



PLF/HQJ/MDA/JTF/RMP

## RESOLUCIÓN EXENTA N°: 1333 31/07/2024

**MATERIA:** Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente


**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 21.643 del 15 de enero de 2024, que 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, denominada “Ley Karin”; Circular N°3813 del año 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que imparte instrucciones a los Empleadores y Organismos Administradores de la Ley N° 16744; lo dispuesto en el D.F.L N°1 de 2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2763 de 1979, y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los órganos de la Administración del Estado; Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, aprobado por el Decreto Supremo N° 140 de 2004, del Ministerio de Salud; Resolución N°6 de 2020 de la Contraloría General de la República y las facultades que confiere el Decreto Exento N°56 de 09 de septiembre del 2023, ambos del Ministerio de Salud, dicto lo siguiente:

### CONSIDERANDO:

1. Ley N° 21.643 del 15 de enero de 2024; Que 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, también denominada “Ley Karin”.
2. Circular N°3813 del año 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que imparte instrucciones a los Empleadores y Organismos Administradores de la Ley N° 16744, respecto de resguardar a salud y seguridad de la comunidad funcionaria a través de la realización de acciones preventivas respecto del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.
3. Para ello se debe elaborar, poner en conocimiento e implementar el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo a fin de minimizar o erradicar las situaciones que se constituyen en riesgos psicosociales para la comunidad funcionaria, resguardando de este modo el que el desarrollo de las labores no signifique a las personas trabajadoras riesgos a su integridad física y psíquica.


### RESUELVO:

**APRUEBESE** Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, que se adjunta en el presente acto administrativo.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
Fecha Versión	31.07.2024			

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


SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		


Elaborador por la Red Sur Oriente:		Revisado por:	Aprobado por:	
Referentes Red Sur Oriente	Referentes de Violencia Interna/Externa	<p>Sra. María Victoria Díaz Albornoz</p> <p>Subdirectora de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p> <p>Sra. Pamela Loyola Flores</p> <p>Jefatura Departamento Calidad de Vida Laboral Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente</p> <p>Srta. Cinthia León Fuentealba</p> <p>Encargada de Gestión de procesos y control de riesgos en gestión y desarrollo de las personas Servicio Salud Metropolitano Sur Oriente</p>	<p>Sr. Juan Torres Flores</p> <p>Director (S) Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.</p>	
				Referentes de Género
				Asesores Legales
CASR Y DSS	Asociación de Profesionales Universitarios de la Salud APRUS - DSSMSO			
	ASENF CASR-DSSMSO			
	ASOCIACION LEYES MEDICAS			
	FENATS BASE DR. SOTERO DEL RIO (Suma y Sigue)			
	FENATS HISTORICA CASR			
	ASOCIACIÓN DE TÉCNICOS PARAMÉDICOS FENTESS			
HLF	ASENF			
	ASOCIACION DE FUNCIONARIOS N°1 HLF			
	ASOCIACION DE PROFESIONALES HLF			
	ASOCIACION LEYES MEDICAS			
	FENATS BASE DRA. ELOISA DIAZ INZUNZA			
	FENATS BASE HOSMET- HLF			
HPH	ASOCIACION DE PROFESIONALES DE LA SALUD			
	Asociación de funcionarios N° 1 (ASOCIACIÓN N° 1)			
	FEDERACION FENATS NACIONAL H.P.A.H (ASFUN ASOCIACIÓN N° 2)			
	Asociación de funcionarios N° III (ASOCIACIÓN N° 3)			
	CAPITULO MEDICO HPH			
CHSJM	ASOCIACIÓN BASE FENATS SJM			
	FEDEPRUS			
	FENATS BASE S.J.			
CRS	ASOCIACIÓN "AFUNHPC"			
	ASOCIACIÓN PROFESIONALES CRSHPC			

## ÍNDICE

I. ANTECEDENTES.....	5
1. Introducción.....	5
2. Objetivo.....	6
3. Alcance.....	6
4. Definiciones.....	6
4.1 Acoso Sexual: .....	6
4.2 Acoso Laboral.....	8
4.3 Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral .....	10
4.4 Comportamientos incívicos.....	10
4.5 Violencia de Género / Sexismo .....	11

