



08 AGO 2024



Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba "Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y la Violencia en el Trabajo".

00157702-08-24

Resolución Exenta N° _____ /

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
5. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
6. Resolución Exenta N°1448, del 11 de octubre de 2022, del Ministerio de Salud, que actualiza Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
7. Ley N°21.643, que modifica el Código del Trabajo, materias de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
8. Decreto N°02, del 07 de mayo del 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, aprueba texto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período 2024-2028.
9. Circular N°3813, del 07 de junio del 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social, sobre asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
10. Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación, aprobada el año 2012.

11. Dictamen N° E516610 de julio de 2024 de la Contraloría General de la República que imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley N° 21.643 (Ley Karin) introdujo en las Leyes N° 18.575, 18.834 y 18.883, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

12. Ord. N° PIN-OO-00560-2024, de julio de 2024 del Servicio Civil que informa lineamientos para la implementación de la Ley N° 21.643 “Ley Karin”, en los Servicios Públicos.

13. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

14. La Resolución Exenta N°42, de 2024, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, que designa el primer, segundo y tercer orden de subrogancia en el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y,

CONSIDERANDO

a) Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, en su firme compromiso con la promoción de un ambiente laboral seguro, respetuoso y digno, presenta este Protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo. Conscientes de que la convivencia armónica y el respeto mutuo son pilares fundamentales para el bienestar de todos los integrantes de nuestro hospital, hemos desarrollado este documento con el objetivo de establecer directrices claras y procedimientos efectivos para prevenir, abordar y erradicar cualquier forma de acoso y violencia en el lugar de trabajo.

b) Que, la prevención es una tarea continúa por parte las organizaciones laborales que supone gestionar, prever, planificar y comprometerse para anticiparse a los peligros (OIT, 2005). En este marco, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública – mediante el presente protocolo – define las herramientas, instrucciones, mecanismos, directrices y ámbitos de acción en el que se aplicaran las acciones dirigidas a prevenir la violencia en el trabajo.

c) Que, este protocolo se fundamenta en los principios y normas establecidas en la legislación chilena, especialmente en la Ley N°21.643 que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, la Ley 21.015 que promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como la ratificación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Nuestro enfoque no solo se centra en el cumplimiento legal, sino también en la promoción de una cultura organizacional que valore la integridad, el respeto y la diversidad.

d) Que, en consecuencia, este documento define los tipos de acoso y violencia, sus consecuencias y propone medidas preventivas. Además, busca sensibilizar

y educar a todos los miembros de nuestro hospital sobre la importancia de mantener un ambiente laboral libre de cualquier forma de hostigamiento y agresión.

e) Que, la implementación y el cumplimiento de este protocolo son responsabilidad compartida de toda nuestra institución, por lo que invitamos a cada uno/a de los/a integrantes de nuestro hospital, a comprometerse activamente en la construcción de un espacio de trabajo seguro y respetuoso para todos y todas, donde prevalezca la dignidad y el bienestar de cada persona.

f) Que, en este Protocolo se establece como objetivo específico:

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

g) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *primera versión* del "*Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y la Violencia en el Trabajo*", dicto la siguiente:

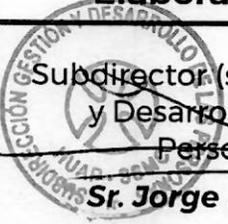
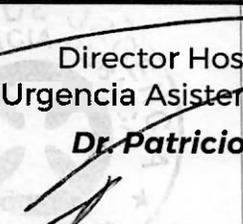
RESOLUCIÓN

I. APRUÉBANSE la *primera versión* del "*Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y la Violencia en el Trabajo*", que es del siguiente tenor:

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

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Subdirector (s) de Gestión y Desarrollo de las Personas <i>Sr. Jorge Hurtado</i></p>	 <p>Jefa de Unidad de Asesoría Jurídica <i>Sra. Ximena Sandoval</i></p>	 <p>Director Hospital de Urgencia Asistencia Pública: <i>Dr. Patricio Barria</i></p>
31 de julio 2024	31 de julio 2024	02 de agosto 2024

