



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA.



RESOLUCION EXENTA N° 0857 /

MAT.: Aprueba "Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el trabajo para los funcionarios/as SAMU Metropolitano" Código PRO-DIR-SGP-VAL-002; Versión 1. Fecha Julio 2024.

SANTIAGO, 30 JUL 2024

VISTOS:

: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 29 de 2005, del Ministerio de Hacienda que fija texto refundido, coordinado y sistematizando de la ley N° 18.834/89, Estatuto Administrativo, decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763 de 1979, y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933; decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley N°21.643 del 15 de Enero del 2024 que modifico 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, Decreto supremo N° 140, de 2004, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud que crea el Centro Metropolitano de Atención Pre-Hospitalaria; Resolución Exenta N° 937, del 7 de julio del año 2021, que delega facultades en el Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, del Servicio de Salud Metropolitano Central; la Resolución Exenta N°1688, de 28 de diciembre de 2022, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que establece la Organización, Estructura y Funciones del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; la Resolución Exenta N°364, de 23 de marzo de 2022, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra al nuevo del Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria y deja sin efecto cualquier resolución en contrario; y lo dispuesto en las Resoluciones N°6 y N°7 de 2019, ambas de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de Toma de Razón:

CONSIDERANDO:

1. Que, por Decreto Supremo Exento N° 420, de fecha 29 de noviembre de 2016, del Ministerio de Salud, se creó el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU), como un Centro de Especialidad de Alta Complejidad, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Central, a contar del 1° de enero de 2017.

2. Que, el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, en adelante e indistintamente SAMU METROPOLITANO, realiza atención médica



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



prehospitalaria, esto es, presta asistencia a los pacientes en el lugar de la emergencia en el menor tiempo posible y los traslada, con las medidas de soporte que requieran, al centro asistencial que corresponda; realiza el traslado de pacientes críticos entre los establecimientos asistenciales de la Región Metropolitana; apoya en situaciones de catástrofe o desastres en coordinación con el Sistema de Protección Civil, y realiza las demás funciones que, de acuerdo a su atención especializada prehospitalaria, le encomiende el Servicio de Salud Metropolitano Central.

3. Que, en virtud de la vigencia de la Ley 21.643 es necesario generar acciones y estrategias que actualicen, fomenten y garanticen buenas prácticas laborales en el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria SAMU-Metropolitano, y cuyo objetivo fundamental es fortalecer los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, prevención y sanción del acoso laboral y sexual, de la violencia en el trabajo, y reforzar conductas y relaciones laborales basadas en el respeto, la dignidad de la función pública y el buen trato, para contar con funcionarios y funcionarias públicos competentes, comprometidos y motivados para asumir los desafíos del sector salud, asumiendo el mejoramiento en los procesos, y desempeñándose en ambientes laborales saludables que favorezcan su desarrollo, en armonía con las realidades personales y familiares, para dar cumplimiento así al debido ejercicio de nuestra función pública al servicio de la ciudadanía.

4. Que, en el contexto antes expuesto, el Estado de Chile ratificó el Convenio N° 190 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la violencia y el acoso, que se promulgó por Decreto Supremo N° 122, de 2023, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Dicho convenio tiene, entre otros, el objetivo de proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin restricciones, proveyendo un marco para la creación y mejora de normas políticas que adopten un enfoque inclusivo que permita abordar las causas subyacentes de la violencia y acoso en el mundo del trabajo, bajo un enfoque con perspectiva de género y diversidad.

5. Que, el 15 de enero del 2024 se promulgó la Ley N°21.643 que modificó 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, la cual modifica e incorpora definiciones legales, medidas de prevención y resguardo en las materias señaladas, perfecciona los procedimientos de investigación y sanción, y equipara el estándar de funcionario público y personas trabajadoras del sector privado.

6. Que, el Decreto N°2 del 07 de mayo de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el texto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el periodo 2024-2028 y señala en su artículo primero, numeral I, punto 10 uno de sus diversos objetivos "Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras."

7. Que, a través del Ordinario C35 N° 1806, del Subsecretario de Redes Asistenciales, envía documento "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o la actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N° 21.643)", y solicita difundir esas orientaciones preliminares en los establecimientos del Servicio de



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



Salud para cumplir con la normativa una vez que la Ley N° 21.643 entre en vigencia en agosto del presente año.

8. Que, en este contexto, el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria SAMU-Metropolitano, hace suyo los principios, objetivos y directrices promulgadas en la Ley N° 21.643 del 15 de Enero del 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", impulsando políticas y medidas que le permitan a los funcionarios y funcionarias desempeñarse en un espacio de trabajo sano, con ambientes laborales saludables que ayuden al bienestar personal y colectivo de cada uno de ellos y ellas.

