



RESOLUCIÓN
ELECTRONICA

APRUEBESE EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN PARA ENFRENTAR EL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA, CONFORME A LO DISPUESTO EN LA LEY N°21.643, Y DEROGA ACTO ADMINISTRATIVO QUE INDICA.

ANTOFAGASTA, 26 FEB. 2026

RESOLUCIÓN EXENTA N° 527

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 generales de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la Ley N°21.796 de fecha 12 de diciembre de 2025, que establece el Presupuesto del Sector Público para el año 2026; la Resolución N° 36 de 19 de diciembre de 2024 que Fija Norma sobre exención de trámite de toma de razón y la Resolución N°8 de 24 de marzo de 2025 que la modifica y complementa, ambas de la Contraloría General de la República; las facultades que confiere lo dispuesto en el D.L. N°1.305 (V. y U.) 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; el Decreto Exento RA N° 272/12/2025 de 17 de febrero de 2025, que me nombra Director de SERVIU Región de Antofagasta, dicto lo siguiente

CONSIDERANDO:

- a. Que, 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, conocida como "Ley Karin", introdujo un nuevo inciso final al artículo 13 de la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el cual indica 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, añadiendo que los órganos de la Administración deberán tomar todas las medidas necesarias para su prevención, investigación y sanción.
- b. Que, el nuevo artículo 14 de la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, incorporado por la N°21.643, precisa que los Órganos de la Administración del Estado deberán contar con un protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de la violencia en el trabajo para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, el que considerará acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo.
- c. Que, de acuerdo con el principio de legalidad que rige a la función pública, el Protocolo en comento, deberá ser concordante tanto con el ordenamiento jurídico como con la jurisprudencia de la Contraloría General de la República.
- d. Que, la Ley N° 21.643 (Ley Karin) inicia su vigencia con fecha 1 de agosto de 2024, y que las instrucciones de Contraloría General de la República y los lineamientos de la Dirección Nacional del Servicio Civil fueron publicadas ambos con fecha 19 de julio de

2024, por tanto, el presente Protocolo de prevención, ha sido confeccionado en base al instructivo del Órgano Contralor y la propuesta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

- e. Que, la necesidad de actualizar el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, en SERVIU Región de Antofagasta, obedece a los resultados obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental (CEAL – SM), y a las denuncias de casos relacionados con la Ley N° 21.643 durante el año 2025, así como a los casos que ingresaron para evaluación de enfermedad profesional, derivados de situaciones de acoso o violencia de terceros en el periodo referido.
- f. La Resolución Exenta N°1962 de 4 de octubre de 2022 de la Contraloría General de la República que Aprueba normas sobre Control Interno, ha establecido como principio rector en el funcionamiento de las instituciones públicas, el establecimiento de estructuras, asignación de responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos, razón por la cual, se torna necesario poder establecer formalmente el funcionamiento del referido procedimiento y disponer las respectivas responsabilidades.
- g. La Resolución Exenta N° 1607 de 19 de junio de 2025, de Serviu Región de Antofagasta que aprueba Código de Ética institucional.
- h. La Resolución Exenta N° 59 de 26 de diciembre de 2024, de Serviu Región de Antofagasta que acoge el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.
- i. Que, por Resolución Exenta N° 1175, del 02 de agosto del 2024, se aprobó el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, las Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y Urbanismo y los Servicios de Vivienda y Urbanización, de acuerdo con los lineamientos instruidos por la Superintendencia de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).
- j. Que mediante la Resolución Exenta N° 2372 de 30 de septiembre de 2024 de Serviu Región de Antofagasta se acogió el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, aprobado previamente por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo individualizado en el considerando anterior.
- k. La Resolución Exenta N° 26 de 09 de enero de 2026 de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo que aprueba el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y deja sin efecto la Resolución Exenta N° 1175 de 2024 del mismo origen.
- l. Que, conforme a lo expuesto en los numerales anteriores, es necesario y pertinente que SERVIU Región de Antofagasta actualice el señalado instrumento y, por tanto, apruebe un nuevo protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo en el edificio de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, por lo que dicto lo siguiente.
- m. Que, asimismo, es necesario derogar la Resolución Exenta N° 2372 de 30 de septiembre de 2024 de este Servicio Regional toda vez que aquella acogió el protocolo sobre la materia emitido por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo que a su vez, es dejado sin efecto mediante la Resolución N° 26 de 2026 previamente citada.

RESOLUCIÓN:

- I. APRUÉBESE Y ACÓJASE** el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, las Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y Urbanismo, y los Servicios de Vivienda y Urbanización conforme a lo dispuesto en la Ley N°21.643, aprobado mediante Resolución Exenta N° 26 de 09 de enero de 2026 de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, cuyo texto es el que a continuación se transcribe.
- II. DERÓGUESE** la Resolución Exenta N° 2372 de 30 de septiembre de 2024 de Serviu Región de Antofagasta se acogió el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, aprobado previamente por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo mediante Resolución Exenta N° 1175, del 02 de agosto del 2024.
- III. DÉJESE ESTABLECIDO,** que el presente protocolo, corresponde al “N° 006/2026/Prevención de Riesgos”, del castro interno de procedimientos de la Sección de Contraloría Interna de este Servicio Regional.

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

Identificación del Centro de Trabajo

SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA
WASHINGTON N°2551
ANTOFAGASTA

Participantes

Nombre	Cargo	Correo electrónico
Daniel Bugueño Espoz	Secretario titular del Comité de Aplicación Psicosocial	dbugueno@minvu.cl
Ornella Saavedra Rojas	Secretaria suplente del Comité de Aplicación Psicosocial	osaavedra@minvu.cl
Dannissa Rasjido Gutierrez	Presidenta del Comité Paritario Higiene y Seguridad	drasjido@minvu.cl
Luz Zapata Calderon	Secretaria del Comité Paritario Higiene y Seguridad	lzapata@minvu.cl
Evelyn Faure Marquez	Presidenta directorio Asociación funcionarios(as)	efaure@minvu.cl
Giovanna Rivera Soto	Directorio Asociación de funcionarios(as)	grivera@minvu.cl
Carla Olivares Gallardo	Directorio Asociación de funcionarios(as)	colivaresg@minvu.cl
Jovanni Galvan Soto	Encargado Unidad SIAC	jgalvan@minvu.cl
Vilma Ventura Frez	Encargada (S) Unidad SIAC	vventuraf@minvu.cl
Camila Olivares Bruna	Encargada de Equidad de Género	colivaresb@minvu.cl
Konny Frez Jorquera	Encargada (S) Equidad de Género	kfrezj@minvu.cl
Monserrat Martínez Tapia	Jefa Departamento Jurídico	mmartinez@minvu.cl
Nadia Rojas Riquelme	Encargada Contraloría Interna	nfrojasr@minvu.cl
Carla Bernaldes Valdivia	Encargada de Prevención de Riesgos	cbernales@minvu.cl

Rodrigo Villarroel Chavez	Encargado Sección Administración	rpvillarroelc@minvu.cl
---------------------------	----------------------------------	------------------------

Contenido

1. Antecedentes Generales.....	5
1.1 Introducción	5
1.2 Objetivo	5
1.3 Alcance	6
1.4 Definiciones clave	6
1.5 Declaración de Tolerancia Cero	9
2. Marco Legal.....	9
2.1 Marco Normativo	9
2.2 Principios rectores	10
2.3 Derechos y deberes	12
3. Organización para la Gestión del Riesgo	13
4. Gestión del Riesgo.....	13
4.1 Gestión preventiva	13
4.2 Medidas preventivas	14
4.3 Mecanismos de denuncia.....	17
4.4 Procedimiento de investigación.....	19
4.5 Sanciones y medidas reparatorias.....	19
4.6 Compromiso de confidencialidad	19
4.7 Actuación frente a terceros	20
5. Monitoreo y Evaluación	20
5.1 Seguimiento de medidas preventivas	20
5.2 Indicadores preventivos de gestión	21
6. Lenguaje y Perspectiva de Género	21
6.1 Uso de lenguaje inclusivo y no sexista	21
6.2 Plan de formación y sensibilización institucional	22
7. Aplicación a Empresas Contratistas y Servicios Externos	22
8. Difusión.....	23
9. Anexos	24
9.1 Decálogo del Buen Trato	24
9.2 Formularios de denuncias de Acoso Laboral, Acoso Sexual y de Violencia en el Trabajo.....	25
9.3 Flujograma del procedimiento de denuncia, investigación y sanción VALS	38
9.4 Flujograma Unidades Responsables Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción VALS.....	38
9.5 Decálogo Guía para enfrentar agresiones de terceros	1
9.6 Decálogo de pequeños estímulos cotidianos para mejorar el desempeño laboral.....	2
9.7 Decálogo de conductas cívicas para una convivencia laboral respetuosa	3

10. Gestión del Cambio 3
11. Validación y Respaldo Institucional 4

1. Antecedentes Generales

1.1 Introducción

En conformidad con la Ley Nº 21.643 —que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo, y que entró en vigencia el 1 de agosto de 2024— SERVIU Región de Antofagasta ha elaborado el presente protocolo. Este documento establece las acciones orientadas a prevenir dichas conductas en el ámbito laboral, en concordancia con la Constitución Política de la República de Chile, cuyo artículo 19 Nº 1 garantiza el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.

