



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Regiones de Atacama,
Coquimbo y Valparaíso

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

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



Corporación de Asistencia Judicial
Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso

Agosto 2024

1. INTRODUCCIÓN

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la **Corporación de Asistencia judicial de las regiones de Valparaíso, Coquimbo y Atacama** ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19 N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, el que prescribe 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.

Conforme lo establece la Ley 18.575 orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, 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. Los órganos de la Administración del Estado deberán tomar todas las medidas necesarias para su prevención, investigación y sanción.

La implementación y el cumplimiento de este protocolo requiere la colaboración de toda la comunidad laboral de CAJVAL, por lo que resulta necesario que cada integrante se comprometa activamente en la construcción de un espacio de trabajo seguro y respetuoso para todos.

2. OBJETIVO

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

Además, tanto el Servicio como las personas funcionarias se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso de la Corporación, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de las personas funcionarias, a colaborar en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

3. ALCANCE.

El presente protocolo se aplicará a todas las personas funcionarias, incluidas las jefaturas, director/a Regional y Director/a General de esta Corporación de Asistencia Judicial, independiente de su relación contractual; al personal en carácter de interino, reemplazo y postulantes en práctica. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las personas usuarias del servicio, proveedores y visitas que acudan a nuestras dependencias.

También se aplicará a las personas que presten servicios o desarrollen actividades, bajo un contrato de honorarios. En este último caso, la aplicación del presente procedimiento deberá quedar estipulada en el respectivo contrato.

4. DEFINICIONES.

Los conceptos y conductas que a continuación se detallan, pueden afectar la vida, integridad física y psíquica y el entorno laboral de las personas funcionarias, como también su ámbito familiar, generando daños a la salud, tales como depresión, estrés, ansiedad, entre otros.

A) Riesgo laboral. Es aquella posibilidad de que las personas trabajadoras sufran un daño a su vida o salud, a consecuencia de los peligros involucrados en la actividad laboral, considerando la probabilidad que el daño ocurra y la gravedad de éste.

B) Factores de riesgos psicosociales laborales. Son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

C) 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 otra conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

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

- ✓ Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario
- ✓ Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación
- ✓ Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios
- ✓ Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, que va desde manoseos hasta violación. 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

D) Acoso laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente

- ✓ Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- ✓ Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros 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 menospreciar.
- ✓ 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, 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.

E) 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 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

Algunos ejemplos:

- ✓ Gritos o amenazas.
- ✓ 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

F) Conductas incívicas: 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 las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales conductas incívicas 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.

G) Sexismo: Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos de sexismo hostil:

- ✓ Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- ✓ Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- ✓ Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- ✓ Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

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

- ✓ Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- ✓ Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “manterrupting”.
- ✓ Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”

H) Conductas no consideradas acoso y violencia: Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son conductas incívicas, 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 del Servicio o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador o trabajadora sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informarle 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. DERECHOS Y DEBERES DE LA CORPORACIÓN Y PERSONAS FUNCIONARIAS EN LA PREVENCIÓN.

5.1. Derechos de las funcionarias y funcionarios.

- a. Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- b. Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.

c. Derechos a ser informadas del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

d. Sin perjuicio de otros derechos establecidos en la ley, en el contexto de una investigación por acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo por terceros ajenos a la relación laboral, las personas funcionarias, tendrá derecho: a) Que se adopten e implementen por el Servicio medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo. b) Que se establezcan e informen, en la oportunidad legal correspondiente, las medidas de resguardo necesarias en el procedimiento de investigación. d) Que, en conformidad al mérito del informe final de investigación, se disponga y aplique las medidas o sanciones, según corresponda.

5.2. Deberes de las funcionarias y los funcionarios.

a. Tratar a todas las personas con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.

b. Cumplir con la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

c. Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.

d. Participar activamente en los programas de capacitación y formación sobre prevención de riesgos laborales organizados por la Corporación, el Comité Paritario, cuando corresponda, el organismo administrador de la ley 16.744 o la autoridad competente.

e. Informar al Servicio sobre cualquier condición de riesgo en el trabajo y sobre la ocurrencia de incidentes que puedan comprometer la seguridad y salud de las personas que cumplen funciones para la Corporación.

5.3. Deberes de la Corporación.

a. 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 funcionarias.

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

c. Monitorear el cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

d. Informar semestralmente a las personas funcionarias los canales digitales u otros, que mantiene para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo, debiendo identificar especialmente los canales de comunicación de la Contraloría General de la República, del organismo administrador de la ley Nº16.744 y de la Superintendencia de Seguridad Social para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.

f. Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, disponiendo las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo.

g. Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.

