

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 1 de 19

Protocolo de Prevención del *acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo*

Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota

REALIZADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cargo	Profesionales Subdepartamento de Seguridad y Salud en el Trabajo SSVQ	Cargo	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas SSVQ.	Cargo	Directora del SSVQ
Nombre	Ing. Francisco Luke Palacios Ing. Sebastian Yáñez Garay	Nombre	Jose Muñoz Diaz.	Nombre	Andrea Quiero Gelmi
Fecha	Julio de 2024	Fecha	Julio 2024	Fecha	Julio 2024
Firma		Firma		Firma	

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 2 de 19

Índice

I. ANTECEDENTES GENERALES	3
1. Introducción	3
2. Objetivo	3
2.1 Objetivos Específicos:.....	3
3. Alcance	4
4. Definiciones	4
5. MARCO NORMATIVO	8
6. RESPONSABILIDADES	9
7. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo	10
8. Derechos y deberes de la red del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y de los/as funcionarios/as	10
9. Organización para la gestión del riesgo	11
II. GESTIÓN PREVENTIVA	12
10. Identificación de los factores de riesgo	13
11. Medidas para la Prevención	15
12. Mecanismos de seguimiento	18
13. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados	18
14. Difusión	19

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 3 de 19

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo. Este protocolo se basa en 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 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". Este marco normativo implica la adopción de medidas que promuevan la igualdad y erradiquen la discriminación, rechazando cualquier conducta de acoso sexual, laboral o violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

2. Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad desde la perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Estas situaciones suelen surgir de la ausencia o deficiencia en la gestión de los riesgos psicosociales y en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo. Este Servicio de Salud asume su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, este Servicio de Salud, como sus funcionarios/as se comprometen a identificar y gestionar participativamente los riesgos psicosociales en el trabajo. El Servicio de Salud los incorporará en su matriz de riesgos, evaluándolos, monitoreándolos, mitigándolos o corrigiéndolos constantemente según los resultados de su seguimiento. Los funcionarios/as, por su parte, apoyarán al Servicio de Salud en la identificación de los riesgos que detecten en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garantes de la salud y seguridad.

2.1 Objetivos Específicos:

- **Promocionar y sensibilizar** respecto a la importancia de erradicar el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como la generación de un ambiente seguro y saludable y un buen clima laboral, a través de una cultura del trato digno y respetuoso.
- **Implementar un plan integral, sistemático y progresivo de inducción y capacitación**, que considere la participación de jefaturas y funcionarios/as de la red del servicio, así como la utilización de distintos medios y vías.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 4 de 19

- **Identificación de factores psicosociales de riesgo** a través de la aplicación y análisis sistemático del instrumento CEAL SM.
- **Prevenir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**, a través de acciones y medidas de prevención, que apunten directamente a los factores organizacionales identificados.
- **Establecer procedimiento de denuncia actualizado** y conocido por todos/as los funcionarios/as, que permita determinar y sancionar las responsabilidades ante hechos de posible acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- **Acompañar, apoyar y brindar la asistencia técnica** necesaria para el adecuado funcionamiento de los comités de factores psicosociales de riesgos, con representación de la autoridad del servicio y de los funcionarios, que serán los responsables de la implementación, seguimiento y mejora del protocolo, así como de los equipos técnicos que le presten apoyo a su importante labor.

3. Alcance

Este protocolo se aplicará a todos/as los/as funcionarios/as, incluidas jefaturas, directores/as y todo nivel directivo de la red de los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, se incluye, a trabajadores/as contratistas, subcontratistas y proveedores. Además, se aplicará, cuando corresponda, a pacientes, visitas o usuarios/as que acudan a nuestras dependencias, así como a alumnos/as en práctica.

4. Definiciones

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

- **Acoso Sexual:**

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

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.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 5 de 19

Ejemplos de acoso sexual incluyen:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos sin el consentimiento de quien los recibe.
- 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, incluyendo roce, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- Cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

- **Acoso laboral:**

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el/la o los/as afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente.

Ejemplos de acoso laboral incluyen:

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

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 6 de 19

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

- **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:**

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

Ejemplos de violencia en el trabajo incluyen:

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

Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional y la vulnerabilidad, entre otros, cuando son mal gestionados, pueden ser el inicio o la causa de posteriores conductas de acoso y violencia en el trabajo. Asimismo, los comportamientos incívicos y sexistas también pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que culminan en violencia y acoso, especialmente por razones de género. A continuación, se presentan las definiciones de comportamientos incívicos y sexismo, para una comprensión más detallada y su adecuada identificación en el entorno laboral.

