



I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLÓN

DECRETO ALCALDICIO N° 29081

Quillón,

26 JUN 2025

VISTOS:

- El Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo para funcionarios dependientes del departamento de salud Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 6567 de fecha 09/12/2024, que establece subrogancia del cargo de Alcalde.
- El decreto Alcaldicio N° 6558, de fecha 06/12/2024, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. Andrés Hernán Gajardo Ávila.
- El decreto N° 6563, de fecha 06/12/2024, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subrogue.
- El decreto Alcaldicio N° 1399 de fecha 05 de Marzo del 2024, que regulariza subrogancias DESAMU Y CESFAM.
- El decreto Alcaldicio N° 399 de fecha 19/01/2024, que designa subrogancias del cargo de Secretario Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley N° 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley N° 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El decreto Alcaldicio N° 6548 de fecha 05 de Diciembre del 2024, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2025 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio N° 6.551, de fecha 06 de Diciembre del 2024, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Felipe Catalán Venegas.
- La Ley N° 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**, de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBASE, "El Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo para funcionario dependientes del Departamento de salud Quillón.**

ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE



FELIPE CATALAN VENEGAS
ALCALDE

AGA/JOP/SVV/jsb.

28.06/2025

DISTRIBUCIÓN

- Archivo Secretaria Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM

 Dr. Alberto Gyhra Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 1 de 67
		Vigencia: Junio 2030

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON

Elaborado Por: <i>[Firma]</i> Ing. Sebastián Valenzuela V. R.U.N.: [Redacted] Encargado Recursos Humanos Departamento Salud <i>[Firma]</i> Abigail R. [Redacted] R.U.N.: [Redacted] Presidenta AFUSAM Quillón AFUSAM Asociación de Funcionarios de Salud Municipalizada Quillón Comite Paritario de Higiene y Seguridad <i>[Firma]</i> Maria Luisa Urriola D. R.U.N.: [Redacted] Presidenta Comité Paritario de Higiene y Seguridad <i>[Firma]</i> Dr. Alberto Gyhra Soto	Revisado Por: <i>[Firma]</i> EU Jessica Leal A. R.U.N.: [Redacted] Referente de Calidad y Seguridad del Paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto <i>[Firma]</i> Ps. Ignacio Valderrama M. R.U.N.: [Redacted] Profesional Calidad y Seguridad del Paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto	Aprobado Por: <i>[Firma]</i> Dr. Raúl Fuentealba Cruz Médico de Familia R.U.N.: [Redacted] Dr. Raúl Fuentealba Cruz. R.U.N.: [Redacted] Director CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto
Fecha: Junio 2025	Fecha: Junio 2025	Fecha: Junio 2025

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gylden Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 2 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Índice:

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVOS	6
1.1 Objetivo General:	6
1.2 Objetivos Específicos:.....	6
2. ALCANCE	7
3. RESPONSABLES DE APLICACIÓN.....	7
4. REFERENCIA.....	12
5. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO	13
6. DESARROLLO.....	14
6.1 MARCO CONTEXTUAL LEY 21.643.....	14
6.1.1 Acoso Sexual	14
6.1.2 Acoso Laboral	15
6.1.3 Violencia en el trabajo ejercido por terceros ajenos a la relación laboral	16
6.1.4 Sexismo	17
6.1.5 Acciones que no se consideran acoso laboral, violencia o conducta sexista...	18
6.1.6 Recomendaciones para enfrentar eventuales comportamientos complejos en el trabajo	18
6.1.7 Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y Principios rectores de los procedimientos de investigación.	19
6.1.8 Organización para la gestión del riesgo	22
6.1.9 De la gestión preventiva.....	23
IDENTIFICACION FACTORES DE RIESGO CESFAM.....	25

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 3 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.2	DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LOS FUNCIONARIOS/AS Y SERVIDORES A HONORARIOS.....	28
6.3	PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA	29
6.3.1	De la denuncia	29
6.3.2	Antecedentes que debe contener de la denuncia	29
6.3.3	Canales para la realización de una denuncia	30
6.3.4	Pasos a seguir para realizar la denuncia	30
6.3.5	De los plazos	30
6.3.6	Medidas de resguardo	31
6.3.7	Del cierre del proceso	31
6.3.8	Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados	32
6.3.9	De las denuncias falsas, infundadas o malintencionadas	32
6.3.10	Consideraciones generales.....	32
6.4	PROCEDIMIENTO INVESTIGACION POR ACOSO LABORAL O SEXUAL.....	33
6.4.1	Designación del Fiscal y notificación del proceso	33
6.4.2	Notificación del proceso	34
6.4.3	Proceso de investigación	35
6.4.4	Informe de investigación	36
6.4.5	Valor probatorio.....	37
6.4.6	Plazo de la investigación.....	37
6.4.7	Conclusiones del informe	37
6.4.8	Medidas disciplinarias.....	38

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 4 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.5	PROCEDIMIENTO ACTUACION, DENUNCIA, INVESTIGACION Y SANCION FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	40
6.5.1	Medidas preventivas frente a situaciones de agresión a funcionarios	41
6.5.2	Actuación frente a amenazas o agresiones	43
6.5.3	En caso de intento de agresión física efectiva	44
6.5.4	Medidas posteriores a situaciones de agresión a funcionarios	44
6.5.5	Medidas disciplinarias ante situaciones de agresión a funcionarios	46
6.6	ACOMPAÑAMIENTO E INTERVENCION	48
6.7	RECLAMOS O NO CONFORMIDAD CON EL PROCESO INVESTIGATIVO	48
6.8	OBLIGACIONES GENERALES DE LA ASOCIACIÓN GREMIAL DE FUNCIONARIOS DE SALUD	48
6.9	OTRAS CONSIDERACIONES LEGALES	49
7.	DISTRIBUCIÓN	51
8.	REGISTROS	51
9.	FLUJOGRAMA.....	53
9.1	Flujograma 1.....	53
9.2	Flujograma 2.....	54
9.3	Flujograma violencia en el trabajo	55
10.	ANEXOS.....	56
11.	TABLA DE CORRECCIONES.....	67

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 5 de 67
		Vigencia: Junio 2030

INTRODUCCIÓN

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, el Departamento de Salud Municipal (DESAMU) de la Comuna de Quillón, Región de Ñuble, ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 6 de 67
		Vigencia: Junio 2030

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General:

Establecer las medidas que se deberán implementar para prevenir, investigar, sancionar y proteger, eficazmente la vida y salud de los funcionarios, fortaleciendo los entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencia el buen trato, se promueve la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y la violencia del trabajo.

1.2 Objetivos Específicos:

- Establecer un proceso claro de acción frente a denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo para el personal dependiente del Departamento de Salud.
- Generar estrategias de intervención individual, pero sobre todo colectivas, para la prevención contra situaciones de acoso laboral, sexual y/o discriminación bajo cualquier pretexto.
- Promover el buen trato a través de herramientas técnicas y el trabajo en conjunto con todas las unidades, secciones o departamentos, según sea necesario.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 7 de 67
		Vigencia: Junio 2030

2. ALCANCE

Este protocolo se aplicará a todos los funcionarios(as), incluidas Jefaturas y/o Directores(as) de los Centros de Salud Comunal y DESAMU, independientemente de su relación contractual, a proveedores, contratistas y subcontratistas. También, aplicará cuando corresponda, a los usuarios y las visitas (agentes servicio de salud de Ñuble, referentes, tutores de alumnos en práctica, alumnos en práctica, etc.) que acudan a las dependencias de los centros de salud o DESAMU.

3. RESPONSABLES DE APLICACIÓN

Este protocolo establece roles y responsabilidades para garantizar una implementación efectiva y coordinada.

Los siguientes son los responsables designados:

- **Director(a) DESAMU:**
 - Garantizar la seguridad de los funcionarios.
 - Asegurar la difusión del presente protocolo a todos los funcionarios.
 - Supervisar la aplicación y ejecución adecuada del protocolo en todas las instancias de los establecimientos de salud.
- **Director(a) del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto:**
 - Garantizar la seguridad de los funcionarios.
 - Difundir el protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
 - Supervisar la aplicación y ejecución adecuada del protocolo en todas las instancias de los establecimientos de salud.
 - Investigar las circunstancias relacionadas con el incidente:
 - ¿Dónde ocurrió?

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Cybira Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 8 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Por qué ha ocurrido la agresión?
- ¿Cuáles fueron las causas concretas o posibles desencadenantes?
- ¿Cómo sucedieron los hechos?
- ¿Qué perfil tienen el agresor y su víctima?
- ¿existen testigos?
- Colaborar con el equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.
- Trabajar con el equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de los establecimientos de salud.
- Ser el enlace principal con las autoridades externas, como Carabineros, asegurando una colaboración efectiva en situaciones de violencia grave.
- Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado por situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos de asistencia psicológica y legal según sea necesario.
- Supervisar el registro adecuado de cada incidente en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos y/o Centinela y FAF.
- Informar del evento a Gestor(a) Saludablemente del Servicio de Salud.

