

 <b>SERVIU</b> Región del Biobío  Ministerio de Vivienda y Urbanismo	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencia 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 el SERVIU Región del Biobío su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el SERVIU Región del Biobío como el personal funcionario que lo integra, se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso de la institución, 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 personal funcionario, a apoyar a la institución 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.

Por lo demás, el presente protocolo y procedimiento busca establecer la secuencia de actividades que se realizan en el SERVIU Región del Biobío, en lo que respecta a la denuncia de la violencia en el trabajo, acoso laboral y/o sexual.

Este documento aplica a todas las personas funcionarias de la dotación vigente del SERVIU Región del Biobío, con calidad jurídica planta y contrata, y con dependencia en las provincias de Arauco, Biobío y Concepción. Además, se aplica, cuando corresponda, a las visitas y usuarios que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Elaborado por:	Revisado por:	Visado por:	Aprobado por:
<b>Jefatura Departamento de Administración y Finanzas</b>	<b>Representante (S) de la Dirección en el SGI</b>	<b>Jefatura Sección Contraloría Interna</b>	<b>Director (S) SERVIU Región del Biobío</b>

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	<p>V01</p> <p>Cód.: S-RRHH-08</p>
	<p><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b></p>	

- Ley N°21.643 de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 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.
- Ley 21.675 que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres en razón de su género.
- Decreto 21 de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- Dictamen N°362/10 de 2024, de la Dirección del Trabajo, que fija sentido y alcance de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.643 al Código del Trabajo.
- Dictamen N° E516610/2024 de fecha 19 de julio de 2024 de Contraloría General de la República, en que imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley 21.643 introdujo en las leyes Ns. 18.575, 18.934 y 18.833.
- Convenio N° 190 y recomendación N°206 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre normas internacionales del trabajo que proporcionan un marco común para prevenir, remediar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
- Resolución Exenta N°2214 de 27 de septiembre de 2019 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba nuevo Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual para el personal del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, incluido los SERVIU.
- Ordinario N° Pin-00-00560-2024 de 19 julio 2024, de Servicio Civil, que informa lineamientos para la implementación de la Ley N°21.643 Ley Karin, en los Servicios Públicos.

Los documentos de referencia se controlan en la Lista Maestra de Documentos Externos del Portal de Gestión de la Intranet regional, desde donde es posible acceder a ellos, directamente, o a través de los vínculos respectivos a las versiones vigentes de la reglamentación, Cuando se trata de documentos ministeriales, están disponibles en la página [www.minvu.cl](http://www.minvu.cl)

### 3. DEFINICIONES

- **Denunciante:** persona funcionaria que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectada, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona perjudicada. Es quien pone en conocimiento el o los hechos constitutivos de violencia, acoso sexual y laboral, ante la instancia correspondiente.
- **Denuncia:** documento por escrito en donde se exponen o transcriben, las conductas de violencia o acoso.

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	V01
	<p><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b></p>	Cód.: S-RRHH-08

- **Receptor/a de Denuncia:** persona funcionaria encargada de recibir la o las denuncias. Cumple una función exclusivamente canalizadora.
- **Encargado/a de Acogida:** persona funcionaria encargada de atender, escuchar e informar respecto del tema de acoso laboral, acoso sexual o violencia laboral. Puede orientar respecto de la tipificación de las conductas de violencia o acoso, conceptos, documentos y medios de pruebas entre otros, que se requieran para llevar a cabo una denuncia.
- **Víctima:** persona funcionaria en quien recae la acción de acoso laboral, acoso sexual o violencia laboral.
- **Denunciado/a:** persona funcionaria a quien se indica ha realizado acciones presuntamente constitutivas de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- **Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más personas, en contra de otra u otras personas, 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.

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

- Juzgar el desempeño de una persona funcionaria de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándolas de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de una jefatura o por iniciativa del personal funcionario.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a una persona funcionaria 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 textos.
- 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.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

Como se ve, el acoso laboral no restringe las facultades de las jefaturas en el ejercicio del control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, en los términos previstos en el artículo 11 de la ley N° 18.575 y en el artículo 64 del Estatuto Administrativo, sino que establece límites a las formas en que este es ejercido, no pudiendo realizarse a través de un accionar como los mencionados anteriormente. Entre las prácticas lícitas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de las políticas del SERVIU Región del Biobío o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a una persona funcionaria sobre un desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar una persona funcionaria sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales de las personas funcionarias y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión a una persona en específico.