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

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

j. Informar a la persona denunciante, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

k. Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana que disponga el organismo administrador de la ley N°16.744, conforme las instrucciones que dicte la Superintendencia de Seguridad Social, garantizando el debido acceso a las prestaciones de los referidos organismos frente a las contingencias cubiertas por el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

l. Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas, sin perjuicio de las facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correctivas y sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.

6. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS.

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participarán en conjunto con la Corporación, o su representante, a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de ambientes laborales-Salud Mental (CEAL-SM) por parte de los Comités de Aplicación de riesgos psicosociales de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.

Cabe destacar que comités antes mencionados se integran por miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y por representantes de las Asociaciones de funcionarios y funcionarias, Subdirección de Personas y empleador. La actual integración de dicho organismo podría modificarse acorde a las futuras evaluaciones que se realicen, según el protocolo de riesgos Psicosociales. En el caso del Comité Paritario, considerando el período de dos años de las personas que lo conforman, podrán seguir participando de forma activa en las acciones derivadas del presente protocolo, así como en las actividades de difusión, capacitación, jornadas de trabajo etc. Asimismo, un nuevo CPHS podrá integrarse a las actividades antes mencionadas e incluirlas dentro de programa de trabajo por el tiempo que esté vigente.

Es responsabilidad de esta Corporación de Asistencia Judicial la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la Corporación ha designado a la Subdirección de las Personas y al Prevencionista de Riesgos de esta Corporación.

El seguimiento o monitoreo lo realizará el Comité de Aplicación CEAL-SM.

Se capacitará a las personas funcionarias sobre los peligros y riesgos identificados y las medidas preventivas a través de cursos impartidos por instituciones de interés (Contraloría General de la República, Servicio Civil y Asociación Chilena de Seguridad) y el responsable de esta actividad será el o la prevencionista de riesgos o la persona que subrogue o reemplace.

Para los efectos de la recepción de las denuncias, la orientación a las personas denunciantes acerca de sus derechos, y toda otra circunstancia relacionada con la investigación y sanción de las conductas eventualmente constitutivas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, deberá estarse a lo previsto en el procedimiento de Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo.

7. GESTIÓN PREVENTIVA.

La gestión del riesgo en la Corporación se organiza mediante un enfoque integral que incluye la identificación, evaluación y mitigación de riesgos laborales, incluyendo el acoso

sexual, laboral y la violencia en el trabajo. Se establecen medidas de protección y seguridad para salvaguardar la vida y salud de las funcionarias y funcionarios.

Este Servicio se enfocará en la prevención -tolerancia Cero - del acoso y de violencia en el trabajo en sus distintas formas, a través de diversas acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato, la protección de los derechos fundamentales y la adopción de medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre las personas. La Corporación desarrollará y/o incrementará las competencias necesarias para mantener y/o establecer climas laborales que permitan relaciones interpersonales cordiales y de cooperación en sus equipos de trabajo.

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.

Los estamentos directivos y personas funcionarias de la Corporación de Asistencia Judicial se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar las conductas que puedan llegar a ser constitutivas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

A través del diálogo social y la formación continua, se promoverá una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

El acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos/as sus integrantes.

La política se dará a conocer a los funcionarios mediante todos los canales de difusión habilitados en la corporación tales como: Oficio, mail, Diarios murales, jornadas de capacitación, etc. Informando de forma oportuna los posibles cambios que pudiesen generarse como mejora al clima de la corporación.

La política institucional de prevención involucra los siguientes componentes:

a. Identificación de los factores de riesgo.

b. Medidas para la prevención.

c. Mecanismos de seguimiento.

a. Identificación de los factores de riesgo.

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de las personas funcionarias, los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad o del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM si existiere.

