Todas las conductas y acciones que atenten contra la dignidad de las personas, además de las que puedan poner en peligro su estabilidad física y mental, en términos de salud que le puedan generar dolencias y sufrimiento. Además de que puedan atentar contra las directrices internas de la organización, como normas de convivencia y políticas de buen trato que promuevan valores como la tolerancia, el respeto mutuo, el cumplimiento de los deberes y derechos y el respeto de los derechos ajenos.

Existen innumerables conductas que pudieran atentar contra las condiciones propias del trabajo decente y contra el derecho a trabajar en ambientes seguros y saludables, que es el quinto derecho fundamental para las y los trabajadores en los espacios laborales, reconocido por la OIT.

Por su parte, el Código del Trabajo (inciso II, art. 2) identifica como comportamientos contrarios al respeto a las personas y su dignidad, afectando el cumplimiento de los

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	18 de 64

principios de “vida libre de violencia” y “perspectiva de género”, entre otras conductas, el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros.

VIII.- PRÁCTICAS QUE NO CONSTITUIRÍAN ACOSO LABORAL.

Sin perjuicio de lo anterior, se deben considerar situaciones de índole institucional, que, en contexto laboral, NO constituyen acoso, violencia y tampoco conductas sexistas:

Los problemas de convivencia inherente a las relaciones humanas, que se puedan resolver y no escalar, no constituyen necesariamente un acoso laboral. Estos pueden ofrecer oportunidad de generar soluciones innovadoras y efectivas. (Véase Protocolo de Resolución Participativa de Conflictos).

Es posible advertir conductas relativas a:

- Los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidas las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo.
- Asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, en atención a parámetros objetivos.
- Informar a personas trabajadoras sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias producto de un procedimiento disciplinario substanciado conforme el debido proceso.
- Generar cambios organizativos o reestructuraciones en relación al puesto de trabajo adecuadamente fundamentados ante la existencia de un comportamiento inadecuado.
- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

IX. CONTACTO FUERA DE HORARIO LABORAL

Recibir solicitudes de trabajo por redes sociales tales como WhatsApp o llamadas fuera del horario laboral NO es apropiado, dado que se debe respetar la jornada laboral de trabajo que rige en el Estatuto Administrativo, y en los contratos individuales de la persona trabajadora.

Es importante considerar el contexto y la frecuencia de estas acciones, dado que, si de mutuo acuerdo se utiliza esta herramienta como medio de comunicación en el trabajo para organizar tareas, distribuir turnos, informar sobre urgencias, entre otras, no constituyen un acoso laboral. Si estas solicitudes se vuelven constantes, agresivas, fuera del horario laboral o si la jefatura obliga a responder inmediatamente; podría considerarse acoso laboral y, dependiendo del contenido, acoso sexual o violencia en el trabajo.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	19 de 64

CAPITULO 1 – ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN Y DIFUSIÓN

1.1. ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

El presente protocolo se apoya en una serie de protocolos existentes que buscan la prevención del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo, así como la gestión de otros factores de riesgo para la salud y bienestar laboral. Aunque estos protocolos no se abordan en detalle en este documento, son esenciales para complementar el presente protocolo. Entre ellos se encuentran el **Protocolo de Resolución Participativa de Conflictos**, el **Plan Comunicacional del Servicio de Salud Magallanes**, el **Protocolo de Reintegro Laboral**, y los planes de trabajo de las áreas de Bienestar, Calidad de Vida y Seguridad y Salud en el Trabajo.

A modo general, el trabajo preventivo consiste en:

I.- IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES Y CONDUCTAS DE RIESGO

Cada dos años se identifican las situaciones y conductas que podrían dar origen al acoso laboral, sexual o incivilizado en base a las características organizacionales y los demás factores de riesgo psicosociales laborales. Se analizan los resultados del cuestionario CEAL-SM, el número de licencias médicas, las denuncias por enfermedad profesional (DIEP) derivadas de acoso o violencia externa, las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el registro de denuncias por acoso o violencia presentadas en la institución o ante la Contraloría General de la República. Estos análisis servirán como base para la toma de decisiones y la implementación de medidas preventivas.

II.- IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA HARMONÍA

Se incorpora la Plataforma de Resolución Participativa de Conflictos Harmonía, que actúa ante situaciones discordantes visualizadas mediante la generación de incidencias. Si estas incidencias contienen características de acoso sexual o laboral, la Unidad de Buen Trato recomiendan al funcionario revisar los protocolos correspondientes (VALS o Harmonía) para activar el procedimiento más adecuado, de manera voluntaria y con toda la información pertinente.

III.- ESTRATEGIAS GENERALES DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS

La Subdirección de Gestión de las Personas implementa anualmente diversas estrategias para garantizar un entorno laboral saludable, inclusivo y orientado al bienestar integral de todos los funcionarios. Una de sus principales metas es crear un ambiente laboral respetuoso, libre de acoso y violencia. Para lograr esto, se fomentan el buen trato y las

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	20 de 64

buenas prácticas laborales a través de capacitaciones, intervenciones en los equipos de trabajo, y la implementación de protocolos preventivos. Estas acciones buscan promover el respeto mutuo y prevenir factores de riesgo psicosociales.

En cuanto al bienestar integral de los funcionarios, se implementan diversas acciones para reducir el ausentismo y mejorar la satisfacción laboral. Esto incluye la incorporación de protocolos de reintegración laboral, la organización de actividades psicoeducativas y sociales que promueven la integración y la salud en el trabajo, así como el apoyo en áreas clave como la conciliación de la vida personal y laboral, el liderazgo, y la prevención del consumo de sustancias.

Las actividades de reconocimiento e integración para los funcionarios, y la gestión de convenios con entidades externas, son también parte de la labor para ofrecer beneficios adicionales. Estas actividades incluyen charlas, stands informativos, y la distribución de material psicoeducativo, todos orientados a promover un entorno laboral positivo y saludable.

Por último, el seguimiento del ausentismo y el apoyo a la reintegración de los funcionarios tras periodos de ausencia, son tareas que brindan el apoyo necesario a los funcionarios/as que voluntariamente buscan su bienestar físico y mental en el entorno laboral. A través de estas estrategias, las Subdirecciones de Gestión de las Personas que están a cargo de cada establecimiento, contribuyen de manera integral al desarrollo de un ambiente laboral que favorece la salud, el respeto y el bienestar de todos los funcionarios/as.

En este sentido, el Servicio de Salud Magallanes puede organizar por medio de las unidades pertinentes, actividades constantes para promover un entorno laboral basado en el respeto, la igualdad de trato, y la dignidad de las personas.

IV.- COMUNICACIÓN SEMESTRAL DE CANALES DE DENUNCIA

El Servicio de Salud Magallanes informa semestralmente sobre los canales para la recepción de denuncias de acoso laboral, sexual y violencia, y sobre las instancias estatales disponibles para denunciar incumplimientos y acceder a prestaciones de seguridad social.

V.- SUPERVISIÓN

La Superintendencia de Seguridad Social emite directrices generales que deberán ser contempladas por las entidades administradoras de la ley N° 16.744, asegurando la asistencia técnica necesaria para el cumplimiento de las acciones preventivas.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	21 de 64

1.2. PREVENCIÓN POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS

Las siguientes medidas preventivas son recomendaciones y estarán bajo la responsabilidad de la administración y supervisión de los directivos de cada establecimiento. Es fundamental que cada directivo gestione y adapte estas medidas según las necesidades y circunstancias de su entorno, garantizando su correcta implementación.

I. Disposición física y ambientes de trabajo

- Reducir el riesgo de violencia con un entorno físico adecuado.
- Controlar el acceso y distanciar a usuarios agresivos.
- Mejorar el rol de los guardias de seguridad.
- Asegurar comodidad para los usuarios (asientos, iluminación, temperatura).