En concordancia con lo anterior, debe tenerse presente que las instrucciones, calificaciones, evaluaciones, anotaciones de demérito, corresponden al ejercicio de las facultades de las cuales está dotado la jefatura correspondiente, las cuales deben ejercerse sin poder excusarse en las materias propias de este procedimiento.

- **Acoso Sexual:** se entiende por tal el que una persona realice, 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.

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

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

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

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

- **Persona Funcionaria:** para efectos prácticos de este procedimiento, hace referencia a funcionario o funcionaria, indistintamente de la calidad jurídica.
- **Vals:** Violencia o Acoso Laboral y/o Sexual.
- **Perspectiva de Género:** Debe considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas funcionarias, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.

El enfoque de género da cuenta de la presencia de una estructura de poder asimétrica que asigna valores, posiciones, hábitos, diferenciales a cada uno de los sexos y por ende estructura un sistema de relaciones de poder conforme a ello, el cual se ha conformado como una lógica cultural, social, económica y política omnipresente en todas las esferas de las relaciones sociales.

- **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, el SERVIU Región del Biobío puede 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 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:

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	V01 Cód.: S-RRHH-08

- Comentarios denigrantes para las mujeres, los hombres o las diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer, el hombre y las diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer, un hombre o de 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 “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”

- **Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las personas funcionarias, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

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 o en los entornos laborales utilizados por las personas funcionarias o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar del trabajo.

- **Contraparte recepción de denuncias de violencia en el trabajo:** Profesional de la Sección de Recursos Humanos encargado de recibir las denuncias de violencia en el trabajo.

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

#### 4. Desarrollo

##### 4.1. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, EL ACOSO LABORAL Y SEXUAL PARA PROMOVER EL BUEN TRATO, AMBIENTES LABORALES SALUDABLES Y RESPETO DE LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

Considerando lo dispuesto en la Ley N° 21.643, en particular las modificaciones introducidas al artículo 14 de la Ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el SERVIU Región del Biobío, en adelante indistintamente SERVIU, 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, que señala 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.

##### 4.1.1. Derechos y deberes de la institución y de las personas funcionarias

###### a. Personas funcionarias

- 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 la confidencialidad de la información.
- Derecho a ser informadas sobre el presente protocolo y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

###### b. SERVIU Región del Biobío

- 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, la información y capacitación de las personas funcionarias.
- 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.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

- 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 el cumplimiento del presente protocolo, incorporando las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

#### 4.1.2. Organización para la gestión del riesgo

El Departamento de Administración y Finanzas, a través de la jefatura de la Sección de Recursos Humanos, está a cargo de la prevención y asistencia del VALS al interior del Servicio. Además, está a cargo del ingreso de las denuncias, del registro y su seguimiento. El formulario y registro de las denuncias debe contener al menos los siguientes elementos:

- Registro cronológico de todas las denuncias, identificando fecha de la denuncia, sexo del denunciante y sexo del denunciado.
- Entrega del comprobante de recibo de la denuncia.
- Registro de la fecha de envío de la denuncia a la jefatura superior del Servicio, lo que debe ser en un plazo no superior a un día hábil desde su recepción.
- En aquellas situaciones, en donde según el mérito de lo expuesto, no se justifique la instrucción de un procedimiento disciplinario, la jefatura de la Sección de Recursos Humanos debe analizar la activación de un procedimiento preventivo y de asistencia a las unidades, departamentos o secciones afectadas.
- La jefatura de la Sección de Recursos Humanos debe incorporar en el Plan Anual de Capacitación estrategias de sensibilización y formación para la prevención del VALS, para la reparación de ambientes laborales afectados por situaciones constitutivas de esos actos. En estas capacitaciones, las que tendrán una periodicidad mínima semestral, debe informarse los canales que mantienen el Servicio y el Estado para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y laboral, y de cualquier incumplimiento a la normativa que rige a las personas funcionarias del sector público. Adicionalmente, se debe informar los mecanismos para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social. Esta información, además, debe mantenerse permanentemente publicada en la intranet institucional, en un espacio de fácil acceso, y debe revisarse con una periodicidad mínima de una vez al semestre y, de ser necesario, actualizarse.
- El Departamento de Administración y Finanzas, a través de la jefatura de la Sección de Recursos Humanos, debe entregar un informe semestral a la jefatura

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

de la Sección de Contraloría Interna Regional, de las denuncias ingresadas, las consultas recibidas, el proceso y avances de los protocolos de asistencia activados, el registro de las actuaciones del Comité de prevención, actas de reuniones, compromisos adquiridos entre otros.

- La jefatura de la Sección de Recursos Humanos debe activar un procedimiento preventivo o de asistencia, en el o los casos que exista sobreseimiento en el resultado de los procedimientos sumariales.