- **Conductas incívicas:**

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar 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.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 7 de 19

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales se debe:

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

- **Sexismo:**

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían los estereotipos de género, que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos de sexismo hostil incluyen:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o personas de las diversidades sexo genéricas basados en su identidad de género u orientación sexual.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia las mujeres o personas de las diversidades sexo genéricas basados en su identidad de género u orientación sexual.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o personas de las diversidades sexo genéricas
- Silenciamiento o ninguneo basados en identidad de género u orientación sexual de las personas.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema, lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”.
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “maninterrupting”.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 8 de 19

- Todas las conductas paternalistas hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”.

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

5. MARCO NORMATIVO.

- Ratificación Convenio N° 190 OIT, año 2023.
- Política Nacional de SST período 2024-2028, 07 de mayo 2024.
- Publicación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), del 15 de enero 2024 y que entra en vigencia el 01 de agosto del 2024.
- Ley N° 21.675, que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género.
- Artículo 14 de la Ley 18.575, orgánica constitucionales bases generales de la administración del Estado, que impone la obligación de elaboración e implementación de protocolo de prevención de acoso sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo a instituciones del sector público.
- Reemplazo de artículo 211-A del código del trabajo, que encomienda a SUSESO a impartir directrices a las entidades administradoras de la Ley N° 16.744 de otorgar asistencia técnica a empleadores en este proceso de elaboración e implementación de un protocolo de prevención.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 9 de 19

6. RESPONSABILIDADES.

➤ **Directores(as) y Equipos directivos:**

Son responsables de velar el cumplimiento del proceso y la correcta ejecución de este documento dentro de los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, garantizando que todos/as los/as funcionarios/as tengan la oportunidad y acceso a la información que indica este protocolo preventivo del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, y del cumplimiento de las acciones que este indica.

➤ **Jefaturas, Supervisores y encargados/as:**

Son responsables de tomar conocimiento de este protocolo, difundir y facilitar la aplicación de las actividades preventivas que establece este documento, permitiendo la participación de sus respectivos equipos de trabajos bajo su responsabilidad, e informar a los/as referentes técnicos cuando ocurran situaciones que sea necesario intervención.

➤ **Funcionarios/as**

Son responsables de tomar conocimiento y aplicación de este protocolo, participar de las capacitaciones y actividades preventivas, como también informar a jefaturas y referentes técnicos del ámbito, sobre situaciones que revisten de carácter críticos como es el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

➤ **Comité de Riesgos Psicosocial de cada establecimiento dependiente del SSVQ.**

Es una comisión asesora técnica del/la directora/a del establecimiento, cuyo rol es ser responsable de la aplicación del cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales (CEAL SM), como de igual forma ser el encargado de velar por el Seguimiento y cumplimiento de la aplicación y correcta ejecución de este protocolo.

➤ **Organismo administrador**

Asesorar al Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y a sus establecimientos de Salud de la Red, como a las comisiones instauradas en los distintos establecimientos del SSVQ, sobre la implementación de este protocolo, apoyar en los procesos de difusión, y asistencia técnica en las medidas preventivas. Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la Ley N°16.744.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 10 de 19

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

El Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota se basará en los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Reforzando la incorporación de la perspectiva de género a nivel institucional, este Servicio de Salud dispone de una **POLÍTICA DE EQUIDAD DE GÉNERO**, (Resolución exenta N° 4066 del 13 de junio del 2022), la cual tiene por objetivo el reconocimiento de las desigualdades sociales y su impacto en los trabajadores y las trabajadoras, “para que gocen de acceso igualitario a oportunidades y se desarrollen en condiciones laborales no discriminatorias”.

Importante mencionar que este Servicio de Salud cuenta con una **POLITICA DE BUEN TRATO LABORAL** (Resolución exenta N° 4286 del 13 de mayo del 2024), la cual incluye la Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, esta establece un precedente del trabajo de este Servicio de Salud en esta materia, instrumento efectuado por referentes técnicos de manera participativa, a través de comités de buenas prácticas laborales, como también de asociaciones gremiales.

Independiente de lo anterior, esta Política de Buen Trato Laboral se revisará de forma participativa para incluir cualquier cambio que se requiera.