II. Entorno

- Buena visibilidad para identificar agresores rápidamente.
- Gestión adecuada de las áreas de espera.
- Iluminación adecuada en zonas interiores y exteriores.
- Pantallas de protección y monitorización en zonas de riesgo.

III. Sistemas de seguridad

- Utilizar cámaras, botones de pánico, alarmas y otros equipos según el riesgo.
- Capacitar a los funcionarios en el uso de estos sistemas.
- Informar al público sobre la seguridad disponible.

IV. Capacitación

- Formar a los funcionarios en la identificación de situaciones violentas y en la gestión de conflictos.
- Mejorar la competencia profesional para prevenir reacciones negativas.
- Capacitación en planes y procedimientos de emergencia.
- Concientización continua sobre la prevención de la violencia.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	22 de 64

V. Prevención y resguardo

- El director puede disponer medidas de protección como separación física de los involucrados y atención psicológica.
- Las medidas incluyen redistribución de funciones, suspensión o cambio temporal de puesto.
- Considerar la gravedad de los hechos denunciados y las condiciones laborales para implementar las medidas.

El Servicio de Salud Magallanes, podrá establecer medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo (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.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	23 de 64

1.3. DIFUSIÓN

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas vinculadas al Servicio de Salud Magallanes, a través de los siguientes medios: actividades presenciales, afiches, stands informativos, medios digitales como correo electrónico, entre otros. Asimismo, la disposición del protocolo se incorporará en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad. Este protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de ingresar a trabajar al Servicio de Salud Magallanes, informando en dicha instancia, que se encuentra permanentemente a su disposición a través del portal www.saludmagallanes.cl.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	24 de 64

CAPITULO II - PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL/SEXUAL

2.1. ACTORES RELEVANTES, FUNCIONES Y CONCEPTOS CLAVES DEL PROCEDIMIENTO

I.- VÍCTIMA

Funcionario/a, trabajador/a o estudiante en práctica en quien recae la supuesta conducta de acoso laboral y/o sexual

II. - DENUNCIADO/A

Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia, quien manifestaría actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro/a funcionario/a del establecimiento y que ha sido señalado/a por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados que constituirían acoso laboral y/o sexual.

III.- DENUNCIANTE

Víctima o un/a tercero/a que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso laboral y/o sexual, ratificando la denuncia con su firma.

IV.- DENUNCIA

La denuncia es una herramienta fundamental para garantizar la justicia y la transparencia. Proporciona a las víctimas la oportunidad de reclamar su derecho y puede ser utilizado como un mecanismo de prevención para disuadir a los responsables de cometer nuevos delitos.

En caso de sufrir acoso laboral y/o sexual la denuncia debe hacerse de manera presencial en los canales establecidos.

V.- SANCIONES

Se establece que las conductas de acoso constituyen causal de destitución, en caso que así lo determine el procedimiento sumarial sobre responsabilidad administrativa. Esto, sin perjuicio de las restantes medidas disciplinarias que contempla el Estatuto Administrativo, cuya aplicación será ponderada según la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que concurran.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	25 de 64

VI.- REFERENTE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Son los/as funcionarios/as designados/as, según el presente procedimiento, quien debe conocer el manual y dominar los conceptos contenidos en él, a fin de proveer de orientación a cualquier persona que se lo solicite en la materia.

VII.- RECEPTORES DE DENUNCIA:

Son los/as funcionarios/as designados/as, quienes por votación sean elegidos, en el caso que esto no ocurriera la designación se realizará a través de la Alta autoridad de la Institución a la cual pertenece.

Su función será recibir la denuncia, observando los principios de confidencialidad y cordialidad, procurando evitar la realización de juicios anticipados, orientando en torno al proceso de denuncia, sorteando la revictimización. No le compete admitir o desestimar la denuncia, sino canalizarla hacia la autoridad competente. Tendrá el deber de entregar un comprobante de recepción de documentos (Anexo II) al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además de informar respecto de la atención psicológica temprana, brindada por mutual de seguridad y profesionales de la Dirección de Servicio.

Remitirá la denuncia en sobre cerrado a autoridad máxima del Servicio de Salud Magallanes, incorporando los siguientes documentos: Ordinario enumerado, Acta de entrega de antecedentes de denuncia, rótulo tipo con el remitente, declaración del afectado/a.

El/la Receptor de denuncia, con el objetivo de resguardar su imparcialidad, estará inhabilitado para ser designado como Fiscal para estos efectos.

VIII.- AUTORIDAD COMPETENTE:

Director/a del Servicio o de Establecimientos, facultado/a con potestad sancionatoria. Será el garante del fiel cumplimiento del procedimiento establecido en el presente protocolo.

IX.- FISCAL O INVESTIGADOR/A

Funcionario/a designado/a por la autoridad competente, debiendo en principio ser capacitado para ejercer su rol, incluyendo capacitaciones en igualdad de género. Esto es fundamental ya que en estos casos no siempre se contará con medios probatorios “objetivos” (Ejemplo: correos electrónicos, mensajes de texto u otros en que se realicen requerimientos de carácter sexual o se evidencie el acoso laboral) por lo que quienes actúen de fiscales, deben contar con herramientas para indagar de la manera más adecuada posible. Debe pertenecer a un establecimiento distinto a aquel en el que ocurrieron los hechos y debe preferentemente, tener igual o mayor grado o jerarquía que él/la denunciado/a y el denunciante. También podrá ser funcionario/a de otro Servicio Público.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	26 de 64

Está a cargo de la investigación, con amplias facultades para ello. Es quien propone el resultado final del proceso disciplinario, sin embargo, quien toma la decisión será autoridad competente.

X.- ACTUARIO/A

Funcionario/a, designado/a por el/la fiscal para sustanciar un sumario administrativo, quien obrará como ministro de fe del proceso disciplinario. Debe pertenecer a un establecimiento distinto a aquel en donde ocurrieron los hechos.

XI.- ATENCIÓN PSICOLÓGICA TEMPRANA

La Atención Psicológica Temprana (APT) es un modelo de intervención que se activa en casos de alto impacto emocional derivados de situaciones como acoso laboral, acoso sexual y/o violencia en el trabajo, según lo estipulado por la Ley N° 21.643 (Ley Karin). Este modelo está diseñado para proporcionar apoyo psicológico inmediato y especializado a los trabajadores afectados, asegurando una respuesta rápida y efectiva en situaciones de violencia laboral asociadas a la Ley N° 21.643 (Ley Karin).

Características Principales de la APT:

- La APT es una intervención voluntaria, activada a través del receptor de denuncia de acoso laboral/sexual, quien debe solicitar la APT a través de la plataforma de Mutual de Seguridad, www.mutual.cl según la pertinencia del caso y con el asentimiento del funcionario/a afectado/ si lo requiere.
- Posteriormente, un equipo coordinador centralizado recibe la solicitud, verifica la pertinencia, y coordina la emisión del DIAT o DIEP.
- Psicólogos capacitados son asignados por Mutual de Seguridad para realizar contención emocional y psicoeducación a la persona afectada. Además, se aplican criterios para determinar si se requiere derivación a atención médica adicional.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	27 de 64

2.2. PROCESO EN CASO DE ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

I.- PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

En caso de acoso sexual y/o laboral, es considerado además situaciones de cualquier acción de naturaleza sexual que se realiza sin el consentimiento de la víctima, la persona afectada deberá acercarse al receptor de denuncia y realizarla de manera escrita. En caso que el afectado/a presente algún impedimento que le impida realizar la denuncia por escrito, se tomará la denuncia de manera verbal. En este último caso, el receptor deberá escriturarla y levantar un documento firmado por el denunciante, en donde se indique que se solicita al receptor la escritura y llenado del formulario. El documento se envía por sobre cerrado a Director/a del establecimiento en el cual desempeña sus labores.