#### **4.1.2.1. Comité de Prevención y Asistencia**

Este comité surge como apoyo consultivo y directo de la Sección de Recursos Humanos en materias de violencia en el trabajo, acoso laboral y sexual, al interior del Servicio, y constituye un apoyo y orientación. En ningún sentido se debe entender que dentro de las funciones del comité se encuentra la de llevar a cabo investigaciones paralelas a las que se deben ordenar con acuerdo del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual y laboral.

El Comité se sanciona anualmente mediante resolución exenta y debe sesionar al menos dos veces en cada trimestre. Las personas funcionarias que lo compongan deben contar con capacitación verificable en materias de acoso, género y/o derechos fundamentales. El comité está conformado, al menos, por la Jefatura de la Sección de Recursos Humanos, quien lo preside, un representante de la Sección de Contraloría Interna, de la Unidad de Bienestar, de los Comité Paritarios, de la Asociación de Funcionarios, además las personas encargadas de Prevención de Riesgos y de la Agenda de Inclusión del Servicio.

Dentro de sus funciones se encuentran:

1. El seguimiento de todas las denuncias ingresadas.
2. Programar actividades de prevención del VALS e informar a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas en caso de detectar situaciones asociadas a estas materias.
3. Realizar seguimiento del plan de asistencia acordado entre el Comité, las respectivas jefaturas y personas funcionarias.
4. Reportar a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, con copia a Dirección, sobre las acciones en desarrollo por parte del Comité.

Asimismo, el Comité debe realizar las siguientes tareas:

- En conjunto con la Sección de Recursos Humanos, difundir semestralmente los contenidos del VALS.
- Elaborar y desarrollar planes anuales de prevención del VALS.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

- Realizar acciones de difusión, sensibilización, y formación de estos temas, en conjunto con la Unidad de Comunicaciones y la Sección de Recursos Humanos, trimestralmente.
- Generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción de este procedimiento.

Además, en materia de acompañamiento debe realizar las siguientes tareas:

- Desarrollar un diagnóstico de los riesgos psicosociales de los equipos donde haya ocurrido hechos de VALS.
- Establecer un canal directo de comunicación entre los afectados con su jefatura, si esta fuera una de las involucradas se debe hacer con la jefatura que continúe en línea jerárquica.
- Desarrollar un plan de trabajo, entre las partes, con acciones mínimas para la mejora de la situación que les afecta.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación e informativas que promuevan un clima de confianza entre los equipos. Tratar situaciones que incluyan distribución de cargas laborales, buen trato y revisión de dificultades que se puedan presentar a diario en el quehacer laboral.
- Levantar un acta en cada reunión de exposición de los hechos, las estrategias y seguimiento, las cuales son reportadas a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.
- Informar permanentemente a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas los planes desarrollados y acciones implementadas.

#### 4.1.3. GESTIÓN PREVENTIVA

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

El Servicio 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. Para estos efectos, en el Procedimiento del Proceso de Gestión de Riesgos debe incluirse la consulta al Comité de Prevención

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

y Asistencia y a la jefatura de la Sección de Recursos Humanos sobre los riesgos detectados en el Serviu sobre estas materias.

#### 4.1.3.1. Identificación de los factores de riesgo

La jefatura de la Sección de Recursos Humanos, con apoyo de los miembros del Comité de Prevención y Asistencia, es responsable de identificar las situaciones y conductas que pueden dar origen al VALS 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 un año. Para ello, deben analizar los resultados de la aplicación del cuestionario de riesgos, 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 el Servicio o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el período de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realiza a través de la siguiente matriz de riesgo:

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
Carga de trabajo (sobrecarga)
Falta de reconocimiento al esfuerzo
Inequidad en la distribución de las tareas
Comportamientos incíviles
Conductas sexistas
Conductas de acoso sexual
Violencia externa

#### 4.1.3.2. Medidas para la prevención de los riesgos

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, la jefatura de la Sección de Recursos Humanos programa e implementa anualmente actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, adopta medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

En las medidas para la prevención del acoso laboral, se debe tener presente aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario de

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

riesgos 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), programa y controla 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 se definen considerando la opinión de las personas funcionarias de los departamentos, unidades o equipos afectados.

Asimismo, la jefatura de la Sección de Recursos Humanos da a conocer al personal funcionario los comportamientos incívicos que el Servicio aborda y se implementa un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos.

Además, semestralmente, organiza 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. Igualmente, debe coordinar acciones de capacitación a las jefaturas y las personas funcionarias sobre 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.

Junto a lo ello, es responsable de capacitar al Servicio sobre el o los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adopten y los derechos y responsabilidades de las personas funcionarias y los propios del Servicio.

