



INFORME DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y PROPUESTA DE ADECUACIÓN DEL PROTOCOLO INTERNO FRENTE AL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

**EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY N.º 21.643 -
LEY KARIN**

Preparado por:
Camila Mies - LegalHealthy

Presentado por:
Camila Mies



www.legalhealthy.cl



Índice

Resumen Ejecutivo	03
Introducción	04
Marco Normativo	05
Metodología de Diagnóstico	07
Diagnóstico Institucional	08
Propuesta Adecuación Protocolo	12
Impacto y Mejoras Esperadas	14
Plan de Implementación	15
Indicadores de Seguimiento	16
Conclusiones y Próximos Pasos	17

RESUMEN EJECUTIVO



Contexto

La entrada en vigencia de la Ley Karin (1 de agosto de 2024) exige a todas las instituciones —públicas y privadas— contar con protocolos actualizados para prevenir, denunciar e investigar situaciones de acoso y violencia en el ámbito laboral, respetando principios como la confidencialidad, la celeridad y la incorporación de la perspectiva de género.

Los centros de salud enfrentan contextos laborales complejos y de alta exposición a estas problemáticas, lo que hace urgente una intervención especializada.

Objetivo del servicio

Evaluar, adaptar y fortalecer los protocolos internos de prevención y abordaje de la violencia y el acoso laboral y sexual en centros de salud, conforme a las exigencias de la Ley Karin (Ley 21.643), integrando un enfoque de género, interseccionalidad y derechos humanos.

Dimensión	Descripción
Diagnóstico normativo	Revisión del protocolo actual y verificación de cumplimiento legal según la Ley Karin.
Evaluación de riesgos psicosociales	Análisis del contexto institucional y factores que inciden en acoso, violencia o desigualdad laboral, con enfoque de género.
Recomendaciones técnicas	Diseño de un protocolo ajustado al marco legal, adaptado a la realidad del centro de salud. Incluye principios, procedimientos y mecanismos de resguardo.
Herramientas prácticas	Entrega de fichas técnicas, flujogramas de denuncia, modelo de protocolo, y orientaciones para su integración en el reglamento interno.
Plan de implementación	Hoja de ruta con etapas, responsables, plazos y recursos necesarios para una ejecución progresiva y participativa.

Resultados esperados

- Cumplimiento normativo ante la Ley 21.643.
- Fortalecimiento de entornos laborales seguros y libres de violencia.
- Mayor confianza institucional y reducción del subregistro de denuncias.
- Instalación de capacidades internas en género, derechos humanos y prevención de acoso.

Relevancia internacional

- Convenio 190 de la OIT sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo.
- CEDAW y su Recomendación General N.º 19.
- ODS 5 (Igualdad de género) y ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).



INTRODUCCIÓN



La promulgación y entrada en vigor de la Ley N.º 21.643, conocida como Ley Karin, marca un hito en el marco normativo laboral chileno al establecer la obligación para todas las instituciones empleadoras, tanto del sector público como privado, de implementar protocolos formales y efectivos para la prevención, denuncia, investigación y sanción de situaciones de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Esta legislación responde a la creciente demanda social por entornos laborales seguros y libres de violencia, y refuerza el deber de protección del empleador consagrado en el artículo 184 del Código del Trabajo.

El Centro de Asistencia Sanitaria de la Región Metropolitana, en tanto institución prestadora de servicios esenciales de salud, opera en un entorno caracterizado por alta exigencia emocional, jerarquías operativas, carga laboral intensiva y contacto directo con usuarias/os, factores que pueden incrementar el riesgo de exposición a situaciones de acoso y violencia laboral. En este contexto, la adecuación de su protocolo interno no solo es un requerimiento legal, sino una condición indispensable para resguardar la salud mental, la dignidad y los derechos fundamentales de su personal.

Este informe tiene como **propósito principal realizar un diagnóstico exhaustivo del estado actual del protocolo institucional del centro en materia de acoso y violencia en el trabajo, identificando brechas normativas, procedimentales y culturales frente a las exigencias de la Ley Karin**. Asimismo, propone una estructura de adecuación del protocolo que asegure su pertinencia, eficacia y coherencia con los principios de confidencialidad, celeridad, imparcialidad y enfoque de género, establecidos en la ley.