En el caso de que un trabajador externo se vea afectado por un funcionario/a, podrá presentar su denuncia ante el receptor de acoso laboral/sexual del Servicio y solicitar la apertura de una investigación sumaria. El Servicio de Salud Magallanes deberá informar al empleador del trabajador/a afectado/a para que este active la atención psicológica según su propio procedimiento, asegurando el acompañamiento adecuado al trabajador/a y tomando las medidas necesarias para protegerle.

En el caso de que un/a alumno/a en práctica sea el/la afectado/a, deberá acercarse al receptor de acoso laboral/sexual para completar el formulario de denuncia. El Servicio se encargará de hacer llegar los antecedentes a la casa de estudio correspondiente, para que este active la atención psicológica según su propio procedimiento, asegurando el acompañamiento adecuado al estudiante y tomando las medidas necesarias para protegerle.

Una vez que el Director recibe la denuncia, debe adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados, ponderando previamente la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, como la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, si ésta así lo desea, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley N° 16.744.

Consecuentemente, se dispondrá la realización de la revisión de la denuncia por parte de la alta autoridad de la institución, en un plazo de cinco días hábiles. En caso que el empleador encuentre razones para desestimar la denuncia mediante resolución fundada, la que deberá notificar dentro del plazo de cinco días a la persona denunciante.

Contraloría General de la República “Podrá atender los reclamos en que el interesado no se haya dirigido previamente al servicio, cuando en los hechos pudieren estar involucrados el jefe de servicio, altos directivos o alguno de los funcionarios que deban tramitar las

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	28 de 64

denuncias; cuando involucren a más de un servicio; y, en general, cuando existan razones fundadas que desaconsejen presentar la denuncia ante el propio servicio. (Base de Dictámenes, Facultades CGR, instrucciones ley Karin E516610/2024).

II.- INVESTIGACIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

El proceso de investigación, se inicia mediante el ingreso de denuncia del denunciante, de acuerdo a las reglas de procedimiento establecidas, para determinar responsabilidades administrativas que disponga cada servicio, y se puede instruir, ya sea una investigación sumaria o un sumario administrativo.

En el caso de funcionarios/as afectados/as por trabajadores/as contratados/as bajo modalidad de compra de servicios o alumnos en práctica, el proceso de investigación no podrá llevarse a cabo, ya que no se cuenta con las facultades para investigar a personal externo. No obstante, se activará la atención psicológica para brindar acompañamiento al/la funcionario/a afectado/a. Además, el Servicio de Salud Magallanes deberá exigir a la empresa externa o casa de estudios que tome las medidas necesarias para proteger al/a la funcionario/a afectado/a y evitar que continúe siendo vulnerado/a.

El debido proceso se encuentra reglado en el Estatuto Administrativo, el que contempla plazos de investigación, para formular cargos contra él o los inculpados, y también para que puedan presentar sus descargos. En caso de que se determine que existe responsabilidad administrativa imputable, se aplicarán medidas disciplinarias conforme el principio de proporcionalidad.

La investigación queda sujeta, de acuerdo a la Ley N° 21.643 (Ley Karin), a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género y deberá concluirse en un plazo de 20 días hábiles. Lo anterior, debe ser por escrito, ser llevada en estricta reserva y garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos.

La investigación puede ser prorrogable hasta computar 60 días hábiles.

III.- SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

Una vez finalizada la investigación y de conformidad al mérito de la misma y los hallazgos que arroje, se procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 135 inciso segundo del Estatuto Administrativo.

Ante el evento que el fiscal o investigador proponga la aplicación de una medida disciplinaria, esta sugerencia deberá ser ponderada por el Jefe de Servicio, quien evaluará la gravedad de los hechos y procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 121 del Estatuto Administrativo, a saber:

Los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

- a) Censura;

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	29 de 64

- b) Multa;
- c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y
- d) Destitución.

En caso que el fiscal proponga el sobreseimiento, y éste sea aprobado por la autoridad, deberá notificarse la resolución que afina el procedimiento a la persona denunciante de los hechos referidos en el artículo 84 letras l) o m), dentro del plazo de cinco días, quien podrá reclamar de ella ante la Contraloría General de la República en el plazo de veinte días contado desde que tomó conocimiento de aquella, sin perjuicio de lo establecido en el inciso tercero del artículo 131.

Si alguna de las partes no está conforme con la resolución, tiene un plazo de veinte días para presentar una reclamación ante la Contraloría General de la República. Si la denuncia es contra una autoridad del servicio, la investigación y las sanciones pueden ser dirigidas directamente por la Contraloría, quien en este caso asumiría el rol de determinar la validez de la denuncia y aplicar las sanciones correspondientes".

IV.- ENFOQUE DE GÉNERO EN EL PROCEDIMIENTO.

Las personas que intervengan en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción, deben estar preferentemente capacitadas en igualdad de género y ser reconocidas por los funcionarios y funcionarias en este aspecto.

En los planes de prevención la Institución podrá informar, sensibilizar y capacitar al personal en todo lo relativo a igualdad de género y fomentar de manera explícita y permanente la adhesión institucional a este principio.

V.- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Se encontrará prohibida toda medida de disuasión, censura o reprimenda contra el presunto afectado o afectada, personas que efectúen alguna de las denuncias, testifiquen, participen o colaboren de cualquier forma en la investigación de los hechos denunciados.

En la eventualidad de constatarse incumplimiento de la prohibición antes señalada, serán aplicables las disposiciones contempladas en el Estatuto Administrativo, artículo 61, procediendo la aplicación del Título V sobre responsabilidad administrativa.

VI.- DENUNCIAS FALSAS, INFUNDADAS O TEMERARIAS

Si del resultado del procedimiento disciplinario, se verificara que se utilizó maliciosamente para denunciar falsamente a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad tomará las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación sumaria y/o sumario administrativo, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	30 de 64

Se orientará al funcionario/a afectado por falsa denuncia, respecto a las acciones que podrá tomar en caso que quiera iniciar medidas reparatorias.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de las etapas del proceso de denuncia para situaciones de violencia entre funcionarios/as:

2.3. CUADROS EXPLICATIVO DE LAS ETAPAS DEL PROCESO

RECEPCIÓN DE DENUNCIA

Proceso	Denunciante	Receptor
Paso 1	Percibir o padecer, según sea el caso, acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo.	
Paso 2	Dirigirse a receptor Vals y solicitar formulario de denuncia o bien, puede descargarse del portal www.saludmagallanes.cl	Funcionario designado para el fin, DSSM, Complejo Miraflores y Hospitales de la Red.
Paso 3		Funcionario(a) a cargo orientará a la persona trabajadora sobre denuncia.
Paso 4	Completar formulario de denuncia de Acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo.	
Paso 5		Recepción del formulario de denuncia de Acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo. Y procederá a entregar comprobante de recepción de denuncia.
Paso 6	En caso de aceptar atención Psicológica temprana	Realizar derivación según instancias pertinentes, conforme a la decisión del denunciante, para la atención Psicológica temprana.
Paso 7		Derivación a Depto. de Prevención de Riesgos, para la realización de DIEP/DIAT (De acuerdo a lo señalado por OA)
Paso 8	Dirigirse a Prevención para la realización de DIAT/DIEP (Opcional).	Realización de DIAT/DIEP por Depto. De Salud Ocupacional y Gestión Ambiental en plataforma de OA
Paso 9	Primera atención Psicológica. Ya sea de manera telefónica o por video llamada.	