| Categoría | Dimensión o subdimensión | Exposición a riesgo |
|---|--|--|
| Atención a personas usuarias | Atender a una persona usuaria descompensada que, en razón de alguna sentencia, acuerdo o simple capricho no esté de acuerdo y descargue su estado anímico a una persona funcionaria. | Agresiones Físicas o psicológicas que en consecuencia conlleve una alteración del estado anímico del funcionario. Amenazas de carácter extralaboral |
| | Atención de NNA. | Que en desarrollo de la atención se descompense y se vuelva violento o en consecuencia de su descompensación al tratar de ser controlado por tercero produzca una lesión a funcionarios. |
| | Ingreso de antisociales a las dependencias, en horario atención, con motivos de robo, hurto o represalias hacia funcionarios(as) o usuario(a). | Agresiones Físicas o psicológicas que en consecuencia conlleve una alteración del estado anímico del funcionario. |
| | Situaciones de consideración de acoso o abuso de carácter sexual por usuarios(as). | Abuso, acoso, de parte de usuarios(as) o cualquier situación donde el funcionario se vea expuesto y que amenacen su bienestar físico y/o mental. |
| Todos funcionarios independiente grado jerárquico (descendente, ascendente, horizontal) | Situaciones consideradas de acoso o abuso de carácter Sexual. | Abuso, acoso, de parte de usuarios(as) o cualquier situación donde la persona funcionaria se vea expuesta y que amenacen su bienestar físico y/o mental. |
| | Situaciones consideradas Violencia en el trabajo. | Agresiones Físicas o psicológicas que en consecuencia conlleve una alteración del estado anímico de la persona funcionaria. |
| | Situaciones consideradas como Acoso laboral | Situaciones donde la persona funcionaria se sienta hostigada, amenazada, menoscabada, humillada o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de trabajo. |
| | Sobrecarga de trabajo | Cargas de trabajo mal distribuidas en los equipos, producto de una organización deficiente. |
| | Exigencias emocionales | Situaciones donde las personas funcionarias no se sientan acompañadas en el desarrollo de sus funciones y la diferente carga emocional que conlleva. |
| | Compañerismo | Sensación de no pertenecer a un equipo de trabajo con beneficios transversales para todos y todas. |
| | Desarrollo profesional | Sensación de no crecimiento, trabajo monótono, repetitivo sin variables. |
| | Reconocimiento claridad del Rol | Inadecuada gestión personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones. |
| | Calidad del liderazgo | Jefaturas con escaso liderazgo y no comprometidos con los equipos. |
| | Inseguridad con las condiciones del trabajo | Sensación de incertidumbre en relación a posibles cambios unilaterales. |
| Vulnerabilidad | Sensación de temor o desprotección a un trato que la persona funcionaria pudiese sufrir y que no tenga una medida de resguardo. | |

b. Medidas para la prevención.

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual.

Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

En las medidas para la prevención de 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.

Sin perjuicio de lo anterior, para la proposición y adopción de medidas de prevención se estará a los siguientes parámetros:

- ✓ Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los funcionarios(as) de las áreas o unidades afectadas.
- ✓ Se darán a conocer los comportamientos incívicos que CAJVAL abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros.
- ✓ Se organizarán 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.
- ✓ Todas las personas funcionarias de la Corporación 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.

La Corporación, informará y capacitará a los/as funcionarios/as sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante reuniones virtuales o presenciales o mails corporativos; las que estarán a cargo del o la Profesional en prevención de riesgos de esta Corporación.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los/as funcionarios/as a través de las respectivas direcciones regionales y Dirección general, y para plantear dudas y realizar sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con él/la prevencionista de riesgos de la Corporación a su correo institucional o con la Subdirección de las Personas.

Por lo anterior y sin perjuicio de que puedan modificarse las capacitaciones base respecto a este protocolo, en busca de la mejora continua será responsabilidad de la Corporación capacitar en los siguientes temas:

| NOMBRE DE LA TEMATICA DE LA CAPACITACIÓN | ESTAMENTO DE LOS PARTICIPANTES |
|---|--|
| Dimensión carga de trabajo | Profesional - Técnico |
| Dimensión vulnerabilidad | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión violencia y acoso en el trabajo | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión inseguridad de las condiciones de trabajo | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión conflicto de rol | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión confianza y justicia organizacional | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión compañerismo | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión reconocimiento y claridad de rol | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión desarrollo profesional | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión equilibrio trabajo y vida privada | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión calidad del liderazgo | Profesional - Técnico - Administrativo |
| Dimensión exigencias emocionales | Profesional - Técnico - Administrativo |

c. Medidas de seguimiento.

La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Valparaíso, Coquimbo y Atacama, con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/ Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados de:

- Cuestionario CEAL-CM (cuando corresponda su medición).
- N° de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa.
- Solicitudes de intervención para resolver conflictos.
- Número de denuncias por acoso o violencias presentadas en la Corporación o ante la dirección del trabajo, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas funcionarias.

Además, se debe realizar evaluación de la mejora continua en relación al cumplimiento de la gestión preventiva.

Ejemplo:

| Evaluación de cumplimiento | de | Mejora a implementar |
|-----------------------------------|-----------|---|
| Se cumple | | Revisión de proceso de gestión del riesgo Psicosocial |
| No se cumple | | Reunión con personas funcionarias. |

8. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS.

La Corporación de asistencia judicial, de las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral —denunciantes, personas 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.

Las referidas medidas serán solicitadas, dispuestas e implementadas en conformidad a lo previsto en el Procedimiento de Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual y de Violencia en el Trabajo.

9. ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS AMBIENTES LABORALES.