Asimismo, se considera lo dispuesto en la nueva redacción del inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo, que establece 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 cual implica la adopción de medidas destinadas a promover la igualdad y erradicar la discriminación basada en género. En este marco, se consideran contrarias a dicho principio las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Del mismo modo, se incorpora lo señalado en el nuevo inciso final del artículo 13 de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que establece que la función pública debe ejercerse resguardando el derecho de toda persona a desempeñarse en un entorno libre de violencia, acoso laboral y acoso sexual. En consecuencia, los órganos de la Administración del Estado están obligados a adoptar todas las medidas necesarias para prevenir, investigar y sancionar estas conductas.

1.2 Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso laboral, sexual 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 Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo. Además, tanto esta SERVIU Región de Antofagasta, como el funcionariado se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo, 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 Ministerio como garante de la salud y seguridad, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

1.3 Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras que se desempeñan en SERVIU Región de Antofagasta, 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. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, proveedores, personas usuarias u otras terceras personas ajenas a la relación laboral, que acudan a nuestra dependencia.

1.4 Definiciones clave

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

- **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 de la persona destinataria.
- ✓ 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 la persona empleadora o por una o más personas trabajadoras, en contra de otra u otras personas trabajadoras, 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 una persona trabajadora 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 las personas compañeras 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 una persona trabajadora 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 otra persona referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, discapacidad, nacionalidad, vestimenta, o características corporales.
- ✓ Comentar, burlarse o mofarse de cualquier padecimiento médico de una persona, situación que puede considerarse agravada cuando es efectuada con publicidad, entendiéndose por tal, ante la presencia de más de una persona.
- ✓ Maximizar o exagerar errores cometidos por los funcionarios/as dando publicidad a aquello, ya sea divulgándolo o mofándose públicamente de aquello.
- ✓ 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 terceras personas ajenas a la relación laboral**

Son aquellas conductas que afecten a las personas trabajadoras con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, personas usuarias, visitas, entre otras (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 trabajadores 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:

- ✓ Comentarios denigrantes para las mujeres, hombres o diversidades sexo genéricas.
- ✓ Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer, hombres o diversidades sexo genéricas
- ✓ Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer, hombre 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.

Algunos 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”.

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 una persona trabajadora 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 de la persona trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

1.5 Declaración de Tolerancia Cero

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo declara su compromiso institucional de tolerancia cero frente a todas las formas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, ya sea ejercidas por personal interno o por terceras personas.

Esta declaración implica la adopción de medidas preventivas, sancionatorias y reparadoras, asegurando un entorno de trabajo libre de violencia y discriminación, fundado en el respeto, la dignidad y la igualdad de derechos.

Todas las personas que se desempeñan en la institución, sin distinción de jerarquía, deberán asumir activamente esta postura y contribuir a su cumplimiento.

2. Marco Legal

2.1 Marco Normativo

Norma o instrumento legal	Contenido Alcance
Ley N° 21.643	Modifica el Código del Trabajo y otras leyes en materias de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. Entro en vigencia el 1 de agosto de 2024.
Artículo 2°, inciso segundo del Código del Trabajo	Establece que las relaciones laborales deben fundarse en un trato libre de violencia, con dignidad y perspectiva de género.

Artículo 13, inciso final de la Ley N° 18.575	Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Impone a los órganos de la Administración del Estado la obligación de prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y violencia.
Ley N° 18.834	Que regula el Estatuto Administrativo.
Artículo 184 del Código del Trabajo	Refiere a la obligación del empleador de proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.
Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19 N° 1	Garantiza el derecho a la vida y la integridad física y psíquica de las personas.
Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aprobada por D.S. N° 2 de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744	Según directrices de la Superintendencia de Seguridad Social.

2.2 Principios rectores

Los procesos disciplinarios por acoso laboral, acoso sexual o de violencia en el trabajo deberán ser instruidos conforme al artículo 119 y siguientes del DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, modificado en lo pertinente por la Ley N°21.643 (“Ley Karin”), y deberán guardar estricta sujeción a los siguientes Principios:

a) Probidad Administrativa

El principio de la probidad administrativa está definido por la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 52. Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinan la Constitución de la República y las leyes vigentes.

b) Inclusión

El principio de inclusión, derivado de la Recomendación 206 de la OIT, aboga por una protección amplia en el ámbito laboral, basada en el derecho de toda persona a un entorno de trabajo libre de violencia y acoso, ya que ciertos grupos de personas son afectados de manera desproporcionada por estas problemáticas, en sectores, ocupaciones y modalidades de trabajo específicos.

c) Confidencialidad

El principio de confidencialidad refiere a que el proceso de denuncia e investigación incorpore como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto de su actuar en general, como respecto de las personas involucradas y de la

información que tomen conocimiento. De esta manera se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.

d) Imparcialidad

El principio de imparcialidad debe asegurar que el proceso de investigación se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea por sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

e) Celeridad

El principio de celeridad implica que el proceso de investigación debe instruirse con rapidez, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, considerando siempre un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.

f) Responsabilidad

El principio de responsabilidad refiere a que las denuncias deben realizarse con responsabilidad y de forma fundada, ya que no resulta posible efectuar este tipo de denuncias en forma anónima. Además, cuando se constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona que ha sido denunciada, se aplicarán las responsabilidades y sanciones que la ley señale a la conducta dolosamente denunciada.

g) Perspectiva de género

El principio de perspectiva de género corresponde observar la realidad en base a las variables sexo, género y sus manifestaciones en un contexto geográfico, cultural, étnico e histórico determinado, reconociendo que el género es una construcción social y cultural y, por tanto, es susceptible de cambiar. Este enfoque promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar la igualdad y la equidad de género en las políticas, programas y proyectos de desarrollo.

h) Debido proceso

Este principio del debido proceso asegura que todo procedimiento se realice con apego irrestricto a la normativa vigente, lo que incluye la presunción de inocencia de la persona denunciada, permitirle conocer los cargos en su contra, los derechos que le amparan, y asegurar la oportunidad de ejercer su defensa. Este principio también incluye el derecho a presentar pruebas y recursos pertinentes, tanto para quien ha realizado la denuncia como a quien ha sido la persona denunciada.

i) Proporcionalidad

De acuerdo con el Estatuto Administrativo, el principio de proporcionalidad corresponde a que las sanciones impuestas por la administración pública sean adecuadas, necesarias y proporcionales a la infracción cometida, indicando que las medidas disciplinarias se deben aplicar tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

j) No discriminación arbitraria

El principio de no discriminación arbitraria definido en el artículo 2° de la Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación, implica tener presente, toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por entidades del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales.

k) Accesibilidad

De conformidad con el Convenio 190 de la OIT¹, las personas con discapacidad pueden verse desproporcionadamente afectadas por violencia y acoso en el trabajo y por tanto se debe garantizar su derecho a la igualdad y la no discriminación.

Sumado a lo anterior, se deberá asegurar que la información sobre el procedimiento de denuncia esté disponible en diferentes formatos para todo el funcionariado, considerando las necesidades de las personas con discapacidad. Se deberán proporcionar múltiples formas para que el funcionariado pueda conocer el procedimiento y presentar una denuncia si así lo quisiese.

2.3 Derechos y deberes

• **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 la persona denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizadas y estén protegidas 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

¹ C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso de la OIT / 2019

como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

3. Organización para la Gestión del Riesgo

La identificación de riesgos y el diseño de medidas para la prevención del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo se desarrollarán de manera colaborativa. En este proceso se creará una Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo preventivo, en la cual participarán el/la encargado(a) de Prevención de Riesgos del centro de trabajo, junto con integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, representantes de la Asociación de Funcionarios, la secretaría ejecutiva del Comité de Aplicación (CdeA) del cuestionario CEAL – SM, representante Contraloría Interna, representante del Depto. Jurídico, representante del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC), encargada de Equidad de Género y encargado Sección Administración.