9. Que, mediante Providencia 233 de fecha 31 de Julio en virtud de lo expuesto se procede a formalizar el denominado "Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el trabajo para los Funcionarios/as SAMU Metropolitano, protocolo debe ser conocido por todos los equipos de dirección, administrativos, médicos reguladores, supervisores de área, coordinador de intervención y por todos aquellos que desempeñen funciones en el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria SAMU-Metropolitano.

10. Que el artículo 3º, de la Ley N° 19.880, el cual señala que "las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos", y agrega en su inciso segundo, "Para efectos de esta Ley se entenderá por actos administrativos las decisiones formales que emitan los órganos de la administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública."

11. Que, por lo anteriormente señalado:

RESUELVO

1.- APRÚEBASE el "Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el trabajo para los funcionarios/as SAMU Metropolitano" Código PRO-DIR-SGP-VAL-002; Versión 1. Fecha Julio 2024; con Vigencia de 2 años, cuyo texto es del tenor siguiente:



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



#ELSAMUDETODOS

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS/AS SAMU

Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria
SAMU Metropolitano

JULIO 2024 – VERSIÓN 1

Trabajo colaborativo e interdisciplinario para la prevención de VALS, según las indicaciones de la Ley 21.643

Dirección

Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria
Servicio de Salud Metropolitano Central
Ministerio de Salud

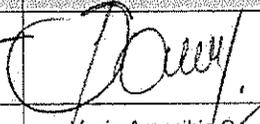
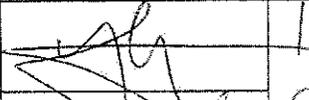
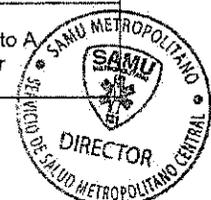


CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA

CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO PARA FUNCIONARIOS/AS SAMU		
CÓDIGO:	FECHA:	VIGENCIA:
PRO-DIR-SGP-VAL-002	JULIO 2024	2 AÑOS
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Maritza Abarca M Profesional Asesora	 Vania Arancibia C Subdirectora de Gestión de las Personas	 Julio Barreto A Director
 Maximiliano Gonzalez R. Psicólogo de Emergencia		
 Encargado Calidad de		

COLABORADORES

- Natalia Gutierrez, Encargada Dpto. Capacitación y Desarrollo
- Claudio Lecaros, Pte. Comité Paritario SAMU Metropolitano
- Pilar Araya, Prevencionista de Riesgos SAMu Metropolitano



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

I. INTRODUCCIÓN

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

II. 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 el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporar los a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, 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 conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

III. ALCANCE

El presente protocolo aplica para todas las personas que trabajan en y para el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad honorarios que, si bien no tiene responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

Aplica para compras de servicios, personal tercerizado, estudiantes en práctica de pregrado, posgrado y postítulo, internos/as, y becados y becadas de especialidades.

Cabe señalar, que las Universidades y centros de estudios con convenios activos con el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, deben tener su propio protocolo de denuncia por Violencia Laboral que explicita el abordaje con estudiantes insertos en instituciones de salud pública dependientes del Servicio, como especifica la Ley N° 21.369.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

Este procedimiento se aplicará en caso de que, cualquier persona se encuentre en la necesidad que se acoja, investigue y sancione una situación de Violencia Laboral.

Será informado, difundido y publicado para el debido conocimiento de todas las personas que se vinculen o se desempeñen en el del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria, a través de todos los medios comunicacionales existentes y disponibles como: correos institucionales, redes sociales, reuniones de equipos y campañas comunicacionales.

IV. PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

- **Confidencialidad:** Debe primar el deber de la prudencia y discreción, especialmente en quienes asumen el rol de Receptor de Denuncia y de investigador y/o fiscal según se determine, tanto en su actuar en general, como respecto de los involucrados y de la información que tome conocimiento. Resguardando así la privacidad y reserva en el proceso. Adicional a esto, contar con un lugar físico que cumpla las condiciones para la primera acogida que entregará el/la Receptor de Denuncia determinado/a por la institución y, posteriormente, el manejo de la información y el resguardo de ella.
- **Imparcialidad:** Debe asegurarse que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación por tipo de ley a que pertenezcan, planta, calidad jurídica, género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Probidad administrativa:** Consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **Rapidez:** Al instruir un proceso administrativo, debe hacerlo con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, resguardando el derecho a la defensa y al debido proceso.
- **Responsabilidad:** Debe ser una denuncia fundada, la persona (s) que presenten las denuncias, deben realizarla con la formalidad que corresponde.
- **Debido Proceso:** En todo proceso de investigación por acoso laboral y/o sexual, se respetarán los principios del debido proceso legal: derecho a defensa, bilateralidad, presunción de inocencia, preexistencia de las sanciones que se aplicarán, impugnación y derecho a conocer del contenido de la denuncia.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