8. Derechos y deberes de la red del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y de los/as funcionarios/as.

a) Funcionarios/as

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Tratar a todas las personas 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 informados/as sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 11 de 19

b) Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota y Establecimientos dependientes

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

9. Organización para la gestión del riesgo

En la confección de este protocolo, participó el Subdepartamento de Seguridad y Salud en el trabajo, con el apoyo técnico de los Subdepartamentos de Calidad de Vida Laboral y Subdepartamento de Desarrollo Organizacional del SSVQ.

Es responsabilidad del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y de sus establecimientos de Salud de la Red, la implementación de medidas para la prevención de Violencia, acoso laboral y acoso Sexual, como también la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, el Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, establecerá que se constituya en cada establecimiento una comisión denominada Sistema de Alerta Temprana, que tendrá como función asesorar técnicamente a los/as directores/as, además de velar por el cumplimiento de la aplicación y la correcta ejecución de este protocolo, asimismo de proponer estrategias preventivas con la finalidad de reforzar conductas en los equipos ligadas a buen trato.

Para lo anterior, se establecerán distintas estrategias de difusión y sensibilización a los/as funcionarios/as (correos masivos, ferias, afiches, videos, otros), para dar cumplimiento de este protocolo, asociado al plan de medidas indicadas en este documento.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 12 de 19

II. GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo, pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

En consonancia con las exigencias de una sociedad democrática, participativa y fundada en el respeto irrestricto a los derechos humanos, se compromete a impulsar la construcción de una cultura organizacional bien tratante, asegurar espacios laborales dignos, seguros, afirmativos, saludables, y erradicar conductas de violencia interna en la institución y controlar la externa (violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria). Validando el compromiso pleno en el respeto a los derechos humanos de todas las personas que cumplen funciones en nuestra institución, cualquiera sea su estamento y calidad contractual (titulares, contrata, suplencias, honorarios, código del trabajo, personas contratadas por empresas externas en convenio con la institución, estudiantes de pregrado, posgrado y postítulo, becarios/as, docentes, voluntariado y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la Institución para el cumplimiento de su función pública); y de adoptar las medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre quienes forman parte de la red asistencial.

Esta obligación se hace extensible a todas/os y cada una/o de las/os directivas/os y jefaturas de la Dirección del Servicio y de los hospitales de la red asistencial, incluyendo los establecimientos autogestionados en red.

Este servicio reafirma el compromiso con la promoción del Buen Trato Laboral y declara el irrestricto respeto a los derechos humanos que emanan de la dignidad humana como valor institucional que sustenta la presente Política de buen trato laboral, así como la no discriminación arbitraria en todas sus formas y la equidad de género. Se declara que la violencia en cualquiera de sus formas, sea física y/o psicológica, de obra o de palabra, es contraria a los derechos humanos y a la función pública, condenando desde ya toda forma de manifestación o expresión.

Esta Política de Buen Trato Laboral del SSVQ, fue elaborada de manera participativa, en primera instancia una propuesta, y posteriormente fue revisada y validada por referentes técnicos y representantes gremiales, de la cual nace la propuesta final, formalizada a través de la Directora del SSVQ con la Resolución exenta N° 4286 del 13 de mayo del 2024.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 13 de 19

Importante mencionar, que el objetivo de la Política de buen trato laboral del SSVQ, es declarar los compromisos, responsabilidades, principios y normas internas que promueven el trabajo en condiciones dignas y justas.

10. Identificación de los factores de riesgo

El Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, a través del Subdepartamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, confecciono y formalizó un formato de Matriz que permite identificar los peligros y evaluar los riesgos (IPER), a través del cual podremos reconocer situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, estas relacionadas con las características organizacionales, la presencia de factores de riesgos psicosociales, conductas inciviles o sexistas y de acoso sexual o violencia en el trabajo.

Este formato de Matriz IPER (Identificación peligro y Evaluación de Riesgos), fue remitido a cada referente técnico de las Unidad de Higiene y Seguridad y/o referente técnico de Prevención de Riesgos de cada hospital de la red, con fecha de 17 de julio del 2023 en su primera versión, posteriormente en abril de este año el 2024 se remitió versión N°2 con adaptación de las consultas y/o situaciones que dan origen a Violencia, acoso laboral y Acoso Sexual en el Trabajo.

Los peligros identificados, están relacionados directamente por distintos indicadores, como son las dimensiones que evalúa el Protocolo de Riesgos Psicosociales CEAL-SM, siendo estas las situaciones y/o conductas que pueden desencadenar una situación crítica de conflictos, además se utilizan otras herramientas para generar el análisis correspondiente:

- Análisis del Resultado del cuestionario CEAL-SM.
- Número de ingresos de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso.
- Número de agresiones externa a personal de salud, este último a través de formularios de agresiones a funcionarios/as (FAF).
- Denuncias VALS (Violencia, acoso laboral y sexual).