Todo lo anterior junto con otras medidas que se definan deben ser programadas, incluyendo plazos y responsables de cada actividad, conformando con ello el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, que es aprobado por el Director o Directora.

Una vez aprobado, la jefatura de la Sección Recursos Humanos lo da a conocer a las personas funcionarias mediante los medios de difusión pertinentes, invitándolos a plantear sus dudas y que realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, indicando la vía para hacerlo.

<b>MEDIDAS DE PREVENCIÓN A IMPLEMENTAR</b>
Ej. Capacitación
Ej. Manual de buen trato

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

#### 4.1.3.3. Mecanismos de seguimiento

La Jefatura de la Sección de Contraloría Interna Regional, evalúa anualmente el cumplimiento de las medidas. Para estos efectos, se sirve, entre otros antecedentes, de los informes semestrales que le son proporcionados por el Departamento de Administración y Finanzas de acuerdo con lo indicado en el numeral 4.2 del presente instrumento, así como del informe anual que proporciona el Departamento Jurídico con ocasión de lo previsto en el numeral 4.3 del presente procedimiento.

En esta evaluación se consideran los resultados del cuestionario de riesgos, cuando corresponda su medición; el número 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 en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Anualmente, La jefatura de la Sección de Contraloría Interna Regional elabora un informe con los resultados de esta evaluación, e informa de ello a todo el funcionariado para que pueda ser consultado.

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA PARA IMPLEMENTAR
Ej. Se cumple	Ej. Revisión de proceso de clima laboral
Ej. No se cumple	Ej. Reunión con trabajadores

#### 4.1.4. Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados

El Servicio establece medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral (denunciantes, denunciados, 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.

#### 4.1.5. Canales de información

El Departamento de Administración, a través de la Jefatura de la Sección de Recursos Humanos, informa semestralmente a las personas funcionarias los canales digitales u otros que mantiene el Servicio para la recepción de las denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y laboral, y de cualquier incumplimiento a la normativa.

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	<p>V01</p> <p>Cód.: S-RRHH-08</p>
	<p><b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b></p>	

#### 4.2. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y LABORAL

El procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Sexual y Laboral al interior del SERVIU se rige por los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** el proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de llevar a adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que las personas funcionarias tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter de reservado.
- **Celeridad:** los procedimientos se impulsan de oficio en todos sus trámites. Las personas funcionarias a cargo de estos deben actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión. En ese sentido, la naturaleza de los procedimientos de la especie obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, especialmente en estos procesos.
- **Imparcialidad:** se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por decisiones objetivas y fundadas, sin sesgo ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Perspectiva de género:** Deben considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas funcionarias, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.
- **Probidad administrativa:** el principio de probidad administrativa consiste en observar entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular. Por lo demás, en concordancia con lo previsto en el numeral 10 del artículo 62 de la ley N° 18.575, contraviene a este principio el ejercer conductas de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, que sufran las funcionarias y los funcionarios en los términos del artículo 2 del Código del Trabajo.
- **Responsabilidad:** cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, puede ser objeto de medidas

<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

disciplinarias. En este sentido, cabe tener en consideración lo prescrito en el numeral 9 del artículo 62 de la ley N° 18.575, que establece que contraviene especialmente el principio de probidad, efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad -como ocurriría con denuncias sobre acoso-, de las que se haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada.

- **Participación:** entendido como la posibilidad que tiene la persona denunciante de ejercer sus derechos durante todo el proceso. De ser representada por un abogado o abogada, conocer la formulación de cargos, rendir pruebas, solicitar el cumplimiento de diligencias e impugnaciones, entre otros. Por lo demás, del resultado final de las indagatorias, debe notificarse a la persona denunciante dentro del plazo de cinco días, quien puede reclamar de ella ante la Contraloría General de la República, en el plazo de veinte días contado desde que tomó conocimiento de aquella.
- **Debido Proceso:** basado en los principios de Procedimiento (artículo 4°), Contradictoriedad (artículo 10) e Impugnabilidad (artículo 15), todos de la ley N° 19.880.