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	31 de 64

PROCESO INVESTIGATIVO

Proceso	Dirección y Dpto. Jurídico	Fiscal
Paso 1	Evaluación de denuncia: es acogida o desestimada por resolución fundada, se notifica al denunciante.	
Paso 2 a)	Se acoge la denuncia. Se emite acto administrativo que instruye el procedimiento y designa fiscal o investigador, quien es notificado.	Recepción del expediente. Evaluará la aplicación del artículo 136 del Estatuto Administrativo y comienza la investigación.
Paso 2 b)	Fundada que desestima la denuncia, se notifica al denunciante.	
Paso 3		Termina el procedimiento disciplinario, lo entrega al Jefe de Servicio
Paso 4 a)	Si existe propuesta de medida disciplinaria, emite resolución acogiendo o rechazando. En caso aplicarse destitución, deberá remitirse resolución que así dispone a Contraloría a toma de razón, se notifica a las partes del proceso. En caso de aplicarse las restantes medidas disciplinarias, se remite a Contraloría a registro, se notifica a las partes del proceso.	
Paso 4 b)	Se absuelve o sobresee la denuncia. Se emite resolución fundada, se notifica a las partes del proceso.	

Notas:

Paso 2 a): Se acoge la denuncia y el Fiscal tiene 3 días hábiles para comenzar la investigación.

Paso 2 a): Artículo 136 del Estatuto Administrativo, Acogida la apelación o propuesta la aplicación de una medida disciplinaria distinta, se devolverá la resolución correspondiente con el sumario a fin de que se dicte en el plazo de cinco días la que corresponda por la autoridad competente.

Paso 4 a): El Fiscal tiene 20 días hábiles para la investigación total desde la recepción de la denuncia, prorrogables hasta computar 60 días hábiles.

Paso 4 b): Departamento Jurídico tiene 7 días hábiles para remitir informe, en caso que el expediente sumarial no esté compuesto por más de 100 fojas.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	32 de 64

CAPITULO III - PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LA VIOLENCIA DE TERCEROS EN EL TRABAJO

3.1. ACTORES RELEVANTES, FUNCIONES Y CONCEPTOS CLAVES DEL PROCEDIMIENTO

I.- VÍCTIMA

Es el funcionario/a afectado por la agresión. Su rol consiste en no reaccionar ante la agresión y notificar inmediatamente a su jefatura directa. Debe completar los formularios correspondientes (Formulario de Antecedentes Funcionales - FAF y el Formulario de Denuncia), acudir a la mutualidad para constatar lesiones y recibir atención médica si es necesario, y seguir las indicaciones médicas o laborales para garantizar un regreso seguro a sus funciones.

II.- JEFATURA DIRECTA / SUPERVISOR(A) / JEFE DE TURNO

Su responsabilidad principal tomar conocimiento del suceso, llamar a carabineros cuando corresponda y conducir al funcionario/a afectado/a con el Receptor de Denuncia para casos de Violencia por terceros ajenos a la organización para que se continúe con los pasos posteriores.

III.- RECEPTOR(A) DE DENUNCIA

Son los/as funcionarios/as designados/as a través de la Alta autoridad de la Institución a la cual pertenece.

Es el encargado designado por el empleador para recibir formalmente la denuncia del funcionario afectado, completar el FAF y entregar el formulario de Denuncia para el completado por parte del funcionario/a afectado/a y entregarlos a la autoridad máxima del servicio junto con los antecedentes correspondientes. Su rol es clave en el registro y documentación del incidente y en coordinar la respuesta interna del establecimiento para que se tomen las medidas necesarias, como la solicitud de la APT a través de canales de atención de la mutualidad.

IV.- DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Este departamento tiene el rol de rellenar el formulario de Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT) para que el trabajador pueda recibir las prestaciones médicas, psicológicas, económicas y preventivas que correspondan. Además, se encarga de notificar al OAL (Organismo Administrador de la Ley) y hacer seguimiento del caso hasta que el trabajador reciba el alta médica y sea reincorporado en condiciones seguras al lugar de trabajo.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	33 de 64

V.- DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL ESTABLECIMIENTO

Su principal responsabilidad es brindar asistencia y asesoría legal al funcionario/a afectado, ayudándole a formular denuncias y/o querellas en caso de agresión, si el funcionario/a lo solicita. El departamento también se encarga de representar legalmente al funcionario/a en sede judicial cuando corresponda.

VI.- OPERADOR DE REGISTRO DE SUCESOS DE AGRESIÓN EXTERNA

Este actor es responsable de mantener un registro centralizado de todas las agresiones sufridas por los funcionarios de salud. Su trabajo incluye ingresar los incidentes en la plataforma Registro de Agresiones a funcionarios de Salud (RAFDS).

VII.- MUTUALIDAD

Es el organismo encargado de proporcionar atención médica y psicológica al trabajador afectado bajo el amparo de la Ley 16.744 de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. La mutualidad se encarga de gestionar el tratamiento médico, realizar un seguimiento del caso y facilitar la reincorporación laboral del trabajador una vez que esté médicamente apto para retornar a sus funciones.

VIII.- ATENCIÓN PSICOLÓGICA TEMPRANA

Ante situaciones de violencia ejercida por terceros ajenos al trabajo, la **Atención Psicológica Temprana (APT)** también se convierte en un actor clave para garantizar el apoyo psicológico inmediato a los trabajadores afectados.

Características Principales de la APT:

- La participación en la APT es opcional y puede ser solicitada por el empleador mediante la emisión de la **Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT)** o **Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP)**, según corresponda.
- El receptor de denuncias de violencia en el trabajo activa el proceso a través de plataforma Mutua de seguridad, www.mutual.cl, donde un equipo coordinador centralizado recibe la solicitud, verifica su pertinencia y gestiona la emisión de la DIAT o DIEP.
- Psicólogos especializados en trauma, asignados por la Mutua de Seguridad, brindan contención emocional y psicoeducación. Si es necesario, se evalúa la derivación a atención médica adicional.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	34 de 64

3.2. PROCESO EN CASO DE ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

I. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE LA VIOLENCIA EXTERNA

El procedimiento para enfrentar la violencia externa en el trabajo ejercida por terceros se divide en tres tipos de agresiones: **agresión psicológica o verbal, agresión física o sexual, e intento o destrucción efectiva de propiedad privada**. Este procedimiento es una pauta orientativa que se presenta de la siguiente manera con el objeto de resultar más explicativo, pero en ningún caso se trata de una pauta irrestricta de actuación. Por tanto, según sean las circunstancias, las personas pueden decidir variar en el orden de actuación. Este enfoque flexible permite una mejor adaptación a la realidad particular de cada caso, asegurando que las medidas adoptadas sean las más adecuadas para proteger la salud física y psicológica del funcionario(a) afectado(a).

En casos de agresión psicológica o verbal, el funcionario debe evitar responder a la agresión y solicitar ayuda a través de algunos de los medios disponibles por el establecimiento. Luego, debe notificar a su jefatura directa, quien decidirá si es necesario contactar a Carabineros y derivar al funcionario al Receptor de Denuncias. Se completa un formulario de denuncia y el Formulario de Antecedentes Funcionales (FAF), que se envía a la dirección del Servicio y al departamento de prevención y operador de RAFDS particularmente. Posteriormente, el funcionario debe acudir a la mutualidad para recibir atención médica y regresar al trabajo una vez dado de alta, garantizando condiciones seguras en su puesto.

En casos de **agresión física o sexual**, el procedimiento comienza también evitando responder a la agresión y retirándose del lugar. El funcionario debe informar a su jefatura, quien está obligada a contactar a Carabineros y derivar al afectado a la mutualidad para recibir atención médica y constatar lesiones. Después de realizar la denuncia, se sigue el mismo proceso de completar formularios y enviarlos a las autoridades correspondientes, además de garantizar un retorno seguro al trabajo tras el alta médica.