El director(a) del establecimiento desempeña un papel crucial en el liderazgo y la gestión integral del protocolo, asegurando un entorno seguro para el personal y los usuarios, así como contribuyendo activamente a la cultura de seguridad en el establecimiento.

- **Coordinador(a) CECOSF y PSR:**
 - Garantizar la seguridad de los funcionarios.
 - Difundir el protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 9 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Supervisar la aplicación y ejecución adecuada del protocolo en todas las instancias de su establecimiento de salud.
 - Investigar las circunstancias relacionadas con el incidente:
 - ¿Dónde ocurrió?
 - ¿Cuándo ocurrió?
 - ¿Por qué ha ocurrido la agresión?
 - ¿Cuáles fueron las causas concretas o posibles desencadenantes?
 - ¿Cómo sucedieron los hechos?
 - ¿Qué perfil tienen el agresor y su víctima?
 - ¿existen testigos?
 - Colaborar con el equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.
 - Trabajar con el equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de su establecimiento.
 - Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado por situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos de asistencia psicológica y legal según sea necesario.
 - Supervisar el registro adecuado de cada incidente en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos y/o Centinela y FAF de su establecimiento.
 - Informar del evento al Director(a) del CESFAM mediante conducto regular.
- **Encargado(a) Recursos Humanos.**
 - Apoyar a la Dirección en la seguridad de los funcionarios.
 - Difundir el protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 10 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Supervisar la aplicación y ejecución adecuada del protocolo en todas las instancias de los establecimientos de salud.
- Colaborar con el equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.
- Trabajar con el equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de los establecimientos de salud.
- Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado por situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos de asistencia psicológica y legal según sea necesario.
- Supervisar registro adecuado de cada incidente en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos y/o Centinela y FAF.

- **Asociación de funcionarios AFUSAM Quillón:**

- Apoyar la difusión del protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado por situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos legales según sea necesario.
- Representar al funcionario(a) afectado en el proceso de denuncia, tras autorización de este, de ser necesario.

- **Receptor(a) denuncias.**

- Apoyar la Difusión del Protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Apoyar al equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 11 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Apoyar al equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de los establecimientos de salud.
- Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado en situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos de asistencia psicológica y legal según sea necesario.
- Realizar la recepción de la denuncia y derivar según lo indicado en protocolo.

- **Comité Paritario de Higiene y Seguridad:**

- Apoyar la Difusión del protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Apoyar al equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.
- Apoyar al equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de los establecimientos de salud.

- **Comité de Riesgos Psicosociales de los establecimientos de Salud Comunal:**

- Apoyar la Difusión del protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Apoyar al equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia.
- Apoyar al equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad de los establecimientos de salud.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 12 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- **Todos los funcionarios y funcionarias en general:**

- Apoyar la difusión del protocolo a todos los funcionarios, informando del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Promover un ambiente libre de conductas poco saludables, basado en el buen trato y la erradicación de la violencia y acoso dentro de la organización.
- Realizar la denuncia según corresponda frente a los hechos descritos en el presente protocolo.

4. REFERENCIA

- Ley N° 21.643, Modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Ley N°18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado.
- Ley N° 18.883, Aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- Ley N° 19.378, Establece estatuto de atención primaria de salud municipal.
- Protocolo de actuación frente a incidentes de violencia ocupacional externa CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto (aprobado por Decreto Alcaldicio N°1.579 de fecha 12/03/2024).
- Ley N° 20.584 Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley N° 21.188: Modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionario(a)s de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionario(a)s y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 13 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Ley N° 21.372: Modifica la Ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.
- Constitución Política de la República (Artículo 19 N°1)
- Código Procesal Penal (Artículo 175). Denuncia Obligatoria.
- Norma general administrativa 28: Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

5. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO

- **Acoso sexual:** Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Acoso laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Violencia en el trabajo ejercido por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.
- **Comportamientos incívicos:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 14 de 67
		Vigencia: Junio 2030

de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

- **DESAMU:** Departamento de Salud Municipal
- **CEAL-SM:** Cuestionario de evaluación del ambiente laboral – Salud Mental
- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar
- **PSR:** Posta de Salud Rural
- **CDA:** Comité de Aplicación de Riesgos Psicosociales

6. DESARROLLO

6.1 MARCO CONTEXTUAL LEY 21.643

6.1.1 Acoso Sexual

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Como, por ejemplo:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 15 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- 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, como: contacto físico, roce contra alguien, pellizcos o besos deliberados no deseados.

En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

6.1.2 Acoso Laboral

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

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

Como, por ejemplo:

- 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.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 16 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- 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.

6.1.3 Violencia en el trabajo ejercido por terceros ajenos a la relación laboral

Son aquellas conductas que afecten a los(as) trabajadores(as), con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del código del trabajo).

Como, por ejemplo:

- Gritos, amenazas y/o difamación (inclusive a través de redes sociales).
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asalto en el lugar de trabajo.
- Comportamientos incívicos.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 17 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.1.4 Sexismo

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto). Basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo, género u orientación sexual. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Como, por ejemplo:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades sexuales basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades sexuales basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades sexuales.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo, género u orientación sexual.
- Darle a una persona una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”.
- Interrumpir bruscamente a una persona mientras habla y sin esperar que ella termine (maninterrupting).
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres, hombre y/o diversidad son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones (sexismo benevolente).

El sexismo inconsciente hacia las mujeres, hombre o diversidad sexual, son conductas que deben erradicarse de los espacios de trabajo con la intención de no generar un daño, ni perpetúen una cultura laboral.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 18 de 67
			Vigencia: Junio 2030

6.1.5 Acciones que no se consideran acoso laboral, violencia o conducta sexista

- 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.
- Asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto o lugar del puesto de trabajo, en atención a parámetros objetivos y por necesidad del servicio.
- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias.
- Informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones.
- Los problemas de convivencia que afectan de manera habitual a todos los grupos humanos, si estos se resuelven y no escalan.
- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

6.1.6 Recomendaciones para enfrentar eventuales comportamientos complejos en el trabajo

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gylmar Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 19 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.1.7 Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y Principios rectores de los procedimientos de investigación.

Identificación de los riesgos, a través del CDA, con la aplicación de la encuesta CEAL-SM, se analizarán licencias médicas, denuncias por enfermedades profesionales, el número de ellas, asociadas a los riesgos, generando el CDA un plan de trabajo o matriz de intervención a seguir.

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en el siguiente link: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1203353&idParte=10499621>

y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

a) Perspectiva de género

Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de Personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.

b) No discriminación

El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 20 de 67
		Vigencia: Junio 2030

organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Para alcanzar este principio se deberán considerar, especialmente, las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan encontrarse las personas trabajadoras.

c) Victimización Secundaria

Las personas receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas dispuestas por el empleador deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

d) Confidencialidad

Implica el deber de los participantes de resguardar el acceso y divulgación de la información a la que accedan o conozcan en el proceso de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Asimismo, el empleador deberá mantener reserva de toda la información y datos privados de las personas trabajadoras a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral, en virtud del artículo 154 ter del Código del Trabajo. Con todo, la información podrá ser requerida por los Tribunales de Justicia o la Dirección del Trabajo en el ejercicio de sus funciones.

e) Imparcialidad

Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 21 de 67
		Vigencia: Junio 2030

existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.

f) Celeridad

El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.

g) Razonabilidad

El Procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.

h) Debido Proceso

El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento.

i) Colaboración

Durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento y sanción de los hechos denunciados, cuando corresponda.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 22 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.1.8 Organización para la gestión del riesgo

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado al profesional Sr. Sebastián Valenzuela - Encargado de la Unidad de Recursos Humanos del DESAMU, correo electrónico rrhhsalud@quillon.cl y teléfono 42 2 207148.

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

El seguimiento o monitoreo lo realizará el CDA conforme a la matriz de intervención diseñada, estando también dentro de sus funciones controlar y gestionar la correcta aplicación con los demás responsables.

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas, y a través de cursos certificados, presencial u online, charlas semestrales, donde los responsables de coordinar esta actividad laboral, corresponderán a las Direcciones de DESAMU y CESFAM.

Cuando existan trabajadores en régimen de subcontratación y/o servidores a honorarios, se deberá explicitar que el organismo principal o mandante se coordinará con la contratista y/o subcontratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las mismas que correspondan por parte de dicha empresa.