SERVIU Región de Antofagasta, será responsable de implementar las medidas preventivas, supervisar su cumplimiento y establecer la comunicación con los organismos fiscalizadores competentes. Para ello, se designa como responsables a la persona encargada de Prevención de Riesgos y quienes componen la Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo preventivo.

Las personas que integran el Comité Paritario de Higiene y Seguridad y quienes participan en el Comité de Aplicación, deberán colaborar activamente en el monitoreo y seguimiento de las medidas adoptadas.

Asimismo, se capacitará al funcionariado respecto de los riesgos identificados y las medidas preventivas correspondientes. Esta capacitación se realizará mediante charlas y material informativo que estará disponible en la intranet institucional. Además, se enviará información a través del correo electrónico institucional (Minvuletín). Las personas responsables de coordinar esta actividad serán integrantes de la Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo preventivo del centro de trabajo.

El funcionariado podrá plantear dudas o inquietudes relativas al presente protocolo directamente al Encargado(a) de Prevención de Riesgos del centro de trabajo y al Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Por su parte, las empresas contratistas o de servicios transitorios que presten servicios en el centro de trabajo deberán cumplir con las disposiciones establecidas para la prevención del acoso y la violencia en el trabajo. Esta obligación deberá quedar debidamente estipulada en los contratos correspondientes.

4. Gestión del Riesgo

4.1 Gestión preventiva

La prevención del acoso laboral, sexual 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.

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, elaborará en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el 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 todas las personas.

4.2 Medidas preventivas

En base al diagnóstico institucional y los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales, se programarán e implementarán acciones orientadas a eliminar o mitigar aquellas condiciones que favorecen la aparición de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo. Estas acciones incluirán tanto medidas estructurales como conductuales, y estarán dirigidas al conjunto del funcionariado y a las jefaturas.

En el caso particular del acoso laboral, se considerarán las dimensiones del Cuestionario CEAL/SM, instrumento oficial para la evaluación de ambientes laborales en el sector público. Si se detectan factores de riesgo relevantes (por ejemplo, sobrecarga de trabajo, liderazgo disfuncional, injusticia organizacional, ambigüedad en los roles, entre otros), se deberán diseñar e implementar medidas de intervención específicas para cada dimensión afectada.

A continuación, se presentan sugerencias orientadoras que pueden ser consideradas para abordar dichas dimensiones:

- **Exigencias cuantitativas (carga de trabajo)**
 - ✓ Ajustar metas a la capacidad operativa.
 - ✓ Reforzar equipos con alta carga laboral.
 - ✓ Promover pausas activas y respetar tiempos de descanso.
- **Claridad y definición de rol**
 - ✓ Socializar por parte de la jefatura directa los perfiles de cargo actualizados.
 - ✓ Establecer canales formales para asignación de tareas en el equipo.
 - ✓ Evitar ambigüedad o duplicidad de funciones al interior del centro de trabajo.
- **Calidad del liderazgo**
 - ✓ La institución capacitará a las jefaturas en liderazgo positivo, género y gestión emocional.
 - ✓ Las jefaturas deberán realizar reuniones regulares de retroalimentación participativa con sus equipos.
- **Gestión del cambio y previsibilidad**
 - ✓ Comunicar oportunamente cambios organizacionales.
 - ✓ Procesos de cambio con acompañamiento de la institución.
- **Reconocimiento**

- ✓ Implementar sistemas de reconocimiento institucional y al interior de los equipos (formales e informales).
- ✓ Visibilizar logros colectivos en boletines internos.
- ✓ Fomentar espacios de retroalimentación positiva al interior del equipo.
- **Relaciones sociales y apoyo**
 - ✓ Facilitar espacios de conversación y autocuidado.
 - ✓ Fomentar trabajo colaborativo e integración laboral.
 - ✓ Promover redes de apoyo entre pares.
- **Sentido del trabajo**
 - ✓ Reforzar la misión institucional y su impacto social en las inducciones.
 - ✓ Generar instancias que fortalezcan el rol del funcionariado público.
 - ✓ Visibilizar buenas prácticas que den sentido al trabajo público.
 - ✓ Generar espacios de reflexión colectiva sobre el valor y el impacto del trabajo.
- Como complemento a estas medidas, se promoverá el uso del **Decálogo de Pequeños Estímulos Cotidianos** para mejorar el desempeño laboral (**anexo 9.6**), una herramienta práctica que propone gestos simples y cotidianos orientados a fortalecer el buen trato, el reconocimiento mutuo y el bienestar entre equipos de trabajo. Su aplicación regular contribuye a prevenir conflictos relacionales y mejora el clima laboral de forma proactiva.
- Así también, se deberá seguir promoviendo el **Decálogo del Buen Trato**, el cual busca sensibilizar, promover y reconocer conductas positivas entre el funcionariado poniendo especial énfasis en que todos podemos contribuir a instaurar un ambiente libre de violencia y acoso con acciones y conductas simples de aplicar, pero con un gran impacto en nuestro espacio laboral (**anexo 9.1**). Las acciones que nuestro decálogo releva son: Respetémonos, Saludémonos, Escuchémonos, Sonriamos, Agradecemos, Seamos amables, Seamos positivos, Tratémonos por igual, Empatizamos y Conectémonos con los demás.
- Se difundirán los comportamientos incívicos que serán abordados por la institución para erradicarlos, como también se promoverá el uso del **Decálogo de Conductas Cívicas**, el que tiene como objetivo generar una convivencia laboral respetuosa (**anexo 9.7**), además, se pondrá en marcha un plan informativo sobre sexismo y conductas discriminatorias, que incluirá ejemplos prácticos, charlas, material educativo en la intranet institucional y comunicaciones a través del Minvuletín.
- SERVIU Región de Antofagasta, organizará actividades periódicas de sensibilización, orientadas a promover un entorno laboral respetuoso, basado en la igualdad de trato, la no discriminación y la dignidad de las personas.
- Tanto el funcionariado como las jefaturas serán capacitados en la identificación y prevención de conductas que pueden constituir acoso o violencia, en sus distintas manifestaciones, así como en los límites entre conductas sancionables y atribuciones legítimas de supervisión o gestión.
- El plan de medidas preventivas será parte del Programa Institucional de Prevención del Acoso y la Violencia en el Trabajo, el cual incluirá acciones, responsables,

periodicidad de ejecución y mecanismos de seguimiento. Cualquier desvío deberá ser debidamente justificado y documentado.

- El programa será difundido a través de la intranet institucional y correo electrónico institucional. Para dudas o sugerencias, las personas trabajadoras podrán dirigirse al Encargado (a) de Prevención de Riesgos del centro de trabajo.

SERVIU Región de Antofagasta abordará acciones como medidas preventivas transversales:

Nº	Acciones	Frecuencia
1	Sensibilización y Cultura Organizacional: Microcápsulas informativas sobre buen trato, ley Karin y Discriminación (Programa Calidad Vida Laboral).	Anual
2	Semana del Buen trato y Convivencia laboral: Actividades interactivas breves por pisos (Programa Calidad Vida Laboral)	Anual
3	Formación y Prevención: Capacitación para jefaturas en detección temprana y abordaje preventivo ante situaciones de acoso y maltrato laboral y retroalimentación a otros equipos de trabajo con medios verificadores (Programa Calidad Vida Laboral).	Anual
4	Taller práctico: Mi equilibrio y gestión emocional en el trabajo (Programa Calidad Vida Laboral).	Anual
5	Liderazgo con impacto: Taller para todas las jefaturas y encargados(as) en: Buen trato a la acción, igualdad, prevención y convivencia (Programa Calidad Vida Laboral).	Anual
6	Formación y Prevención: Capacitación para jefaturas en: Habilidades blandas, buen trato, comunicación efectiva, liderazgo, comunicación afectiva y asertiva.	Semestral
7	Sensibilización y acción: Charla Ley Karin, incluye conductas cívicas e incívicas (Mesa de Buen Trato).	Anual
8	Charlas breves sobre funcionamiento de los distintos departamento y/o unidades de trabajo del servicio.	Anual
9	Charla Violencia ejercida por terceros: Prevención, denuncia y actuación institucional (Prevención Riesgos).	Anual
10	Difusión: Protocolo VALS y del Decálogo para enfrentar agresiones de terceros (Comité Aplicación Psicosocial).	Anual
11	Elaborar e Implementar un formulario estándar para medidas inmediatas: Ajuste temporal de funciones, reubicación, acompañamiento (cuando sea necesario y previo al desarrollo del proceso de investigación).	Anual
12	Actualizar en pie de correo institucional con mensaje alusivo Ley Karin, Buen Trato.	
13	Mensajes para proyección en pantalla de atención público: Compromiso Institucional: Protegemos a nuestros funcionarios(as), Actuamos ante cualquier agresión, Promovemos el Buen Trato y Respeto en SERVIU Región de Antofagasta – Ministerio de Vivienda y Urbanismo Ley N°21.643 – Ley Karin. Otros a evaluar: NO A LA VIOLENCIA en el trabajo. La violencia hacia funcionarias y funcionarios <u>NO está permitida.</u> ¿QUÉ CONSIDERAMOS VIOLENCIA? *Gritos o insultos *Amenazas *Agresiones físicas *Hostigamiento o intimidación.	Anual

4.3 Mecanismos de denuncia

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo garantiza que todas las personas trabajadoras y terceras personas relacionadas con el entorno laboral tengan acceso a canales seguros, confidenciales y efectivos para denunciar hechos que puedan constituir acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.