Finalmente, en **situaciones de intento o destrucción de propiedad privada**, el funcionario debe evitar responder a la agresión y tratar de resolver la situación o retirarse del lugar, solicitando ayuda si es necesario. Posteriormente, se informa a la jefatura, que puede contactar a Carabineros para dejar constancia. El procedimiento de denuncia y atención médica sigue el mismo formato de los casos anteriores, asegurando que, tras el alta, se garantice un ambiente seguro para el regreso al trabajo.

Ante cualquier tipo de agresión, si un trabajador externo o alumno en práctica es agredido por una persona ajena al lugar de trabajo en el contexto de sus labores, podrá acudir al receptor de violencia en el trabajo para completar el Formulario de Accidentes del Trabajo (FAF). El receptor se encargará de hacer llegar dicho formulario al empleador del trabajador o institución académica del alumno/a afectado/a, quien deberá tomar las acciones correspondientes conforme a su propio procedimiento de gestión de estos incidentes laborales.

Además, en todos los casos, se recomiendan medidas preventivas, como la instalación de botones de pánico, mantener los sistemas de comunicación interna en buen estado y proporcionar líneas de ayuda adicionales después de la intervención de la mutualidad.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	35 de 64

A continuación, se presenta el plan de actuación recomendado según el tipo de situación:

AGRESIÓN PSICOLÓGICA/VERBAL

	Funcionario(a)	Jefatura	Receptor(a) de Denuncia	Observaciones
Paso 1	No contestar la agresión.			
Paso 2	Solicitar ayuda			Alternativa (1) Solicitar ayuda de un compañero de trabajo. Alternativa (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alternativa (3) Informar a seguridad del establecimiento
Paso 3	Informar a su jefatura directa	En el caso de que la situación lo amerite, jefatura deberá realizar llamado a carabineros. Derivar al funcionario(a) afectado(a) con el Receptor(a) de Denuncia del establecimiento.		
Paso 4	Completo formulario de denuncia y FAF de lo ocurrido.		Entrega formulario de Denuncia y el FAF (Ver Anexo N° 4). Dirige en sobre cerrado el Formulario de Denuncia junto al ordinario que lo oficia, los antecedentes respectivos y una copia del FAF a la autoridad máxima del servicio. Deriva el FAF hacia: <ul style="list-style-type: none"> Prevenición Operador de plataforma RAFDS. 	Entregar el comprobante de la denuncia y una copia del FAF al funcionario(a) afectado(a) vía correo o de manera física. El departamento de Prevención realizará la DIAT/ DIEP con los antecedentes del FAF. Si la autoridad máxima del Servicio acoge la denuncia, departamento jurídico entregará orientación y/o defensa legal al funcionario(a) afectado(a) (ver Ord. N° C34/2022 del MINSAL).

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	36 de 64

			Solicita la APT a través de canales de atención 24/7 si el funcionario(a) afectado lo solicita.	
Paso 5	Acude a la mutualidad que corresponda para reportar agresión psicológica/verbal y recibir atención médica.			En caso de obtener Orden de Reposo, hacer entrega al empleador, notificar a jefatura directa y seguir indicaciones de acuerdo a lo recomendado en la Orden.
Paso 6	Retorna al lugar de trabajo luego del alta laboral.			Se recomienda proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las funciones.

Recomendaciones

Recomendación 1: Se recomienda que la estación de trabajo de cada persona trabajadora sea cerca de la puerta y tenga posibilidad de evacuar sin obstáculos.

Recomendación 2: Se sugiere que las estaciones de trabajo estén equipadas con un botón de pánico u otro mecanismo de alerta similar, se les realice mantenimiento y se brinde capacitación sobre su uso.

Recomendación 3: Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

Recomendación 4: En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

Recomendación 5: Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.)

Recomendación 6: Informar al funcionario(a) de las líneas de ayuda adicionales disponibles después de la intervención de Mutual, si es necesario.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	37 de 64

AGRESIÓN FÍSICA Y SEXUAL

	Funcionario(a)	Jefatura Directa	Receptor(a) de la Denuncia	Observaciones
Paso 1	No contestar la agresión.			
Paso 2	Retirarse del lugar			Alternativa (1) Ayuda de un compañero de trabajo. Alternativa (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alternativa (3) Informar a seguridad del establecimiento
Paso 3	Informar a su jefatura directa	Se debe realizar llamado a carabineros. Derivar al funcionario(a) afectado(a) a la mutualidad correspondiente		
Paso 4	Acudir a la mutual para recibir atención médica y luego dirigirse a Carabineros con el comprobante de atención para constatar lesiones.			Fuera del horario hábil, acudir al servicio de urgencias más cercano para constatar lesiones con el comprobante de la atención médica. Dirigirse a carabineros.
Paso 5		Derivar al funcionario(a) afectado(a) con el Receptor(a) de la Denuncia del establecimiento	Entrega formulario de Denuncia y el FAF (Ver Anexo N°4). Dirige en sobre cerrado el Formulario de Denuncia junto al ordinario que lo oficia, los antecedentes respectivos y una copia del FAF a la autoridad máxima del servicio. Deriva el FAF hacia:	Entregar el comprobante de la denuncia y una copia del FAF al funcionario(a) afectado(a) vía correo o de manera física. El departamento de Prevención realizará la DIAT/DIEP con los antecedentes del FAF. Si la autoridad máxima del Servicio acoge la denuncia, departamento jurídico entregará orientación y/o defensa legal al funcionario(a) afectado(a)

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	38 de 64

			<ul style="list-style-type: none"> • Prevención • Operador de plataforma RAFDS. <p>Solicita la APT a través de canales de atención 24/7 si el funcionario(a) afectado(a) lo solicita</p>	(ver Ord. N° C34/2022 del MINSAL).
Paso 6	Retorna al lugar de trabajo luego del alta laboral.			<p>En caso de obtener Orden de Reposo, hacer entrega al empleador, notificar a jefatura directa y seguir indicaciones de acuerdo a lo recomendado en la Orden.</p> <p>Se recomienda proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las funciones.</p>

Nota 1: En caso de no contar con la presencia de la jefatura directa, recurrir al subrogante, al supervisor(a), Jefatura de turno o superior jerárquico más cercano.

Recomendaciones

Recomendación 1: Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

Recomendación 2: En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

Recomendación 3: Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.).

Recomendación 4: Informar al funcionario(a) de las líneas de ayuda adicionales disponibles después de la intervención de Mutual, si es necesario.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	39 de 64

INTENTO O DESTRUCCIÓN EFECTIVA DE PROPIEDAD PRIVADA

	Funcionario(a)	Jefatura Directa	Receptor(a) de la Denuncia	Observaciones
Paso 1	No contestar la agresión.			
Paso 2	Escuchar y tratar de resolver la situación.			Alternativa (1) Retirarse del lugar Alternativa (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alternativa (3) Informar a seguridad del establecimiento
Paso 3	Informar a su jefatura directa	En el caso de que la situación lo amerite, jefatura deberá realizar llamado a carabineros para dejar constancia. Derivar al funcionario(a) afectado(a) con el Receptor de Denuncia del establecimiento		
Paso 4	Relata y otorga información de lo ocurrido.		Entrega formulario de Denuncia y el FAF (Ver Anexo N° 4). Dirige en sobre cerrado el Formulario de Denuncia junto al ordinario que lo oficia, los antecedentes respectivos y una copia del FAF a la autoridad máxima del servicio. Deriva el FAF hacia: • Prevención • Operador de plataforma	Entregar el comprobante de la denuncia y una copia del FAF al funcionario(a) afectado(a) vía correo o de manera física. El departamento de Prevención realizará la DIAT/DIEP con los antecedentes del FAF. Si la autoridad máxima del Servicio acoge la denuncia, departamento jurídico entregará orientación y/o defensa legal al funcionario(a) afectado(a) (ver Ord. N° C34/2022 del MINSAL).

