



RESOLUCIÓN
ELECTRONICA

APRUEBA PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO APLICABLE EN SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA, CONFORME A LO DISPUESTO EN LA LEY N° 21.643.

ANTOFAGASTA, 30 SEPT. 2024

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2372

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su texto refundido mediante DFL N° 1/19.653 de 2000; la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República que establece los trámites exentos a la Toma de Razón; la Resolución N° 14 de 2022, de la Contraloría General de la República, que determina los montos en UTM, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán exentos a la Toma de Razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, de la Contraloría General de la República; las facultades que confiere lo dispuesto en el D.L. N° 1.305 de 1975 que reestructura y regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.S. N° 355 (V. y U.) de 1976 que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; la Resolución Exenta RA 272/897/2024 de 29 de mayo de 2024 de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que me designa como funcionario de planta en calidad de suplente y el Decreto Exento RA N° 272/34/2024 de fecha 29 de mayo de 2024, de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que establece el orden de subrogancia del cargo de Director de Serviu Región de Antofagasta, dicto lo siguiente:

CONSIDERANDO:

1. La Ley N° 21.643 que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
2. El Decreto N° 21 de 26 de mayo de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
3. El dictamen N° E516610 de 19 de julio de 2024 de la Contraloría General de la República que imparte instrucciones sobre las modificaciones que introdujo la Ley N° 21.643.
4. El Oficio N° 560 de 19 de julio de 2024 del Director Nacional del Servicio Civil que informa lineamientos para la implementación de la Ley N° 21.643, en los Servicios Públicos.
5. La Resolución Exenta N° 1175 de 2 de agosto de 2014 de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo que aprueba protocolo de prevención del acoso laboral y violencia en el trabajo en el sector vivienda.
6. Que, conforme a lo expuesto, corresponde que Serviu Región de Antofagasta, emita un documento formal y vinculante que contenga las materias propias de un protocolo de prevención referente a las materias tratadas por la Ley N° 21.643, bajo los lineamientos contenidos en la Resolución Exenta N° 1175 de 2 de agosto de 2024, previamente enunciada, pero ajustada a los requerimientos regionales.
7. Que, el borrador de protocolo de prevención de conductas VALS, fue puesto en conocimiento del Comité de Aplicación Psicosocial, a fin de que pudiera socializarse y obtener retroalimentación respecto de su contenido.

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBESE**, el protocolo de Prevención del acoso, sexual, laboral y violencia en el trabajo en Serviu Región de Antofagasta, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.643, cuyo texto es el siguiente.

2. DÉJESE ESTABLECIDO, que el presente protocolo, corresponde al N° 11/2024/Prevención de Riesgos”, del castro interno de procedimientos de la Sección de Contraloría Interna.



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

SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

1. ANTECEDENTES GENERALES: Datos del centro de trabajo (CT)

- **Nombre del centro de trabajo:** **Serviu Región de Antofagasta.**
- **Dirección** : **Washington N° 2551, comuna de Antofagasta.**
- **Región** : **Antofagasta.**

2. INTRODUCCIÓN.

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, vigente a partir del día 1 de agosto de 2024, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo 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; lo dispuesto en la nueva redacción del inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo, que dispone 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; así como lo expresado en el nuevo inciso final del artículo 13 de la Ley N°18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en orden a que la función pública se ejercerá propendiendo al respeto del derecho de toda persona, con ocasión del trabajo, a disfrutar de un espacio libre de violencia, acoso laboral y sexual y que los órganos de la Administración del Estado deberán tomar todas las medidas necesarias para su prevención, investigación y sanción.

a. Objetivo

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

Además, tanto la Secretaria de Estado como el funcionariado se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del SERVIU Región de Antofagasta, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso del funcionariado, a apoyar a la institución en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de la responsabilidad de este SERVIU

como garante de la salud y seguridad, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

b. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras que se desempeñan en el sector vivienda, con independencia de su calidad jurídica, esto es, al funcionariado, incluyendo a jefaturas y directivos, personas contratadas a honorarios, y estudiantes en práctica, así como al personal de servicios externalizados, subcontratados o tercerizados, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, tanto en el nivel central, como en las SEREMI y los SERVIU a nivel nacional. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, proveedores, usuarios u otros terceros ajenos a la relación laboral, que acudan a nuestras dependencias.

c. Definiciones

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

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

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas.