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

4.6 Situaciones que NO se constituyen como VALS.....	12
5.Principios de la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo.....	13
6.Derechos y Deberes de las Entidades Empleadoras y de las Personas Trabajadoras .....	14
6.1 Personas trabajadoras .....	14
6.2 Entidades Empleadoras.....	14
7. Organización para la Gestión del Riesgo.....	15
<i>II.GESTION PREVENTIVA.....</i>	<i>16</i>
1. Identificación de los factores de riesgo .....	16
2. Medidas para la prevención.....	17
3.Mecanismos de seguimiento .....	19
<i>III. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS.....</i>	<i>20</i>
III. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS.....	20
<i>IV. DIFUSIÓN.....</i>	<i>20</i>
<i>ANEXOS .....</i>	<i>20</i>
ANEXO I : Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social (2024 – 2028).....	20
ANEXO II Política de Seguridad y Salud del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 2024.	23
ANEXO III Política Preventiva del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el lugar de Trabajo para el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 2024).....	23


 <b>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente</b> Región Metropolitana  Ministerio de Salud	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		



## I. ANTECEDENTES

### 1. INTRODUCCIÓN

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO), 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

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

## 2. OBJETIVO

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

Además, tanto el empleador como la comunidad funcionaria, se comprometen participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo.

En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento.

En el caso de la comunidad funcionaria, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores.

## 3. ALCANCE


Este protocolo aplicará para todas las personas dependientes o que presten servicios en el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, esto es, Dirección del Servicio, Centro Metropolitano de Sangre, Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, Complejo Hospitalario San José de Maipo, Hospital Clínico La Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza, CRS Hospital Provincia Cordillera y Hospital Padre Hurtado, bajo cualquier condición contractual o calidad jurídica, sean titulares, contratados y honorarios, personas contratadas por empresas externas, voluntariado, estudiantes de pre grado, posgrado y post título de las carreras que estarán haciendo uso de los campos clínicos como parte de su proceso formativo y los funcionarios en periodo Asistencial Obligatorio y becas, que se encuentren cumpliendo funciones en otras dependencias y/o establecimientos de salud de la Red.

## 4. DEFINICIONES

A continuación, se describen los conceptos a los que se orienta este protocolo y ejemplo de algunas de las conductas relevantes que deben ser prevenidas, mitigadas, controladas y/o erradicadas:

### 4.1 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 (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión
	Fecha Versión	31.07.2024	

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.

Distinguiendo algunas características de la definición de Acoso Sexual, y vinculándolos con el contenido del “Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual” de la Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT) podemos distinguir como elementos del acoso sexual:

Conducta realizada por una persona sin importar su género o sexo.

Falta de consentimiento: Es decir, la libre voluntad, exenta de coacción o temor de sufrirla, expresada de forma implícita o explícita por la persona objeto de requerimientos o manifestaciones de carácter sexual, es elemento determinante a la hora de configurar el acoso.

Conducta desplegada por cualquier medio: Las conductas constitutivas de acoso sexual no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluyen cualquier acción de la persona que ejerce acoso sobre la víctima, que pueda representar un requerimiento de carácter sexual.

Con amenaza de perjuicio u oportunidades laborales: Se caracteriza porque el rechazo o sumisión a la conducta de manera explícita o implícita constituye un factor que determina la toma de decisiones que afectan al trabajador, como el acceso al trabajo o formación profesional, continuidad en el empleo, promoción, salario, o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.

Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

En resumen, la característica esencial del Acoso Sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral de la persona afectada no es tolerable. Lo que puede darse durante o fuera de la jornada laboral y espacios laborales.

Algunas conductas constitutivas de Acoso Sexual, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente son:

Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual

Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos, gemidos.

Gestos o movimientos de carácter sexual

#### 4.1.1 Manifestaciones verbales presenciales

Comentarios, palabras o chistes sexuales humillantes, hostiles u ofensivos (incluye referencias a partes del cuerpo o al ciclo reproductivo con el fin de avergonzar)

Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona

Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.


Extorsiones, amenazas y/u ofrecimientos:

Exigencias injustificadas para pasar tiempo en privado con la víctima

Proposiciones sexuales

Promesas y ofrecimiento de beneficios a cambio de favores sexuales



	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		

Amenazas de perjuicios ante la no aceptación de propuestas sexuales

Concesión de ventajas laborales a quienes consienten participar en actividades sexuales

#### 4.1.2 Manifestaciones por medios digitales

Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual explícito que la víctima no desea ver oír o conocer de manera directa o indirecta.