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	40 de 64

			RAFDS. Solicita la APT a través de canales de atención 24/7 si el funcionario lo solicita.	
Paso 5	Acudir a la mutualidad correspondiente si lo requiere para validar el evento como accidente laboral			
Paso 6	Retorno al lugar de trabajo luego del alta laboral.			En caso de obtener Orden de Reposo, hacer entrega al empleador, notificar a jefatura directa y seguir indicaciones de acuerdo a lo recomendado en la Orden. Se recomiendan proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las funciones.

Nota 1: En caso de no contar con la presencia de la jefatura directa, recurrir al subrogante, al supervisor(a), Jefatura de turno o superior jerárquico más cercano.

Recomendaciones

Recomendación 1: Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

Recomendación 2: En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

Recomendación 3: Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.)

Recomendación 4: Informar al funcionario(a) de las líneas de ayuda adicionales disponibles después de la intervención de Mutual, si es necesario.

Recomendación 5: En caso de necesitar apoyo psicológico, solicita ayuda a la institución a través de tu establecimiento.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	41 de 64

LÍNEAS DE AYUDA FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

Las siguientes líneas de ayuda se ordenan según un orden de prioridad, con el objetivo de agotar una instancia antes de acceder a la siguiente línea de ayuda. Sin embargo, cabe destacar que este no es un procedimiento estrictamente obligatorio, y se pueden tomar decisiones basadas en la situación particular y las necesidades individuales.

1.- Equipo de Primera Respuesta: De acuerdo con la Norma Administrativa N°28, el Servicio de Salud Magallanes, en su rol de gestor de la red asistencial, y los establecimientos de Atención Primaria, establecerá "Equipos de Primera Respuesta", los cuales brindarán orientación, contención y asesoría a los funcionarios(as) de salud afectados por violencia externa en el ejercicio de sus funciones en los establecimientos de la red del Servicio de Salud Magallanes.

El Equipo Local de Primera Respuesta debe estar preparado para brindar primeros auxilios psicológicos, intervenir en crisis y orientar sobre los mecanismos de apoyo en salud mental disponibles. La conformación del equipo se adaptará a cada situación, pero es recomendable incluir profesionales capacitados como abogados, prevencionistas de riesgos y psicólogos para garantizar una respuesta integral.

El **objetivo principal** del equipo es ofrecer contención, orientación y primeros auxilios psicológicos a los empleados frente a crisis emocionales relacionadas con el trabajo, facilitando la detección temprana de necesidades de salud mental.

- **Asistencia jurídica:** Evaluar las circunstancias y, de ser necesario, garantizar el acceso a la defensa jurídica para funcionarios víctimas de agresiones externas, recopilando antecedentes para llevar a cabo las acciones judiciales pertinentes.
- **Prevención de riesgos:** Proporcionar asesoría sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley N°16.744), y hacer seguimiento del caso desde la denuncia hasta la reincorporación laboral tras el alta médica.
- **Apoyo psicológico:** Los funcionarios afectados por violencia requieren atención inmediata para manejar la crisis situacional caracterizada por amenaza, ansiedad y confusión. La intervención debe enfocarse en contención inicial, ventilación emocional, psicoeducación, y activación de redes de apoyo, para prevenir trastornos como el estrés postraumático.

Los miembros son denominados facilitadores y deben estar familiarizados con primeros auxilios psicológicos. El perfil de estos facilitadores debe contar con:

- Tener el tiempo, motivación y la disposición para ayudar a compañeros de trabajo que requieran contención, PAP, y orientación de mecanismos internos de apoyo en salud mental.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	42 de 64

- Estar accesibles y disponibles para ayudar a funcionarios(as) afectados.
- Ser amables, cálidos/as y empáticos/as.
- Demostrar buenas habilidades de comunicación verbal y no verbal, transmitiendo interés y entusiasmo con las palabras y lenguaje corporal.
- Demostrar consideración positiva, respeto y no juicio.

El Equipo Local de Primera Respuesta estará disponible para intervenir en diversas situaciones críticas que afecten la salud mental y la seguridad del personal de salud. Este equipo tendrá como objetivo principal facilitar la detección temprana de necesidades de salud mental, proporcionar contención emocional inmediata, y ofrecer asistencia psicológica y jurídica en momentos de crisis.

Las situaciones específicas que podrán atender incluyen:

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN
Agresiones Directas al Personal de Salud	Insultos, amenazas o agresiones físicas por parte de usuarios o sus acompañantes.
Ambientes de Intimidación y Acoso	Comportamiento errático o agresivo de usuarios bajo la influencia presunta de sustancias. Incidentes que generan un ambiente de intimidación o acoso, afectando la integridad psicológica de los funcionarios(as). Situaciones donde la mala gestión administrativa deriva en conflictos que ponen en riesgo la seguridad del personal.
Crisis Situacionales	Episodios derivados de la pérdida de un paciente, emergencias médicas intensas o confrontaciones con familiares. Casos de fallecimientos, diagnósticos graves o situaciones críticas de salud que requieren intervención inmediata y generan impacto emocional en el trabajador.
Reacciones Emocionales Intensas	Comunicación de información sensible o de mal pronóstico a pacientes o familiares, provocando reacciones emocionales intensas hacia el trabajador. Incidentes donde errores en citaciones, diagnósticos o procesos terapéuticos causan frustración y agresividad en los pacientes o sus acompañantes.
Estrés y Ansiedad en el Personal	Altos niveles de estrés, ansiedad o confusión en los funcionarios(as) debido a incidentes traumáticos en el lugar de trabajo.

La función que se les encomienda deberá ser formalizada por resolución por cada uno de los establecimientos, para describir las funciones destinadas en el exclusivo caso de activarse el equipo de primera respuesta, ante situaciones de agresiones al personal de salud.

2.- Prevención de Riesgos del establecimiento: Deberá prestar Asesoría del Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedad Profesional. Ley N° 16.744. Seguimiento del caso desde la Denuncia Individual de Accidente de Trabajo hasta el alta médica de la persona trabajadora para su reincorporación laboral.

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	43 de 64

3.- Dirección del establecimiento: De acuerdo con el artículo 90 del DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que regula la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, y el artículo 35 de dicha Ley, los miembros del equipo de salud y los funcionarios de establecimientos de salud tienen derecho a solicitar la intervención de la fuerza pública en casos de tratos irrespetuosos o actos de violencia verbal o física. Esto aplica tanto para agresiones contra ellos como contra otras personas atendidas, y permite restringir el acceso de quienes alteren el normal funcionamiento del establecimiento, sin perjuicio de que se persigan las responsabilidades civiles o penales correspondientes, evaluadas por el Departamento Jurídico. Además, se puede ordenar el alta disciplinaria de un paciente que incurra en maltrato o violencia, siempre que no comprometa su vida o salud.

La autoridad del establecimiento también puede solicitar medidas de seguridad adicionales para asegurar el normal funcionamiento de las actividades, como impedir el acceso de personas armadas o con artefactos incendiarios mediante la instalación de detectores de metales. En caso de indicios graves de que alguien en el establecimiento pueda atentar contra la vida o integridad del equipo de salud, se podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

Los trabajadores del equipo de salud, que sufran atentados contra su integridad física o psicológica, o sean objeto de maltrato, podrán solicitar por escrito a la autoridad del establecimiento que se les proporcionen mecanismos de defensa jurídica para ejercer acciones civiles o penales. En cuanto a los funcionarios de la red asistencial de los servicios de salud, se aplicará lo dispuesto en el artículo 90 del DFL N° 29 de 2004.