- **Igualdad de género:** Debe entenderse como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres, por lo que debe garantizarse un trato equivalente en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.
- **Proporcionalidad:** En el presente procedimiento, ante cualquier medida que pueda afectar un derecho fundamental, se deberá ponderar la restricción que se pretenda adoptar, teniendo en cuenta la valoración del medio empleado (constricción del derecho fundamental) y el fin deseado (ejercicio del propio derecho). Al aplicar alguna sanción se deberá considerar, respecto del denunciado o denunciada, la gravedad de la conducta, así como la concurrencia de circunstancias atenuantes y agravantes.
- **Prevención:** El procedimiento debe permitir a todas las personas a quienes resulte aplicable de la institución, la identificación de conductas que atentan a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir y resguardar un ambiente libre de hostigamiento, violencia y discriminación arbitraria, sea por razones de sexo, género u orientación sexual o de cualquier naturaleza. Asimismo, tiende a modular el comportamiento en función de lo permitido y censurar la aparición de manifestaciones de atentados a la dignidad.
- **Dignidad e Integridad de las personas:** El procedimiento tiene por finalidad proteger la dignidad de las personas, por lo que la aplicación de cualquier medida y desarrollo de algún trámite, diligencia, o comunicación, deberá procurar no afectar la dignidad de ninguna de las personas involucradas en el mismo. La víctima, denunciante, denunciado o denunciada, testigos, y responsables de aplicar el procedimiento, no pueden ser objeto de malos tratos de ningún tipo, estando prohibido efectuar actos intimidatorios, de hostigamiento, de interferencia o de amenaza; con la finalidad de incidir en el resultado de la investigación.
- **Colaboración:** Toda persona que se desempeñe en la institución, cualquiera sea su posición, calidad jurídica y/o tipo de contratación, tiene el deber de colaborar con la investigación, cuando manejen antecedentes e información, que pueda aportar al desarrollo del proceso investigativo.

V. DEFINICIONES

El Instructivo Presidencial "Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado", en su Eje N° 3 Ambientes Laborales establece que: "las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, la motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan".

La OIT, entiende por violencia en el trabajo en su sentido más amplio como: "cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionales o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes".



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

Las relaciones entre los conceptos de calidad de vida laboral y salud de los trabajadores son múltiples y complejas, no se puede actuar en calidad de vida laboral, sin considerar el estado de salud física y mental de los/as trabajadores/as. Por lo que la salud de los/as funcionarios/as en sus dimensiones biopsicosocial debe constituir un eje central en el ámbito de la calidad de vida.

La inclusión de la perspectiva de género en el ámbito de lo público sigue siendo un asunto pendiente, más precisamente y con mayor relevancia, en el ámbito del trabajo en salud que es un espacio laboral feminizado, por lo que la organización debe incorporarlo de manera explícita en los distintos ámbitos y procedimientos, constituyendo en lo particular el presente documento un elemento orientador, para lo cual es importante tener presente, el siguiente concepto:

Discriminación arbitraria (Art. 2 ley 20.609) Ley Zamudio: es "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independiente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera" (convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer)

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

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas considerando que la Ley N° 21.643

1) 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.

Tipos de acoso laboral.

- **Vertical descendente:** Es aquel en que la persona acosadora ocupa un cargo superior a la presunta víctima como, por ejemplo, su jefe o jefa.
- **Vertical ascendente:** Es aquel que se ejerce por uno o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que se encuentra en un cargo superior, por ejemplo, grupos de trabajadores y/o trabajadoras confabulados para hostigar a la jefatura.
- **Horizontal:** Es aquel que se ejerce por una o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que no tiene funciones de jefatura respecto a ésta o éstas y que no esté comprendido en la hipótesis de acoso laboral descendente como, por ejemplo, un trabajador o trabajadora que hostiga a otro u otra que no es su jefe o jefa.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

- **Acoso Laboral Mixto:** Se da cuando ocurre acoso en un nivel jerárquico similar y la jefatura no toma medidas para prevenir o detener estas conductas. Aquí, el empleador tiene una complicidad implícita por su omisión en proteger la integridad y dignidad de sus trabajadores.

Entre las principales características del Acoso Laboral se encuentran.

- Es una conducta que constituye agresión u hostigamiento. (gritos, insultos, gestos violentos, amenazas físicas o con cualquier tipo de daño, invalidar o ignorar, impedir que alguien hable o se exprese, realizar actos deliberados para avergonzar a otros, realizar comentarios ofensivos o humillantes, realizar comentarios o acciones discriminatorias).
- Es ejercido por el empleador o por una o más personas, en contra de otra u otras personas, es decir, puede ser de jefatura a subordinado, entre pares, de subordinado a jefatura, y tanto individual como colectiva. Un grupo que actúa sobre una, dos personas o más.
- Es ejercido por cualquier medio.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- Tiene como resultado para la persona afectada su menoscabo o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- Puede manifestarse una vez única o de manera reiterada.