Llamadas, mensajes o notas incógnitas con contenido sexual

Amenaza o difusión de rumores de carácter sexual, fotografías o videos en situaciones que pueden ser incómodas para la víctima.

#### 4.1.3 Manifestaciones físicas:

Contacto físico innecesario (abrazos, tocaciones, caricias, intento de dar besos, susurrar en el oído, roses o exhibición de partes de cuerpo, entre otras, todos las anteriores sin consentimiento).

### **4.2 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 (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 conductas constitutivas de acoso laboral, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente son:

Conductas constitutivas de Acoso Laboral

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral de la persona afectada no es tolerable.

#### 4.2.1 Manifestaciones por medios organizacionales:

Restringir sus posibilidades de hablar

Cambiarla de lugar de trabajo o aislarlo de su equipo sin justificación


Prohibir a quienes conforman el equipo de trabajo hablar con la persona determinada

Excluir de reuniones que conciernen a la persona

No entregar información necesaria para la realización del trabajo

Ejercer presión indebida o arbitraria



	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión
	Fecha Versión	31.07.2024	

Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada

Amenazar con bajar sus calificaciones

Amplificar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes

Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, conciencia y marco ético

Juzgar el desempeño de forma ofensiva

No asignarle tareas o asignarle por debajo o por sobre sus competencias (cantidad y complejidad)

Asignarle tareas con datos erróneos intencionalmente

Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares

Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo inalcanzables

Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima en el ámbito de sus funciones de forma injustificada

Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura

Esconder o dañar elementos de trabajo

Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud

#### 4.2.2 Manifestaciones interrelacionales

Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente o no dirigirle la palabra

Tratar a la persona como si no existiera

Excluir de actividades sociales del equipo de trabajo dentro del contexto laboral

#### 4.2.3 Manifestaciones en relación a la vida privada

Criticar la vida privada de otra persona

Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros), durante y posterior a la jornada laboral

Ridiculizar

Aseverar sobre la salud mental o que es poseedora de un diagnóstico en este ámbito.


Mofarse de las discapacidades

Burlarse de manera hiriente y despectiva (conductas, gestos, ideas entre otros)

Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas, nacionalidad u origen étnico y/o aspectos socioculturales

Mofas relativas a las actitudes, aspecto físico, género y/o preferencia sexual

Causar daños a sus pertenencias

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión
	Fecha Versión	31.07.2024	

#### 4.2.4 Manifestaciones de agresiones verbales

Agredir con gritos

Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño

Insulto

Críticas permanentes

Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento y de forma reiterada

Interrumpir continuamente mientras habla

Burlas

Manifestaciones por medio de Rumores

Referirse negativamente a la víctima con terceras personas

Difundir rumores que menoscaben el honor, dignidad y/o integridad de la víctima

#### 4.3 Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

Son aquellas conductas que afecten a la comunidad funcionaria, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

##### 4.3.1 Conductas constitutivas de Violencia en el Trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

Gritos o amenazas inferidas a uno o más funcionarios

Uso de garabatos o palabras ofensivas para referirse a uno o más funcionarios

Golpes a uno o más funcionarios


Robos o asaltos en el lugar de trabajo que afecten a uno o más funcionarios

Otras conductas que resulten en lesión o daño físico, psicológico o muerte.

(\*) Respecto de la violencia doméstica e intrafamiliar, se debe señalar que, para tales efectos existe un abordaje Institucional cuando involucra relaciones de pareja y expareja, enmarcado en la Ley N°20.066.

#### 4.4 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 surgen 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 tales como Acoso Laboral, Sexual y Violencia Laboral.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

#### 4.4.1 Conductas constitutivas de incivismo:

Falta de Respeto; Como no saludar, interrumpir a alguien durante una reunión, hablar de manera despectiva o grosera, o ignorar las opiniones de los demás.

Actitudes agresivas; Tales como levantar la voz, utilizar un tono amenazante o intimidante, o realizar gestos violentos hacia compañeros/as de trabajo.

Asumir el crédito; Apropiarse del mérito de un trabajo realizado por un/a compañero/a, sin darle el reconocimiento correspondiente, lo que afectaría la confianza y la colaboración entre los miembros del equipo.