La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los(as) denunciante corresponden las Direcciones de Salud (DESAMU y/o CESFAM), así mismo los funcionarios podrán realizar sus denuncias con los seleccionados mediante votación popular: Sra. Gabriela Bustamante Ulloa en su calidad de titular y la Srta. Arlette Plaza Toro en su calidad de subrogante, conforme a lo

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 23 de 67
		Vigencia: Junio 2030

indicado en el Decreto Alcaldicio N°7.307 de fecha 28/11/2023, sin embargo estas deberán derivar las respectivas denuncias a los responsables de la recepción.

La asociación de funcionarios AFUSAM Quillón podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

6.1.9 De la gestión preventiva

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, o su representante.

COMITÉ DE APLICACIÓN DE RIESGOS PSICO-SOCIALES

CESFAM QUILLON	
Sebastián Valenzuela V..	María Luisa Urriola D.
Ignacio Valderrama M.	Oriana Poza P.
Raúl Fuentealba C.	Jose Badilla B.
Diego Valdés A.	Fabiola Arriagada R.
DESAMU, CECOSF Y PSR	
Sebastián Valenzuela V.	María Luisa Urriola D.
Ignacio Valderrama M.	Oriana Poza P.
Claudia Meza B.	Jose Badilla B.
Victoria Macaya C.	Fabiola Arriagada R.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 24 de 67
		Vigencia: Junio 2030

COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD:

María Luisa Urriola D.	Nicole Torres A.
Sebastián Miranda S.	Mónica Fernández V.
Fabiola Arriagada R.	Álvaro San Martín C.
Joselyn Jara V.	Juan Santibáñez A.
José Badilla B.	Oriana Poza P.
Rodrigo Alarcón V.	Victoria Macaya C.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada **dos años**.

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante conducto regular (oficio conductor).

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 25 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.1.9.1 Identificación de los factores de riesgo, medidas de prevención y mecanismos de seguimiento.

IDENTIFICACION FACTORES DE RIESGO
Carga de Trabajo
Exigencias Emocionales
Desarrollo Profesional
Equilibrio Trabajo y Vida Privada
Confianza y Justicia Organizacional
Vulnerabilidad
Violencia y Acoso

MEDIDA DE PREVENCIÓN			
Factor de Riesgo	Peligro	Medida Preventiva	Responsable
CARGA DE TRABAJO	Falta de personal, estimación inadecuada de los tiempos de cada proceso de trabajo, planificación inadecuada, distribución desequilibrada de tareas entre los trabajadores(as).	Educar al personal sobre las acciones de salud y orientaciones técnicas de cada establecimiento.	Dirección CESFAM – RRHH DESAMU
		Reunión semestral participativa de planificación y verificación de división carga trabajo con jefaturas y actores relevantes por unidad y establecimientos de salud.	Dirección CESFAM, Coordinación CECOSF y Coordinación PSR
		Revisión de carga laboral y redistribución según corresponda (protocolos, perfiles de cargo).	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
EXIGENCIAS EMOCIONALES	Carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con la imposibilidad de controlar los tiempos de exposición a las demandas emocionales por parte del trabajador(a).	Conversatorio de bienestar emocional (grupos de 30 funcionarios).	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud / PROSAM
EQUILIBRIO TRABAJO Y VIDA PRIVADA	Horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos u horarios rígidos asociados al área de la salud pública, además normas rígidas para permisos o vacaciones (normativa legal).	Actividad día de la familia (fin de semana).	Dirección DESAMU / Dirección CESFAM / Comité CDA
		Actividad autocuidado (Fondos MAIS).	Dirección DESAMU / Dirección CESFAM / Comité CDA

 Dr. Alberto Gylra Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 26 de 67
		Vigencia: Junio 2030

CONFIANZA Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL	Los canales de comunicación entre jefaturas y subordinados no son claros y Percepción de favoritismos en asignación de tareas y recompensas.	Difusión protocolos semestral y perfiles de cargo.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
VULNERABILIDAD	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización.	Encuestas anónimas sobre vulnerabilidad laboral	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
DESARROLLO PROFESIONAL	No existe una posibilidad equitativa de adquirir nuevos desafíos, se considera siempre a las mismas personas responsable de ciertas actividades.	Plan estratégico de capacitación enfocado a necesidades reales de los funcionarios (informe será derivado a encargada de capacitación local)	Dirección CESFAM

VIOLENCIA Y ACOSO			
Preguntas dimensión Violencia y Acoso	Factor de Riesgo	Medida Preventiva	Responsable
En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?	Generación de disputas o conflictos y como consecuencia de ello, peleas al interior de la organización	-Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Difundir el procedimiento de investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Generar capacitaciones de buen trato.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?	Existencia de conductas incívicas, menoscabantes, mobbing, bullying o intimidación al interior de la organización o Institución.	- Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Difundir el procedimiento de investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Generar capacitaciones de buen trato.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyro Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 27 de 67
		Vigencia: Junio 2030

En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?	Existencia de conductas de violencia o acoso a través de redes sociales.	- Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Difundir el Procedimiento investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Establecer y difundir procedimiento referente a los canales de comunicación formales establecidos para el uso dentro de los lugares de trabajo.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?	Existencia de conductas o requerimientos indebidos de carácter sexual, NO consentidos	- Difundir el procedimiento de investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?	Presencia de conductas de agresión física, golpes, patadas, bofetadas etc.	- Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. - Generar capacitaciones de gestión emocional, de buen trato. - Difundir el Procedimiento investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?	Existencia de conductas inclínicas, menoscabantes, mobbing, bullying o intimidación al interior de la organización o Institución.	-Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Difundir el procedimiento de investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Generar capacitaciones de buen trato.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyha Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 28 de 67
		Vigencia: Junio 2030

¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?	Existencia de conductas incívicas, menoscabantes, mobbing, bullying o intimidación al interior de la organización o Institución.	-Difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Difundir el procedimiento de investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. -Generar capacitaciones de buen trato.	RRHH DESAMU / Referente Saludable Centros de Salud
---	--	---	--

6.2 DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LOS FUNCIONARIOS/AS Y SERVIDORES A HONORARIOS.

a) Funcionarios(as)

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

b) Entidades Empleadoras

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 29 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso, violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

6.3 PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA

6.3.1 De la denuncia

Las personas afectadas por acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, podrá realizar su denuncia en forma verbal o escrita ante el empleador o ante la dirección del trabajo de manera presencial o electrónica, debiendo recibir un comprobante de la gestión realizada.

6.3.2 Antecedentes que debe contener de la denuncia

- Identificación de la persona afectada, con su nombre completo, numero de cedula de identidad y correo personal, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo N°516, del Código del Trabajo. En el caso de ser distinta la denuncia del denunciante, deberá indicar dicha información y la representación de la invocada.
- Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.
- Vínculo organizacional que tienen las personas afectadas con la o las personas denunciadas. En el caso que las personas denunciadas sean externas a la empresa, indicar la relación que las vincula.
- Relato de los hechos que se denuncien.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 30 de 67
			Vigencia: Junio 2030

- Si la denuncia se realiza directamente ante la Contraloría General de la República, se deberá indicar el servicio y su Rut o en su defecto, indicar a su representante conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo.

6.3.3 Canales para la realización de una denuncia

La persona que realice la respectiva denuncia, la podrá realizar ante:

- Director(a) del DESAMU.
- Director(a) CESFAM, según corresponda.
- Receptor de denuncia que fue seleccionado mediante votación popular
- Contraloría General de la República (tratándose de una denuncia dirigida en contra aquellas personas señaladas en el art. 4°, inciso 1°, del Código del trabajo).

6.3.4 Pasos a seguir para realizar la denuncia

- Búsqueda del canal que el/la afectado(a) considere pertinente para la realización de la denuncia
- Llenado del formulario de denuncia (Anexo N°1)
- En caso que la denuncia se realice en forma verbal, la persona que la recibe deberá levantar un acta con los contenidos señalados, de la cual entregará copia a la persona denunciante timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación.
- Formalizada y recepcionada la denuncia, se decidirán dos acciones:
 - Investigación interna.
 - Derivación a la Contraloría General de la Republica de corresponder.

6.3.5 De los plazos

- Recibida la denuncia formal (mediante anexo N°1 o acta de recepción en denuncias verbales) por parte del Director(a) DESAMU, deberá remitir en un plazo

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 31 de 67
		Vigencia: Junio 2030

de 3 días hábiles los antecedentes a Alcaldía para la realización de la respectiva investigación según corresponda.

- La investigación debe ser llevada por escrito y concluir en un plazo máximo de 30 días hábiles.

6.3.6 Medidas de resguardo

Una vez recibida la denuncia, se adoptarán de manera inmediata una o más medidas de resguardo, en atención a la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Dentro de las medidas a adoptar se considerará, entre otras, las siguientes:

- Separación de los espacios físicos (traslados a otros establecimientos, direcciones entre otros).
- Redistribución del tiempo de la jornada.
- Proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través del Organismo Administrador de la ley nº16.744.