Se considerarán como conductas constitutivas de acoso laboral, y sin que esta enumeración se considere taxativa, las siguientes:

a) Ataque a la víctima con medios organizacionales:

- Restringir a una trabajadora o trabajador las posibilidades de hablar en cualquier contexto, ambulancia, base, centro regulador, áreas administrativas o en cualquier contexto de índole laboral.
- Cambiar de lugar de trabajo, aislandolo de sus compañeros, y que no tenga relación a instrucciones netamente laborales o de la operatividad del servicio.
- Prohibir a los compañeros hablar con una trabajadora o trabajador determinado.
- Prohibir o ejercer presión a los compañeros para hablar con una trabajadora o trabajador determinado con jefaturas, psicólogos, referentes o encargados de los procedimientos VALS
- Excluir de reuniones debiendo ser citados en función al cargo desempeñado.
- No entregar instrucciones claras y precisas necesarias para la realización del trabajo.
- Ejercer contra la trabajadora o trabajador una presión indebida o arbitraria.
- Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada.
- 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 la trabajadora o trabajador de forma ofensiva.
- No asignar tareas; asignar tareas sin sentido; asignar funciones de inferior jerarquía del cargo desempeñado o ajenos a los conocimientos que éste requiere o que resulten degradantes a la trabajadora o trabajador según su descripción de cargo.
- Asignar tareas a una trabajadora o trabajador con datos erróneos intencionalmente.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.
- Tratar a la víctima de manera diferente o discriminatoria, con el objetivo de estigmatizar frente a otros.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la trabajadora o trabajador en la medida de sus competencias y funciones.
- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura sin causa justificada..
- Modificar sus atribuciones, funciones y/o responsabilidades sin informar previamente a la presunta víctima de forma y sin considerar su descripción de cargo.
- Esconder o dañar sus elementos de trabajo.
- Ignorar, minimizar , ridiculizar o invisibilizar maliciosamente los éxitos profesionales o atribuirse a otra u otras personas o a elementos ajenos a la víctima, como la casualidad o suerte.
- Cambiar intespectivamente a un funcionario o funcionaria de su lugar o sus cosas desde donde se desempeña sin la autorización de la persona afectada.

b) Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una trabajadora o trabajador.
- Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros).
- Ridiculizar a la trabajadora o trabajador.
- Dar a entender que una funcionaria o funcionario tiene problemas psicológicos o psiquiátricos
- Mofarse de las discapacidades de una trabajadora o trabajador.
- Burlarse de manera hiriente y despectiva de una trabajadora o trabajador (conductas, gestos, ideas, entre otros)
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas; nacionalidad u origen étnico; y/o aspectos socioculturales de una trabajadora o trabajador.
- Mofas relativas a las actitudes; aspecto físico; discapacidad, género; y/o preferencia sexual de una trabajadora o trabajador.
- Causar daños a las pertenencias del trabajador.
- Buscar en redes sociales imágenes de índole personal, compartirlas o generar conversaciones a partir de imágenes personales.

d) Ataques a la salud física de la víctima

- Amenazas de violencia física y psicológica a una trabajadora o trabajador.
- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Agredir físicamente a una trabajadora o trabajador

e) Agresiones verbales

- Agredir con gritos a una trabajadora o trabajador.
- Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño.
- Insulto contra una trabajadora o trabajador.
- Amenazas contra una trabajadora o trabajador.
- Críticas permanentes a una trabajadora o trabajador.
- Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento y de forma reiterada.
- Interrumpir continuamente a la trabajadora o trabajador mientras habla.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

f) Rumores

- Referirse negativamente de una trabajadora o trabajador, con terceras personas.
- Difundir rumores que menoscaben a la víctima.

2) Acoso sexual laboral:

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe. Dichas insinuaciones pueden ser efectuadas por compañeros de trabajo, jefaturas o por cualquier otro integrante de la Institución.

Conceptualizaciones

- **Acoso sexual coercitivo o chantaje o quid pro quo:** chantaje sexual alude a aquellas situaciones donde la negativa de una persona ante un requerimiento sexual es utilizada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción laboral, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo.
- **El acoso ambiental,** es aquel que, sin recurrir al chantaje, genera para quien lo sufre un ambiente humillante, hostil e intimidatorio.

Tipos de acoso Sexual

- **Vertical descendente o jerárquico:** Es aquel en que la persona acosadora ocupa un cargo superior a la presunta víctima como, por ejemplo, su jefe o jefa.
- **Horizontal:** Es aquel que se ejerce por una o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que no tiene funciones de jefatura respecto a ésta o éstas y que no esté comprendido en la hipótesis de acoso laboral descendente.

El acoso sexual, se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el **acceso a la formación profesional o al empleo; 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.

Se entenderán como conductas constitutivas de Acoso Sexual, entre otras, las siguientes.

- **Contacto físico innecesario** (abrazos frontales o de espalda, tocaciones en la cintura o piernas, caricias, intentos de dar besos en la boca o cara, besos en manos o cabeza, susurrar en el oído, entre otras)



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

- Tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.
- Uso de términos de naturaleza o connotación sexual (escritos o verbales), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona.
- Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.