Ignorar Normas de Convivencia; No cumplir con las normas de convivencia en el trabajo, como mantener el orden en espacios compartidos, respetar los tiempos de descanso de los demás o no seguir protocolos de seguridad, lo que demostraría falta de consideración y responsabilidad hacia los demás.

Falta de colaboración; Negarse a colaborar con los/as compañeros/as en tareas o proyectos compartidos, no brindar apoyo cuando es necesario pudiendo afectar la eficacia y la armonía en el equipo.

Uso Inapropiado de Comunicación; Enviar correos electrónicos agresivos, utilizando un lenguaje ofensivo (uso de letras mayúsculas, dando la impresión que estuviera gritando verbalmente) en mensajes de texto o chats de grupo, o no responder de manera oportuna a las comunicaciones laborales.

#### 4.4.2 Medidas para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales:

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.

### **4.5 Violencia de Género / Sexismo**

La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia de género hacia la mujer define a la violencia de género como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.

Se trata de conductas que tengan como objetivo o produzcan el efecto de atentar contra la dignidad de la persona o crearle un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo y/o molesto.

La Violencia de Género incluye a la población disidente o diversidad sexual, que también es altamente vulnerable a este tipo de violencia, pues a la base se encuentra la discriminación cultural a las características sexo-genéricas distintas de las hegemónicas que se refieren, por ejemplo, a la heteronorma.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

Se entenderá por sexismo cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores, por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafíen el estereotipo de género, lo que en determinados contextos podría dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

#### 4.5.1 Conductas constitutivas de Violencia de Género/Sexismo:

Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades, basados en dicha orientación

Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición

Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades

Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género

Desigualdades salariales que reciben las mujeres por igual tarea o función que desarrollan los hombres.

El denominado “techo de cristal”, que significa el escaso acceso de las mujeres a puestos de liderazgo dentro de las instituciones

Solicitud de un test de embarazo Preguntar por su edad o número de hijos/as en las entrevistas de selección de personal

Exigir requisitos de ingreso a un trabajo como el estado civil o la apariencia física

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

Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema, denominado como “mansplaining”


Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine denominada como “maninterrupting”

Conductas paternalistas desde los hombres a las mujeres que constituyen sexismo benévolo, asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, denominado sexismo benevolente.

#### 4.6 Situaciones que NO se constituyen como VALS

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener presente que existen conductas que en general no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos o sexismo inconsciente, propios del contexto de las relaciones laborales, es por esta razón que siempre se debe considerar el contexto y cada caso en particular.

Algunos ejemplos de conductas NO constitutivas de VALS son:

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

#### Factores de infraestructura

Asignar y programar cargas de trabajo a desarrollar durante el horario laboral con el objetivo de asegurar la continuidad operacional de los servicios prestados.

Realizar labores encomendadas por su jefatura, en el contexto de su función.

Cumplir con otras tareas relacionadas con el cargo, encomendadas por la jefatura orientadas a cumplir con el objetivo institucional establecido.

Solicitudes de extensión de la jornada laboral por excepcionalidad o contingencia cuando sean necesarios.

Cambios en funciones, puestos de trabajo, organizativos o reestructuraciones según requerimiento de la institución.

La exigencia de cumplir con las obligaciones o deberes como funcionarios/as, así como también de no incurrir en las prohibiciones

Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en las políticas y los reglamentos de la institución.

Las exigencias de cumplir con lo dictaminado en las normativas vigentes de la administración pública.

Cambios imprevistos en las funciones del cargo, unidad, edificio u otro, con el objetivo de poder responder correctamente al normal funcionamiento de la Institución

Aplicación de medidas disciplinarias, según razones justificadas por las normativas establecidas

Informar y/o detener comportamientos inadecuados en el ámbito laboral.

Crear cambios en la organización y/o reestructuración de personas funcionarias y/o equipos, con objetivos de dar cumplimiento a las normativas y/o políticas del establecimiento.

Comentarios, compromisos o consejos legítimos referidos a las evaluaciones sobre el desempeño laboral

Informar a un funcionario sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias

Informar y/o indicar a la persona funcionaria, sobre un comportamiento inadecuado en el trabajo.

Actos administrativos relacionados a dar término al vínculo laboral, acorde a las características del caso


Cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión.