2024



Hospital de Urgencia
Asistencia Pública



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

2024



ÍNDICE

1. Presentación	3
1.1. Objetivo	4
1.2. Alcance	4
1.3 Aspectos Normativos	6
2. Conceptos a Considerar	6
2.1. Acoso Laboral	6 - 7
2.2. Acoso Sexual	7
2.3. Violencia en el Trabajo Ejercida por Terceros Ajenos a la Relación Laboral	8 - 9
2.4. Conductas que No Constituyen Acoso ni Violencia	10
3. Principios Orientadores	10 - 14
4. Derechos y Deberes	14 - 17
4.1 Deberes	14
4.2 Derechos	15
5. Organización Para la Gestión del Riesgo	15
6. Gestión Preventiva	15
7. Medidas Para la Prevención	16
8. Evaluación y Seguimiento	17
9. Difusión	17

ÍNDICE

ÍNDICE



1. Presentación

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública, en su firme compromiso con la promoción de un ambiente laboral seguro, respetuoso y digno, presenta este Protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo. Conscientes de que la convivencia armónica y el respeto mutuo son pilares fundamentales para el bienestar de todos los integrantes de nuestro hospital, hemos desarrollado este documento con el objetivo de establecer directrices claras y procedimientos efectivos para prevenir, abordar y erradicar cualquier forma de acoso y violencia en el lugar de trabajo.

La prevención es una tarea continúa por parte las organizaciones laborales que supone gestionar, prever, planificar y comprometerse para anticiparse a los peligros (OIT, 2005). En este marco, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública - mediante el presente protocolo - define las herramientas, instrucciones, mecanismos, directrices y ámbitos de acción en el que se aplicaran las acciones dirigidas a prevenir la violencia en el trabajo.

Este protocolo se fundamenta en los principios y normas establecidas en la legislación chilena, especialmente en la Ley N°21.643 que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, la Ley 21.015 que promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad, así como la ratificación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Nuestro enfoque no solo se centra en el cumplimiento legal, sino también en la promoción de una cultura organizacional que valore la integridad, el respeto y la diversidad.

En consecuencia, este documento define los tipos de acoso y violencia, sus consecuencias y propone medidas preventivas. Además, busca sensibilizar y educar a todos los miembros de nuestro hospital sobre la importancia de mantener un ambiente laboral libre de cualquier forma de hostigamiento y agresión.

La implementación y el cumplimiento de este protocolo son responsabilidad compartida de toda nuestra institución, por lo que invitamos a cada uno/a de los/a integrantes de nuestro hospital, a comprometerse activamente en la construcción de un espacio de trabajo seguro y respetuoso para todos y todas, donde prevalezca la dignidad y el bienestar de cada persona.



1.1. Objetivo

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

1.2. Alcance

El presente protocolo aplica a toda persona que se desempeñe en el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, sin distinción de la modalidad de contratación, es decir, personal de planta, contrata, suplencia, reemplazo, personas contratadas a honorarios, estudiantes en práctica, así como también a los médicos en formación de especialidad o subespecialidad, cualquiera sea su financiamiento, todos los cuales, para los efectos del presente protocolo, se entenderán comprendidos en el concepto de "persona funcionaria".

1.3. Aspectos Normativos

Las disposiciones de este procedimiento de actuación para la denuncia y la indagación por acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, se basan en la siguiente normativa:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19, número 1°, que asegura "El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona" y el número 4°, que asegura "El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia".
- Convenio N°190, de la Organización Internacional (OIT), que fue promulgado por el Decreto N°122, de 2023, del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, del 2000 del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinando y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y en especial el Artículo 52°, que consagra el Principio de Probidad Administrativa, esto es "... observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular", ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley N°20.005, de 2005, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda la relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo.
- Ley N°20.607, de 2012 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral.



- Lo regulado en el Decreto con Fuerza de Ley N°29 del Ministerio de Hacienda, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionarios/as y que considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo. 84 letra l) y el acoso laboral (Artículo. 84 letra m).
- Resolución N°01, del 11 de octubre del 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, Letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo 26, de la Ley N° 19.882, específicamente, lo consagrado en su Título VII sobre "Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral".
- Instructivo Presidencial N°006, de 2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado.
- Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, Rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, 2018.
- Resolución N°02, del 17 de octubre del 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de participación funcionaria, cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios/as públicos, rol de jefaturas en dirección de equipos y gestión del desempeño individual y sistema de calificaciones, para todos los servicios públicos, conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo 26, de la Ley N°19.882.
- Resolución Exenta N°1448, del 11 de octubre de 2022, del Ministerio de Salud, que actualiza Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- Ley N°21.643, que modifica el Código del Trabajo, materias de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Decreto N°02, del 07 de mayo del 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, aprueba texto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período 2024-2028.
- Circular N°3813, del 07 de junio del 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social, sobre asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación, aprobada el año 2012.
- Dictamen N° E516610 de julio de 2024 de la Contraloría General de la República que imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley N° 21.643 (Ley Karin) introdujo en las Leyes N° 18.575, 18.834 y 18.883, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Ord. N° PIN-OO-00560-2024, de julio de 2024 del Servicio Civil que informa lineamientos para la implementación de la Ley N° 21.643 "Ley Karin", en los Servicios Públicos.