La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

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

Acoso laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador/a 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 la o las personas afectadas su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

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

- Juzgar el desempeño de un/a trabajador/a de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislada, apartada, excluida, rechazada, ignorada, menospreciada, ya sea por orden de una jefatura o por iniciativa de los o las compañero/as de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciarlo.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica

personal, como género, etnia, origen social, discapacidad, nacionalidad, vestimenta, o características corporales.

- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral: Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2º inciso segundo del Código del Trabajo), como, por ejemplo:

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

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, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

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

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- 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.

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 es:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados sexo genéricas.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades sexo genéricas.
- 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 "maninterrupting".
- 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".

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **NO son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente.** Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de

trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la institución o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar al funcionariado 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.

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

SERVIU Región de Antofagasta, dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2 de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

e. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras

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 presente Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

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.
- Monitorear y cumplir el presente 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.

f. 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, participaran en conjunto con las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración, las personas integrantes del comité paritario de higiene y seguridad, que forman parte del comité de aplicación del cuestionario CEAL – SM.

Es responsabilidad del SERVIU Región de Antofagasta, la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, SERVIU Región de Antofagasta ha designado a las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración del centro de trabajo.

Las personas representantes del comité paritario de higiene y seguridad que forman parte del comité de aplicación del cuestionario CEAL – SM del centro de trabajo, deberán participar en el monitoreo de las medidas.

Se capacitará al funcionariado sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas mediante charlas y material dispuesto en la intranet y también serán enviadas a través de

correos electrónicos informativos en la casilla institucional (Minvuletín) y la persona responsable de esta actividad será quien este a cargo de la prevención de riesgos del centro de trabajo.

El funcionariado podrá manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo, a las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración del centro de trabajo.

Las empresas contratistas o de servicios transitorios que presten sus servicios para los centros de trabajo de SERVIU Región de Antofagasta, deberán dar cumplimiento a las normas para la prevención, por lo que el centro de trabajo lo dejara estipulado en los contratos que se realicen.

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 denunciantes será la jefatura de la Unidad de gestión de personas.

Se deja establecido que, en la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico
Carla Bernales Valdivia	Encargada de prevención de Riesgos Regional SERVIU.	cbernales@minvu.cl
Fernando Araya Sayes	Encargado Sección Administración, representante Comité Aplicación Riesgos Psicosociales.	farayas@minvu.cl
Dannissa Rasjido Gutierrez	Representante CPHS (Comité Paritario Higiene y Seguridad).	drasjido@minvu.cl
Luz Zapata Calderón	Representante CPHS (Comité Paritario Higiene y Seguridad).	lzapata@minvu.cl
Ornella Saavedra Rojas	Encargada de Gestión de Personas, representante Comité Aplicación Riesgos Psicosociales.	osaavedra@minvu.cl
Daniel Bugueño Espoz	Secretario Comité Aplicación Riesgos Psicosociales.	dbugueno@minvu.cl
Evelyn Faure Marquez	Asociación de Funcionarios/Funcionarias, representante Comité Aplicación Riesgos Psicosociales.	efaure@minvu.cl
Carla Olivares Gallardo	Asociación de Funcionarios/Funcionarias, representante Comité Aplicación Riesgos Psicosociales.	colivaresg@minvu.cl

3. 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.

SERVIU Región de Antofagasta 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.

SERVIU Región de Antofagasta 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 esta Institución, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos y todas sus integrantes.

A continuación, se presenta la declaración de la política preventiva del acoso o violencia en el trabajo, que se trabajara de forma participativa en SERVIU Región de Antofagasta:

SERVIU Región de Antofagasta 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, orientación sexual, pertenencia a pueblo originario, nacionalidad, discapacidad, edad o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

SERVIU Región de Antofagasta 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 abordarlos.

Este compromiso es compartido tanto por las autoridades como por el funcionariado, 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.

La política se dará a conocer al funcionariado, mediante correos informativos en la casilla institucional, además de estar disponible en la intranet y la realización de capacitaciones y charlas presenciales y online.