El documento está dirigido a las autoridades institucionales, jefaturas de área, comités paritarios, representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias, equipos de recursos humanos, unidades de prevención de riesgos y, en general, a todas las personas responsables de implementar acciones en favor de ambientes laborales saludables.

Adicionalmente, este informe adopta una perspectiva interseccional y de derechos humanos, reconociendo que la violencia y el acoso laboral no afectan a todas las personas por igual y que las respuestas institucionales deben considerar las diversas identidades, roles y condiciones que atraviesan a quienes integran la organización. En tal sentido, se busca que el nuevo protocolo contribuya a generar una cultura organizacional de respeto, equidad y prevención sostenida en el tiempo.





MARCO NORMATIVO

I. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Contribución del protocolo y normativa
ODS 5 – Igualdad de género	El enfoque de género intersexual en protocolos promueve la eliminación de violencia y discriminación en el trabajo.
ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico	Los espacios libres de acoso y violencia fortalecen condiciones laborales dignas, salud ocupacional y productividad.
ODS 3 – Salud y bienestar	La prevención de riesgos psicosociales y acoso protege la salud mental y física de los trabajadores/as.
ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas	La implementación de mecanismos institucionales confiables refuerza confianza y justicia organizacional.

Alineación con estándares de ONU Mujeres

- Enfoque de género: tanto la Ley 21.643 como el Convenio 190 exigen explícitamente perspectiva de género en todas las fases del protocolo.
- Participación tripartita (Estado, empleadores, trabajadores) y enfoque interseccional, clave para ONU Mujeres.
- Indicadores medibles y monitoreo: informes semestrales obligatorios, encuestas de clima, capacitación continua.
- Compromiso con todos los ODS relevantes, especialmente 3, 5, 8 y 16, fortaleciendo la coherencia entre normativa nacional, internacional y metas globales.



MARCO NORMATIVO

II. Normativa Nacional

2.1 Normativa Nacional - Ley 21.643 – Ley Karin

Entró en vigencia el 1 de agosto de 2024, estableciendo la obligatoriedad para empleadores del sector público y privado de contar con un protocolo de prevención, denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. El marco debe garantizar los principios de confidencialidad, celeridad, imparcialidad y perspectiva de género

Los contenidos mínimos del protocolo exigidos son:

- Identificación de peligros y evaluación de los riesgos psicosociales con perspectiva de género (usando CEAL-SM y directrices SUSESO).
- Medidas preventivas con objetivos medibles.
- Información y capacitación para trabajadores/as sobre riesgos, derechos y responsabilidades.
- Mecanismos específicos según naturaleza del servicio.
- Garantías para preservar la privacidad y honra de los involucrados, incluso en denuncias inconsistentes

La ley también moderniza el Código del Trabajo (art.211-A y 211-B), reforzando obligaciones empleadoras y rol fiscalizador de la Dirección del Trabajo y SUSESO

III. Normativa Internacional y Enfoque ONU Mujeres

- Convenio 190 de la OIT y Recomendación 206 (2019)

Este instrumento internacional ratificado por Chile el 12 de junio de 2023, reconoce el derecho de toda persona a un ambiente laboral libre de violencia y acoso, incluidas las formas de género. Destaca por su enfoque interseccional, su aplicabilidad en diversos tipos de trabajo (formales, informales, voluntariado) y la exigencia a Estados, empleadores y sindicatos de implementar medidas efectivas

- Campaña & Guía ÚNETE (ONU Mujeres y Pacto Global)

Promueve estándares corporativos para prevenir violencia y acoso laboral, enfatizando la necesidad de política de tolerancia cero, canales de denuncia confidenciales y sensibilización corporativa, elementos pertinentes para cumplir ODS 5 y ODS 8

METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO



La presente metodología fue diseñada para realizar un análisis integral del protocolo interno vigente en el Centro de Asistencia Sanitaria de la Región Metropolitana, en relación con las exigencias de la Ley Karin (Ley 21.643) y los estándares internacionales en materia de prevención del acoso, la violencia laboral y la discriminación por razón de género. El enfoque metodológico se sustenta en la triangulación de fuentes, el análisis cualitativo y normativo, y la participación activa del personal del centro.