Todas las acciones anteriores, se deben desarrollar, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la comunidad funcionaria y no pueden ser utilizados para desarrollar de forma oculta mecanismos de hostigamiento o agresión hacia una persona en específico.

#### **5.PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, acorde a su realidad local, dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social (2024 – 2028), la cual ha sido aprobada a través del D.S. N° 2 de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

(ANEXO N° 1)

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

El documento antes mencionado, se constituye en la base y guía de la Política de Seguridad y Salud del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 2024, cuyo objetivo se orienta a la instalación de una cultura de Seguridad y Salud preventiva en el SSMSO, incorporando la prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo en los programas de formación de competencias laborales, así como también la detección y gestión oportuna de los riesgos a los que se ve expuesta la comunidad funcionaria del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**(ANEXO N° 2)**

Adicionalmente, y a fin de propiciar una gestión preventiva en materia de Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo, acorde a los lineamientos contenidos 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, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente contará con la Política Preventiva del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo para el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**(ANEXO N° 3)**

**6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS**

6.1 Personas trabajadoras

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 la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

6.2 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.

Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.

Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.

Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.

Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>		
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión
	Fecha Versión	31.07.2024	
			01

Monitorear y cumplir el 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.

## 7. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente ha elaborado una matriz de riesgos psicosociales, la cual contempla información en este ámbito para los establecimientos dependientes de la Red de Salud Sur Oriente, siendo ésta la base para la formulación, ejecución y monitoreo de acciones preventivas transversales tendientes a mitigar y/o erradicar dichos riesgos.

A su vez, cada establecimiento deberá abordar dichas temáticas en conjunto con Comité de aplicación CEAL – SM y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad a través de la elaboración de planes locales para ello.

Es responsabilidad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

Para estos fines, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente ha designado a las Subdirecciones de Gestión y Desarrollo de las Personas de cada establecimiento o en su defecto, la estructura institucional homóloga respectiva

De igual manera, el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo de las medidas organizacionales tendientes a prevenir el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Se capacitará a la comunidad funcionaria sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas a través de campañas, cursos, talleres, etc. acorde a la realidad de cada establecimiento, para lo cual se determinará de manera interna la coordinación de dichas actividades.


Las personas trabajadoras podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo, para lo cual cada Establecimiento de la Red Sur Oriente deberá informar las vías institucionales establecidas para ello.

Cuando existan trabajadores en régimen de subcontratación, se deberá explicitar que la empresa 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 normas que correspondan por parte de dichas empresas. Para dar cumplimiento a lo antes mencionado, cada establecimiento deberá contar con un catastro de las Empresas externas con las que mantiene convenio (incluidas casas de estudio), con el respectivo contacto de quienes en dichas empresas son los responsables de abordar estas temáticas.

La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciados, deberán ser informados a través de las vías de difusión formales establecidas para ello, por lo que cada establecimiento deberá difundirlo en sitio web, indicando nombre y unidad, área o departamento en el que se desempeña, su cargo específico, mail y teléfono de contacto.

En la elaboración de este Protocolo participaron los siguientes actores claves de la Red de Salud Metropolitana Sur Oriente:



 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

Equipos Directivos de los Establecimientos	Equipo Líder del Depto. de Calidad de Vida Laboral SSMSO / Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Asociaciones Gremiales pertenecientes a los Establecimientos dependientes del SSMSO	Referentes Técnicos de los Establecimientos dependientes del SSMSO en base a las siguientes temáticas
Dirección de Servicio	Staff de Calidad de Vida Laboral: Ambientes Laborales Saludables Salud en el Trabajo Riesgos Psicosociales	Dirección de Servicio	Violencia Interna
Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	Unidad de Seguridad en el Trabajo	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	Violencia Externa
Hospital Padre Alberto Hurtado	Unidad de Servicio Social del Personal	Hospital Padre Alberto Hurtado	Riesgos Psicosociales
Complejo Hospitalario San José de Maipo	Profesional de apoyo Depto. de Calidad de Vida Laboral	Complejo Hospitalario San José de Maipo	Género
Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza	Jefatura del Depto. de Calidad de Vida Laboral SSMSO	Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza	Calidad de Vida Laboral
CRS HP Cordillera		CRS HP Cordillera	

## 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.

De este modo, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 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.