Conducta Verbal de Naturaleza Sexual

- Uso de términos de naturaleza o connotación sexual (escritos o verbales), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona.
- Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.

Conducta no verbal de naturaleza sexual.

- Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos
- Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual.
- Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos.
- Gestos o movimientos de carácter sexual.
- Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual.
- 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.
- Extorsiones, amenazas u ofrecimientos:
- Exigencias injustificadas para pasar tiempo en privado con la víctima.
- Proposiciones sexuales.
- Promesas y ofrecimiento de beneficios a cambio de favores sexuales.
- Amenaza de perjuicios ante la no aceptación de propuestas sexuales.
- Concesión de ventajas laborales a quienes consienten participar en actividades sexuales.

El acoso sexual no debe confundirse con abuso sexual, el abuso sexual es un delito que puede ir o no acompañado de acoso sexual. Se entenderá por abuso sexual una violencia de carácter sexual, con o sin contacto físico, cometido por uno o varios individuos mediante violencia, coerción, amenaza o sorpresa, es decir sin el consentimiento de la persona víctima.

3) Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

“La ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y trabajadores, con ocasión de la presentación de servicios, por partes de clientes, proveedores o usuarios internos, entre otros”



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

Requisitos para configurar la violencia en el trabajo

- Existencia de una conducta violenta.
- La conducta violenta se debe producir con ocasión de la prestación de los servicios.
- La conducta violenta debe provenir de terceros ajenos a la relación laboral.
- Los comportamientos y prácticas se pueden manifestar una sola vez o de manera reiterada en el tiempo.
- Intencionalidad lesiva.

Algunos ejemplos:

- 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

3.1 Comportamientos incívicos

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, el SAMU Metropolitano puede mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

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

- 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.
- No difundir o comentar información de procesos administrativos de terceros.
- No difundir comentarios ofensivos de una trabajadora o trabajador.
- No solicitar tratos especiales, como saludos de beso o invadir el espacio personal.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

II DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE SEXO, IDENTIDAD DE GÉNERO, EXPRESIÓN DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL.

Se refiere a toda distinción, exclusión, restricción o preferencia efectuada por algún funcionario/a del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria que tenga por objetivo la privación, perturbación o amenaza de cualquiera de los derechos fundamentales establecidos en nuestra Constitución Política o en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y que se funde en razones de sexo, identidad de género, expresión de género u orientación sexual.

El SAMU metropolitano debe estar atento y propender al respeto y promoción del mismo, proveyendo de estrategias que permitan modificar patrones culturales y generar un ambiente laboral sin discriminaciones por motivo de sexo, identidad de género, expresión de género u orientación 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 el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- 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.

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 "manterrupting".
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres 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".



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA.



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente, como lo son conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la Institución o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto en concordancia a las necesidades Institucionales y buen servicio, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, 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.

VI. ACTORES RELEVANTES, FUNCIONES Y CONCEPTOS CLAVES DEL PROCEDIMIENTO.

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

Funciones:

- Presentar la denuncia en las instancias definidas, basada en hechos verídicos.
- Disponer de antecedentes que pueden respaldar la denuncia.
- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.
- Seguir procedimiento establecido para denuncias conforme al protocolo presente.

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

Funciones:

- Cooperar durante el proceso, poniendo a su disposición los antecedentes que sean requeridos.
- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.

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

Funciones:

- Presentar la denuncia en las instancias definidas, basada en hechos verídicos.
- Disponer de antecedentes que pueden respaldar la denuncia.
- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.
- Seguir procedimiento establecido para denuncias conforme al protocolo presente.

DENUNCIA: Documento formal dirigido a la autoridad correspondiente, en que pone en conocimiento de la acción u omisión, que considera como constitutiva de acoso laboral y/o sexual, según corresponda.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

REFERENTE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO: Son los/as funcionarios/as designados/as, según el presente procedimiento, quien debe conocer el manual y dominar los conceptos contenidos en él, a fin de proveer de orientación a cualquier persona que se lo solicite en la materia.

Funciones:

- Orientar y asesorar en relación a los procedimientos de denuncia, evitando inducir o influir de cualquier manera en la decisión del denunciante.
- Orientar y acompañar al denunciante y/o víctima durante todo el tiempo que dure el proceso (si es que la víctima lo considera necesario) de denuncia, investigación y sanción de acoso laboral y/o sexual.
- Previa evaluación derivar al denunciante a atención médica y/o psicológica para resguardar su salud, en caso de ser necesario.
- Reportar a las distintas instituciones requirentes (servicio civil, MINSAL, entre otros) sobre las denuncias recibidas, categorizándolas según la materia, el género de denunciante y denunciado, si dio lugar a una instrucción de un procedimiento y si en estos se dispusieron medidas preventivas o no.
- Asesorar a la Dirección en la temática en caso de solicitarlo, a través del acopio de la información necesaria.
- Solicitar ayuda de expertos de otras áreas si fuera necesario.
- Trabajar en la difusión de esta temática, preparando información y ejecutando capacitaciones de manera regular, dirigida a toda la comunidad funcionaria.
- Guardar estricta discreción y reserva respecto a los hechos sobre los cuales tome conocimiento a propósito de sus labores.
- Toda otra tarea atinente al cargo.