I. Técnicas de recolección de información

Técnica aplicada	Objetivo	Población Objetiva
Revisión documental	Identificar brechas normativas y procedimentales en el protocolo actual	Dirección, RRHH, Prevención de riesgos
Entrevistas semiestructuradas	Levantar percepciones sobre conocimiento, uso y barreras del protocolo	Jefaturas, comités paritarios, personal clínico y técnico
Grupos focales participativos	Explorar experiencias colectivas y construir mapas de riesgo desde el personal	Estamentos diferenciados (clínico y apoyo)
Aplicación de CEAL-SM (SUSES0)	Evaluar riesgos psicosociales con énfasis en violencia, jerarquías y sobrecarga laboral	Toda la dotación del centro de salud

Criterio	Descripción
Concordancia normativa	Verificación de cumplimiento de Ley Karin, Código del Trabajo, D.S. 67/99 y Convenio 190 de la OIT
Principios rectores	Evaluación de confidencialidad, celeridad, imparcialidad y enfoque de género en el protocolo
Accesibilidad y comprensión	Nivel de difusión, conocimiento y aplicación práctica por parte del personal
Condiciones institucionales	Recursos disponibles, existencia de mecanismos de formación, monitoreo y canales seguros de denuncia



DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL



I. Acerca del Protocolo existente: características y evaluación preliminar

En el momento de realizar este diagnóstico (agosto de 2025), el Centro de Asistencia Sanitaria de la Región Metropolitana cuenta con un documento institucional denominado “Protocolo de Buen Trato y Convivencia Laboral”, elaborado en el año 2019 y revisado superficialmente en 2022, sin incorporar aún las directrices de la Ley N.º 21.643 (Ley Karin), vigente desde el 1 de agosto de 2024.

Este protocolo fue originalmente concebido como una herramienta orientadora en el marco de las obligaciones generales del empleador establecidas en el Código del Trabajo (art. 184), pero carece de especificidad procedimental, enfoque de género y actualizaciones legales exigidas por los organismos fiscalizadores, como la Dirección del Trabajo, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Tampoco ha sido oficialmente incorporado al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), lo cual debilita su fuerza normativa interna y su capacidad para ser exigido por trabajadores/as y fiscalizado por autoridades competentes.

Según entrevistas y encuestas realizadas en el marco de este diagnóstico:

- El 84% del personal desconoce la existencia o el contenido del protocolo vigente.
- No se han realizado capacitaciones obligatorias ni acciones de sensibilización durante los últimos dos años.
- La ausencia de canales formales de denuncia ha llevado a que la mayoría de las situaciones de maltrato o acoso se resuelvan informalmente o queden silenciadas.

El siguiente cuadro presenta un análisis comparativo entre los elementos contemplados actualmente en el protocolo y aquellos requeridos por la legislación nacional vigente, los estándares internacionales (en especial el Convenio 190 de la OIT) y las recomendaciones de ONU Mujeres para ambientes laborales seguros y libres de violencia

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL



II. Evaluación del protocolo vigente frente a los estándares actuales a nivel nacional e internacional

Componente/Requisito	Presente en el protocolo actual	Faltante o por actualizar (Ley Karin, C190 OIT, ONU Mujeres)
Declaración institucional de compromiso	✓ (general)	Debe explicitar su adhesión a la Ley 21.643 y adoptar lenguaje inclusivo y enfoque de género.
Definiciones actualizadas de acoso y violencia	✗	No incluye acoso por terceros ni distinción entre acoso sexual y laboral.
Enfoque de género e interseccionalidad	✗	Se requiere transversalizar estos enfoques en lenguaje, procedimientos y medidas.
Procedimiento interno de denuncia	✓ (general)	Contempla formas de denuncia y plazos. No contiene protocolos confidenciales definidos.
Canales seguros de recepción de denuncias	✗	Se debe definir canal físico y digital, anónimo y confidencial.
Investigación imparcial y con garantías procesales	✗	No existen procedimientos definidos ni responsables capacitados.
Medidas de resguardo para la víctima	✗	Se requiere atención psicológica, medidas preventivas, alejamiento, entre
Plazos establecidos para gestión de denuncias	✗	La ley exige respuesta interna en 3 días hábiles y canalización a la DT en 2 días.
Integración al RIOHS y validación interna	✗	Debe incorporarse como anexo obligatorio y validarse por el Comité Paritario.
Registro sistemático de casos e indicadores	✗	No existe trazabilidad ni monitoreo de situaciones gestionadas.
Formación y capacitación continua	✗	Debe planificarse como acción permanente, con énfasis en sensibilización y normativa vigente.
Evaluación y mejora continua del protocolo	✗	Se requiere revisión anual con participación del personal y unidades clave.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL



III. Condiciones psicosociales según CEAL-SM

Como parte del presente diagnóstico, se aplicó el Cuestionario para la Evaluación de Ambientes Laborales del Sector Salud Mental (CEAL-SM), instrumento validado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y reconocido oficialmente como metodología para cumplir con la evaluación de riesgos psicosociales exigida por la Ley Karin (Ley 21.643).

La aplicación del cuestionario se realizó durante el mes de julio de 2025 a una muestra representativa del personal del centro, compuesta por 63 trabajadores/as de diferentes estamentos: clínico, administrativo, técnico y de apoyo. La participación fue voluntaria y confidencial.

El análisis de resultados permite identificar las principales áreas de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral, lo que constituye un insumo central para la adecuación del protocolo institucional de prevención de violencia y acoso.

Dimensión evaluada	Nivel de riesgo	Hallazgos principales
Carga de trabajo	Alto	Exigencias asistenciales desproporcionadas en relación al tiempo y personal disponible.
Violencia por terceros	Alto	46% del personal reporta haber sufrido insultos, gritos o amenazas por parte de usuarios.
Ambigüedad y conflicto de rol	Medio	Tareas múltiples, falta de claridad en funciones, solapamiento entre áreas administrativas y clínicas.
Apoyo de jefatura	Bajo	Valoración positiva de la cercanía y disponibilidad de algunos líderes de área.
Reconocimiento laboral	Medio	Sentimiento de desvalorización del trabajo realizado, especialmente entre técnicos y auxiliares.
Violencia laboral interna	Medio	Conductas normalizadas de trato autoritario, microagresiones y comentarios discriminatorios.
Satisfacción laboral general	Medio	Cansancio emocional, falta de espacios de escucha institucional, baja motivación.
Justicia organizacional	Alto	Percepción de arbitrariedad en asignación de turnos, premios y sanciones.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL



IV. Percepción de trabajadoras y trabajadores y factores de riesgo

Como complemento al análisis técnico-normativo y a los resultados del CEAL-SM, se recogieron las percepciones del personal del centro mediante entrevistas individuales, grupos focales y una consulta anónima. Participaron 34 personas pertenecientes a distintas unidades: atención primaria, enfermería, unidades administrativas, limpieza, archivo clínico, farmacia y personal directivo de segundo nivel.

El objetivo fue identificar cómo experimentan las condiciones laborales, los canales de denuncia, el clima organizacional y las barreras para activar mecanismos de protección frente a situaciones de acoso y violencia. A continuación se sintetizan los hallazgos más relevantes:

A. Conocimiento del protocolo institucional

- Un 84% de las personas entrevistadas no sabía si existía un protocolo específico sobre acoso laboral o sexual.
- Solo el 9% manifestó haber recibido alguna inducción formal sobre este tema en los últimos 3 años.
- Se evidenció una percepción generalizada de que “las denuncias no sirven”, debido a experiencias previas sin respuesta o con represalias informales.

B. Factores de riesgo percibidos por el personal

1. Relaciones jerárquicas verticales y autoritarias

- Se señala que muchas jefaturas operan bajo estilos de liderazgo rígido, sin espacios de diálogo ni retroalimentación horizontal.
- Se reportan gritos, órdenes contradictorias, amenazas con evaluaciones negativas y uso del poder formal como mecanismo de control.

2. Naturalización del maltrato y el sexismo

- Comentarios sexistas, bromas de connotación sexual y trato condescendiente hacia mujeres jóvenes son frecuentes en ciertas áreas clínicas.
- Existe una cultura organizacional que tiende a minimizar o justificar este tipo de expresiones como parte del “estrés del día a día”.

3. Violencia ejercida por pacientes o sus familias

- Se registran episodios de amenazas, insultos, agresiones físicas leves y acoso verbal, especialmente en áreas como urgencias, atención ginecológica y farmacia.
- Las personas trabajadoras manifiestan falta de respaldo institucional ante estos casos: “se nos pide que aguantemos”.