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incívicas o sexistas, de Acoso Sexual o Violencia en el Trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL - SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de Acoso o de Violencia Externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de


	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM de cada Establecimiento.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSICAL
Violencia y Acoso
Acoso Sexual / Existencia de Conductas de Asedio
Acoso Laboral: Hostilidad de la jefatura. Hostilidad de Pares. Hostilidad de Subalternos.
Violencia: Violencia o acoso desde usuarios; Violencia o acoso desde personas que tienen una relación legítima con la organización (usuarios, pacientes, clientes, familiares, proveedores, contratistas, etc.) Violencia desde personas ajenas; Violencia desde personas que no tienen una relación legítima con la organización (delincuencia, turbas).
Carga de trabajo (sobrecarga de trabajo)
Inequidad en la distribución de las tareas
Comportamientos incívicos
Conductas sexistas
Calidad del Liderazgo
Disfuncionalidad de la jefatura
Compañerismo
Ausencia de ayuda e información necesarias para que el/la trabajador/a realice las tareas asignadas o para adaptarse a los cambios organizacionales o tecnológicos, o para afrontar hostilidad de usuarios.
Condiciones ambientales/ergonómicas y/o de seguridad deficientes
Conflictos Interpersonales Recurrentes
Confianza y Justicia Organizacional
Vulnerabilidad
Reconocimiento y Claridad del Rol
Conflicto de Rol
Condiciones organizacionales estresantes

## 2. MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar Acoso Laboral o Sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

- En las medidas para la prevención del Acoso Laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de Acoso Laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados. Como también, se analizará detalladamente cada una de las respuestas diferentes a “NO” en la Dimensión de Riesgo Psicosocial “Violencia y Acoso” del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, independiente del nivel de riesgo obtenido en la mencionada Dimensión.
- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión de las funcionarias y funcionarios de las áreas o unidades afectadas de cada establecimiento dependiente de la Red de Salud Pública Sur Oriente.
- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos (mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros), todo lo cual se encuentra contenido en el Plan Comunicacional del SSMSO para estos fines.
- Además, el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (a través de sus Establecimientos dependientes), 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.


De este modo, las jefaturas y las personas funcionarias se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso sexual, acoso laboral y violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas, así como también sobre las conductas, hechos y/o situaciones que NO constituyen acoso sexual, acoso laboral y violencia Laboral.

- El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (a través de sus Establecimientos dependientes) informará y capacitará a la comunidad funcionaria sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante campañas, cursos, talleres, etc. acorde a la realidad de cada establecimiento, para lo cual se determinará de manera interna la coordinación de dichas actividades.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el Programa de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo / en el programa preventivo del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el Programa de Trabajo se dará a conocer a las personas trabajadoras mediante correos masivos, publicación en intranet del establecimiento, u otros a determinar a nivel local.

De igual forma, a fin de que la comunidad funcionaria canalice sus inquietudes o sugerencias en relación a las medidas preventivas, cada Establecimiento de la Red Sur Oriente deberá informar los canales institucionales disponibles para ello.

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

### MEDIDAS DE PREVENCIÓN A IMPLEMENTAR

De acuerdo al trabajo participativo desarrollado con Actores Claves del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, (Asociaciones Gremiales, Directivos y Referentes Técnicos de Violencia Interna, Violencia Externa, Género, Salud Mental en el Trabajo, Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida Laboral) cuyo objetivo fue el establecer actividades transversales para nuestra Organización, se ha definido agruparlas en 3 Ejes, a fin de facilitar su implementación en cada Establecimiento, acorde a la realidad local.

Los Ejes Temáticos son:

**EJE COMUNICACIONAL:** agrupando acciones tales como difusión de contenidos por diversas vías comunicacionales institucionales, campañas, etc.

**EJE CAPACITACION:** orientado a la entrega de formación y entrega de contenidos formales y certificados que favorezcan el que la comunidad funcionaria aborde sus brechas en estas materias y por ende puedan incorporarlas en la interacción con los otros, propiciando la instalación de ambientes laborales bien tratantes y respetuosos.

Ejemplo: Curso de Líderes para Jefaturas, Perspectiva de Género, etc.

**EJE BUENA PRÁCTICA INSTITUCIONAL:** apuntando al desarrollo de medidas, que desde el enfoque preventivo, complementen procedimientos organizacionales, como por ej: establecer una fluida coordinación con empresas externas o Casas de Estudios en convenio con el SSMSO, a fin de que no se destinen o mantengan en nuestros Establecimientos, trabajadores que hayan presentado conductas o acciones atribuibles a VALS.