SERVIU Región de Antofagasta 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.

a. 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 incíviles 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 denuncias por acoso o violencia presentadas y registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación del funcionariado representantes del comité paritario de higiene y seguridad que integran el comité de aplicación del CEAL - SM.

A continuación, en el siguiente recuadro, se listan alguno de los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, los que se identificaron de acuerdo con el resultado del cuestionario CEAL - SM, la naturaleza de las funciones que realiza el funcionariado.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
Dimensión: Exigencias emocionales, 56,0% en riesgo alto.
Dimensión: Confianza y justicia organizacional, salud mental (55,2 en riesgo alto)
Dimensión: Violencia y acoso, 56,9% en riesgo medio

b. 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, como también las 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.

- ❖ Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión del funcionariado de las áreas o unidades afectadas.
- ❖ Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que SERVIU Región de Antofagasta abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos (mediante charlas, material informativo en la intranet y correos electrónicos a la casilla institucional).
- ❖ Además, SERVIU Región de Antofagasta 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 y el funcionariado 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.
- ❖ SERVIU Región de Antofagasta informará y capacitará al funcionariado sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante charlas, correos electrónicos (Minvuletín) y material informativo dispuesto en la intranet y el responsable de esta actividad serán las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración en los centros de trabajo.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo del SERVIU Región de Antofagasta, 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 electrónicos en la casilla institucional, además de estar disponible en la intranet y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración en los centros de trabajo.

En el siguiente recuadro se mencionan las medidas de prevención del riesgo, de acuerdo con los riesgos identificados.

EL COMITÉ DE APLICACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES DE SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA, TRABAJARÁ CON LAS INTERVENCIONES PROPUESTAS POR SUSESO (SUPERINTENDENCIA SEGURIDAD SOCIAL), PARA LA ORGANIZACIÓN, ADEMÁS CON EL RESULTADO DEL FOCOS GROUP REALIZADO POR PSICOLOGO DE MUTUAL DE SEGURIDAD, SIENDO EL FOCO PRINCIPAL PRECISAR LOS RIESGOS QUE VINCULEN O PUDIESEN DESENCADENAR CONDUCTAS INCÍVICAS, DE ACOSO, VIOLENCIA, ETC.

<p>Exigencias emocionales (56,0% en riesgo alto)</p>	❖ Capacitación periódica en el manejo de las emociones propias ante situaciones de exigencia emocional de los usuarios(as).
	❖ Talleres de expresión o manejo emocional de manera periódica.
	❖ Tiempos de descanso especiales para algunas tareas de alta exigencia emocional en particular y disposición de espacios adecuados para realizar estas pausas.
	❖ Turnos rotativos entre actividades de alto impacto emocional y otras de menor impacto. Los turnos deben conversarse y acordarse con los propios trabajadores/as.
	❖ Establecer instancias planificadas y protegidas de encuentros de los trabajadores/as que atienden público, que les permita el intercambio de experiencias y emociones experimentadas en el desempeño de sus funciones. Instancias que deben contar con el apoyo técnico activo de los responsables de la gestión y desarrollo de las personas de la organización.
	❖ Disponer de un protocolo de actuación en caso de que el/la trabajador/a se enfrente a una situación compleja o crítica con usuarios o clientes. El protocolo debe facilitar el apoyo al trabajador/a, por parte de la jefatura y la estructura organizacional.
	❖ Entrenar a las jefaturas de los equipos que se exponen a situación es de alta demanda emocional para que puedan orientar, apoyar y acompañar a sus equipos en el desempeño de sus tareas.
	❖ Realizar al menos dos actividades anuales de autocuidado a los integrantes de los equipos expuestos a un nivel alto para esta dimensión.
<p>Confianza y justicia organizacional, salud mental (55,2 en riesgo alto)</p>	❖ Establecer canales y normas claras de comunicación entre jefaturas y subordinados.
	❖ Establecer políticas claras de asignación de tareas.
	❖ Difundir el manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional Ministerial.
	❖ Establecer políticas claras sobre no discriminación, trato justo y justicia organizacional.
	❖ Generación de espacios de reconocimiento y estímulo.
	❖ Talleres para identificar y mejorar practicas organizacionales.
<p>Violencia y acoso (56,9% en riesgo medio)</p>	❖ Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.
	❖ Capacitación para todos los miembros de la organización sobre el Protocolo preventivo SEVIU Antofagasta, Violencia, Acoso Laboral y Sexual (VALS).
	❖ Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
	❖ Mantener en un mínimo los niveles de riesgo psicosocial laboral en todas las dimensiones, en todos los departamentos o secciones del lugar de trabajo. La evaluación de riesgo psicosocial debe materializarse en acciones preventivas reales, que monitoricen en forma constante. Esto es preventivo de la violencia y el acoso den el trabajo.
	❖ Practicas transparentes y espacios abiertos (salas de reuniones visibles, puertas abiertas, registro o respaldo de instrucciones importantes por escrito, acta de reuniones, etc.)
	❖ Difundir la política de buen trato del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y SERVIU Regionales, Procedimiento Violencia, Acoso Laboral y Sexual (VALS), y luego capacitar a todos los miembros de la organización.