4.-Organismo Administrador de la Ley (OAL): Entregar atención médica a aquellos trabajadores que sufrían un infortunio laboral. Brinda tratamiento del trauma y la rehabilitación de los trabajadores accidentados, que les permitiera recuperar su salud, la capacidad de trabajo y reinsertarse en el ámbito socio laboral.

Para los pacientes beneficiarios de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, todas las prestaciones de salud están cubiertas, por lo que no tienen costo para ellos. Sin embargo, si luego del proceso de calificación de cobertura de la ley se determina que las lesiones o motivo de éstas no se encuentran cubiertas por la Ley 16.744, las prestaciones otorgadas deberán ser pagadas según su sistema previsional o en forma particular. Los servicios clínicos y de apoyo que ofrecen atención ambulatoria programada podrán atenderlo de lunes a viernes desde las 8:00 y hasta las 17:00 hrs.

5.- Programa ERIC Mutua de Seguridad: El Programa ERIC (Equipo de Respuesta ante Incidente Crítico) de la Mutua de Seguridad CChC está diseñado para proporcionar contención emocional temprana a los funcionarios(as) que han experimentado incidentes críticos laborales que incluyen eventos inesperados, abruptos y fuera del rango habitual de la experiencia humana que pueden generar reacciones físicas y/o emocionales intensas en

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	44 de 64

los funcionarios(as).

Requisitos

- a) La intervención está disponible para los funcionarios(as) contratados de empresas adherentes.
- b) Debe haber ocurrido un incidente crítico laboral que justifique la intervención.
- c) La solicitud de activación debe realizarse dentro de las 24 horas posteriores al incidente crítico laboral, para que la intervención pueda llevarse a cabo dentro de las 48 horas siguientes al evento.
- d) Se excluyen eventos de connotación sexual, dificultades asociadas al clima laboral, riñas, duelos asociados a fallecimiento de funcionarios(as) fuera del ámbito laboral y eventos asociados a desastres naturales.
- e) No se otorga apoyo psicológico preventivo a funcionarios(as) que ya hayan ingresado al servicio de urgencia de la Mutual por el incidente, ya que estos deben ser atendidos bajo la cobertura de la Ley 16.744.

A continuación, se describe el procedimiento de activación, coordinación e intervención del programa basado en el documento proporcionado.

- i. **Activación:** Cualquier funcionario(a) que sea testigo de una situación de alto impacto emocional y que presente un cuadro de estrés agudo, debe informar inmediatamente a su superior directo/subrogante/jefatura de turno/supervisor o superior jerárquico más cercano.
El superior directo o encargado de bienestar laboral comunica la situación al Comité de Crisis del Programa ERIC mediante los canales de comunicación disponibles 24/7 (número telefónico 223921408 o correo electrónico solicitudesMACC@mutual.cl). Un Comité de Crisis realiza una evaluación inicial de la situación para determinar la gravedad y el tipo de intervención necesaria. Se activa el protocolo de intervención si se considera una emergencia que requiere respuesta inmediata.
- ii. **Planificación de la Intervención:** El equipo de intervención elabora un plan de acción detallado, incluyendo los pasos a seguir, recursos necesarios y tiempos estimados. Se informa a todos los involucrados (funcionarios(as) afectados, superiores directos y personal relevante) sobre el plan de intervención.
- iii. **Intervención:** La intervención puede ser tanto presencial como remota y de manera individual o grupal de acuerdo a las necesidades.
- iv. **Seguimiento y Evaluación:** Después de la intervención inicial, se realiza un seguimiento continuo de los afectados para evaluar la necesidad de intervenciones adicionales y se entrega un informe detallado sobre la intervención y los resultados

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	45 de 64

obtenidos.

5.- Asociación de funcionarios: La entidad que corresponda, ofrecerá apoyo integral a los funcionarios(as) afiliados que voluntariamente soliciten su ayuda.

6.- Programa Saludablemente: Proporcionará información orientativa y actuará como intermediario entre la persona trabajadora afectada y las instancias de ayuda correspondientes, tales como las mutualidades, Hospital Digital, Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD) y/o Departamento Jurídico.

7.- Depto. de Calidad de Vida del establecimiento: Proporcionar orientación al bienestar emocional y psicológico de los funcionarios(as) afectados. Brindará un espacio seguro y de apoyo emocional donde el/la trabajador/a pueda expresar sus sentimientos, inquietudes y experiencias relacionadas con la agresión y actuar como enlace entre la persona trabajadora afectada y las instancias de ayuda pertinentes, como el Departamento de prevención y Jurídico del establecimiento.

8.- Hospital Digital: Plataforma del Ministerio de Salud que permite a todos los funcionarios/as acceder a atención psicológica de manera gratuita y sin importar su previsión de salud, calidad contractual ni estamento. Para acceder, se ingresa al sitio web <https://www.hospitaldigital.gob.cl> y seleccionar el banner de Salud Mental Remota y hacer clic en "Solicitar Atención". Luego, debe ingresare con la clave única o crear cuenta. Si no se tiene acceso a internet, puede llamarse al 22800258 opción 1. Hospital Digital es un beneficio para todos los funcionarios(as) de salud de la red MINSAL, que permite recibir atención psicológica a distancia de hasta 12 sesiones psicológicas de manera rápida y sencilla en horario de atención de 08:30 a 20:00 hrs.

9.- Centro de Apoyo a Víctimas del Delito (CAVD): El Centro de Apoyo a Víctimas del Delito, dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito, brinda un servicio integral para garantizar los derechos de personas afectadas por delitos a través de tres acciones complementarias. La asesoría jurídica busca permitir el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas, la asesoría social contribuye al fortalecimiento del tejido social y la asesoría psicológica trabaja en la recuperación de las personas afectadas.

El programa atiende a personas que hayan sido víctimas (directas o indirectas) de los siguientes 9 delitos: 1) Homicidios: Incluye Infanticidio, parricidio y feminicidio, 2) Cuasidelitos de homicidio, 3) Secuestro, 4) Trata de personas, 5) Abuso sexual calificado, 6) Violación por mayores de 14 años, 7) Robos violentos incluyendo intimidación, 8) Lesiones graves y gravísimas incluyendo castración, mutilación, lesiones con arma blanca, arma de fuego y 9) Lesiones graves, gravísimas y muertes por conducción en estado de ebriedad y bajo la influencia del alcohol.

Este programa busca facilitar el acceso de los profesionales de la salud a servicios de atención reparado, incluso en casos de agresiones menores que no necesariamente constituyan un delito. Para obtener asistencia, se puede contactar al 600 8181 800 de lunes a jueves de 08:00 a 18:30 horas y viernes de 08:00 a 17:30 horas, o a través del correo electrónico spd-cavd-punta-arenas@interior.gob.cl. Es posible agendar hora mediante el portal a través del siguiente enlace: <https://src.spd.gov.cl/ssr-agenda-publica-web/>

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	46 de 64

ANEXOS

ANEXO N° I - FORMATO DE DENUNCIA ACOSO SEXUAL, LABORAL Y/O VIOLENCIA EN EL TRABAJO SERVICIO DE SALUD MAGALLANES

INDIQUE EL TIPO DE CONDUCTA DENUNCIADA

MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA

Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>
Acoso Laboral	<input type="checkbox"/>
Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos	<input type="checkbox"/>
Otros tipos de abusos	<input type="checkbox"/>

DATOS DE IDENTIFICACIÓN RESPECTO A QUIEN REALIZA LA DENUNCIA:

MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA

<input type="checkbox"/>	Víctima (Persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos)
<input type="checkbox"/>	Denunciante: Persona (Un tercero que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos).

