



**APRUEBA PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN EL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ, CONFORME A LO DISPUESTO EN LA LEY N° 21.643.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° Nº - 7 3 5 /

IQUIQUE, 130 SET. 2024

**VISTOS:**

a) Lo dispuesto en la Ley N°16.391; el Decreto Ley N°1305, (V. y U.), de 1976; el D.F.L. N°1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; 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; el Dictamen N° E516610 de 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° 18.575, 18.834 y 18.883, en materia de Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo; la Circular N° 3813, del 07 de junio de 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social; el Ord. N° PIN-OO-00560-2024, del 19 de julio de 2024, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que informa lineamientos para la implementación de la Ley N°21.643 "Ley Karin", en los Servicios Públicos; la Res. Ex. N°1175 de fecha 02 de agosto de 2024, de la Subsecretaria de V. y U., que Aprueba el Protocolo de prevención de Acoso Sexual, laboral y violencia en el trabajo en la Subsecretaria 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; la Resolución N°6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón en materias de personal y sus modificaciones; las atribuciones contenidas en el D.S. N°355 (V. y U.), de 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU y el Decreto Exento RA N° 272/39/2024 (V. y U.), que fija orden de subrogación del cargo que indica y la Resolución TRA N° 272/104/2022 de fecha 25 de julio del 2022 del MINVU y;

**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 Ley N° 21.643, precisa que los Órganos de la Administración del Estado deberán contar con un protocolo de prevención de la violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual 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 publicados 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 del Servicio Civil, sin perjuicio de las modificaciones o adecuaciones que se acuerden con los representantes de las Asociaciones de Funcionarios en el marco de las mesas de trabajo.
- e) Que, conforme a lo expuesto en los numerales anteriores, es necesario y pertinente que el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá apruebe un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, por lo que dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBASE** el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo en el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá conforme a lo dispuesto en la Ley N°21.643, cuyo texto es el siguiente:



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

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE TARAPACÁ  
AGOSTO 2024

#### Datos del centro de trabajo (CT)

a.	Nombre del CT	SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN
b.	Dirección	PATRICIO LYNCH N°50 Y OBISPO LABBE N°23
c.	Región:	TARAPACÁ

#### Índice

	página
<b><u>I.- Antecedentes generales</u></b>	2
1. Introducción	2
2. Objetivo	2
3. Alcance	2
4. Definiciones	2
5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo	4
6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras	5
7. Organización para la gestión del riesgo	5

<b>II.- Gestión preventiva</b>	6
Identificación de los factores de riesgo	7
Medidas para la prevención	7
Mecanismos de seguimiento	8
<b>III.- Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados</b>	9
<b>IV.- Difusión</b>	9

## I. ANTECEDENTES GENERALES

### 1. 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 Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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.

### 2. Objetivo

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

Además, el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, así como su funcionariado se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, 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 Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá como garante de la salud y seguridad, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

### 3. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras que se desempeñan en el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, 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, usuarios u otros terceros ajenos a la relación laboral, que acudan a nuestras dependencias.

#### 4. Definiciones

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

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

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

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 2º 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 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 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.

## **5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, 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.

## **6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras**

### **a. 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.

### **b. 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.

## **7. Organización para la gestión del riesgo**

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, 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 Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, se ha designado al encargado de prevención de riesgos y al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

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 de forma regional apoyados con el envío a través de la casilla institucional (Minvuletín) y la persona responsable de esta actividad será el encargado de 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 el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

Las empresas contratistas o de servicios transitorios que presten sus servicios en el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, deberán dar cumplimiento a las normas para la prevención, lo cual quedará 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 denunciados será la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La confección de este protocolo se desarrolla participativamente con los siguientes actores:

Cargo
Director (S) SERVIU –Región de Tarapacá
Jefatura Departamento de Administración y Finanzas
Jefatura Departamento Jurídico
Contralora Interna
Coordinadora de Servicio de Bienestar
Psicólogo-Sección Personal
Encargada Sección Personal
Encargado Prevención de Riesgos
Encargado de género
Representante del Comité MALS
Representante Comité Paritario Higiene y Seguridad-Patricio Lynch
Representante Comité de Aplicación - CEAL-SM- Patricio Lynch
Representante Comité Paritario Higiene y Seguridad -Obispo Labbé
Representante Comité de Aplicación - CEAL-SM- Obispo Labbé
Representante Asociación de Funcionarios

## II. GESTIÓN PREVENTIVA

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

de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, 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 Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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 trabaja de forma participativa en el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá:

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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.

El Servicio de Vivienda y Urbanización 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.

## 1. Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas 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 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.

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
Acoso laboral (hostilidad de la jefatura, pares, subalternos).
Violencia o acoso desde personas que tienen una relación legítima con la organización (usuarios, proveedores, contratistas).
Violencia desde personas ajenas, violencia desde personas que no tienen una relación legítima con la organización (turbas, delincuencia).
Exigencias emocionales.
Comportamientos incívicos.
Vulnerabilidad.
Carga de trabajo (sobrecarga).
Compañerismo.

## 2. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual, 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 el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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, el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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.
- El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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 y material informativo dispuesto en la intranet y el responsable de esta actividad será el encargado de prevención de riesgos y el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.
  - ✓ Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, 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, Encargada de Bienestar y el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

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

<b>MEDIDAS DE PREVENCIÓN A IMPLEMENTAR</b>
Realizar capacitaciones sobre la Ley 21.643 en los diferentes centros de trabajo.
Realizar capacitaciones de gestión emocional y buen trato.
Establecer y difundir protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
Establecer y difundir el Procedimiento investigación y sanción sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
Difundir contenidos en temáticas de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo por diversas vías comunicacionales institucionales (correo electrónico), campañas, etc.
Difusión de Reglamento Interno, Higiene y Seguridad.

### **3. Mecanismos de seguimiento**

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, 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 el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, en el siguiente formato:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO</b>	<b>MEJORA A IMPLEMENTAR</b>

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

El Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá 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.

#### IV. 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 y panel de CPHS. 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 los SERVIU a nivel nacional.

2. **ESTABLÉCESE** que el presente Protocolo de Prevención será aplicable al funcionariado y a todas las personas que se desempeñen en el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Tarapacá, 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 Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá, 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.
3. **ORDÉNESE** a los Jefes de Departamento que deberán tomar las medidas que sean necesarias a objeto de que cada uno de los funcionarios de su dependencias tome conocimiento de la presente resolución, como así mismo, velar por su estricto cumplimiento.
4. **DISPÓNESE** que la presente Resolución Exenta comenzará a regir a contar de la fecha de su total tramitación, en tanto, el Protocolo de Prevención que por este acto se aprueba, rige desde el 01 de agosto de 2024, juntamente con la entrada en vigor de la Ley N°21.643.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVASE.**



**JUAN PABLO SEPÚLVEDA ROSSO  
DIRECTOR (S) SERVIU REGIÓN TARAPACÁ**

**AVV/AAP/NAF/PAA  
DISTRIBUCIÓN**

- SECRETARÍA DIRECCIÓN
- CONTRALORÍA INTERNA
- DEPTO. JURÍDICO
- DEPTO. ADM. Y FINANZAS
- DEPTO. TÉCNICO
- DEPTO. OPERACIONES HABITACIONALES
- DEPTO. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y CONTROL
- COORDINADORA SERVICIO DE BIENESTAR
- ENCARGADO DE GÉNERO
- COMITÉ PARITARIO PATRICIO LYNCH
- COMITÉ PARITARIO OBISPO LABBÉ
- ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
- ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS
- UNIDAD DE COMUNICACIONES
- SECCIÓN PERSONAL
- UNIDAD DE INFORMÁTICA
- OFICINA DE PARTES