2. Conceptos Claves a Considerar

Para los efectos del presente protocolo se consideran como trascendentales los siguientes conceptos, manteniendo la prevención que su alcance y contenido están sujetos a cada caso práctico en que puedan ser aplicables:

2.1. Acoso Laboral

- Definición de Acoso Laboral: Conforme la Letra b) del artículo 1° de la Ley N°21.643, se entenderá por tal “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”
- Requisitos y/o elementos para la configuración del Acoso Laboral:
 1. Actos de agresión u hostigamiento.
 2. Sujetos en la relación de acoso laboral.
 3. La conducta se debe manifestar una sola vez o en forma reiterada en el tiempo.
 4. La conducta debe amenazar o perjudicar la situación laboral o sus oportunidades de empleo.
 5. La conducta de acoso se debe producir durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de éste.

Clasificación o Tipos de acoso laboral:

1. Acoso Vertical. (Ascendente/ Descendente)
2. Acoso Horizontal.
3. Acoso Laboral Mixto.

Algunos ejemplos de acoso laboral, considerando siempre que su aplicabilidad está sujeta al contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.



- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

2.2. Acoso Sexual

- Definición de Acoso Sexual: Conforme el Artículo 1° de la Ley N°20.005, se entenderá por tal “el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.
- La jurisprudencia judicial ha precisado que “el requerimiento sexual indebido debe ser entendido en términos amplios y comprende no sólo acercamientos físicos sino cualquier acción del acosador sobre la víctima, a través de cualquier medio, sean estos escritos, correos electrónicos o propuestas verbales”. (Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N°4475-2007).

A modo de ejemplo el Tribunal Laboral ha señalado, en principio, “que insinuaciones inofensivas y aisladas como una primera invitación a salir, o preguntas personales como ¿Usted está pololeando?, no constituyen conductas de carácter sexual. Sin embargo, de reiterarse o ser sistemáticas, pueden constituir elementos de una forma de acoso sexista”. (Juzgado de Letras del Trabajo de Temuco, Rit T-15-2020).

- Elementos constitutivos de Acoso Sexual:
 1. Existencia de una conducta de naturaleza sexual.
 2. Los sujetos activos (Empleador y/o compañeros de trabajo).
 3. Se debe tratar de un hecho o conducta no deseada o sin consentimiento.
 4. Amenaza o perjuicio laboral o a las oportunidades en el empleo.
- Clasificación o Tipos de Acoso Sexual.
 1. Acoso Sexual Vertical o Jerárquico.
 2. Acoso Sexual Horizontal.

Algunos ejemplos de acoso sexual, considerando siempre que su aplicabilidad está sujeta al contexto y el caso concreto que se presente, son:

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

Alcances respecto del tipo de Acoso Laboral y Acoso Sexual

Las distintas manifestaciones de acoso laboral y/o sexual pueden ser direccionadas de la siguiente forma:

- **Acoso Vertical descendente:**

Es aquella conducta ejercida por una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la institución, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.

- **Acoso Horizontal:**

Es aquella conducta ejercida por personas trabajadoras que se encuentran en similar jerarquía dentro de la empresa.

- **Acoso mixto o complejo:**

Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente y descendente.

2.3. Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

- **Definición de Violencia en el Trabajo:** Conforme la Letra c) del artículo 1 de la Ley N°21.643 Se entenderá por tal "la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros".
- **Requisitos necesarios para que se configure la violencia en el trabajo:**
 1. Existencia de una conducta violenta.
 2. La conducta violenta se debe producir con ocasión de la prestación de los servicios
 3. La conducta violenta debe provenir de terceros ajenos a la relación laboral.
 4. Los comportamientos y prácticas se pueden manifestar una sola vez o de manera reiterada en el tiempo.
 5. La intencionalidad lesiva.