	❖ Entrenar a los trabajadores en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción de este tipo de comportamientos que no deben ser tolerados.
--	--

C. Mecanismos de seguimiento

SERVIU Región de Antofagasta, con la participación de los representantes del comité paritario de higiene y seguridad que integran el comité de aplicación del CEAL – SM, evaluarán 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, 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 a las personas encargadas de prevención de riesgos y de administración en los centros de trabajo.

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR 2024/2025
Año 2024 Estado actual: 1.- Actividad realizada 02/08/24. 2.- Actividad realizada 28/08/24. 3.- Actividad Realizada 06/09/24. 4 y 7. Actividad Realizada 13/09/24.	1.- Capacitación Mutua presencial sobre la Ley 21.643.
	2.- Actividad del Programa Calidad Vida Laboral, denominada "Encuentro regional en comuna Taltal", fecha programada para la actividad 28/08/24, horario 09:00 a 16:30 Hrs.
	3.- Torneo Ping/Pon y tacataca, y pausa entretenida, fecha programada para la actividad, viernes 06/09/2024.
	4.- Pausa entretenida víspera fiestas patrias (concursos, payas, pie cueca, fecha programada para la actividad, viernes 13/09/2024.
	5.- Espacio explícito para compartir habilidades y conocimientos entre trabajadores y trabajadoras (momento de relajación y diversión, fecha programada para la actividad, viernes 27/09/2024.
	6.- Proyecto Bienestar "Activamente SERVIU ANTOFAGASTA", terapia integral holística en el lugar de trabajo, fecha programada para la actividad entre octubre/noviembre fecha exacta por confirmar.
	7.- Actividad del Programa Calidad Vida Laboral, denominada "Intervención artística", a realizar modalidad sorpresa durante la jornada laboral, fecha programada para actividad 13/09/2024.
	8.- Taller higiene del sueño, fecha programada para la actividad, lunes 30/09/2024, horario 15:00 Hrs.
	9.- Taller higiene del sueño, fecha programada para la actividad, miércoles 11/12/2024, horario 15:00 Hrs.
	10.- Capacitación presencial Mutua "Prevención y manejo de conflictos", fechas programada para la actividad, jueves 10/10/2024, horario 15:00 Hrs.
	11.- Taller manejo de emociones, fecha programada para la actividad, miércoles 30/10/2024, horario 15:00 Hrs.
	12.- Capacitación Mutua presencial "Atención Público usuario complejo", fecha programada para la actividad, jueves 21/11/2024, horario 15:00 Hrs.
	13.- Incorporar en "Activación Código o Clave Roja", sistema que fue implementado desde 2022, para asistencia al funcionamiento que atiende público, acciones que tiene relación a prevenir agresiones físicas u otros al funcionamiento SERVIU, diseñada especialmente para funcionarias SIAC, pero dispuesta para todo funcionamiento que sufra alguna situación de agresión por parte de usuarios externos, accionar que esta detallado en la actualización