- **¿Quiénes pueden denunciar?**

Podrá presentar una denuncia cualquier persona que:

- ✓ Preste servicios en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, independientemente de su régimen contractual (planta, contrata, honorarios, estudiantes en práctica, personal de empresas subcontratistas o servicios transitorios).
- ✓ Sea una tercera persona ajena a la relación laboral directa, como personas usuarias, proveedores, visitas u otras.
- ✓ **¿Dónde y cómo se presenta una denuncia?**
- ✓ Canal interno institucional: Para denuncias de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, es necesario dirigirse a la jefatura del Departamento de Gestión de Personas o su subrogante, quienes cumplen el rol de Receptores de Denuncia.
- ✓ Canal del organismo administrador de la Ley N° 16.744 (Mutualidad): En caso de que el hecho denunciado haya generado una afectación a la salud física o mental de la persona trabajadora, se podrá denunciar ante la mutual correspondiente, quien evaluará la situación como un posible caso de enfermedad profesional o accidente laboral.
- ✓ Canales externos: Sin perjuicio del inicio de un procedimiento disciplinario administrativo, paralelamente, la persona denunciante, si así lo estimare necesario, puede dirigirse a los siguientes organismos del Estado, según corresponda:

Acción o recurso Legal	Autoridad Competente
Reclamo o denuncia ante vicios de legalidad administrativa	Contraloría General de la República y sus sedes regionales
Recurso de Protección	Corte de Apelaciones
Denuncia de Delitos	Ministerio Público, Policía de Investigaciones o Carabineros
Querrella Penal	Juzgado de Garantía
Demanda civil por daño moral y/o patrimonial	Juzgado Civil
Acción de Tutela Laboral por Protección de Derechos Fundamentales	Juzgado Laboral

- ✓ Cuando los hechos constituyen un delito, como violencia física, amenazas graves, abuso o agresión sexual, la denuncia puede realizarse directamente ante las policías o el Ministerio Público. Esta vía no reemplaza los canales internos, pero puede activarse en paralelo por la persona afectada.

El Ministerio informará claramente a las personas trabajadoras sobre estos canales y brindará orientación para activar el que corresponda, garantizando siempre la protección de los derechos de quien denuncia.

Las denuncias realizadas en el **canal interno institucional** deben considerar los siguientes aspectos.

a) La denuncia de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo puede ser interpuesta:

- ✓ Directamente, por la persona afectada.
- ✓ Indirectamente, por la Asociación de funcionarios/as, a petición expresa de la persona afectada.
- ✓ Indirectamente, por una tercera persona, a petición expresa de la persona afectada.

b) La denuncia, hecha de manera formal, por escrito y firmada por la persona denunciante o quien ésta haya autorizado para que realice esta gestión en su nombre, la dirigirá en sobre cerrado rotulado como "Confidencial Reservado" a la Jefatura superior del Servicio, persona facultada para instruir el proceso sumarial respectivo, según lo dispone el Estatuto Administrativo.

c) La denuncia se deberá realizar a través del Formulario de Denuncia donde se deberá registrar a lo menos el siguiente contenido (artículo 90-B del Estatuto Administrativo) (**anexo 9.2**):

1. Identificación y domicilio de la persona denunciante.
2. La narración circunstanciada de los hechos.
3. La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
4. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

d) Las denuncias que no cumplan con lo señalado en esta letra c), se tendrán por no presentadas.

e) La persona encargada de recepcionar la denuncia, entregará fechado y timbrado el Formulario de Recepción de Denuncias a la persona interesada, a la vez que mantendrá en su poder una copia de dicho documento.

f) La persona receptora de denuncia posteriormente deberá enviar el sobre con la denuncia con la mayor celeridad hacia la autoridad administrativa correspondiente (2 días hábiles). Téngase presente que, la persona receptora de la denuncia no está autorizada para abrir el sobre recibido, ni tampoco tomar conocimiento del contenido de la denuncia o de los antecedentes o pruebas que se adjunten.

g) De conformidad con lo establecido en el Estatuto Administrativo, la denuncia, independiente de cualquiera sea el medio escrito de denuncia utilizado, tendrá el carácter de secreta, respecto de terceras personas, la identidad de la persona denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia. La infracción a este precepto podrá dar lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan.

- **Orientación al denunciante**

Se brindará orientación y apoyo a las personas que deseen presentar una denuncia, incluyendo la entrega de información sobre el procedimiento, medidas de resguardo disponibles, derechos de la persona denunciante y protección frente a represalia. Tal función en el Nivel Central está radicada en la Oficina de Atención del Buen Trato.

- **Acceso a los canales de denuncia**

El Ministerio difundirá periódicamente información sobre los canales disponibles para presentar denuncias, asegurando su accesibilidad, comprensión y disponibilidad para todas las personas, sin distinción de cargo, nivel jerárquico ni dependencia administrativa.

4.4 Procedimiento de investigación

El proceso disciplinario se registrará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, en concordancia con la Ley N° 21.643, "Ley Karin" y el Dictamen N° E516610/2024, de la Contraloría General de la República, que imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley N° 21.643 (Ley Karin) introdujo en las leyes N°s 18.575, 18.834 y 18.883, en materias de Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo, o las instrucciones que lo complementen o reemplacen.

Cuando se reciba una denuncia de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, se activará el procedimiento de investigación conforme a la normativa vigente y las disposiciones establecidas en el presente protocolo. Se deberá seguir lo establecido en la Resolución Exenta N°1791 de fecha 22 de noviembre de 2024, que aprueba el Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Este procedimiento forma parte integrante del presente protocolo, por lo que su cumplimiento es obligatorio para todas las unidades involucradas en la tramitación de denuncias. Para efectos de consulta y aplicación, dicho procedimiento estará disponible en la intranet institucional.

4.5 Sanciones y medidas reparatorias

Las sanciones y medidas reparatorias se registrarán de acuerdo con lo instruido en la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo y en la Resolución Exenta N° 1.791/2024, aprueba el Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, para el personal del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, sus Secretarías Regionales Ministeriales y los Servicios de Vivienda y Urbanización. La aplicación de toda medida disciplinaria deberá ser notificada al(la) afectado(a).

4.6 Compromiso de confidencialidad

Toda persona que participe en el proceso de denuncia, investigación o resolución deberá resguardar estrictamente la confidencialidad del caso.

- ✓ Solo tendrán acceso personas directamente involucradas en la tramitación.
- ✓ La información será almacenada con resguardo institucional.
- ✓ Filtrar información sin autorización se considerará falta grave.
- ✓ Las entrevistas se realizarán en espacios seguros y privados.
- ✓ Las partes podrán solicitar resguardo especial si se ven expuestas.
- ✓ Las notificaciones de las actuaciones del sumario se notificarán resguardando la confidencialidad de las partes involucradas, en un lugar reservado para el efecto, cuando esta se llevará a cabo en las dependencias laborales

4.7 Actuación frente a terceras personas

De acuerdo con las modificaciones que establece la Ley N° 21.643 al Código del Trabajo, específicamente el artículo 1 en la letra c), indica que "La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros."

La actuación institucional frente a este tipo de situaciones deberá ser inmediata, proporcional, respetuosa del debido proceso y con enfoque de protección hacia las personas afectadas. (anexo 9.5 Decálogo Guía para enfrentar agresiones de terceros).