(\* ) Cabe mencionar que cada establecimiento deberá plasmar sus actividades preventivas en Plan Local formulado para ello y acorde a los riesgos psicosociales identificados

### 3.MECANISMOS DE SEGUIMIENTO


El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, con la participación de miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, según corresponda, evaluará anualmente y por cada establecimiento el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa y el número de denuncias por Acoso o Violencia presentadas en la Organización, número de Enfermedades Profesionales de Salud Mental a través del Organismo Administrador, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo en cada Establecimiento de la Red Sur Oriente a través de los canales institucionales establecidos, para dichos fines.

Monitoreo del cumplimiento de las acciones preventivas.

A fin de favorecer el monitoreo del cumplimiento de las medidas en el ámbito de la gestión preventiva, se incorporará evaluación y mejora continua, con acciones que deben adaptarse según la realidad de cada establecimiento perteneciente a la Red de Salud Sur Oriente.

 <b>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente</b> Región Metropolitana Ministerio de Salud	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		

ACTIVIDAD	% EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES EN RELACION AL CUMPLIMIENTO PARCIAL O NO CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	MEJORA A IMPLEMENTAR	PERIODO DE REEVALUACION DE CUMPLIMIENTO EN BASE A LAS MEJORAS A IMPLEMENTAR

### III. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS

#### 1. DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS

El Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral (denunciantes, denunciados, víctimas y testigos), disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica. (Contenido en Procedimiento de denuncia de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia Laboral del SSMSO 2024).

### IV. DIFUSIÓN

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a la comunidad funcionaria, a través de medios tales como: correo electrónico, banner página web de cada Establecimiento, así como cualquier otro medio masivo utilizado por la Organización.


### V. ANEXOS

#### ANEXO I: Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social (2024 – 2028)

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

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

Los órganos de la administración del Estado deberán adoptar medidas para que el Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo contemple aspectos normativos, políticas y programas de acción que

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	<b>PTC-SGDP- DCVL-0.1</b>	Versión	<b>01</b>
	Fecha Versión	<b>31.07.2024</b>		

deberán ser desarrollados e implementados por las entidades empleadoras y los organismos públicos o privados en los lugares de trabajo, con el objeto de proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso. Por tanto, las entidades empleadoras, las personas trabajadoras y las instituciones públicas y privadas con competencias en materia de seguridad y salud en el trabajo, deberán observar e implementar activamente en el cumplimiento de sus obligaciones, las directrices y acciones establecidas en la presente Política.

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

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


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

## 3. Enfoque de género y diversidad.

Todos los ámbitos de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo integrarán las variables de género y diversidad, asegurando la equidad e igualdad entre las personas trabajadoras, de modo que la incorporación de la perspectiva de género y diversidad pase a ser práctica habitual en todas las políticas públicas y programas nacionales en la materia.

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

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

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		

#### 4. Universalidad e Inclusión.

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

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

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

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

#### 5. Solidaridad.

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

#### 6. Participación y Diálogo Social.

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

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


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

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

#### 7. Integralidad.

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



	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		

## 8. Unidad y coordinación

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

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

## 9. Mejora continua

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

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

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


## 10. Responsabilidad en la gestión de riesgos

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

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

## **ANEXO II Política de Seguridad y Salud del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 2024**

## **ANEXO III Política Preventiva del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el lugar de Trabajo para el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente 2024).**

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente Región Metropolitana</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE</b>			
	Código	PTC-SGDP- DCVL-0.1	Versión	01
	Fecha Versión	31.07.2024		

## VI. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado / Nombre del responsable
31-07-2024	V.1	Todas las Páginas	Todas las Páginas	Se desarrolla el Protocolo, de acuerdo a nueva legislación en estas materias. Responsables: SGDP y DCVL

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



*JTF*

Juan Torres Flores  
Director(S)  
Servicio Salud Metropolitano Sur Oriente



*[Signature]*

### DISTRIBUCIÓN:

- D. CALIDAD DE VIDA LABORAL
- JURÍDICA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
- SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS (DISTRIBUCIÓN)

Transcrito Fielmente  
Jefatura Oficina De Partes Y Archivo, Ministro De Fe