	del Plan Emergencia y Evacuación.
	14.- Habitación en edificio institucional "Sala Relax" (oficina 417), espacio de acompañamiento, liberación de emociones, contención para el funcionariado, ante situaciones varias, ejemplos: Respiración consciente, liberación de emociones, contención por atención usuarios complejos, primeros auxilios (botiquín), entre otros, lugar que será habilitado con aromaterapia, musicoterapia, etc. (Actualmente disponible para utilizar, en proceso de ornamentación, fecha ornamentación programada para la actividad correspondiente al mes octubre/noviembre 2024).
2025	1.- Capacitación "Psicología de la emergencia", mes programado para la actividad marzo, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	2.- Capacitación "Salud mental en tiempos de cambios", mes programado para la actividad mayo, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	3.- Taller manejo emociones, mes programado para la actividad junio, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	4.- Taller higiene de sueño, mes programado para la actividad julio, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	5.- Capacitación "Atención público usuarios complejos", mes programado para la actividad septiembre, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	6.- Capacitación Mutual presencial "Salud mental en tiempos de cambios", mes programado para la actividad septiembre, fecha por confirmar, horario 15:00 Hrs.
	7.- Actividades programadas en Programa Calidad Vida Laboral, mes programado para la actividad mayo, fecha por confirmar.
	8.- Otros a considerar según necesidad.

NOTA: Se enviará un correo masivo al funcionariado, informando las capacitaciones disponibles en Mutual modalidad vía streaming/Learning, para aquellos interesados(as), inscripción que realizará la Encargada de Prevención de Riesgos (correo: cbernales@minvu.cl).

4. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS

SERVIU Región de Antofagasta, establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todas las personas involucradas en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral (personas: denunciantes, denunciadas, 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.

5. DIFUSIÓN

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras de la institución, a través de los siguientes medios: correos electrónicos en la casilla institucional, intranet, charlas online, Minvuletín. Asimismo, estas disposiciones serán incorporadas en la actualización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el que rige para el nivel central, las SEREMI y SERVIU Región de Antofagasta.

3. FORMALÍCESE, en Serviu Región de Antofagasta, el denominado protocolo "**CÓDIGO O CLAVE ROJA**", el cual, tiene por objeto el despliegue de la Comisión de Emergencia y Seguridad de este Servicio Regional, personal de seguridad, Encargada de Prevención de Riesgos y Comité Paritario de Higiene y Seguridad, ante situaciones de conflicto en que se encuentre amenazada la integridad física o psíquica de funcionarios/as y del personal que presta Servicios dentro del edificio institucional, y que tiene por objeto evitar que se produzcan agresiones de carácter física o verbal y realizar acciones de contención posterior, el cual, considera las siguientes medidas.

- a. a contar de la dictación del presente acto, a la **Comisión de Emergencia y Seguridad SERVIU Región de Antofagasta**, cuyo funcionamiento se detallará en el Plan Emergencia y Evacuación, a actuar en respuesta inmediata ante la activación de **CÓDIGO O CLAVE ROJA**, dirigiéndose al lugar para apoyar y/o relevar al funcionario/funcionaria que está atendiendo al usuario(a) complejo, evitando que la situación crítica/compleja se incremente y afecte a más personas.
- b. La activación del protocolo podrá ser efectuada por el funcionario/a involucrado o cualquier otro que presencie la situación, mediante cualquier medio de comunicación dirigido a la Comisión de Emergencia y Seguridad de este Servicio Regional, personal de seguridad, Encargada de Prevención de Riesgos y Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- c. La Comisión de Emergencia deberá abordar la situación y será el Jefe de Emergencia (Encargado Sección Administración), quien lidere las gestiones y tramite con la jefatura del área correspondiente, el personal de seguridad, y la Encargada/o de prevención de riesgos las medidas necesarias para superar la situación conflictiva y dar la debida atención de los funcionarios/as afectados/as. Asimismo, gestionará directamente o a través de los miembros de la Comisión, otras acciones correspondientes tales como:
- Llamado a Carabineros o autoridad competente.
 - Derivación a Mutual de Seguridad y/o activación de atención psicológica temprana.
 - Reporte de la situación al Jefe Superior del Servicio.
 - Remisión de los antecedentes al Departamento Jurídico para el análisis jurídico de los hechos acontecidos.
- d. El Comité Paritario Higiene y Seguridad SERVIU Región de Antofagasta, ante la activación del protocolo Código o Clave Roja, deberá gestionar la derivación y acompañamiento al funcionario/a afectada/o al lugar habilitado denominado "Sala Relax" (oficina 417 sector poniente del edificio), espacio destinado como lugar de contención, liberación de emociones y/o solo relajación frente a situaciones varias (Crisis de pánico, nerviosismo producto de agresión verbal, otros).