VI.- RECEPTORES/AS DE DENUNCIA

Para efectos del presente protocolo los referentes son los/as funcionarios/as elegidos/as o designados/as por resolución para generar las orientaciones correspondientes y necesarias para contener al funcionario/a que vaya a realizar una denuncia.

La función de receptores de la denuncia está enfocada a la canalización formal de esta, la que se debe realizar por Oficina de Partes del establecimiento.

El edificio administrativo contempla un espacio para efectuar las debidas orientaciones y contenciones emocionales, para ello, se coordinará internamente el espacio/dependencia disponible para efectuar la actividad.

VII. 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



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

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.

El SAMU Metropolitano 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.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el "Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo del SAMU Metropolitano", 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.

El SAMU Metropolitano elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años.

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

Se deberá considerar la incorporación, difusión e implementación respecto a las declaraciones de la Política de Recursos Humanos y la Declaración de Políticas de Buen Trato las que se están trabajando desde ya con distintos actores de nuestra Institución.

El SAMU Metropolitano declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

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

Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.

Este compromiso es compartido tanto por el Equipo Directivo, Asociaciones Gremiales, Comité Paritario y sus Trabajadores, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas.

A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo, implementando medidas de prevención, supervisión, cumplimiento y comunicación de las mismas.

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- SIM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la institución o ante otras instancias, registradas durante el periodo de evaluación.

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

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
Carga de trabajo (sobrecarga)
Falta de reconocimiento
Inequidad en la distribución de las tareas
Comportamientos incívicos
Conductas sexistas
Conductas de acoso sexual
Violencia externa

2. Medidas para la prevención

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.

- 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.
- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas. Como primera iniciativa por parte de la Dirección se instruye a las unidades y departamentos correspondientes que en la elaboración de las bases de licitación y contratos se realice entrega de protocolos preventivo y de procedimiento a los trabajadores externos a la institución así mismo la incorporación de sanciones relativas a la vulneración de dichos protocolos.

En esta misma línea y en el caso de que algún funcionario sea agredido por tercera personas, deberá de informar a Unidad de prevención de riesgo de nuestra institución, para que ingrese denuncia respectiva en plataforma RAFDS lo que está regulado en la Ley N° 21.188, también se podrán activar seguro contra accidentes laborales Ley N° 16.744.

Este registro debe ir acompañado de los siguientes documentos:

- En caso de una agresión grave concurrir al centro de salud más cercano para la constatación de lesiones.
- N° de denuncia ya sea en Carabineros, PDI, Fiscalía o Fiscalía en línea.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA

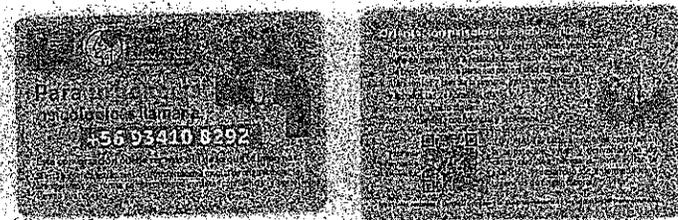


CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

- Formulario DIAT (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo).
 - Formulario FAF, para casos de Radio Operadores (documento en papel que debe ser solicitado a la jefatura directa o en la Unidad de Prevención de Riesgos).
- Con el objetivo de brindar ayuda a los trabajadores públicos, el Instituto de Seguridad Laboral cuenta con una serie de programas de apoyo destinados a abordar situaciones que generen un impacto emocional en los funcionarios/as, otorgando herramientas para expresar sentimientos y facilitar la búsqueda de soluciones. Para ello, se ofrecen servicios preventivos y reactivos, a cargo de profesionales del área que buscan evitar el desarrollo de patologías laborales del espectro psicosocial en el corto y mediano plazo.



- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que el SAMU abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos mediante charlas, cápsulas informativas, webinars, cartillas informativas u otros.
- Además, el SAMU 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.
- Las jefaturas, los supervisores y los 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.
- El SAMU informará y capacitará a los funcionarios/as sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán.
- Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los funcionarios/as a través de un programa de comunicación elaborado en conjunto al Dpto. de Comuniones y RRPP, y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con el Dpto. de Calidad de Vida al correo calidad.vida@samu.cl.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

En el siguiente recuadro se indican algunas de las medidas de prevención.