Sin perjuicio de lo anterior, durante todo el proceso de investigación interna el empleador podrá adoptar otras medidas de resguardo o modificar las ya determinadas considerando las particularidades de cada caso.

Las medidas de resguardo implican coordinación con Jefatura Directa y/o Director(a) de CESFAM, por lo que serán responsables de dar cumplimiento de estas.

6.3.7 Del cierre del proceso

- Se realiza vista del fiscal y deriva a involucrados(as).
- Víctima y acusado(a) realizan descargos según corresponda.
- Fiscal realiza entrega final de informe investigativo conforme a los descargos realizados.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 32 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- Alcalde realiza resolución final del conflicto y decreta sanciones según corresponda.

6.3.8 Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados

El DESAMU, establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación (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.

6.3.9 De las denuncias falsas, infundadas o malintencionadas

En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar al denunciado o denunciada, serán aplicables las disposiciones contempladas en las letras d) del artículo 125 de la ley N°18.834 y e) del artículo 123 de la ley n° 18.883, los cuales prevén que la medida disciplinaria de destitución procederá, entre otras, por presentar denuncias falsas de infracción disciplinaria, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o los sujetos denunciados.

6.3.10 Consideraciones generales

- No será posible considerar en los procedimientos de investigación un control de admisibilidad de la denuncia.
- Si la denuncia es presentada ante el empleador, este deberá informar a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
- En el caso de la primera opción, deberá informar al servicio el inicio de una investigación, junto con las medidas de resguardo adoptadas, en el plazo de tres

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 33 de 67
		Vigencia: Junio 2030

días contados desde la recepción de la denuncia. Si se optare por su derivación, o la persona denunciante así lo solicita, en este mismo plazo, deberá remitir la denuncia, junto a sus antecedentes, a dicho servicio.

- Tratándose de una denuncia dirigida a aquellas personas señaladas en el artículo 40. Inciso primero del Código del Trabajo, la denuncia siempre deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación.
- Cualquiera sea la decisión que se adopte, el empleador deberá informar por escrito a la parte denunciante.

6.4 PROCEDIMIENTO INVESTIGACION POR ACOSO LABORAL O SEXUAL

En el caso de realizar una investigación interna, se deberá informar al/la denunciante las medidas de resguardo adoptadas y a la vez, se deberá informar a la Inspección del trabajo, sobre el inicio de la investigación interna.

6.4.1 Designación del Fiscal y notificación del proceso

El Alcalde deberá designar preferentemente a una persona que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales para llevar adelante la investigación, lo que deberá ser decretado e informado por escrito al denunciante y denunciada(o) por parte del Fiscal.

La persona denunciante o denunciada, al momento de prestar declaración en la investigación, podrá presentar antecedentes que afecten la imparcialidad de la persona a cargo de la investigación, pudiendo solicitar el cambio de Fiscal, circunstancia que el empleador decidirá fundadamente, pudiendo mantenerla o cambiarla, de lo anterior deberá quedar registro en el informe de investigación.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 34 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Funcionario	Cargo	Categoría	Grado
Eduardo Hidalgo G.	Director Jurídico	-	7
Sebastian Valenzuela V.	Recursos Humanos	B	7
Álvaro San Martín C.	Cirujano Dentista	A	5
Alejandra Luna P.	Jefe Sector	B	7
Estephany Osses D.	Jefe Sector	B	7

6.4.2 Notificación del proceso

Una vez decretado el/la Fiscal y Actuario, el fiscal designado cuenta con un plazo de 5 días hábiles para la notificación a la parte denunciante y denunciada, desde el momento de su designación, adjuntando copia del Decreto que da inicio al proceso.

En ambas instancias, Fiscal les comunicará a las partes involucradas el procedimiento, etapas y tiempos que comprende dicho proceso.

Asimismo, cuenta con un plazo de 5 días hábiles desde su nombramiento, para la revisión de los antecedentes puestos a disposición, evaluando de esta forma la contingencia, severidad y características de los hechos denunciados. Respondiendo de esta manera con el proceso indagatorio correspondiente.

En primera instancia se tomará contacto con la parte denunciante, citando a una entrevista, además de tomar el testimonio de los hechos, se informa de la posibilidad de entregar nuevos medios de prueba en un plazo de 5 días hábiles desde el día de la entrevista. Posterior a ello, se cita a los testigos y se realizan las pericias investigativas de los medios de prueba proveídos por el denunciante, si los hubiere.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 35 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Dentro del mismo plazo especificado (5 días), se tomará contacto con la parte denunciada para informar formalmente que se ha levantado una denuncia en su contra y que será citado eventualmente a una entrevista para conocer su versión de los eventos, dando cuenta además de los plazos legales de la investigación y de su capacidad de recabar evidencia para ser presentada dentro de 5 días hábiles posterior a la notificación, paralelo a la fecha de la entrevista. Es importante que la parte denunciada pueda tomar conocimiento del protocolo que se lleva a cabo en el proceso y con el deber de mantener la reserva de la situación denunciada para garantizar la confidencialidad que busca entregar el proceso tanto para el denunciante, los testigos y la parte denunciada.

6.4.3 Proceso de investigación

El/La Fiscal deberá garantizar que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, ya sea por medio de entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar antecedentes que diga relación con los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que sirva como fundamento de estos.

Se deberá considerar el presente protocolo, así como el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, Reglamento interno respectivo, contratos de trabajo y sus anexos, registros de asistencia, denuncia individual de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, resultados del cuestionario de evaluación de ambientes laborales CEAL-SM, de la Superintendencia de Seguridad Social, entre otros.

La persona a cargo deberá llevar un registro escrito de toda la investigación, ya sea en papel o en formato electrónico. De las declaraciones que efectúen las partes y los testigos, se deberá dejar constancia por escrito, debiendo siempre constar en papel y con firma de quienes comparecen en todas sus hojas.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 36 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Asimismo, deberán asegurar y mantener perspectiva de género y confidencialidad los antecedentes que genere cada una de las denuncias, y garantizar un manejo cuidadoso de los procedimientos, ya que las indagatorias presentan información reservada, cuya eventual filtración, podría generar consecuencias negativas en las partes involucradas. Razón por la cual, en caso de confirmar una actitud en contra de este sentido, puede generar una falta administrativa y, por ende, una sanción.

6.4.4 Informe de investigación

Una vez recabados los antecedentes relevantes para la investigación de los hechos denunciados, el/la Fiscal deberá considerar, a lo menos, los siguientes puntos en la elaboración del informe final:

- a) Nombre, correo electrónico, y Rut de la Municipalidad
- b) Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cedula de identidad o de pasaporte.
- c) Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos, la indicación de correo electrónico y cedula de identidad. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibido antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- d) Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- e) Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo de la confidencialidad de los participantes.
- f) Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- g) Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 37 de 67
		Vigencia: Junio 2030

hechos investigados constituyen o no, acoso laboral, sexual y/o violencia en el trabajo.

- h) La propuesta de medidas correctivas, en caso de que corresponda.
- i) La propuesta de sanciones cuando corresponda.

6.4.5 Valor probatorio

Para arribar a una conclusión en este tipo de procedimientos, el valor probatorio será acumulativo e indiciario, es decir, no se requerirá plena prueba de las vulneraciones denunciadas, sino que constituirá prueba suficiente la acreditación de indicios y su análisis y ponderación conjunta para sustentar la configuración del acoso laboral bastando la certeza de una sospecha razonable, sin que ello signifique invertir la carga probatoria.

6.4.6 Plazo de la investigación

El plazo de investigación deberá concluirse en un plazo de 30 días hábiles, contados desde la presentación de la denuncia.

6.4.7 Conclusiones del informe

Si la investigación interna llevada al cabo determinase que los hechos denunciados configuran una situación de acoso laboral o sexual, se elevará un informe al Alcalde, comunicando dicho resultado, a fin que la autoridad correspondiente determine el curso legal a seguir.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 38 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.4.8 Medidas disciplinarias

Los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

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

Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

Se considerará circunstancia atenuante la cooperación eficaz que conduzca al esclarecimiento de los hechos denunciados o permita la identificación de sus responsables, o sirva para prevenir o impedir la perpetración de nuevos hechos.

En estos casos, el fiscal, en el dictamen, vista o informe que emita en el contexto del respectivo procedimiento disciplinario, deberá expresar en qué términos la cooperación prestada ha sido eficaz a los fines señalados en el inciso precedente.

La circunstancia atenuante prevista en este artículo no se aplicará cuando solo resultare procedente la medida disciplinaria de destitución, de conformidad a lo establecido en el artículo 123 de la ley 18.883.