Alcances respecto del tipo de Acoso Laboral y Acoso Sexual

Las distintas manifestaciones de acoso laboral y/o sexual pueden ser direccionadas de la siguiente forma:

▪ **Acoso Vertical descendente:**

Es aquella conducta ejercida por una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la institución, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.

▪ **Acoso Horizontal:**

Es aquella conducta ejercida por personas trabajadoras que se encuentran en similar jerarquía dentro de la empresa.

▪ **Acoso mixto o complejo:**

Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente y descendente.

2.3. Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

- Definición de Violencia en el Trabajo: Conforme la Letra c) del artículo 1 de la Ley N°21.643 Se entenderá por tal "la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros".
- Requisitos necesarios para que se configure la violencia en el trabajo:
 1. Existencia de una conducta violenta.
 2. La conducta violenta se debe producir con ocasión de la prestación de los servicios
 3. La conducta violenta debe provenir de terceros ajenos a la relación laboral.
 4. Los comportamientos y prácticas se pueden manifestar una sola vez o de manera reiterada en el tiempo.
 5. La intencionalidad lesiva.

Algunos ejemplos de violencia, considerando siempre que su aplicabilidad está sujeta al contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas funcionarias o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

2.4. Conductas que no constituyen acoso ni violencia

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

3. Principios Orientadores

3.1. Principios de la Prevención

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N°2, del 07 de mayo del 2024 y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma que están desarrollados en la circular sobre la materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente en el compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744. Entre estos principios se encuentran los siguientes:

1. Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental.

Garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.

Los órganos de la administración del Estado deberán adoptar medidas para que el Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo contemple aspectos normativos, políticas y programas de acción que deberán ser desarrollados e implementados por las entidades empleadoras y los organismos públicos o privados en los lugares de trabajo, con el objeto de proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso. Por tanto, las entidades empleadoras, las personas trabajadoras y las instituciones públicas y privadas con competencias en materia de seguridad y salud en el trabajo, deberán observar e implementar activamente en el cumplimiento de sus obligaciones, las directrices y acciones establecidas en la presente Política.

2. Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.



El enfoque de las acciones derivadas de esta Política será el de la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de estos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras. Asimismo, el desarrollo de una cultura preventiva será considerado en el sistema educativo y formativo, con el objeto de generar mejoras en las aptitudes y conductas de las personas que trabajan y de la sociedad en su conjunto, incorporando también la promoción de la salud y de estilos de vida saludables.

La gestión preventiva deberá considerar, al menos, la existencia e implementación de una política de seguridad y salud en el trabajo, una organización preventiva con responsabilidades claramente definidas, una adecuada identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales, el diseño y ejecución de un programa para prevenir o mitigar los riesgos laborales, un control de las actividades planificadas y una revisión de los indicadores propuestos.

3. Enfoque de género y diversidad.

A través de este enfoque se reconoce que las personas trabajadoras pueden enfrentar riesgos laborales y de salud específicos debido a sus diferencias y expectativas sociales. Por lo tanto, la gestión preventiva y las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo deben abordar estas diferencias, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.

El enfoque de género y diversidad valora las diferentes oportunidades que tienen las personas, las interrelaciones existentes entre ellas y los distintos roles que cumplen en la sociedad. Dicho criterio se deberá reflejar tanto en las relaciones laborales en general, como en particular en el acceso a las acciones de promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo, asumiendo las medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal como parte integral de estas.

4. Universalidad e Inclusión.

Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo favorecerán a todas las personas trabajadoras del sector público o privado, cualquiera sea su condición de empleo o modalidad contractual, sean estas dependientes o independientes, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral.

Dichas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.

Igualmente, las entidades empleadoras deberán tomar las medidas de información y coordinación que sean necesarias, para la adecuada protección de las personas trabajadoras independientes o en práctica, insertas en sus procesos productivos o que compartan el mismo lugar de trabajo.

Se promoverá la reinserción de las personas con discapacidad de origen laboral.



5. Solidaridad.

El sistema de aseguramiento de los riesgos en el trabajo será esencialmente solidario. Su financiamiento estará a cargo de las entidades empleadoras, siendo entendido como un aporte al bien común que deberá permitir el acceso oportuno, de calidad e igualitario a las prestaciones definidas por la ley a todas las personas trabajadoras protegidas por el seguro y a sus entidades empleadoras, cuando corresponda.