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 14 de 19

A continuación, se adjunta tabla de Identificación de peligro y Evaluación de Riesgos, esta inserta en MATRIZ IPER.

LISTADO DE IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE PELIGRO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	
PELIGRO	RIESGO
Mala distribución de carga de Trabajo	Aumento de probabilidad de cursar estrés,, Conflicto entre compañeros/as; jefaturas, equipos, Agotamiento físico y mental, otros.
Estilo de Liderazgo Inadecuado.	Trato irrespetuoso hacia los/as subordinados/as, hacer exigencias perentorias sin considerar aspectos personales de los/as subordinados/as. Dar órdenes complejas con escasa jerarquización de los objetivos. Agresiones, maltratos, acoso, otras.
Vulnerabilidad	Maltrato de los y las integrantes del equipo, Trato de forma discriminatoria de superiores a funcionarios/as, Trato autoritario o violento por parte de superiores y otros/as.
Violencia y acoso laboral y sexual	Aumento de probabilidad de cursar estrés, Conflictos o disputas en el equipo, bromas desagradables en el equipo, exposición a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter) Expuesta/o a acoso sexual, Expuesta/o a violencia física. Expuesta/o a bullying o acoso, Ridiculizado/a o injustamente criticado/a.
Falta de Reconocimiento y Recompensa	Aumento de probabilidad de cursar estrés, conflicto entre compañeros, disminución de rendimiento, perjudica la satisfacción laboral, percepción de inseguridad laboral, no contar con sentido de pertenencia.
Injusticia Organizacional.	Aumento de probabilidad de cursar estrés, conflicto en el equipo, falta de sentido de pertenencia, discriminación, estrés. Desconfianza en la institución empleadora, falta de repartición equitativa de tarea y beneficios, falta de solución justa de conflictos.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 15 de 19

11. Medidas para la Prevención

En base al diagnóstico y evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida entre funcionarios/as y/o terceras personas ajenas a la relación laboral.

En las medidas de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo (CEAL/SM). Por lo tanto, si en la aplicación en los distintos establecimiento o dependencias del SSVQ del cuestionario CEAL/SM, se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programaran y controlarán la ejecución de las medidas de intervención con el propósito de eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

En consecuencia, para abordar la violencia ejercida por terceras personas ajenas a la relación laboral, el establecimiento o dependencias del SSVQ, deberán establecer instancias de análisis de los casos ocurridos, con ello aplicar medidas preventivas para la no ocurrencia de nuevos casos, por lo tanto, se sugiere que en los establecimientos de salud y/o dependencias del SSVQ articulen las comisiones responsables de generar medidas de prevención sobre estas situaciones.

Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos, con ello abordarlos e implementar un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos: mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros. Lo anterior, se gestionará a través de referente de género del SSVQ, con el apoyo de la Mesa de Género Central, como también las Mesas de Género y Diversidad Locales de cada establecimiento de la red. Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

El nivel directivo, las jefaturas, los/as supervisores/as y funcionarios/as, se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas, así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Por lo anterior, se debe constar con un programa de actividades preventivo del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, el cual debe indicar plazos y los responsables de cada actividad o tarea, así como la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado. Por lo tanto, cada establecimiento deberá confeccionar un programa de trabajo a través de la comisión referente constituida.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 16 de 19

De igual manera, los/as funcionarios/as podrán manifestar sus consultas a estos referentes para orientación.

A continuación, se indican las medidas de prevención sugeridas a implementar:

Medidas de prevención a implementar
Difusión del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo
Difusión de la Política de buen trato laboral y decálogo institucional.
Difusión del procedimiento de Denuncia investigación y Sanción de la Violencia, Acoso laboral y sexual.
Socialización de buenas prácticas laborales en hospitales de la red.
Inducción específica de Jefaturas SSVQ según planificación.
Socialización de Herramientas de Jefaturas de retroalimentación, reuniones efectivas e instancias de cuidado de equipos.
Desarrollar estrategias de prevención de conflictos según planificación y necesidad.
Levantamiento de Manual de Organización y estructura, según planificación.
Aplicación de cuestionario CEAL-SM y análisis de resultados.
Gestionar ejecución de grupos de discusión (CEAL-SM) u otros similares para identificar medidas preventivas para abordar acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
Desarrollar estrategias y herramientas para promover el buen trato, prevenir y abordar acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
Supervisión Técnica del cumplimiento de Planes locales de reconocimientos institucionales.
Difusión y Capacitación en Equidad de Género
Difundir y socializar Protocolo de Actuación ante una violencia externa de usuario a un funcionario de salud y su instructivo de acompañamiento Jurídico