En caso de que la cooperación prestada por el denunciante en razón de su participación en los hechos materia de la denuncia, resultare eficaz para los fines señalados en el inciso primero, la inhabilitación para ingresar a la Administración del Estado que se imponga como consecuencia del procedimiento disciplinario relativo a los hechos denunciados, se podrá proponer la reducción o exención. Dicha circunstancia deberá ser calificada por la autoridad encargada de aplicar la medida disciplinaria y deberá constar en el acto administrativo que se dicte para tales efectos.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 39 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Artículo 7º, del Reglamento Ley Karin, Dictamen 21.

Sin perjuicio de las directrices establecidas en este protocolo, la persona a cargo de la investigación tendrá, a lo menos, las siguientes obligaciones:

- a) Desarrollar las gestiones de investigación respetando las directrices del presente reglamento, teniendo una actitud imparcial, objetiva, diligente y con perspectiva de género.
- b) Desarrollar la investigación dentro de los plazos establecidos.
- c) Citar a declarar a todas las personas involucradas sobre los hechos investigados, considerando las formalidades necesarias para garantizar su registro en forma escrita, asegurando un trato digno e imparcial.
- d) Guardar estricta reserva de la información a la que tenga acceso por la investigación, salvo que sea requerido por los Tribunales de Justicia.
- e) Cualquier otra establecida en los procedimientos internos de investigación del servicio, en la medida en que no sea contrario a las directrices establecidas en el presente reglamento.
- f) Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

Artículo 14. La designación de la persona a cargo de la investigación. El empleador deberá designar preferentemente a una persona trabajadora que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales para llevar adelante la investigación, lo que deberá ser informado por escrito a la persona denunciante.

La persona denunciante o denunciada, al momento de prestar declaración en la investigación, podrá presentar antecedentes que afecten la imparcialidad de la persona a cargo de la investigación, pudiendo solicitar el cambio de la persona investigadora, circunstancia que el empleador decidirá fundadamente, pudiendo mantenerla o cambiarla, de lo anterior deberá quedar registro en el informe de investigación.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 40 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Derechos de las personas trabajadoras y obligaciones generales de los participantes en el marco del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

6.5 PROCEDIMIENTO ACTUACION, DENUNCIA, INVESTIGACION Y SANCION FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia ocupacional en centros de salud se ha convertido en una preocupación crítica, afectando la seguridad y bienestar de los profesionales de la salud. A nivel global, el sector enfrenta desafíos significativos relacionados con agresiones verbales y físicas por parte de pacientes, familiares y, en ocasiones, de terceros externos.

Las estadísticas revelan una prevalencia alarmante de incidentes violentos dentro de los centros de salud, incluyendo casos de agresiones a personal médico y no médico. Este fenómeno, a menudo impulsado por la angustia, dolor o desesperación de los usuarios del sistema de salud, resalta la necesidad apremiante de abordar la violencia ocupacional de manera integral.

En el contexto específico de los centros de salud, los trabajadores, al mantener un contacto directo con pacientes en situaciones emocionales delicadas, se encuentran en una posición especialmente vulnerable. La normalización de la violencia como parte inherente del trabajo enfatiza la urgencia de establecer medidas preventivas y protocolos de acción claros

Cualquier funcionario debiera estar capacitado para identificar señales de posibles situaciones de violencia externa. Se debe promover la comunicación abierta para informar cualquier comportamiento sospechoso.

 Dr. Alberto Cytun Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 41 de 67
		Vigencia: Junio 2030

La actuación del funcionario/a ante una situación potencialmente peligrosa se ajustará al siguiente protocolo de acción

6.5.1 Medidas preventivas frente a situaciones de agresión a funcionarios

a) Factores internos

Se refiere a las medidas que es posible abordar como organización, las cuales son controlables de realizar previamente. Implica fortalecer los aspectos débiles y trabajar organizadamente.

Estructurales: Refiere a todas las medidas en términos de infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto del usuario como del equipo de salud.

- Intervenir en las instalaciones de seguridad, tales como cámaras en zonas transitadas, botones de pánico, interfonos en las consultas, generar salidas alternativas que faciliten la huida, entre otros.
- Revisar la seguridad en infraestructuras que, al momento de producirse una situación de agresión, puedan causar algún tipo de lesión. Por ejemplo: vidrios, insumos médicos.
- Coordinación y fortalecimiento del rol de los guardias de seguridad, ya sea a través de rondas de monitoreo, controlando la entrada y salida de personas en ciertos sectores, etc. Dicha información debe ser dada a conocer a los funcionarios.
- Establecer zonas de seguridad para los funcionarios, en lo posible en lugares estratégicos donde se encuentren más colegas que puedan brindar contención, apoyando así tanto su seguridad física como psicológica.
- Mantener información actualizada, clara y constante hacia el usuario, a fin de disminuir las actitudes hostiles creadas por la desinformación.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 42 de 67
			Vigencia: Junio 2030

Funcionarios: Este aspecto se refiere a las acciones que se pueden realizar con los funcionarios a nivel personal-grupal, a fin de fortalecer su rol durante el proceso de atención:

- Mantener vías de evacuación expeditas dentro de los box de atención.
- Mantener escucha activa al requerimiento de los usuarios, con contacto visual, fomentando una actitud de interés a su problemática. Esto siempre en una actitud de respeto manteniendo el espacio personal.
- Fomentar el trato personalizado del usuario a fin de acoger la necesidad con cercanía. Por ejemplo: tratar por el nombre
- Evitar el uso de lenguaje técnico, traduciendo la información a un lenguaje sencillo que la persona pueda comprender
- No incurrir en fomentar la agresión, ni física ni psicológica, manteniendo una actitud de respeto y cordialidad con el usuario.
- Capacitación constante para los equipos de salud que impulse sus competencias para una mejor relación funcionario-usuario, tales como: asertividad, habilidades blandas, comunicación en situaciones difíciles, comunicación no verbal, habilidades de negociación, autocontrol emocional, afrontamiento a situaciones conflictivas, manejo del estrés, entre otros.
- Fortalecer la comunicación en el equipo de trabajo, para mantener información pertinente para la atención del usuario y evitar errores de gestión.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 43 de 67
		Vigencia: Junio 2030

b) Factores externos

Se refiere al componente incontrolable en la atención, del cual se busca satisfacer una necesidad de salud. Si bien, no se pueden tomar acciones directas sobre su comportamiento, se pueden tomar medidas que contribuyan a generar un impacto positivo previo.

Trabajo con la comunidad: En este punto lo fundamental es la búsqueda constante de mantener una relación de cercanía con el usuario, lo que se puede lograr a través de:

- Atenciones comunitarias a los usuarios, a través de operativos o actividades de salud con participación de la comunidad.
- Información constante hacia la comunidad de las actividades o los énfasis que se trabajan a nivel de salud.
- Trabajo coordinado con las redes de apoyo comunitarias.

6.5.2 Actuación frente a amenazas o agresiones

- No contestar la agresión
- Retirarse del lugar
- Informar a seguridad del establecimiento, de no contar con ellos, y si la situación lo amerita, llamar a carabineros (plan cuadrante) o Seguridad Pública.
- Informar al Director(a) del Establecimiento para que concurra al lugar.
- En caso de que la agresión verbal perjudique y perturbe el pleno desarrollo del funcionario, éste debe ser asistido con ayuda psicológica
- Registrar agresión en formulario de registro (anexo 3)

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 44 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.5.3 En caso de intento de agresión física efectiva

- Certificar lesiones sufridas mediante DAU (datos de atención de urgencia) (o institución correspondiente), así como reportarlas como accidente laboral a la unidad de Recursos Humanos del DESAMU.
- Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución a fin.
- Suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal
- Consignar nombre, run y domicilio de testigos de la agresión
- Informar al Director(a) o Jefatura del CESFAM para que concurra al lugar y realice denuncia en carabineros.
- Brindar atención psicológica al funcionario afectado.
- Registrar agresión en formulario de registro (anexo 3)
- Presentar querrela con abogado del Municipio.

Cualquier miembro del equipo que identifique una situación de violencia debe activar el protocolo inmediatamente, alertando a responsable de la unidad o Director(a) del CESFAM.

En caso que la violencia sea por parte de personal externo, sean contratistas o personal de empresas proveedoras que tengan contratos con la Municipalidad, se deberá informar de inmediato a su empleador.