Medidas de prevención a implementar
Capacitación.
Manual de buen trato.
Generar decálogo de buenas prácticas
Sensibilización y concientización de la Ley 21.643, a través de dípticos, folletos, compartir link de interés, entre otros.
Visitas a las distintas dependencias de la institución entregando información.
Mantenimiento de psicólogos en las distintas áreas como primera contención en el caso de ser necesario.
Incluir la temática VALS en las capacitaciones programadas dentro de este segundo semestre indistintamente de la materia que se esté impartiendo
Incluir la temática de la Ley N° 21.643 en la inducción institucional
Coordinación con otros agentes gubernamentales que sean actores claves en la materia, con la finalidad de gestionar charlas institucionales
Cápsulas informativas con definiciones y conceptos referentes a la temática

3. Mecanismos de seguimiento

El SAMU metropolitano, con la participación de los miembros del Comité de Buenas Prácticas Laborales, evaluará anualmente 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 de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la Institución, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Evaluación del cumplimiento	Mejora a implementar
Se cumple	Revisión de proceso de gestión del riesgo psicosocial
No se cumple	Reunión con trabajadores

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

SAMU Metropolitano establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral denunciados, 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.

Para lo cual se garantizará la confidencialidad de la información.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

5. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a todos los funcionarios/as, mediante los siguientes medios: reuniones presenciales y a distancia, afiches y comunicaciones oficiales. Asimismo, se encontrará disponible en la página web del SAMU Metropolitano, el cual se presentará de manera obligatoria en los procesos de inducción.

Cápsulas informativas con definiciones y conceptos referentes a la temática.

Capacitaciones para la formación y sensibilización de la temática.

Durante las actividades que se realicen durante el segundo semestre, las cuales pueden contemplar salidas a terreno, votaciones junta calificadora, votaciones del comité paritario, entre otras. Se entregarán informativos en relación a la temática.

Visitas programadas a las bases como campaña de sensibilización, con la finalidad de poder realizar una retroalimentación de la información difundida para ir aclarando las distintas dudas que puedan tener los funcionarios/as.

6. Resguardo de la celeridad del proceso y análisis de los hechos

Una vez recepcionada la denuncia ésta será analizada por un Comité de admisibilidad especializado en estas materias, el cual será designado mediante resolución.

7. Gestión del proceso administrativo

Una vez acogida la denuncia será derivado a la dirección del establecimiento para su proceso respectivo.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA

CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

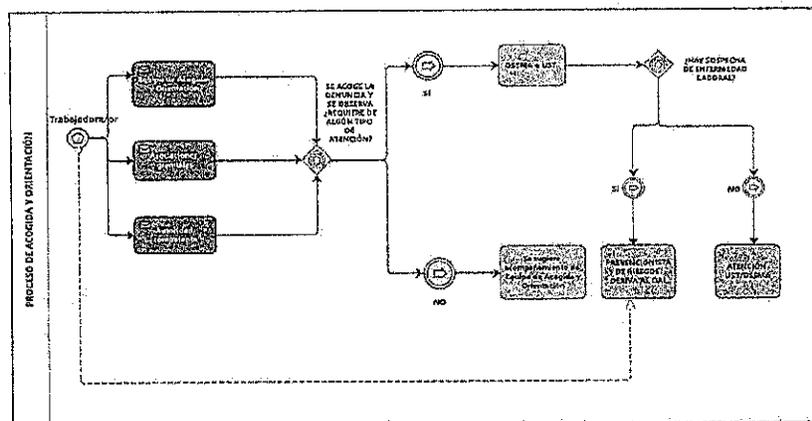
VIGENCIA: 2 AÑOS

Nº PÁGINAS: 22

IX. PROCEDIMIENTO

Acogida y Orientación (gestiones de acompañamiento inicial)

Se insertan las siguientes medidas inmediatas de resguardo para la víctima:



- Separación de espacios físicos según la gravedad de los hechos, comunicacionales.
- Derivación a ISL para atención psicológica

Si bien las asociaciones gremiales pueden recibir y guiar a la persona, existirá un Equipo de Acogida y Orientación conformado por profesionales con idoneidad ética y técnica, el que ofrecerá a las personas víctima de violencia laboral, un primer contacto que permita contener y escuchar. Tanto las asociaciones gremiales como este equipo, tienen el imperativo de mantener total confidencialidad del proceso en todas sus etapas.

Corresponderá al Equipo de Acogida y Orientación, entregar información sobre el procedimiento, formalidades, plazos y respecto a las temáticas de violencia laboral, para mejor distinción de su situación en particular. Otorgará el acompañamiento correspondiente durante el proceso previo consentimiento de la víctima.

La persona que requiera contar con esta instancia de acogida podrá concurrir personalmente al Equipo de Acogida y Orientación del Establecimiento, o bien a través de los canales dispuestos en cada lugar para este efecto. En el caso de que el Equipo de Acogida y Orientación no se encuentre disponible se podrá contactar con él/el Referente Técnico VALS de cada establecimiento.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

Por otra parte, previa evaluación de carácter técnico, el Equipo podrá sugerir derivaciones si corresponden y según el caso presentado. La UST del establecimiento brindará la atención profesional médica y/o psicológica a las personas que hayan sido afectadas por violencia laboral y derivarán al Organismo Administrador, en caso de sospecha de enfermedad profesional. El Organismo Administrador, evaluará a las personas y determinará si corresponde a enfermedad profesional y otorgará las prestaciones cuando corresponda.