5. Monitoreo y Evaluación

SERVIU Región de Antofagasta, con la participación de las personas 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.

Las personas encargadas de Prevención de Riesgos junto a los representantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad elaborarán 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.

5.1 Seguimiento de medidas preventivas

SERVIU Región de Antofagasta, a través del Encargado (a) de Prevención de Riesgos, se compromete a realizar un monitoreo constante de la implementación del presente protocolo, con especial énfasis en la efectividad de las medidas preventivas adoptadas. Para ello, se establecerán los siguientes mecanismos:

- Evaluación semestral de cumplimiento de las medidas comprometidas en la matriz de intervención de riesgos psicosociales y en el plan preventivo institucional.
- Levantamiento de alertas tempranas a través de:
 - ✓ Solicitudes de intervención interna por conflictos relacionales o casos de riesgo.

- ✓ Resultados de las encuestas CEAL-SM (cuando correspondan).
- ✓ Reclamos anónimos o confidenciales que evidencien climas laborales tensionados.
- Reuniones trimestrales de la **Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo preventivo** para revisión de resultados y definición de ajustes.

Responsables: Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo preventivo.

Documentación: Cada seguimiento será respaldado en actas, minutas de revisión y actualizaciones a la matriz de intervención.

5.2 Indicadores preventivos de gestión

Se incorporan indicadores proactivos que permitirán monitorear la implementación de la estrategia preventiva de este protocolo:

Indicadores de Seguimiento y evaluación
Nº de denuncias recibidas por año
Nº de denuncias acogidas e instruidas como sumarios v/s Nº de denuncias desestimadas.
Nº de denuncias por sospecha de enfermedad profesional
Nº de enfermedades calificadas como profesional v/s Nº de enfermedades calificadas como de origen común.
Nº de denuncias recibidas por género
Resultados del CEAL/SM
% cobertura capacitaciones

Estos indicadores serán revisados anualmente y sus resultados informados en el informe de evaluación general del protocolo.

6. Lenguaje y Perspectiva de Género

6.1 Uso de lenguaje inclusivo y no sexista

- **Se promueve el uso de un lenguaje que visibilice a todas las identidades de género.**
 - ✓ Se evita el uso del masculino genérico como forma de referirse a grupos mixtos.

Ejemplos de uso recomendado:

 - ✓ "Las personas trabajadoras" en lugar de "los trabajadores".
 - ✓ "Quienes postulen" en vez de "los postulantes".
- **Visibilización de mujeres y diversidades sexo-genéricas**
 - ✓ Se busca nombrar explícitamente a mujeres y personas de géneros diversos, reconociendo sus experiencias particulares dentro del mundo laboral.
 - ✓ El protocolo incorpora definiciones y ejemplos de sexismo hostil y sexismo benévolo o inconsciente.
- **Erradicación de estereotipos y prácticas discriminatorias**

- ✓ Se abordan conductas cotidianas como el mansplaining (explicar condescendentemente a una mujer sobre un tema en el que es experta), el manterrupting (interrumpir a una mujer en una reunión) y el sexismo benevolente (actuar con paternalismo).
- ✓ Se busca evitar que los hombres tengan más dificultades para acceder o justificar licencias parentales, permisos para cuidado familiar o jornadas flexibles, porque se percibe que “no les corresponde” asumir ese rol, ya que en algunos espacios laborales se asume que el cuidado de hijos, personas mayores o dependientes es principalmente responsabilidad de las mujeres.

- **Transversalización de la perspectiva de género**

La gestión del riesgo, las medidas preventivas, de sanción y reparación, así como la investigación de denuncias, deben realizarse con enfoque de género.

Esto implica:

- ✓ Analizar los impactos diferenciados que las situaciones de acoso o violencia pueden tener según género.
- ✓ Incorporar equidad de trato en la toma de decisiones.

6.2 Plan de formación y sensibilización institucional

Las capacitaciones deberán incluir, al menos, los siguientes contenidos:

- ✓ Normativa sobre acoso laboral, acoso sexual y violencia.
- ✓ Uso de lenguaje inclusivo y enfoque de género.
- ✓ Canales de denuncia institucionales y externos.
- ✓ Prevención del sexismo y comportamientos incívicos.
- ✓ Normativa sobre No Discriminación.

Las capacitaciones se realizarán dentro del año calendario.

7. Aplicación a Empresas Contratistas y Servicios Externos

El presente protocolo también es aplicable a todas las personas que prestan servicios en calidad de subcontratistas, empresas de servicios transitorios, proveedores externos y personal a honorarios que desempeñe funciones en el edificio de SERVIU Región de Antofagasta.

Para asegurar su cumplimiento, se establecerán las siguientes disposiciones:

- Inclusión obligatoria de cláusula contractual: Todos los contratos de prestación de servicios deberán incluir una cláusula explícita de compromiso y adhesión a este Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo.
- Inducción obligatoria: Las empresas contratistas deberán asegurar que su personal participe en una inducción breve respecto del contenido, canales de denuncia y medidas de prevención contenidas en este protocolo, dentro de sus primeros 5 días hábiles de ingreso.
- Supervisión de cumplimiento: La unidad de administración del contrato deberá verificar el cumplimiento de las medidas por parte de la empresa contratista.
- Registro formal: Se mantendrá un registro actualizado de las empresas contratistas adheridas al protocolo y del personal capacitado.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser considerado causal de término anticipado del contrato por parte de SERVIU Región de Antofagasta, según la normativa vigente.

8. 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, Minvuletín y otros.

Correos electrónicos en la casilla institucional	El envío se realizará cada 6 meses.
Intranet	Se mantendrá alojado en la intranet de forma permanente.
Charlas informativas	Se realizarán de forma semestral.

Anexos

8.1 Decálogo del Buen Trato



Ministerio de
Vivienda y
Urbanismo

Gobierno de Chile

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

01

RESPECTÉMONOS

Tolerancia,
adaptabilidad, altura
de miras, reciprocidad.

02

SALUDÉMONOS

Respeto, cordialidad,
harmonía, rectitud, honestidad,
familiaridad.

03

ESCUCHÉMONOS

Atención, respeto,
generosidad,
cordialidad.

04

SONRIAMOS

Alegria, afecto, felicidad,
envidia activa.

05

AGRADEZCAMOS

Gratitud, afecto,
desinteresado, cordialidad,
correspondencia a su favor,
gracia.

06

SEAMOS AMABLES

Cortesía, paciencia,
atención, cordialidad,
cordialidad,
humildad.

07

SEAMOS POSITIVOS

Optimismo, creatividad,
innovación, flexibilidad,
integración, proactividad.

08

TRATÉMONOS POR IGUAL

Respeto, reconocimiento
como iguales, ser iguales
en nuestras diferencias.

09

EMPATICEMOS

Identificación, atención,
cercanía, empatía.

10

CONECTEMOS CON LOS DEMÁS

Protección, compromiso
con otros, confianza,
cordialidad, conexión.

¡TODOS
SOMOS
PARTE!

DEL BUEN TRATO

División Administrativa

oficinadebuentrato@minvu.cl

CHILE AVANZA CONTIGO



GOBIERNO DE CHILE

24

8.2 Formulario de denuncias

FORMULARIO DE DENUNCIA
ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

El presente formulario de denuncia tiene como objeto poner en conocimiento de la autoridad hechos que la persona denunciante considera que pueden ser constitutivos de **acoso laboral y/o acoso sexual** en el ámbito del trabajo.

La denuncia, hecha de manera formal, debe ser dirigida en sobre cerrado rotulado como **“Confidencial Reservado”** a la Autoridad Administrativa correspondiente, sea ésta el Subsecretario/a de V. y U., secretario/a Regional Ministerial o director/a SERVIU, según corresponda, quienes son los únicos facultados para instruir el proceso sumarial respectivo.

La denuncia deberá ser presentada ante las personas señaladas como **“Receptor de denuncia”**: jefatura de Gestión de Personas en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, o a las jefaturas de Administración y Finanzas en SEREMI o SERVIU:

Personas pertenecientes a:	Denuncia debe ser dirigida a:	Receptor de denuncia
MINVU Central	Subsecretario/a	Jefatura Departamento de Gestión de Personas o en quien se haya delegado ña facultad
SEREMI	Secretario/a Regional Ministerial	Jefatura de Administración y Finanzas
SERVIU	Director/a SERVIU	Jefatura de Administración y Finanzas (*) En el caso del SERVIU RM la denuncia debe ser presentada al Subdirector/a de Administración y Finanzas.