6.5.4 Medidas posteriores a situaciones de agresión a funcionarios

Si bien las medidas preventivas y las medidas inmediatas que se adopten ante los hechos de agresión, así como el trabajo individual con los afectados son fundamentales, no se debe descuidar que posterior a la ocurrencia de hechos de agresión, el establecimiento debe tomar medidas que conlleven a cambios organizacionales para reducir y/o evitar la incidencia de estas situaciones. Esto implica un proceso de autocrítica y autoevaluación constante, cuyo objetivo se basa en mejorar el sistema de atención a usuarios, buscando el bienestar de los funcionarios.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 45 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Para generar estos cambios, existe una serie de alternativas que el establecimiento debe adoptar, las cuales se deben trabajar en conjunto con las personas involucradas y agentes claves de la organización (gremios, jefaturas, colegas de unidad, entre otros):

- Generar ajustes según el contexto de las medidas ya implementadas con anterioridad, identificando puntos de mejora factibles de realizar.
- Prestar atención a las necesidades e ideas de mejora locales que surgen a partir de la situación ocurrida. Implementarlas en la medida de la factibilidad de éstas, dando prioridad a las que cubren necesidades directas relacionadas con el hecho. Cuando se implementan ideas que surgen a nivel local, estas suelen tener mayor impacto y efectividad debido al componente participativo de las mismas.
- Considerar la implementación de las medidas preventivas sugeridas en este documento, las cuales pueden servir como orientación de ideas que se pueden ejecutar a nivel local.
- Solicitar apoyo de las redes disponibles. Se sugiere en este sentido recurrir al Depto. de Desarrollo de las Personas como consultor o bien en el caso que se requiera al Organismo Administrador de Ley (OAL).

Durante el proceso de implementación de medidas, es importante no descuidar la comunicación y retroalimentación constante de los avances y novedades acerca de éstas, a fin de no generar vacíos o expectativas que no se cumplan.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 46 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.5.5 Medidas disciplinarias ante situaciones de agresión a funcionarios

El establecimiento implementará medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de las agresiones que involucren al personal de salud, con el objetivo de asegurar un entorno seguro y respetuoso para todos los usuarios y funcionarios. Las sanciones se dividen en categorías según el tipo de agresión identificada.

a) Amenazas o agresiones verbales

- Advertencia verbal y registro en el historial del usuario.
- Si las amenazas o agresiones verbales persisten (más de un incidente crítico), se evaluará un cambio de tratante o relevo del personal no clínico que lo deba atender.
- Ante la persistencia de este tipo de conductas el Director(a) del establecimiento se entrevistará con el usuario y/o acompañante, instancia en la que se indicará que la agresión verbal al personal del establecimiento no será tolerada y se informarán las medidas disciplinarias a tomar si la conducta se vuelve a repetir (Cambio de tratante o relevo del personal no clínico que lo deba atender, o alta disciplinaria con traslado de su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial).

b) Intento o agresión física por parte de acompañante

- Si se trata de un intento se realizará una suspensión temporal del acceso a servicios no urgentes por un período determinado.
- Si se trata de una agresión física, y el acompañante que agrede:
 - Se encuentra inscrito en el establecimiento, se debe gestionar una evaluación médica para determinar si conducta es secundaria a una patología, de no ser así, se procederá a la prohibición inmediata de acceso a las instalaciones del CESFAM. El Director(a) se entrevistará con la persona para informar que se realizarán gestiones para su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 47 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- No se encuentra inscrito en el establecimiento, se procederá a la prohibición inmediata de acceso a las instalaciones del CESFAM.
- Denuncia a Carabineros y posible proceso legal.

c) Intento o agresión física por parte del usuario, secundaria a su patología

- Evaluación médica y posible modificación del tratamiento.
- Evaluar si usuario requiere derivación a Servicio de Urgencias más cercano o referir a especialidad.
- Registro detallado en la ficha clínica del paciente.

d) Intento o agresión física por parte del usuario, no secundario a su patología.

- Denuncia a Carabineros y proceso legal.
- Si fue un intento se realizará una suspensión temporal del acceso a servicios no urgentes por un período determinado.
- Evaluar cambio de profesional o equipo tratante dentro del establecimiento.
- Si se trata de una agresión física, se debe gestionar una evaluación médica para determinar si conducta es secundaria a una patología, de no ser así, se procederá alta disciplinaria con traslado de su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial.
- Restricción permanente de acceso al establecimiento, mientras se realizan gestiones para el cambio de atenciones a otro nodo de la red asistencial.

Estas sanciones deben ser aplicadas de manera justa y proporcional a la gravedad de la agresión. Además, se recomienda mantener un registro detallado de cada incidente, incluyendo fechas, descripciones y acciones tomadas, para facilitar la aplicación de las sanciones correspondientes y para futuras referencias legales.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 48 de 67
		Vigencia: Junio 2030

6.6 ACOMPAÑAMIENTO E INTERVENCION

Se realizará un acompañamiento de carácter psicosocial a cargo de profesionales de Unidad de Recursos Humanos y Psicólogo(a) Saludablemente, desde la formalización de la denuncia hasta la finalización de los resultados del proceso de investigación. Dicho acompañamiento contempla la contención, el seguimiento y monitoreo de los involucrados, la gestión de redes de atención en casos de derivaciones en el ámbito de salud mental u otros que amerite.

Sin perjuicio de lo anterior, los profesionales del equipo psicosocial no realizan intervenciones clínicas ni terapéuticas, orientando en cambio a la derivación de los/as denunciantes a las instituciones según sea pertinente (como organismo administrador de la ley). Además, se realizará seguimiento del caso, durante tres meses posterior a la resolución definitiva, con el objetivo de asegurar un ambiente laboral óptimo para las partes involucradas.

6.7 RECLAMOS O NO CONFORMIDAD CON EL PROCESO INVESTIGATIVO

Para efectos de interponer los reclamos relacionados con la tramitación de las denuncias y procedimientos disciplinarios relativos a acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo, la contraloría General dispone del Portal de Atención de reclamos Funcionarios, el cual se encuentra en línea en www.contraloria.cl/upd.

6.8 OBLIGACIONES GENERALES DE LA ASOCIACIÓN GREMIAL DE FUNCIONARIOS DE SALUD

- El artículo 9º, del reglamento dictamen N°21, Ley Karin N° 21.643, establece las siguientes obligaciones generales a la asociación gremial de funcionarios de salud:
- Velar que el procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo que el empleador elabore y ponga a disposición de las personas trabajadoras, se ajuste a las directrices del presente reglamento.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 49 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- c) Representar a la persona afectada que sea parte de su organización, a requerimiento de ella, velando por el cumplimiento de las directrices del presente reglamento.
- d) Aportar información y/o antecedentes sobre los hechos denunciados en la investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- e) Cualquier otra que establezca la normativa vigente.

6.9 OTRAS CONSIDERACIONES LEGALES

Artículo 5. Derechos generales de las personas trabajadoras. Sin perjuicio de otros derechos que consagre la ley, las personas trabajadoras, en el contexto de una investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, tendrán derecho a:

- a) Que se adopten e implementen por el empleador medidas destinadas a prevenir investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo.
- b) Que se garantice el cumplimiento de las directrices establecidas en el presente reglamento.
- c) Que se establezcan e informen, en la oportunidad legal correspondiente, las medidas de resguardo necesarias en el procedimiento de investigación.
- d) Que, en conformidad al mérito del informe de investigación, el empleador disponga y aplique las medidas o sanciones, según corresponda.

Artículo 6. Obligaciones generales de los empleadores. Sin perjuicio de otras obligaciones que disponga la ley u otra normativa reglamentaria, los empleadores deberán:

Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el lugar de trabajo, teniendo como contenido mínimo el establecido en la ley.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 50 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- a) Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras un procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, conforme a las directrices del presente reglamento.
- b) Informar semestralmente a las personas trabajadoras los canales digitales u otros, que mantiene para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo, debiendo identificar especialmente los canales de comunicación de la dirección del Trabajo, del organismo administrador de la ley N° 16.744 y de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.
- c) Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, disponiendo las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo y dando cumplimiento a las normas establecidas en el presente reglamento. Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante el empleador o la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste voluntad.
- d) Informar de la facultad que le asiste de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo. (Las denuncias de los funcionarios públicos y/o municipales son acogidas por la Contraloría General de la República).
- e) Informar a la persona denunciante, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal.
- f) Garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de las medidas de resguardo que se dispongan, según corresponda, protegiendo de forma eficaz la vida y salud de las personas trabajadoras en conformidad a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 51 de 67
		Vigencia: Junio 2030

- g) Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana que disponga su organismo administrador de la ley N° 16.744, conforme las instrucciones que dicte la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), garantizando el debido acceso a las prestaciones de los referidos organismos frente a las contingencias cubiertas por el seguro de accidentes del trabajo Y enfermedades profesionales.
- h) Abstenerse de interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
- i) Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.
- j) Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas, sin perjuicio de las facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correctivas y sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.
- k) Informar, a requerimiento de la Dirección del Trabajo, el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.
- l) Dar respuesta a los planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N 0 8 del Código del Trabajo.
- m) Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

7. DISTRIBUCIÓN

Todo funcionario(a) que preste servicios en, DESAMU, CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto, CECOSF El Casino y PSR.