Información a los involucrados y medidas de resguardo

Personal Diurno

La jefatura directa al tomar conocimiento del acto de violencia laboral, que según la naturaleza de los hechos, constituya tomar medidas precautorias, realizará un informe por correo electrónico a su jefatura con copia a asesoría jurídica y al encargado de Calidad de Vida Laboral. Dicha jefatura deberá separar de inmediato físicamente a las partes involucradas y dirigir al funcionario/a hacia la formalización de la denuncia lo antes posible.

La Comisión puede tomar conocimiento directamente sin que la jefatura directa se encuentre informada mediante la denuncia

En ambos casos, una vez que la comisión realiza el análisis deberá disponer las siguientes decisiones en resguardo de la víctima:

- Separación inmediata de los espacios físicos y medios de comunicación formales entre las partes.
- Reafirmar la medida de separación física realizada en contingencia.
- Derivación inmediata de la víctima al ISL para contención psicológica. +56 9 93410 8292
- Seguimiento de la víctima por parte del equipo de psicólogos de emergencia.

Sólo el Asesor jurídico perteneciente a la Comisión informará sobre la medida a las jefaturas administrativas a las partes involucradas, la cual se realizará inmediatamente posterior al análisis

En el caso que los/las funcionarios/as involucrados/as sea relacionada con una jefatura inmediata deberá recurrir a la jefatura siguiente.

Jefatura/Encargado de Calidad de Vida, informará a la víctima de cómo debe proceder con ISL y dispondrá de la DIAT o DIEP correspondiente.



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

Orden de jerarquía, según orden ascendente (jefatura superior donde acudir)

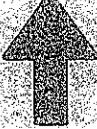
Intervención

	Director Subdirector de Gestión Asistencial Jefe Intervención Coordinador/ra Supervisor
---	---

Centro Regulador

	Director Subdirector de Gestión Asistencial Jefe de Regulación Coordinador
--	---

Edificio Administrativo

	Director Subdirector de Departamento Jefatura directa
---	---



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



CÓDIGO: PRO-DIR-SGP-VAL-002

VIGENCIA: 2 AÑOS

N° PÁGINAS: 22

Personal en Turno, en horario inhábil.

La víctima deberá acudir e informar al supervisor de turno disponible. En caso de que la situación de violencia sea con dicho supervisor, deberá comunicar lo acontecido con la jefatura del departamento contrario que se encuentre en turno, quien deberá realizar un informe y proceder de inmediato a la separación física de las partes. El informe deberá tener los argumentos y ser enviada a la subdirección respectiva con copia a asesoría jurídica y el encargado de Calidad de Vida Laboral. El supervisor deberá dirigirse al funcionario para realizar la denuncia a primera hora del día hábil siguiente.

La Jefatura/Encargado de Calidad de Vida, informará a la víctima de cómo debe proceder con ISL y dispondrá de la DIAT correspondiente.

Área de Intervención

SMUR de turno

Centro Regulador

Medico Regulador 1

X. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Constitución Política de la República de Chile, artículo 1, 6, 8, 19 y 20.
- Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo De las obligaciones artículo 61 y 64, 84
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículos 52 y 54:
- Código del Trabajo, • Artículo 2 (Inciso segundo)
- Ley N° 20.005/18.03.2005 Tipifica y sanciona el acoso sexual laboral, artículo 1
- Ley N° 20.607 (08/08/2012) Tipifica el acoso laboral: Modifica el Estatuto Administrativo y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, artículos 84, letra m
- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación e introduce las siguientes modificaciones al Estatuto Administrativo, artículos 2 y 15
- Ley N° 20.955, Marco Normativo sobre Buenas Prácticas Laborales en Gestión de las Personas, 2017.
- Título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Ley 21.369 " incisos 4 y 5 del artículo 2
- Ley N° 21.643 Ley Karin



CENTRO METROPOLITANO
DE ATENCION PREHOSPITALARIA



2.- **COMUNÍQUESE** el documento que por este acto se aprueba, a todas las Subdirecciones, Departamentos, Unidades y funcionarios de la Institución para los fines correspondientes.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



SERVICIO DE SALUD CENTRAL
DIRECCION
SAMU METROPOLITANO

JULIO BARRETO ALTAMIRANO
DIRECTOR
CENTRO METROPOLITANO DE ATENCION PREHOSPITALARIA

dy

MPV/mam

Distribución:

- Dirección SAMU Metropolitano
- Subdirección Gestión de las Personas SAMU Metropolitano
- Subdirección Gestión Asistencial SAMU Metropolitano
- Departamento de Asesoría Jurídica SAMU Metropolitano
- Departamento de Auditoría SAMU Metropolitano.
- Archivo