En el caso que la persona que esté cometiendo acciones de acoso laboral y/o acoso sexual sea una de las autoridades administrativas, la denuncia deberá ser dirigida según se indica a continuación:

Autoridad administrativa involucrada	Denuncia debe ser dirigida a:	Receptor de denuncia
Subsecretario(a)	Ministro(a)	Jefatura División Administrativa / DIVAD
Secretario(a) Regional M.	Subsecretario(a)	Jefatura Departamento de Gestión de Personas MINVU Nivel Central
Director(a) SERVIU	Presidente(a) de la República	Jefatura Departamento de Gestión de Personas, quien derivará denuncia a Ministro/a de V. y U.

Jefatura Departamento de Gestión de Personas o Departamento de Administración y Finanzas	Subsecretario(a), Director(a), Secretario(a) Regional M.	Subrogante del que ejerce el cargo
---	---	------------------------------------

Antes de presentar su denuncia, si usted requiere mayor orientación sobre el procedimiento, puede llamar a la **Oficina de Atención V.A.L.S.** del Departamento Gestión de Personas del Nivel Central.

Si su denuncia es acogida, el Receptor de Denuncia le comunicará oportunamente el nombre y correo electrónico de la persona que fue designada como Fiscal para hacerse cargo del procedimiento disciplinario, a quien podrá consultar acerca del estado del proceso.

Si su denuncia es desestimada por la Jefatura Superior del Servicio, usted deberá recibir la notificación del acto en que se indiquen los fundamentos de esa determinación, en el plazo señalado por la ley.

**FORMULARIO DE DENUNCIA
ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL**

1. INDIQUE EL TIPO DE ACOSO A DENUNCIAR.

Acoso Laboral ☐	Acoso Sexual ☐
---	--

2. QUIÉN INTERPONE LA DENUNCIA

La persona afectada ☐	Asociación de funcionarios a petición de la persona afectada ☐	Un tercero a petición de la persona afectada ☐
--	---	---

3. DATOS DE LA(S) PERSONA(S) AFECTADA(S) POR ACOSO LABORAL O SEXUAL

Afectado/a N°1			
Nombre			
RUN		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Unidad de desempeño			
Organismo	MINVU Central	SEREMI	SERVIU

	☐	☐	☐
Región			
Genero	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐

Afectado/a N°2			
Nombre			
RUT		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Unidad de desempeño			
Organismo	MINVU Central ☐	SEREMI ☐	SERVIU ☐
Región			

Genero:	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐
Persona afectada presenta discapacidad acreditada	Si ☐	No ☐	

4. DATOS DE LA(S) PERSONA(S) DENUNCIADA(S) COMO PRESUNTO/A ACOSADOR/A:

Indique con una X si usted está denunciando por acoso a más de una persona:

Si ☐ No ☐

En caso de haber más de una persona denunciada como presunto/a acosador/a indicar el de mayor referencia:

Persona denunciada como presunto/a acosador/a			
Nombre			
Cargo			
Genero	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐
Función que realiza			
Unidad de desempeño			
Organismo	MINVU Central	SEREMI	SERVIU

This image shows a full page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook or legal stationery. There are no margins, text, or other markings on the page.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on its right side, suggesting it's resting on a surface.

6. SEÑALE DESDE CUÁNDO O DESDE QUÉ FECHA APROXIMADAMENTE SE HAN GENERADO LOS HECHOS DE ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL QUE DENUNCIA:

[illegible]

7. MEDIOS DE PRUEBA QUE ACREDITAN LA DENUNCIA:

7.1 Para acreditar lo señalado en su denuncia, usted cuenta con los siguientes medios de prueba:

Correos electrónicos / ☐

Documentos

Testigos ☐

Grabaciones de audio o video ☐

Sin evidencias ☐

Fotografías ☐

Otros ☐

Mensajería instantánea
(Whatsapp, Telegram u otra red social) ☐

7.2 Si usted señaló que cuenta con testigos, indique la individualización de la(s) persona(s) que hubieren presenciado o que tuvieran información sobre los hechos denunciados.

Testigo 1

Nombre completo: _____

Servicio / unidad en la que trabaja: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Testigo 2

Nombre completo: _____

Servicio / unidad en la que trabaja: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Testigo 3

Nombre completo: _____

Servicio / unidad en la que trabaja: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Testigo 4

Nombre completo: _____

Servicio / unidad en la que trabaja: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

7.3 Si respondió “Otros”, favor indicar de que otros medios de pruebas dispone:

El aporte de testigos y/o medios probatorios no constituyen elementos obligatorios de incluir en este formulario, los cuales sí podrán ser presentados por la persona denunciante durante el proceso investigativo, así como también, podrán ser solicitados por el/la Fiscal, si se estima pertinente.

8. DECLARACIÓN:

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo, que prevé la medida disciplinaria de destitución en caso de: “Presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o a los sujetos denunciados”.

FIRMA DE LA PERSONA DENUNCIANTE

FECHA ____/____/____

FORMULARIO DE DENUNCIA
VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS

El presente formulario de denuncia tiene como objeto poner en conocimiento de la autoridad hechos que la persona denunciante considera que pueden ser constitutivos de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, por parte de proveedores, usuarios, u otros.

La denuncia, hecha de manera formal, debe ser dirigida en sobre cerrado rotulado como “Confidencial Reservado” a la Autoridad Administrativa correspondiente, sea ésta el Subsecretario/a de V. y U., Secretario/a Regional Ministerial o Director/a SERVIU, según corresponda, quienes son los únicos facultados para instruir el proceso sumarial respectivo. La denuncia deberá ser presentada ante las personas señaladas como “Receptor de denuncia”: jefatura de Gestión de Personas en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, o a las jefaturas de Administración y Finanzas en SEREMI o SERVIU:

Personas pertenecientes a	Denuncia debe ser dirigida a:	Receptor de denuncia
MINVU Central	Subsecretario/a	Jefatura Departamento de Gestión de Personas
SEREMI	Secretario/a Regional Ministerial	Jefatura de Administración y Finanzas
SERVIU	Director/a SERVIU	Jefatura de Administración y Finanzas (*) En el caso del SERVIU RM la denuncia debe ser presentada al Subdirector/a de Administración y Finanzas.

Antes de presentar su denuncia, si usted requiere mayor orientación sobre el procedimiento, puede llamar a la Oficina de Atención V.A.L.S del Depto. De Gestión de Personas del Nivel Central al fono 22 901 1592 o escribir al correo cvenegas@minvu.cl

Si su denuncia es acogida, el Receptor de Denuncia le comunicará oportunamente el nombre y correo electrónico de la persona que fue designada como Fiscal para hacerse cargo del procedimiento disciplinario, a quien podrá consultar acerca del estado del proceso.

Si su denuncia es desestimada por la Jefatura Superior del Servicio, usted deberá recibir la notificación del acto en que se indiquen los fundamentos de esa determinación, en el plazo señalado por la ley.

**FORMULARIO DE DENUNCIA
POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR EXTERNOS**

Por medio de este formulario usted se encuentra denunciando **violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral**, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

1. QUIÉN INTERPONE LA DENUNCIA

La persona afectada ☐	Asociación de funcionarios a petición de la persona afectada ☐	Un tercero a petición del/la afectado/a ☐
---	--	---

2. DATOS DE LA(S) PERSONA(S) AFECTADA(S) POR VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO EJERCIDA POR EXTERNOS:

Afectado/a N°1			
Nombre			
RUN		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Unidad de desempeño			
Organismo	MINVU Central ☐	SEREMI ☐	SERVIU ☐
Región			
Genero:	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐

Persona afectada presenta discapacidad acreditada:	Si ☐	No ☐
--	--------------------------------	--------------------------------

Afectado/a N°2			
Nombre			
RUN		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Unidad de desempeño			
Organismo	MINVU Central ☐	SEREMI ☐	SERVIU ☐

Región			
Genero:	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐
Persona afectada presenta discapacidad acreditada:	Si ☐	No ☐	

3. DATOS DE LA(S) PERSONA(S) DENUNCIADA(S);

Indique con una X si usted está denunciando por violencia en el lugar de trabajo a más de una persona:

Si ☐ No ☐

En caso de haber más de una persona denunciada por situaciones de violencia por parte de externos, indicar al de mayor referencia:

Persona denunciada como presunto infractor por conductas de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:			
Nombre:			
Cargo:			
Función que realiza:			
Genero:	Masculino ☐	Femenino ☐	Otro ☐
Relación o vínculo laboral con el denunciante:			
Organización de dependencia:			
Región de procedencia:			

4. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

Describa las conductas manifestadas por la(s) persona(s) denunciada(s) y que fundamentan la presente denuncia.
Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. Los hechos deben ser relatados en forma lógica y cronológica, de modo que sean entendibles. Utilice letra clara y legible. Si requiere más espacio para relatar los hechos puede adjuntar más hojas.