PONIENDO EN SU CONOCIMIENTO, LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES:

DATOS DE ÉL/LA DENUNCIANTE, DENUNCIANTE (SÓLO EN EL CASO QUE EL DENUNCIANTE NO SEA LA VÍCTIMA:	
Nombres y apellidos:	
Rut:	
Dirección:	
Teléfono celular:	
Correo electrónico:	
Cargo:	
Depto./Grcia./ Área:	
Fecha de denuncia:	

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	47 de 64

DATOS DE ÉL/LA VÍCTIMA:			
Nombres y apellidos:			
Rut:		Fecha de nacimiento:	
Dirección:			
Teléfono celular:			
Correo electrónico:			
Cargo:			
Depto./Grcia/ Área:			
Fecha de denuncia:			

DATOS DE ÉL/LA DENUNCIADO (A):	
Nombres y apellidos:	
Cargo:	
Depto./Grcia/ Área:	

RESPECTO A LA DENUNCIA

NIVEL JERÁRQUICO DEL DENUNCIADO – VICTIMARIO RESPECTO A LA VÍCTIMA

MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

Inferior nivel jerárquico	<input type="checkbox"/>
Igual nivel jerárquico	<input type="checkbox"/>
Mayor nivel jerárquico	<input type="checkbox"/>
Nivel jerárquico indistinto	<input type="checkbox"/>

¿EL DENUNCIADO – VICTIMARIO CORRESPONDE A LA JEFATURA SUPERIOR INMEDIATA DE LA VÍCTIMA?

MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

¿EL DENUNCIADO – VICTIMARIO TRABAJA DIRECTAMENTE CON LA VÍCTIMA?

MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	49 de 64

Señale Individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Señale individualización de las personas que hubieren presenciado o que tuvieren información de lo acontecido - Testigos -. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

**ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA:
MARQUE CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA:**

- Ningún antecedente específico
- Correos electrónicos
- Fotografías
- Testigos
- Videos
- Otros antecedentes documentales de respaldo

Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad Buen trato Unidad de Clima Organizacional	Versión:	02
		Fecha elaboración	Agosto 2024
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Próxima Revisión:	Agosto 2025
		Página	51 de 64

ANEXO N° II - COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO



COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA
COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

NOMBRE – FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA:

--	--	--

(Fecha de entrega de denuncia)

RECEPTOR/A

NOMBRE- FIRMA



COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA
COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

NOMBRE – FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA:

--	--	--

(Fecha de entrega de denuncia)

RECEPTOR/A

NOMBRE- FIRMA

DATOS DE ÉL/LA DENUNCIANTE			
Nombres y apellidos:			
Rut:		Fecha de nacimiento:	
Dirección:			
Teléfono celular:			
Correo electrónico:			
Cargo:			
Depto./Grcia/ Área:			

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	52 de 64

ANEXO N° III – RECHAZO DE ATENCION PSICOLOGICA TEMPRANA



RECHAZO ATENCIÓN PSICOLÓGICA TEMPRANA

Yo _____ Rut. _____
 _____ rechazo Atención Psicológica Temprana otorgada por Mutual de Seguridad. Por acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

 Firma Funcionario

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	53 de 64

ANEXO N° IV – FORMULARIO DE ANOTACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA

FOLIO
N° interno
de Página
Web

F.A.F.



FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA.

Este documento debe ser completado por el Jefe Directo del Afectado, escrito con letra imprenta y legible.

IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:												
Nombre completo:												
Llenado para Funcionarios/as de APS o Postas:							Llenado Funcionarios/as de Hospitales:					
Estamento. (Marque con una "X")	(f) Aux.	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof	(a) Med. Otros	Estamento. (Marque con una "X")	Aux.	Adm.	Tec.	Prof.	Ley Med.
Indique cual							Indique cual					
Run:							Fecha nacimiento:				Edad:	
Domicilio:												
Teléfono:												
Mutualidad:	ISL.	Mutual de Seguridad.					ACHS.	IST.	Sin mutualidad.			

IDENTIFIQUE TIPO(S) DE AGRESIÓN(ES): (marque la alternativa más representativa con una "X").			
TIPOS DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA:	Agresión Física: con arma de fuego		Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena).
	Agresión Física: con arma blanca		Amenazas u hostigamientos.
	Agresión Física: con objeto contundente		Insultos o garabatos.
	Agresión Física: golpes, patadas, empujones		Burlas o descalificaciones.
	Agresión Física Sexual: tocaciones, agarrones, etc.		Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales.
	Ataque contra la infraestructura.		

TIPO CAUSALES DE AGRESIÓN: (MARCAR HASTA DOS OPCIONES identificando las primera "1" y secundaria "2")							
Identificando las primera "1" y secundaria "2"		1	2	Identificando las primera "1" y secundaria "2"		1	2
Brecha cultural entre los usuarios y equipos de salud				Percepción de la atención como impersonal y de mala calidad			
Desconfianza en los equipos de salud y en el tratamiento prescrito				Escasez de recursos, infraestructura, horas de atención disponibles y medicamentos			
Costos de medicamentos, consultas médicas y exámenes				Escasez de información			
Horarios de atención inadecuados				Falta de formación y capacitación de los equipos de salud			
Largas listas y tiempos de espera excesivos				Otra Causa (especifique abajo)			

ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:			
Fecha:		Hora:	
Comuna:			
Establecimiento:			
Servicio de Salud:	Unidad/Servicio/Sector:		

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 1 DE 4

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	54 de 64

FOLIO
Nº interno
de Pagina
Web

F.A.F.



DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y APOYO REQUERIDO POR EL FUNCIONARIO:							
		SI / NO		SI / NO			
MÉDICA	Se requirió atención de Urgencia			Tipo de Apoyo (establecimiento o)	Denuncia carabineros		
	Se requirió atención Psicológica				Denuncia policía de investigaciones (PDI)		
	Licencia Médica u Orden de Reposo				¿Requirió apoyo legal?		
	Días de Licencia				Llamado Telefónico		
	Trabajador rechaza atención médica/psicológica				Atención de Funcionario		
Calificación del Evento	Accidente de Trabajo				Cambio de Puesto		
	Acc. Trayecto				Cambio de Funciones		
	Enf. Profesional				Asistencia jurídica		
	No Afectado				Otros Medios de Apoyo:		
Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD)	¿El funcionario utilizó el Centro de Apoyo a Víctimas? (CAVD)						

DATOS DE EL/LA AGRESOR/A (de ser posible):				
Tipo de agresor/a:	Paciente	Familiar/acompañante del paciente	Paciente de Salud Mental	Otro/a
Nombre completo:				
Run:			Sector:	
Domicilio:			Teléfono:	

TESTIGOS DEL CONFLICTO:			
Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			
Run:		Teléfono:	

DOCUMENTOS ADJUNTOS:

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 2 DE 4

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	55 de 64

FOLIO
 N° interno
 de Pagina
 Web

F. A. F.



DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

FIRMAS:	
FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	FIRMA JEFATURA DIRECTA.

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 3 DE 4

	Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión:	02
	Unidad Buen trato	Fecha elaboración	Agosto 2024
	Unidad de Clima Organizacional	Próxima Revisión:	Agosto 2025
	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Página	56 de 64

FOLIO
N° interno
de Pagina
Web

F.A.F.



SEGUIMIENTO DE ACCIONES POR AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA.

Este documento debe ser completado por el Jefe Directo del Afectado, escrito con letra imprenta y legible.

ACCIONES LEGALES:					
Tipo de acción	Constancia		Ante que institución	Carabinero de Chile	
	Denuncia			Policía de Investigaciones	
	Querrela/Demanda			Fiscalía	
	Ninguna			Tribunales	
Quién interpuso al Acción	Funcionario		Observaciones	Ninguna	
	Establecimiento				
	Servicio				
	Municipio				
	Otro: _____				

BITÁCORA DE MEDIDAS DE ACCIÓN		
FECHA	ACCIÓN	DETALLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 4 DE 4