6. Participación y diálogo social.

Los órganos de la administración del Estado garantizarán las instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras y entidades empleadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.

La participación y el diálogo social se promoverá a nivel nacional, regional y local, con criterios de proporcionalidad, representatividad, enfoque de género y diversidad, regularidad y continuidad, con el objetivo de que las personas trabajadoras y las entidades empleadoras puedan participar en procesos pertinentes, regulares, representativos, eficientes y eficaces.

Se fomentará el diálogo social con la participación de personas trabajadoras, entidades empleadoras, representantes gubernamentales y otras organizaciones del ámbito de seguridad y salud en el trabajo. Las conclusiones de estos diálogos serán debidamente ponderadas en la creación de normativas, políticas y programas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Se promoverá que en la negociación colectiva se incluyan buenas prácticas en materias de seguridad y salud en el trabajo.

7. Integralidad.

Se garantizará una cobertura a todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos y la protección de la vida y salud en el trabajo, entre los que se incluyen: información, registro, difusión, capacitación, promoción, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ambiental y de la salud, prestaciones médicas y económicas, rehabilitación y reeducación profesional.

8. Unidad y coordinación.

Se garantizará que cada una de las entidades que componen el sistema nacional, sean estatales o privadas, con competencias en el campo de la seguridad y salud en el trabajo, deban actuar de manera coordinada, eficiente y eficaz, propendiendo a la unidad de acción e interoperabilidad de datos, evitando la interferencia de funciones, y promoviendo instancias de coordinación y evaluación de la aplicación de este principio.

Los órganos de la administración del Estado deberán velar por que las instituciones públicas con competencias en la materia establezcan efectivos mecanismos de coordinación para el cumplimiento de sus funciones e informen de sus resultados a la ciudadanía y a las instancias pertinentes conforme a la normativa vigente.



9. Mejora continua.

Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de las instituciones públicas y privadas, así como de las normativas destinadas a la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras.

En los lugares de trabajo se efectuarán revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.

Los órganos de la administración del Estado, las entidades empleadoras y los organismos administradores del seguro de la ley N° 16.744 deberán adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a este principio.

10. Responsabilidad en la gestión de riesgos.

Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en esta Política, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

Las empresas principales y usuarias deberán dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

3.2. La Discriminación arbitraria en el contexto laboral

- Definición de Discriminación arbitraria: Se entiende por "toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo o con ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere irracional o injustificado, y que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación".
- El legislador laboral ha establecido los criterios discriminatorios que se encuentran consagrados en el artículo 2°, inciso cuarto, del Código del Trabajo.
- Principios que estructuran la discriminación laboral.

1. Principio de igualdad.

2. Principio de no discriminación.

3.3. La Perspectiva de Género

- Conceptualización de la perspectiva de género

Los estereotipos de género se traducen en inferencias basadas en la creencia preconcebida y los supuestos relacionados a los roles de género. A modo de ejemplo: las mujeres son más emocionales, débiles o delicadas, saben escuchar y son más organizadas.

3.3. La Perspectiva de Género

- La importancia de la perspectiva de género como principio estructural de la función pública.

La incorporación de la perspectiva de género en la investigación y sanción en los sumarios administrativos es un avance significativo en la función del Estado de garantizar los derechos humanos para todas las personas sin distinción.

La incorporación de este nuevo principio pretende que tanto la o el investigador ante una denuncia por violencia en el trabajo, acoso laboral o sexual, advierta y reflexione acerca de los estereotipos de género que pueden incorporarse al proceso investigativo, y las asimetrías de poder que pueden presentarse.

4. Derechos y Deberes

4.1. Deberes

4.1.1. Personas Funcionarias

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

4.1.2. Hospital de Urgencia Asistencia Pública

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas funcionarias.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia según los procedimientos vigentes.
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.



4.2. Derechos

4.2.1. Personas Funcionarias

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- Derecho a ser informadas sobre el presente protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.
- Derecho a la defensa, en que cada funcionario/a denunciante o acusado/a tendrá derecho a defenderse y presentar su versión de los hechos los que serán considerados en los procesos disciplinarios correspondientes. Asimismo, tendrá derecho a buscar asesoramiento legal para instrucción del procedimiento disciplinario manera adecuada y conforme a la ley.