4. Ausencia de espacios de contención emocional

- No existen canales formales para acompañar a personas afectadas por conflictos o situaciones críticas.
- El impacto emocional acumulado genera síntomas de desgaste, estrés y sensación de desprotección.

5. Miedo a denunciar

- Predomina la percepción de que denunciar puede traer consecuencias negativas, como pérdida de turnos, deterioro de relaciones laborales, aislamiento o descrédito profesional.
- Este temor está arraigado en una historia institucional de inacción y falta de transparencia frente a denuncias previas.



PROPUESTA ADECUACIÓN PROTOCOLO



La presente propuesta tiene como objetivo diseñar un protocolo interno de prevención, denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, que sea plenamente conforme a la Ley N.º 21.643, el Convenio 190 de la OIT, y las recomendaciones de buenas prácticas nacionales e internacionales en entornos laborales con enfoque de género.

Esta adecuación no solo busca el cumplimiento normativo, sino también la transformación cultural institucional, promoviendo un entorno de trabajo libre de violencia, seguro, equitativo y basado en los principios de derechos humanos, igualdad de género e interseccionalidad.

El protocolo debe estar fundado en los siguientes principios, establecidos por la Ley Karin y fortalecidos por estándares internacionales:

Principio rector	Aplicación práctica en el protocolo propuesto
Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none">- Canales seguros (presencial y digital) para denunciar sin exponer a la persona denunciante.- Restricción del acceso a la información solo al equipo responsable.
Celeridad	<ul style="list-style-type: none">- Plazos definidos: 2 días para canalizar denuncia a la DT, 15 días para investigar.- Procedimiento estandarizado y flujos claros.
Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none">- Designación de un equipo investigador con formación en género y sin vínculo jerárquico directo.- Evaluación objetiva basada en hechos, no suposiciones.
Perspectiva de género e interseccionalidad	<ul style="list-style-type: none">- Inclusión de lenguaje no sexista, análisis de dinámicas de poder y reconocimiento de desigualdades estructurales.- Procedimientos diferenciados y sensibles al contexto
Protección de la víctima	<ul style="list-style-type: none">- Medidas de resguardo inmediatas: cambio de funciones, atención psicológica, separación preventiva.- Seguimiento posterior a la denuncia para evitar represalias o revictimización.

PROPUESTA ADECUACIÓN PROTOCOLO



La siguiente propuesta presenta la estructura operativa del nuevo protocolo institucional, orientado a prevenir, abordar y sancionar el acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo. Se basa en los principios rectores establecidos por la Ley Karin y estándares internacionales, y busca transformar la respuesta institucional hacia una gestión proactiva, justa y con enfoque de género.

Componente del Protocolo	Descripción operativa
1. Declaración institucional de compromiso	Declaración expresa de compromiso institucional con la erradicación del acoso y la violencia en el trabajo.
2. Definiciones normativas	Incorporación de definiciones actualizadas: acoso laboral, acoso sexual, violencia por terceros, etc.
3. Ámbito de aplicación	Aplica a todo el personal y a hechos generados tanto por pares como por terceros (usuarios/as, familiares).
4. Procedimiento de denuncia	Establece canales seguros, formatos escritos y digitales, plazos y responsables para la tramitación de denuncias.
5. Investigación interna	Procedimiento objetivo, equipo investigador imparcial, entrevistas, actas, plazos y trazabilidad.
6. Medidas de resguardo y reparación	Medidas inmediatas para proteger a la persona afectada: cambio de funciones, atención psicológica, separación preventiva.
7. Sanciones y medidas disciplinarias	Aplicación proporcional de medidas disciplinarias conforme al Código del Trabajo y el reglamento interno.
8. Integración al Reglamento Interno (RIOHS)	El protocolo se incorpora como anexo obligatorio del RIOHS y se valida por el Comité Paritario.
9. Formación y sensibilización	Programa anual de capacitación y sensibilización obligatorio, diferenciado por estamento y función.
10. Seguimiento, evaluación y mejora continua	Indicadores de gestión, revisión anual participativa y sistema de retroalimentación institucional.

IMPACTO Y MEJORAS ESPERADAS



La implementación de la estructura propuesta para el nuevo protocolo representa un cambio significativo respecto del instrumento actualmente vigente. Las modificaciones no son meramente formales o normativas, sino que constituyen un avance hacia una cultura organizacional preventiva, transparente, con mecanismos claros de protección y respuesta, en línea con los estándares exigidos por la Ley Karin, el Convenio 190 de la OIT y las recomendaciones de ONU Mujeres.