This image shows a full page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines or other markings on the page.

Nombre completo:

Servicio / unidad en la que trabaja:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Testigo 3

Nombre completo:

Servicio / unidad en la que trabaja:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Testigo 4

Nombre completo:

Servicio / unidad en la que trabaja:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

6.3 Si respondió "Otros", favor indicar de que otros medios de pruebas dispone:

[illegible]

El aporte de testigos y/o medios probatorios no constituyen elementos obligatorios de incluir en este formulario, los cuales sí podrán ser presentados por el denunciante durante el proceso investigativo, así como también, podrán ser solicitados por el/la Fiscal, si se estima pertinente.

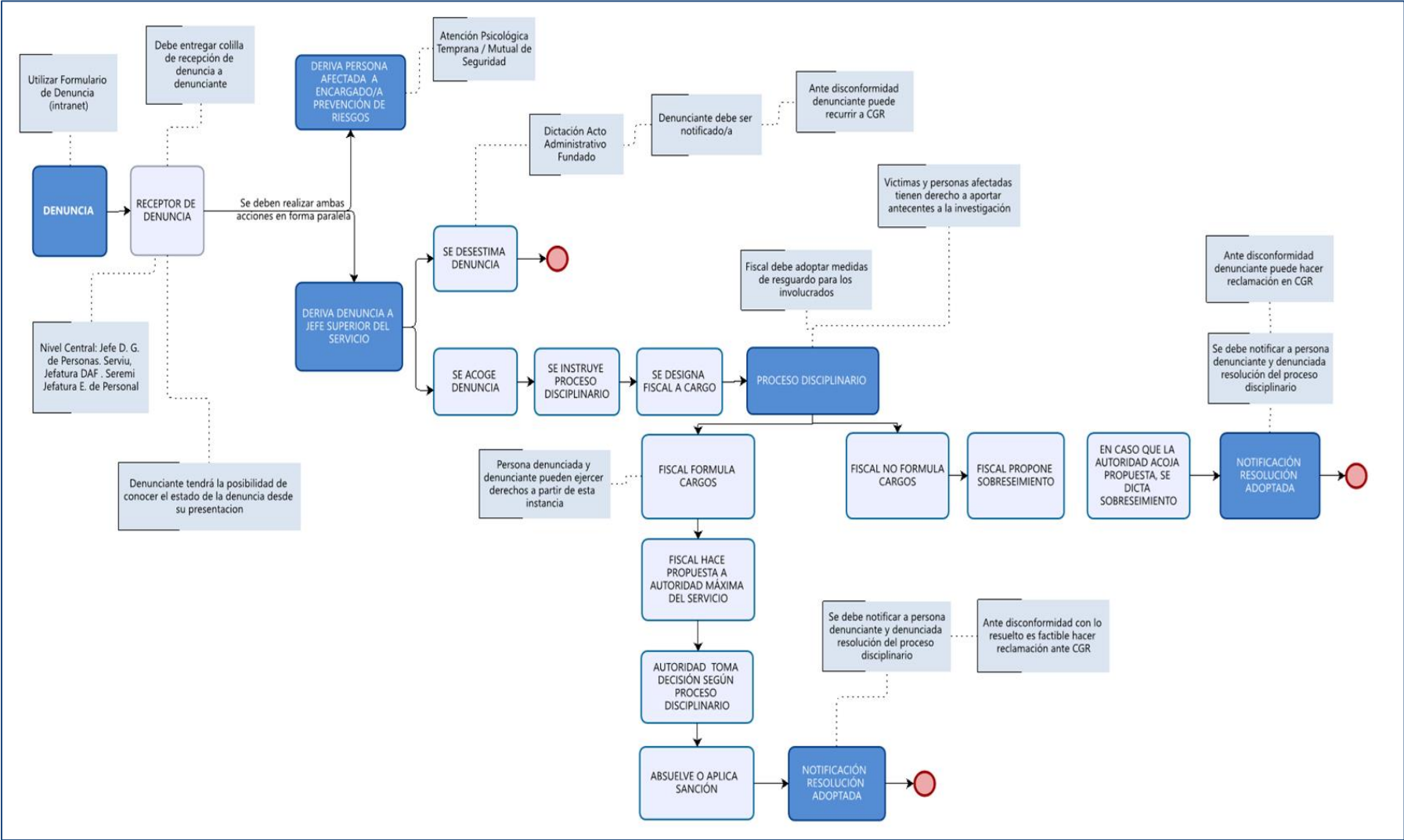
7. DECLARACIÓN:

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo, que prevé la medida disciplinaria de destitución en caso de: "Presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o a los sujetos denunciados".

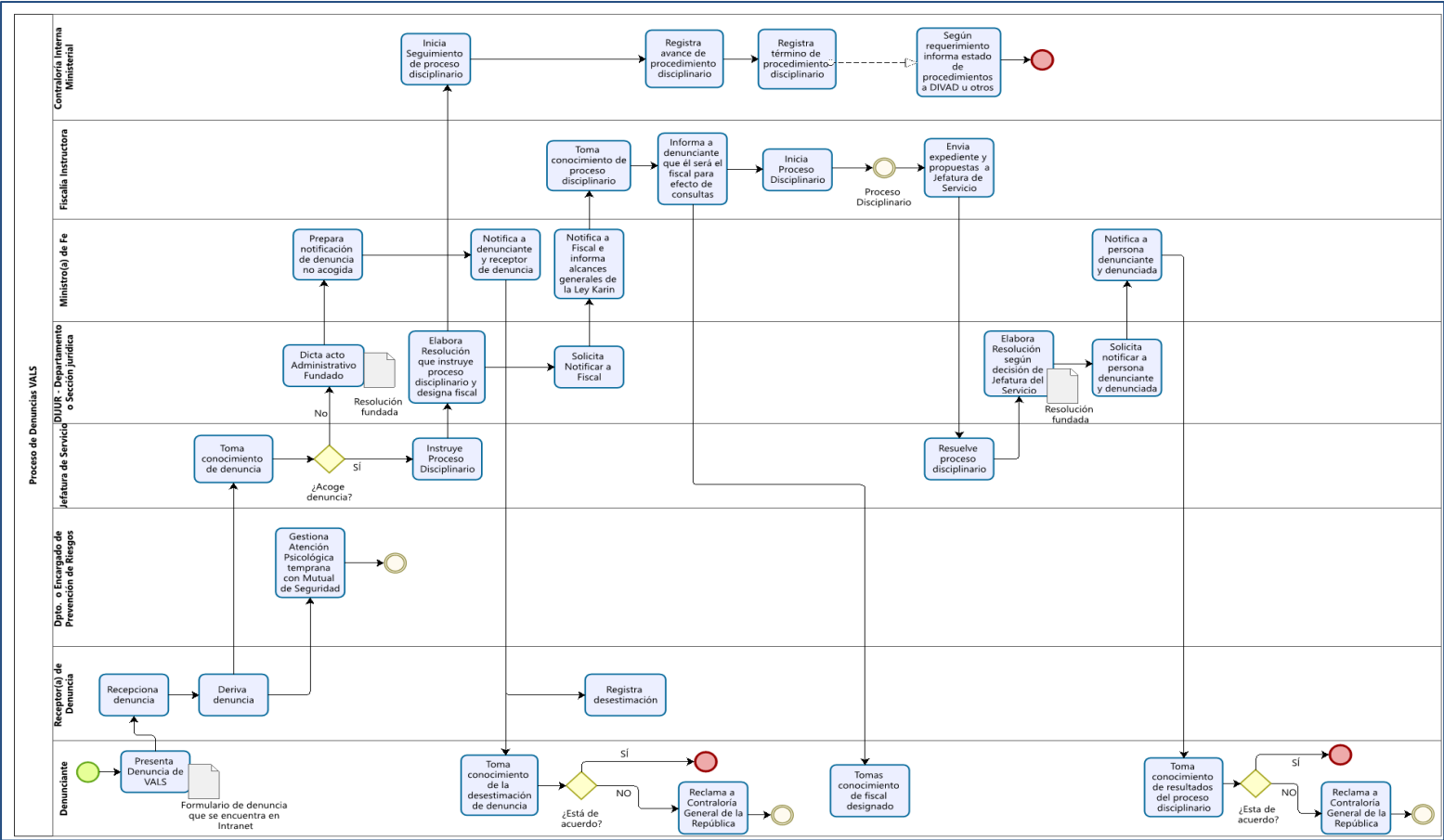
FECHA / /

FIRMA DE LA PERSONA DENUNCIANTE

9.3 Flujograma del procedimiento de denuncia, investigación y sanción VALS



9.4 Flujograma Unidades Responsables Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción VALS





DECÁLOGO GUÍA PARA ENFRENTAR AGRESIONES DE TERCEROS

1. RECONOCE

Si alguien externo actúa de forma agresiva, ofensiva o inapropiada, no lo normalices. Reconoce que es violencia.