5. Organización para la Gestión del Riesgo

La gestión de los riesgos y el diseño e implementación de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo estará liderada por el Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, en colaboración con el Departamento de Calidad de Vida y Unidad de Prevención de Riesgos, según corresponda. Además de contar con la gestión de los Comités de Aplicación de Riesgos Psicosociales y el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Es importante señalar que este establecimiento ha dado cumplimiento a lo señalado en la Resolución Exenta N°2000-7337/2023 y la Resolución Exenta N°2000-10147/2023, imparten instrucciones sobre la actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

En concordancia con lo anterior, este establecimiento reconoce la importancia de los factores de riesgos psicosociales cuyos resultados estarán disponibles en la pagina web institucional.

6. Gestión Preventiva

Esta institución se enfocará en la prevención del acoso y de violencia en el trabajo en sus distintas formas, a través de acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato, la protección de los derechos fundamentales y la adopción de medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre las personas, en este contexto será responsabilidad de las Jefaturas, desarrollar y/o incrementarlas competencias necesarias para mantener y/o establecer climas laborales que permitan relaciones interpersonales cordiales y de cooperación en sus equipos de trabajo.

Para lograr los fines antes señalados, el Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas incorporará acciones preventivas basadas en los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.

7. Medidas para la Prevención

Las medidas adoptadas para la prevención se distribuyen en los siguientes ámbitos de acción:

PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL

- Elaboración y/o actualización de guías y/o material informativo que contribuya al fortalecimiento de los ambientes laborales y al buen trato.
- Campaña de Promoción y Difusión del Buen Trato.

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

- Charlas sobre la prevención del acoso laboral y sexual y los riesgos asociados.
- Actualización del curso de inducción para nuevos/as funcionarios/as, en la materia.
- Actualización de la matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- Actualización del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Capsulas informativas.
- Campaña de Prevención de violencia hacia las personas funcionarias.
- Capacitación para Jefaturas y Subrogancias: Las Jefaturas y Subrogancias tendrán la obligación de participar de Charlas y/o Capacitaciones en temáticas asociadas a Buen Trato, Riesgos Psicosociales, Prevención del Acoso Laboral y/o Sexual, Perspectiva de Género, u otros similares. Se hace presente que se llevará un Registro Actualizado de Participación de estas capacitaciones o charlas.

MECANISMOS DE DENUNCIA, SANCIÓN Y REPARACIÓN

- Difusión del procedimiento de denuncias en materias de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, y publicación en la intranet institucional.
- Curso "Ley Karin".
- Elaboración de instrumento de monitoreo y seguimiento de las denuncias en la materia.



8. Evaluación y Seguimiento

Las acciones y medidas y programación contenidas en el presente protocolo podrán ser ajustadas de acuerdo con las necesidades que se presenten en el curso de su ejecución, así como de las disposiciones legales y normativas que modifiquen y/o actualicen las materias asociadas.

La Dirección junto con la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas lideraran una mesa técnica que semestralmente se encargará de revisar los contenidos y evaluar el cumplimiento de las medidas, así como de programar nuevas acciones pertinentes a la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el Trabajo.

La Mesa Técnica estará compuesta de la siguiente forma:

- Representante del Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- Representante de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Representante de Unidad de Calidad Percibida.
- Representante de cada Subdirección.
- Representante Encargada/o en materias de género.
- Representante o referente Técnico Ley Karin.
- Referente Técnico de Buen Trato.
- Referente Técnico de Salud Mental.
- Referente Técnico de Riesgo Psicosocial.
- Representante por cada Asociación Gremial.

9. Difusión

Se dará a conocer el contenido del presente protocolo a las personas funcionarias, mediante los siguientes medios:

- Correo electrónico de difusión Interna.
- Publicación en el sitio web institucional.
- A través del Referente Técnico de Riesgos Psicosociales.
- Charlas referidas en el punto 7, del presente documento.

II. **TÉNGASE PRESENTE** la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. **ESTABLÉCESE** que el señalado "*Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y la Violencia en el Trabajo*", debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. **DÉJESE SIN EFECTO** toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. PATRICIO BARRIA AILEF
DIRECTOR

HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA



ASV / AAFO

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección Gestión del Cuidado.
3. Unidades y Servicios Clínicos.
4. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
5. Auditoría.
6. Comunicaciones.
7. Asesoría Jurídica.

A. Carbonell
Transcrito Fielmente
Ministro de Fe

ALEJANDRA CARBONELL SALAZAR