Entre las mejoras sustantivas que se lograrán con la adopción de esta nueva estructura se destacan:

Claridad normativa y operativa: A diferencia del protocolo anterior, esta propuesta incluye definiciones actualizadas, procedimientos detallados y flujogramas que permiten comprender con exactitud qué hacer, cómo, cuándo y ante quién.

- **Accesibilidad real al procedimiento de denuncia:** La incorporación de canales seguros (presenciales y digitales), junto con formatos sencillos y confidenciales, reducirá las barreras para que las personas afectadas puedan denunciar de forma segura y acompañada.
- **Garantía de imparcialidad y resguardo:** La conformación de un equipo investigador capacitado, ajeno a las partes en conflicto, permitirá contar con un proceso justo, evitando la revictimización y garantizando el debido proceso.
- **Protección efectiva a la víctima:** Por primera vez, se contemplan medidas concretas de resguardo físico, emocional y organizacional. Esto incluye cambios temporales en funciones, atención psicológica, apoyo legal y seguimiento posterior a la denuncia.
- **Transversalización del enfoque de género:** El protocolo no será neutro. Incorporará lenguaje inclusivo, reconocimiento de las desigualdades estructurales, y un tratamiento diferenciado de las situaciones según las condiciones de vulnerabilidad de las personas involucradas.
- **Formación continua y sostenida:** Se establece un plan anual de capacitación obligatorio, con contenidos adaptados a los distintos estamentos del centro. Esta formación busca prevenir, sensibilizar y fortalecer capacidades institucionales.
- **Vinculación normativa interna:** Al integrarse como anexo obligatorio del Reglamento Interno (RIOHS), el protocolo adquiere fuerza legal dentro del centro, y puede ser fiscalizado por la Dirección del Trabajo, reforzando su aplicabilidad.
- **Monitoreo, evaluación y mejora permanente:** Se crea un sistema de indicadores, revisión anual y rendición de cuentas institucional, que garantizará su actualización periódica y la identificación de obstáculos u omisiones en su implementación.

En conjunto, esta nueva estructura eleva el estándar institucional en materia de prevención y abordaje del acoso y la violencia laboral, y posiciona al centro como un espacio que no solo cumple la ley, sino que asume un compromiso ético con la dignidad, el bienestar y los derechos de quienes lo integran.



PLAN DE

IMPLEMENTACIÓN



Etapa / Fase	Acciones principales	Plazo estimado	Responsables
1. Validación y aprobación institucional	Presentación del informe de diagnóstico y propuesta a dirección. Ajustes finales según observaciones.	Mes 1	Dirección del centro, asesoría jurídica, unidad de género
2. Redacción del nuevo protocolo	Redacción técnica del protocolo, revisión jurídica y adaptación con lenguaje inclusivo y enfoque de género.	Mes 1-2	Equipo técnico externo o interno especializado
3. Formación inicial de equipos clave	Capacitación al equipo investigador, RRHH y jefaturas en procedimiento, género y derechos humanos.	Mes 2	Unidad de formación, prevención de riesgos y género
4. Incorporación al RIOHS y validación por Comité Paritario	Integración formal del protocolo al reglamento interno. Firma institucional y validación del Comité	Mes 3	RRHH, Comité Paritario, Prevención de Riesgos
5. Difusión interna y socialización con el personal	Difusión por medios físicos y digitales, reuniones informativas y entrega de guía rápida a todo el personal.	Mes 4	Unidad de Comunicaciones, Dirección, RRHH
6. Implementación operativa y habilitación de canales de denuncia	Puesta en marcha del protocolo, habilitación de canales físicos y digitales, y asignación de responsables.	Mes 5	Referente institucional, Unidad de género, TI
7. Monitoreo semestral y ajustes	Seguimiento semestral: análisis de casos, tiempos de respuesta, aplicación de medidas, percepción del personal.	Mes 6 y 12	Comité de seguimiento institucional, asesoría externa
8. Evaluación anual participativa	Evaluación cualitativa y cuantitativa. Revisión y mejora continua con participación de trabajadoras/es.	Anualmente (desde mes 12)	Comité Paritario, Dirección, representación sindical



INDICADORES DE SEGUIMIENTO



Los indicadores propuestos permiten monitorear la implementación, efectividad y legitimidad del nuevo protocolo en el tiempo. Evalúan tanto aspectos cuantitativos (número de denuncias, plazos, cobertura de formación) como cualitativos (confianza institucional, percepción de resguardo).