8. REGISTROS

Los CDA de cada establecimiento velarán por la implementación y aplicación del presente protocolo, mediante la ejecución de monitoreos semestrales, a través del mecanismo de

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 52 de 67
		Vigencia: Junio 2030

seguimiento de las medidas preventivas a implementar del plan de trabajo propuesto. Este monitoreo se llevará a cabo dos veces al año en las siguientes fechas de corte:

N° Monitoreo	Fecha de corte
Primer Monitoreo	30 de julio
Segundo Monitoreo	31 de diciembre

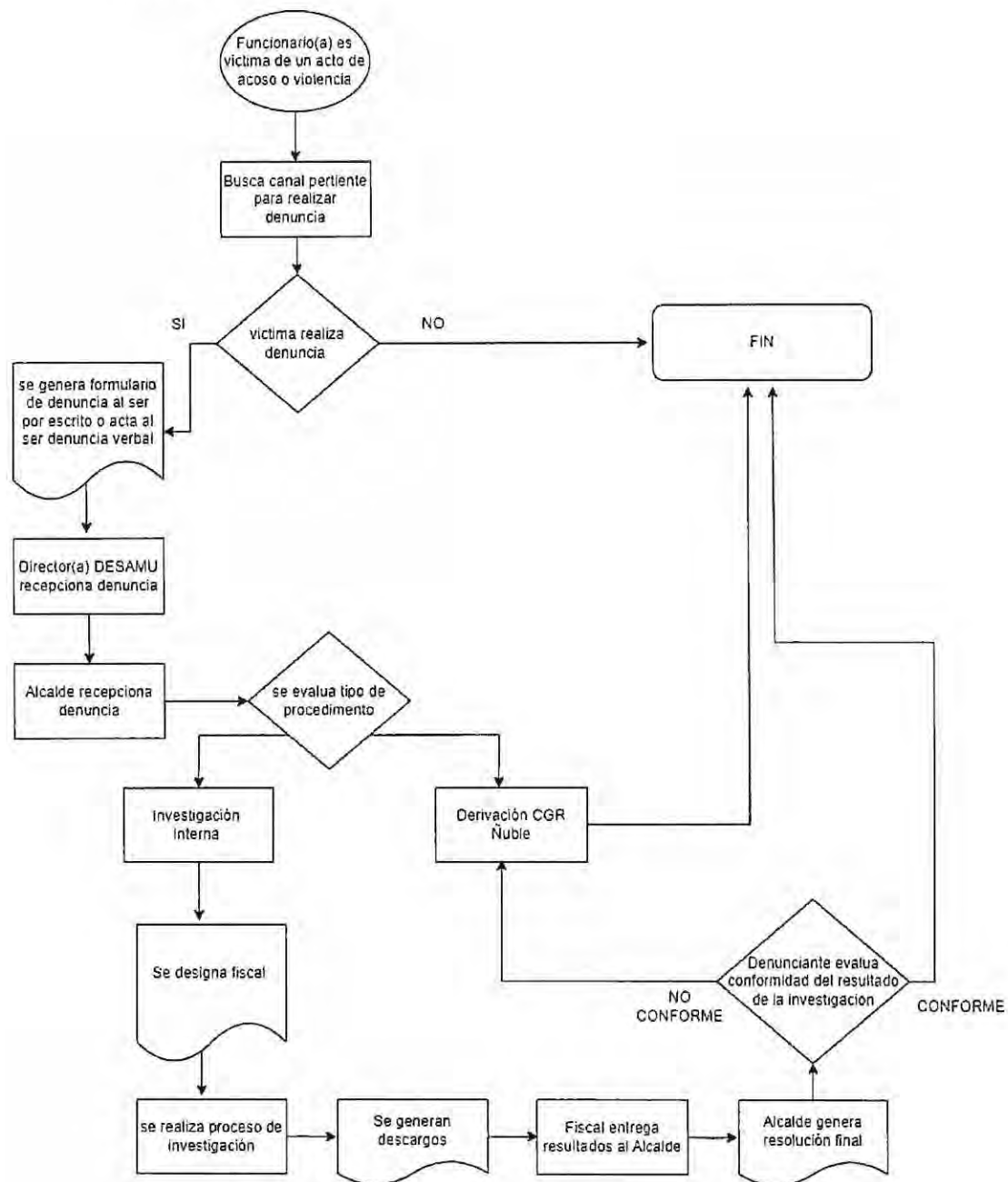
Se deberá implementar registro centralizado con calidad de confidencial en Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente y Unidad de Recursos Humanos del DESAMU, donde se archivarán:

- Registro de denuncias
- Resoluciones de denuncias.
- Informe de seguimiento de medidas adoptadas según caso.
- Monitoreo CDA

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyllen Saca	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 53 de 67
			Vigencia: Junio 2030