2. ESCUCHA Y APOYA

Brinda apoyo a la persona afectada. Escuchar sin juzgar es el primer paso para cuidar.



3. PIDE AYUDA

Contacta a las personas encargadas (jefatura, Buen Trato, Prevención de Riesgos) para activar el apoyo institucional.



4. HAZ LA DENUNCIA

Si hay un hecho grave o reiterado, ayuda a registrar la situación según los canales establecidos. Todos los casos cuentan.



5. CUIDA A QUIEN LO NECESITA

Si es necesario, toma medidas para separar al agresor del espacio o evitar nuevos encuentros. La seguridad es lo primero.



6. HABLA CON RESPETA, PERO CON FIRMEZA

Al informar al tercero que su conducta no será tolerada, hazlo con claridad y respeto, representando a toda la institución.



7. DEJA CONSTANCIA

Registra lo ocurrido de forma clara y respetuosa, protegiendo la confidencialidad de todas las personas.



8. BUSCA APOYO EXTERNO SI HACE FALTA

Si la situación lo requiere, contacta a seguridad institucional o autoridades competentes.



9. ACOMPAÑA EL PROCESO

Mantente atento al estado de la persona afectada y asegúrate de que las medidas funcionen.



10. EDUCA Y PREVIENE

Informa y sensibiliza a quienes visitan la institución sobre el compromiso con espacios libres de violencia.





**DECÁLOGO DE PEQUEÑOS ESTÍMULOS COTIDIANOS
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**1. SALUDO PERSONALIZADO
CADA MAÑANA**

Saludar por el nombre y con amabilidad a cada integrante del equipo. Pequeños gestos generan conexión.



2. CELEBRACIÓN DE PEQUEÑOS LOGROS

Reconocer avances individuales o grupales con un café, un mensaje en el grupo o una breve reunión de cierre.



3. RECONOCIMIENTO VERBAL ESPONTÁNEO

Agradecer en público o en privado por tareas bien hechas o esfuerzos especiales, aunque sean pequeños .



4. ROTULACIÓN POSITIVA DEL ERROR

Enmarcar los errores como oportunidades de mejora, evitando la crítica destructiva y resaltando el aprendizaje.



5. ESPACIOS BREVES DE ESCUCHA SEMANAL

Dedicar 5-10 minutos a conversar con cada funcionario y funcionaria sobre su estado de ánimo o sugerencias laborales.



6. MICRO PAUSAS ACTIVAS LIDERADAS POR LA JEFATURA

Fomentar pausas breves durante la jornada (2-3 minutos) para estiramiento, respiración o hidratación.



7. NOTAS DE AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN

Escribir mensajes breves de reconocimiento (físicos o digitales) al finalizar la semana.



8. PERMISOS SIMBÓLICOS O MICROBENEFICIOS

Ofrecer “premios” como salir 15 minutos antes, elegir música del día o decorar el espacio.



9. FLEXIBILIDAD EN TAREAS RUTINARIAS

Permitir que los funcionarios y funcionarias elijan ocasionalmente el orden de sus tareas.



10. RECORDAR EL PROPÓSITO DEL TRABAJO

Relacionar el quehacer diario con el impacto positivo que tiene en los usuarios, la comunidad o el equipo.





DECÁLOGO DE CONDUCTAS CÍVICAS PARA UNA CONVIVENCIA LABORAL RESPETUOSA

1. SALUDA Y DESPÍDETE
Un saludo cordial abre puertas al respeto mutuo. Un “buenos días” o “hasta mañana” genera cercanía y reconocimiento entre colegas.



2. RESPETA LOS ESPACIOS Y LOS TIEMPOS DE LOS DEMÁS
Evita interrumpir reuniones o conversaciones. Todos merecen concentración y tranquilidad para trabajar.



3. USA UN TONO DE VOZ ADECUADO Y CONSTRUCTIVO
Comunica tus ideas con claridad, sin gritar ni ironizar. Un tono respetuoso ayuda a que todas las voces se escuchen.



4. CUIDA EL LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL
Evita gestos, comentarios o actitudes que puedan incomodar. Un entorno sano se construye con expresiones coherentes con el respeto.



5. VALORA LAS DIFERENCIAS
Acepta y respeta las opiniones, estilos y formas de trabajo distintas a la tuya. La diversidad es una fortaleza del equipo



6. RECONOCE LOS LOGROS Y EL ESFUERZO DE OTROS
Un “gracias” o “bien hecho” fortalece la motivación y la confianza. Pequeños reconocimientos diarios marcan una gran diferencia.



7. PROMUEVE EL DIALOGO
Si surge un desacuerdo, conversa con calma y sin descalificaciones. El objetivo es construir soluciones, no ganar discusiones.



8. CUMPLE TUS COMPROMISOS Y TIEMPOS
Ser puntual y responsable con tus tareas demuestra respeto hacia tu trabajo y el de los demás.



9. CONTRIBUYE AL ORDEN Y LA LIMPIEZA COMÚN
Deja los espacios compartidos en buen estado. Mantener el entorno ordenado también es una forma de respeto.



10. ESCUCHA CON ATENCIÓN Y SIN PREJUICIOS
Presta atención a quien te habla, sin interrumpir ni minimizar sus ideas. Escuchar de verdad es una forma de cuidar al otro.



9. Gestión del Cambio

El Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia será revisado anualmente, o antes si existe:

- ✓ Modificación normativa relevante.
- ✓ Recomendación de organismo fiscalizador (SUSESO, Contraloría, etc.).
- ✓ Evaluación interna que así lo indique.
- ✓ La revisión será liderada por la Mesa Técnica de Trabajo para la confección del Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.

Versión	Modificaciones	Responsables	Fecha
---------	----------------	--------------	-------

01	Actualización del Protocolo VALS	Mesa Técnica de Trabajo para la confección del protocolo preventivo	29-08-2025
----	----------------------------------	---	------------

10. Validación y Respaldo Institucional

Aspecto	Modificaciones
Resolución que aprueba el protocolo	
Fecha de entrada en vigor	Febrero 2026
Fecha de próxima revisión	Febrero 2027
Responsables de la revisión anual	Mesa Técnica de Trabajo

- IV. SE ESTABLÉCESE** que el presente Protocolo de Prevención será aplicable al funcionariado y a todas las personas que se desempeñen en el edificio de SERVIU Región de Antofagasta con independencia de su calidad jurídica, incluidas aquellas contratadas a honorarios, estudiantes en práctica, personal de servicios externalizados, subcontratados o tercerizados que, con ocasión del desempeño de sus funciones o prestación de servicios en el edificio de SERVIU Región de Antofagasta, se vean afectados o cometan conductas constitutivas de acoso laboral o acoso sexual; y asimismo, cuando en el señalado contexto, estas mismas personas sean afectadas por conductas de violencia en el trabajo, por parte de proveedores, usuarios u otros terceros ajenos a la relación laboral.
- V. ORDÉNESE** que los ítems “Identificación de factores de riesgo”, “Medidas de prevención a implementar” y “Evaluación del cumplimiento de la mejora a implementar” incorporados en el Protocolo de Prevención, deberán ser complementados de acuerdo con la realidad del centro de trabajo.
- VI. SE DISPONE** que la presente Resolución Exenta que aprueba el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, comenzará a regir a contar de la fecha de su total tramitación, dando cumplimiento a lo instruido en la Ley N°21.643.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVASE

VÍCTOR EDUARDO GÁLVEZ ASTUDILLO
DIRECTOR DE SERVIU REGION DE ANTOFAGASTA

RVC/NRR/MBS

DISTRIBUCIÓN:

- DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS
- CONTRALORIA INTERNA
- DEPARTAMENTO JURIDICO
- DIRECCION