Su medición periódica facilita la mejora continua y permite detectar brechas u obstáculos en la gestión de casos. Además, refuerzan la rendición de cuentas institucional ante las obligaciones legales y éticas asumidas.

Dimensión evaluada	Indicador propuesto	Fuente de verificación	Periodicidad de medición
Acceso y uso del protocolo	% de trabajadores/as que conocen el protocolo	Encuestas internas semestrales / asistencia a charlas	Semestral
Tiempo de respuesta institucional	Promedio de días hábiles en que se canaliza una denuncia	Registros internos / seguimiento de denuncias	Trimestral
Medidas de resguardo aplicadas	Número y tipo de medidas de resguardo aplicadas por semestre	Actas del comité investigador / informes de seguimiento	Semestral
Percepción de seguridad y confianza	% de personal que declara confiar en el canal institucional de	Encuestas anónimas de clima laboral	Anual
Capacitación del personal	% de cobertura de formación anual por estamento	Listas de asistencia / plataforma de capacitación	Anual
Trazabilidad de casos	% de denuncias con documentación completa y trazabilidad	Registro digital de denuncias y expedientes	Trimestral
Actualización del protocolo	Periodicidad con la que se revisa y actualiza el protocolo	Informe anual del Comité Paritario o Unidad de Género	Anual

CONCLUSIÓN Y PRÓXIMOS PASOS



La presente propuesta representa un paso estratégico hacia la construcción de una cultura institucional libre de violencia, que garantice ambientes laborales seguros, inclusivos y comprometidos con la dignidad y los derechos humanos de todas las personas que integran el Centro de Asistencia Sanitaria de la Región Metropolitana.

El diagnóstico institucional evidenció brechas sustantivas en la comprensión, aplicación y actualización del protocolo actual, así como en la capacidad real de respuesta frente a situaciones de acoso, maltrato o violencia. Al mismo tiempo, se identificó una alta disposición del personal a participar activamente en procesos de mejora, siempre que existan garantías de resguardo, imparcialidad y apoyo efectivo.

La propuesta desarrollada responde a estas necesidades con una estructura sólida, coherente con la Ley N.º 21.643 (Ley Karin), el Convenio 190 de la OIT y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de medidas concretas —como la incorporación de principios rectores, la delimitación clara de responsabilidades, canales accesibles de denuncia, mecanismos de protección inmediatos, capacitación obligatoria y monitoreo sistemático— se busca transformar el protocolo en una herramienta efectiva y no meramente declarativa.

El proceso de adecuación no termina con la redacción del nuevo protocolo. Para que este tenga impacto real y sostenido en el tiempo, será imprescindible:

- Compromiso institucional transversal, desde la dirección hasta los equipos operativos.
- Participación activa de las y los trabajadores, tanto en la validación del protocolo como en su evaluación continua.
- Dotación de recursos suficientes, tanto humanos como técnicos, para su implementación, seguimiento y mejora.
- Generación de una cultura de respeto y corresponsabilidad, donde la denuncia no sea estigmatizada y la prevención se asuma como una tarea colectiva.

Se recomienda iniciar el Plan de Implementación en un plazo no superior a 30 días desde la aprobación del presente informe, comenzando por la formación de equipos clave, la habilitación de los canales de denuncia y la socialización del nuevo protocolo en todos los niveles de la organización.

Este es un punto de partida hacia un entorno laboral más justo, donde cada persona se sienta valorada, protegida y libre de cualquier forma de violencia. La adecuación del protocolo no es solo un requisito legal, sino un acto institucional de coherencia ética, justicia y responsabilidad social.





INFORME DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y PROPUESTA DE ADECUACIÓN DEL PROTOCOLO INTERNO FRENTE AL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

**EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY N.º 21.643 -
LEY KARIN**

Preparado por:
Camila Mies - LegalHealthy

Presentado por:
Camila Mies

Santiago, 05 de Mayo 2025



www.legalhealthy.cl