Recomendaciones para evitar una cultura organizacional estresante:

- ✓ Mantener una buena comunicación en los centros de trabajo, organizando tareas, actividades de la tal forma que logre una adecuada participación entre los participantes.
- ✓ Implementación de descriptores de cargos, los cuales entreguen de manera clara y definida las tareas y responsabilidades de cada funcionario y funcionaria, así como también los límites de ejecución y toma de decisiones.
- ✓ Revisión y Evaluación permanente de la carga laboral de los distintos estamentos, manteniendo lo más nivelado posible.
- ✓ Incentivar la autonomía, la proactividad y la motivación a nuevos aprendizajes que permitan la mejora continua en el desarrollo de las tareas encomendadas.

- ✓ Mantener dentro de los equipos (centros de trabajo) acuerdos internos de convivencia diaria y publicarlos en un área visible para todos y todas.
- ✓ Mantener actualizado y de conocimiento de todos (as) los funcionarios y funcionarias el Protocolo de Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el trabajo; entregando junto a este, lineamientos y criterios transversales para la toma de decisiones por parte de jefaturas/encargados(as) en los casos que requieran autorizar permisos con compensación de horas o trabajo remoto.
- ✓ Contar con un Procedimiento de comunicación entre Estamentos, Centros de trabajo, Direcciones Regionales y Dirección General; asegurando que sea del conocimiento de todos (as) los (as) funcionarios y funcionarias. Dentro de los procesos comunicacionales contar con una programación anual de capacitación interna en la cual la Dirección General informe e instruya a funcionarias y funcionarias sobre Protocolos, Procedimientos, Reglamento Interno u otras materias relacionadas a los lineamientos con los cuales todos y todas sus integrantes debemos proceder.
- ✓ Comité Bipartito de Capacitación con programa de Fondo Concursable, que permita a funcionarios y funcionarias acceder al apoyo económico por parte de la Institución para estudios particulares que le permitan fomentar su desarrollo profesional.
- ✓ Contar con medios (plataformas) tecnológicos que permitan el acceso a información vigente y de manera rápida y oportuna por parte de funcionarias y funcionarias (ejemplo: intranet).
- ✓ Contar con lineamientos transversales a todas las personas funcionarias que se vean enfrentados a situaciones de conflicto ante usuarios agresivos.
- ✓ Contar con Procedimiento de Cuidado de Equipos, que establezca actividades transversales para todos los centros de trabajo de la Corporación y realizar seguimiento de su cumplimiento.
- ✓ Cualquier dinámica organizacional u otra actividad que adopte el centro de trabajo para mejorar el clima laboral de la unidad.

10. DIFUSIÓN.

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas funcionarias, mediante los siguientes medios:

- Inducción de nuevas personas funcionarias (cápsulas de Inducción web de CAJVAL).
- Reglamento Interno de Orden higiene y seguridad.
- Mails institucionales.
- Jornadas de capacitación y difusión.
- Página institucional.
- Intranet.
- Diarios Murales.



COMO AFRONTAR LAS AGRESIONES EXTERNAS

+ Autocontrol SIEMPRE MANTEN LA DISTANCIA

- Actúa de forma calmada y confiada.
- Mantén un tono de voz tranquilo y parejo.
- Mantén una postura corporal amigable; brazos abajo sin cruzar y manos abiertas.
- Respira profundamente y concéntrate en la situación.
- Utiliza movimientos lentos y calmos.
- No amenaces, mientas o acorrale al usuario.
- No discutas o justifiques con el usuario.



- ### + Aclarar
- Pregunte qué está pasando, cuál es el problema.
 - Utilice preguntas abiertas.
 - Resuelva dudas y consulte que el usuario pueda tener.
 - Refiera al usuario con respeto (Ud.)
 - Hable pausado y claro.
 - Confirme lo que el usuario quiere decir.

+ Empatía y respeto

- Muestra interés, preocupación y congruencia entre lo que dices y tus expresiones.
- Escucha y valida las emociones y necesidades del otro.
- Toma el tiempo adecuado para atenderlos.
- No hables más fuerte que ellos.
- Espera a que respire o tu turno de hablar.
- No te burles o trates como niños a los usuarios.
- No sonrías mucho puede mal interpretarse.
- No actúe con ironía.



+ Resolver

- Solicita y pregunta de manera amable.
- Da razones, explica las normas y razones detrás de ellas.
- Muestre el posible resultado de las diferentes opiniones del usuario.
- Se flexible y ofrece alternativas.
- Consulta si hay algo más que pueda ayudar.



+ Delimitar

- Evite atochamiento de usuarios.
- Invita al usuario a tomar asiento.
- Solicita apoyo al equipo en caso de ser necesario.
- Recuerda siempre mantener una distancia prudente del usuario.



- ### + Recuerda
- Ante un hecho de violencia:
- Siempre reportar lo sucedido
 - Eres un Recurso humano Valioso
 - Mantén una comunicación constante con el equipo de trabajo.