Para los efectos anteriores, el Comité contará con la capacitación "Primeros Auxilios y Psicología de la emergencia", y las herramientas necesarias para abordar dicha actividad en cumplimiento del orden, higiene y seguridad.

- 6. INSTRÚYASE**, a contar de la dictación del presente acto, al **Departamento Jurídico de SERVIU Región de Antofagasta**, gestionar las acciones correspondientes ante los tribunales de justicia, o autoridad competente, para efectos de formalizar con los medios de verificación correspondientes denuncia y/o demanda, u otro que sea procedente, por agresiones físicas y/o verbales que vayan en menoscabo de la integridad física y salud mental del funcionariado, ello, dentro del plazo de 5° días hábiles administrativos contados desde la fecha en que hayan ocurrido los hechos.

Asimismo, deberá el citado Departamento informar de la interposición de las acciones legales o administrativas que correspondan al Jefe Superior del Servicio, al funcionario/a afectado/a y a su jefatura.

- 7. INSTRÚYASE**, a contar de la dictación del presente acto administrativa, a todas las jefaturas directas de este Servicio Regional a informar los riesgos propios de las tareas que involucra la función, al funcionariado de su dependencia, debiendo supervisar el cumplimiento de las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional de sus equipos, supervisar y controlar el uso oportuno y correcto de los elementos de protección personal y el cumplimiento de las normas de seguridad, aplicar el instructivo Procedimiento de Actuación Frente a Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Artículo N°12 Reglamento Interno Higiene y Seguridad). Para dar cumplimiento a lo anterior, la

profesional Encargada de Prevención de Riesgos, deberá anualmente entregar los lineamientos necesarios para que las jefaturas puedan cumplir con tales deberes.

- 8. INSTRÚYASE al Comité de Aplicación de Riesgos Psicosociales de SERVIU Región de Antofagasta**, incluir en cronograma o carta Gantt y plan de trabajo, las medidas programadas en el protocolo vals, que consideran las intervenciones recomendadas por el Organismo Administrador (Mutual), y SUSESO (Superintendencia Seguridad Social), medios de verificación que deben ser incorporados en la bitácora del proceso de gestión de riesgos psicosociales, que deberá realizarse a contar de la dictación del presente acto.
- 9. INSTRÚYASE**, a quien recibe según procedimiento las denuncias formales por Ley 21.643 (Karin), violencia Ley 16.744, en representación del empleador, activar la atención psicológica temprana (atención telemedicina psicólogos capacitados en trauma) del Organismo Administrador (Mutual), canales 24/7, llamando al número 602000555 opción 1, luego opción 0. Atención psicológica temprana (voluntaria para el funcionariado), acción obligatoria para el empleador. No obstante, la persona afectada, puede acudir espontáneamente a la urgencia ingreso Ley 16.744, aplicando el procedimiento correspondiente para facilitar la gestión que debe cumplir el empleador.
- 10. DESÍGNASE a Encargada de Prevención de Riesgos Regional (Titular/Suplente) de SERVIU Región de Antofagasta**, a cargo de monitorear el cumplimiento del presente Protocolo y de asesorar al receptor denuncias formales, para efectos de asesoría técnica del Organismo Administrador (Mutual) y/o SEREMI SALUD y/o SUSESO, en caso de ser necesario, además deberá reportar de forma trimestral al Director (Titular/Suplente), el seguimiento y cumplimiento del protocolo.
- 11. TÉNGASE PRESENTE**, que este acto administrativo no afecta el presupuesto de Serviu Región de Antofagasta.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE.

**VÍCTOR EDUARDO GÁLVEZ ASTUDILLO
DIRECTOR (S) DE SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA**

CBV/NRR/MMT

DISTRIBUCIÓN:

- TODOS LOS DEPARTAMENTO ÁREAS UNIDADES Y SECCIONES.