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
		Fecha Emisión: Julio 2024
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Página: 17 de 19

Plan de Medidas del Protocolo Preventivo del Acoso Laboral, Sexual y violencia en el trabajo SSVQ		
N°	Medidas Propuestas	Responsable(s)
1.	Difusión del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	SST
2.	Difusión de la Política de buen trato laboral y decálogo institucional.	CVL
3.	Difusión del procedimiento de Denuncia investigación y Sanción de la Violencia, Acoso laboral y sexual.	DO
4.	Socialización de buenas prácticas laborales en hospitales de la red.	CVL
5.	Inducción específica de Jefaturas SSVQ según planificación.	DO
6.	Socialización de Herramientas de Jefaturas de retroalimentación, reuniones efectivas e instancias de cuidado de equipos.	DO
7.	Desarrollar estrategias de prevención de conflictos según planificación y necesidad.	DO
8.	Levantamiento de Manual de Organización y estructura, según planificación.	DO
9.	Aplicación de cuestionario CEAL-SM y análisis de resultados.	SST
10.	Gestionar ejecución de grupos de discusión (CEAL-SM) u otros similares para identificar medidas preventivas para abordar acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.	SST
11	Desarrollar estrategias y herramientas para promover el buen trato, prevenir y abordar acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.	SST/DO/CVL
12	Supervisión Técnica del cumplimiento de Planes locales de reconocimientos institucionales.	CVL
13	Difusión y Capacitación en Equidad de Género	CVL
14	Difundir y socializar Protocolo de Actuación ante una violencia externa de usuario a un funcionario de salud y su instructivo de acompañamiento Jurídico	SST
NOTA: Estas medidas propuestas serán implementadas según la necesidad y la planificación priorizadas por el Subdirector de GDP, durante el 2024		

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 18 de 19

12. Mecanismos de seguimiento

El Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota junto a los establecimientos de su jurisdicción y con la participación del Comité de aplicación de Riesgos Psicosociales será el encargado de velar por la evaluación anual del cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

El mecanismo de seguimiento estará bajo la responsabilidad del comité de factores psicosociales de riesgos, con la participación de representantes del empleador, de los funcionarios/as y referentes técnicos.

Este proceso tendrá 2 etapas de desarrollo:

1.- Una etapa de puesta en marcha e instalación. Considerará el seguimiento y evaluación de las etapas iniciales de instalación del protocolo, de tal manera de generar las condiciones institucionales y técnicas que le den soporte a su implementación. De este modo, las acciones de seguimiento se orientarán a indicadores de proceso, en etapas progresivas de despliegue de 6 meses.

2.- Una etapa de implementación. Considera el seguimiento a la etapa regular de implementación del protocolo, considerando la inclusión de mejoras de la primera etapa. En esta fase los la acción de seguimiento estará orientada a indicadores de resultados

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

El Servicio de salud y sus establecimientos, establecerán las medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todas las personas involucradas en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral, denunciantes, denunciados/as, 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. Por lo anterior, el procedimiento actualizado de VALS indicará la forma de dicho resguardo.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA Sub dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Edición: 01
	Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo	Fecha Emisión: Julio 2024
		Página: 19 de 19

14. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a los/as funcionarias/as mediante los siguientes medios, como son: correo electrónico, charlas, capacitaciones, videoconferencia u otros medios. Esto estará indicado en el programa de medidas a ejecutar que indica este documento.

El proceso de difusión considerará un plan de inducción general para los funcionarios/as del servicio y un plan de inducción específica para los funcionarios/as que desempeñan el rol de jefaturas. Este plan de inducción incluye la realización de acciones remotas como presenciales, espacio necesario para el análisis y reflexión de los contenidos.

Asimismo, considera inicialmente un plan integral y progresivo de capacitación, abarcando inicialmente a la totalidad a las jefaturas de la red de hospitales comunitarios, posteriormente hospitales autogestionados y finalmente a los funcionarios/as. Posteriormente, se incluirá en el sistema regular de capacitación anual del servicio.

Finalmente, entre los medios a utilizar, considera su inclusión en el procedimiento interno de higiene y seguridad, correos masivos, dispositivos audiovisuales, medios de comunicación internos.