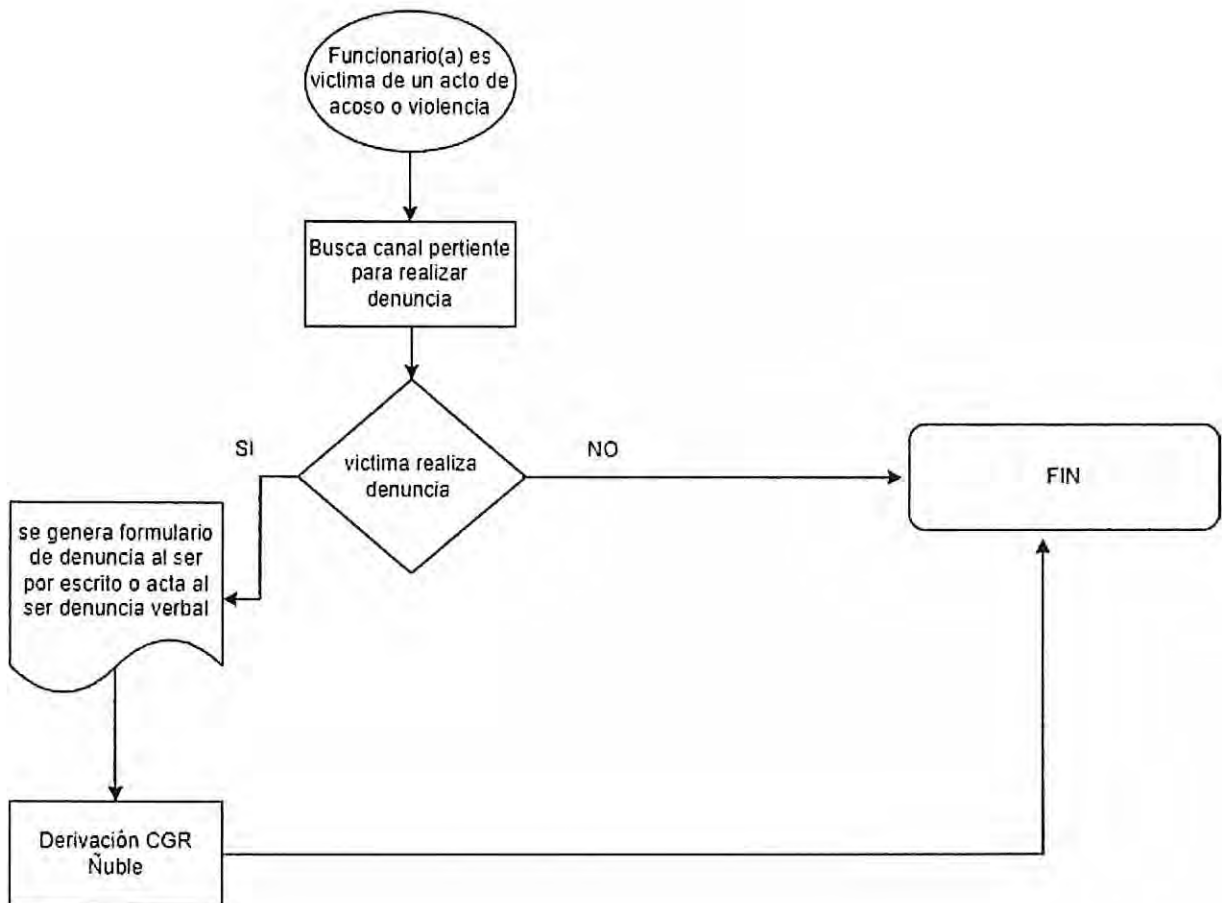
9. FLUJOGRAMA

9.1 Flujograma Acoso Laboral y Sexual (excluye Alcalde, Concejales y Director(a) DESAMU)



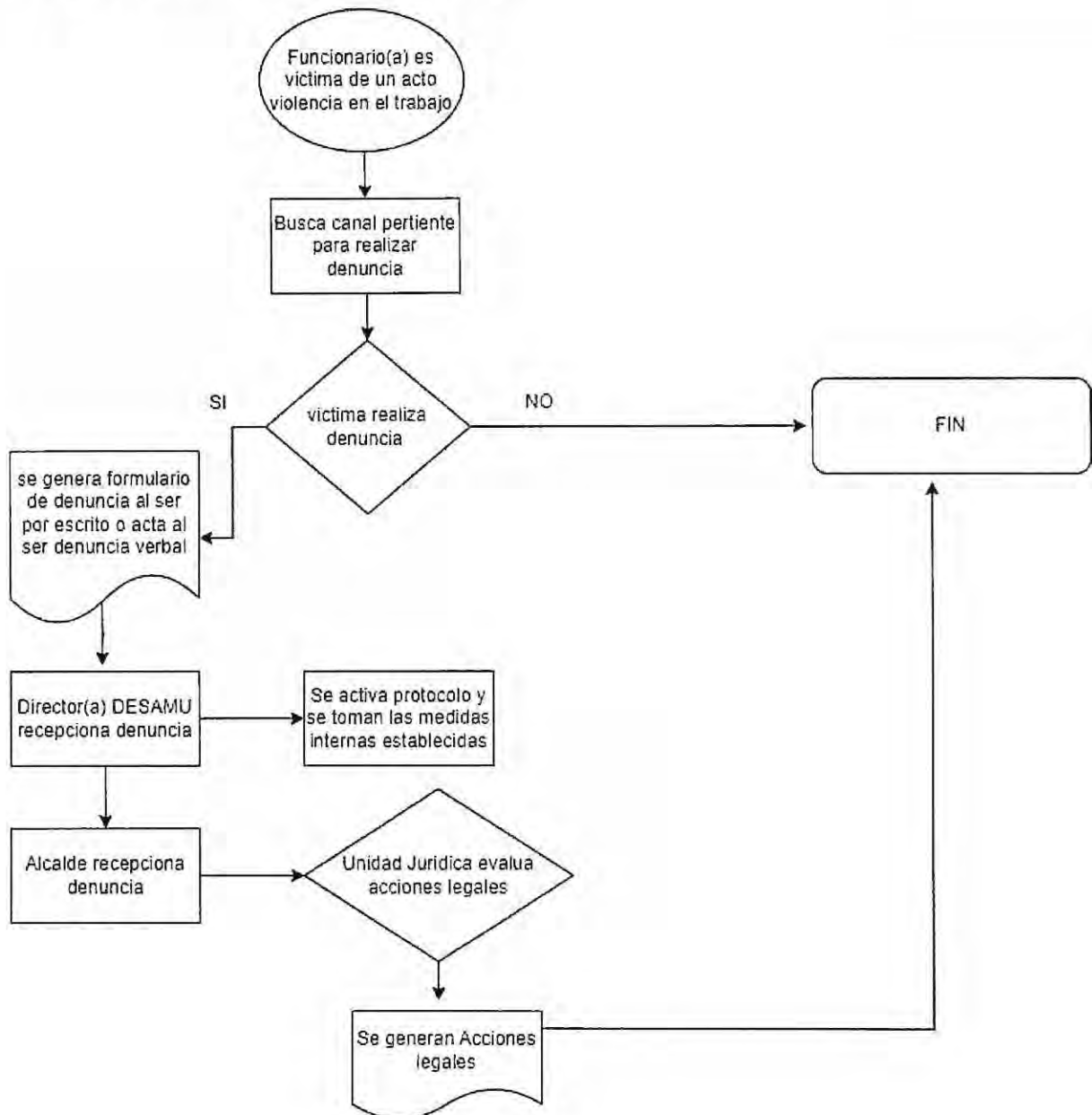
 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Cuyra Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 54 de 67
			Vigencia: Junio 2030

9.2 Flujograma Acoso Laboral y Sexual para Alcalde, Concejales y Director(a) DESAMU



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON		Código: RHLK.03
			Edición: Tercera
			Fecha: Junio 2025
			Página 55 de 67
			Vigencia: Junio 2030

9.3 Flujograma violencia en el trabajo



	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 56 de 67
		Vigencia: Junio 2030

10. ANEXOS

ANEXO N°1

FORMULARIO DENUNCIA LEY 21.643

En _____ a _____ del mes de _____ en el año _____, él/la funcionario(a) receptor(a) de la denuncia ha recepcionado de parte de don(ña) _____ Rut _____, la siguiente denuncia:

INDIQUE TIPO DE AGRESION

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

ACOSO SEXUAL	
ACOSO LABORAL	
VIOLENCIA EN EL TRABAJO	

IDENTIFICACION DEL(LA) DENUNCIANTE

Datos de identificación respecto de quien realiza la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Victima (persona en quien recae la acción de acoso o violencia)	
Denunciante: (Tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso o violencia.	

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 57 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Datos personales de el/la **DENUNCIANTE** (solo en caso de que no sea la víctima):

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, Unidad o Área de desempeño	
RUT	
Dirección particular	
Región y comuna	
Teléfono de contacto	

Datos personales de el/la **VÍCTIMA**:

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, Unidad o Área de desempeño	
RUT	
Dirección particular	
Región y comuna	
Teléfono de contacto	

Datos personales de el/la **DENUNCIADO**:

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, Unidad o Área de desempeño	

 Dr. Alberto Cybra Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 58 de 67
		Vigencia: Junio 2030

RESPECTO DE LA DENUNCIA

Nivel jerárquico de el/la **DENUNCIADO(A)** respecto a la víctima:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Nivel jerárquico superior	
Igual nivel jerárquico	
Nivel jerárquico inferior	

¿El/la **DENUNCIADO(A)** es la jefatura superior inmediata de la víctima?:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Si	
No	

¿El/la **DENUNCIADO(A)** trabaja directamente con la víctima?:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Si	
No	
Ocasionalmente	

¿El/la **DENUNCIADO(A)** ha puesto en conocimiento de su jefatura superior esta situación?:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Si	
No	

 Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyltra Soto	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 59 de 67
		Vigencia: Junio 2030

NARRACION DE LOS HECHOS

Describa las conductas manifestadas (en orden cronológico) por el/la denunciado(a) que avalarían la denuncia (señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). Si dese puede relatar los hechos en hoja adjunta e incluirla en anexo n°1

Señale desde hace cuando tiempo es víctima de acciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo:

Señale quien o quienes hubieren cometido acciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo:

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 60 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Señale quien o quienes hubieren presenciado o que tuvieron información de lo acontecido (testigos), señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. Si dese puede relatar los hechos en hoja adjunta e incluirla en anexo n°1

Antecedentes y/o documentos que acrediten la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Video	
Otros documentos de respaldo	

Si respondió "otros documentos de respaldo", favor señale cual(es):

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 61 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Observaciones:

NOMBRE
RUT
FIRMA DENUNCIANTE

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 62 de 67
		Vigencia: Junio 2030

ANEXO N°2

COMPROBANTE FORMULARIO DENUNCIA LEY 21.643

FIRMA DENUNCIANTE

NOMBRE:

RUT:

FIRMA RECEPTOR DENUNCIA

NOMBRE:

RUT:

FECHA RECEPCION DENUNCIA _____

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 63 de 67
		Vigencia: Junio 2030

ANEXO N°3

FORMULARIO DE NOTIFICACION DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

(este documento debe ser completado por el Jefe directo del afectado, letra imprenta y legible)

IDENTIFIQUE TIPO DE AGRESION

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Tipos de agresión física efectiva	con arma de fuego		Tipo de agresión verbal efectiva	Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena)	
	Con arma blanca			Amenazas u hostigamientos.	
	Con objeto contundente			Insultos o garabatos.	
	Sexual (tocaciones, agarrones, etc)			Burlas o descalificaciones.	
	Empujones, combos, patadas			Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales.	
	Otros tipos de agresión física			Otro tipo de agresión verbal.	
	Ataque contra la infraestructura				

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 64 de 67
		Vigencia: Junio 2030

ANTECEDENTE DE LA AGRESION

FECHA	
HORA	
COMUNA	
ESTABLECIMIENTO	
SERVICIO O UNIDAD ESPECIFICA	

IDENTIFICACION DEL AFECTADO

NOMBRE COMPLETO	
ESTAMENTO	
RUT	
C.JURIDICA	
FECHA NACIMIENTO	
DOMICILIO	
TELEFONO	
CORREO ELECTRONICO	
MUTUALIDAD	

DATOS DEL AGRESOR

TIPO DE AGRESOR (marque con una "X")	Paciente /usuario	Familiar /acompañante	Paciente Salud Mental	Otro(a)
NOMBRE COMPLETO				
RUT				
DOMICILIO				

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 66 de 67
		Vigencia: Junio 2030

Observaciones:

NOMBRE

RUT

FIRMA DENUNCIANTE

	PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD QUILLON	Código: RHLK.03
		Edición: Tercera
		Fecha: Junio 2025
		Página 67 de 67
		Vigencia: Junio 2030

11. TABLA DE CORRECCIONES

EDICIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
Primera	Actualización procesos	Agosto 2024
Segunda	Observaciones OAL y SSÑ	Abril 2025