El procedimiento de denuncia, investigación y sanción del Acoso Sexual y Laboral se lleva a cabo de acuerdo con lo descrito a continuación:

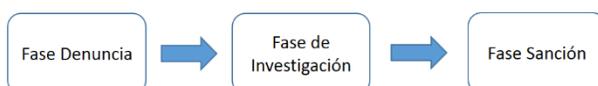
#### 4.2.1. Instancia de Acogida

La Instancia de acogida constituye una etapa previa, que consiste en prestar asesoría y acompañamiento a la persona funcionaria que se sienta violentada o acosada, la cual se desarrolla mediante una conversación de carácter opcional, personal y voluntaria. Esta instancia se inicia a solicitud de la persona y permite a quien lo solicite, aclarar conceptos relacionados a su experiencia, identificar con mayor claridad la situación que la afecta. Asimismo, se le proporciona a la persona que se siente afectada el formulario de denuncia (Anexo 2).

La instancia de acogida es realizada por la jefatura de la Sección de Recursos Humanos, dependiente del Departamento de Administración o quien designe. En el caso de los Departamentos Provinciales, la instancia de acogida es realizada por las personas Encargadas de las Unidades Administrativas.

#### 4.2.2. Fases del Proceso

Se distinguen las siguientes fases en un proceso de denuncia de Acoso Sexual y Laboral.



 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

#### 4.2.2.1. Denuncia

Si la persona funcionaria decide realizar la denuncia debe completar el “Formulario de denuncia” (Anexo 2), disponible en el Portal de Gestión, con:

- a. Identificación y domicilio del denunciante.
- b. La narración circunstanciada de los hechos.
- c. La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubiere presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
- d. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

Luego debe entregarlo, en forma directa o a través de un tercero a petición expresa de la persona afectada, en un sobre cerrado y rotulado como “Confidencial” o “Reservado”, al Receptor/a de Denuncias. En caso de que dicha jefatura sea la denunciada, el sobre debe ser entregado al Director o Directora.

El rol de Receptor/a de Denuncias lo desempeña la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas o Provincial, según corresponda, jefatura de la Sección de Recursos Humanos.

#### 4.2.2.2. Recepción de la denuncia

El Receptor/a de Denuncias completa el formulario “Formulario de Recepción de Denuncia Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío” (Anexo 3) y entrega una copia de este registro a la persona denunciante.

El/la Receptor/a de Denuncias no está autorizado para abrir el sobre recibido, ni tomar conocimiento del contenido de la denuncia o de los antecedentes que se acompañan.

El/la Receptor/a de Denuncias, en la Provincia de Concepción, entrega el sobre cerrado inmediatamente o a más tardar al día siguiente a la jefatura de la Sección de Recursos Humanos del Departamento de Administración y Finanzas. En el caso de los Departamentos Provinciales, se debe hacer llegar a esa misma jefatura en un plazo no superior a 1 día hábil. Dicha entrega queda registrada en el “Formulario de Recepción de Denuncia Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío”

La jefatura de la Sección de Recursos Humanos entrega personalmente la denuncia y los antecedentes al/la Director/a del Servicio, durante el mismo día o al día hábil siguiente. El/La Director/a debe consignar su firma y fecha de recepción en “Formulario de recepción de denuncia Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío”.

Luego, la jefatura de la Sección de Recursos Humanos del Departamento de Administración y Finanzas informa presencialmente al denunciado/a sobre el

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	V01 Cód.: S-RRHH-08

proceso en curso, sin entregarle detalles de la denuncia en su contra. Por otra parte, se contacta personalmente con la persona denunciante para informarle que puede tener una primera atención de contención psicológica en la MUTUAL o por una persona profesional del Servicio con esta especialidad.

#### **4.2.2.3. Análisis de la denuncia**

El Director o Directora, en lo posible en un plazo de 48 horas, revisa la denuncia y los antecedentes presentados.

En los casos de denuncias inconsistentes, entendidas estas las que les falten componentes en su formalización, es deber del denunciante solucionar las inconsistencias debidamente informadas por el/la Receptor/a de Denuncias, entendiéndose que los plazos del presente procedimiento corren a partir de la solución de estas.

Por otra parte, cabe consignar que, con acuerdo a la jurisprudencia administrativa, los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral deben satisfacer los requisitos de la denuncia consignados en el Estatuto Administrativo, entre ellos, la identificación del denunciante y del denunciado, siendo improcedente, por tanto, efectuar denuncias anónimas sobre estas materias.

Con todo, el Director o Directora define si corresponde investigación sumaria, sumario o desestimación de la denuncia

#### **4.2.2.4. Fase de Investigación y Sanción.**

Las fases de investigación y sanción se tramitan conforme a lo previsto en el Procedimiento de Sumarios e Investigaciones Sumarias del Serviu.

#### **4.2.3. Posterior a procedimiento de Investigación Sumaria o del Sumario Administrativo.**

Materializado el proceso sumarial y emitida la resolución que da cuenta del resultado de dicho proceso, sin perjuicio de las sanciones administrativas que allí se dispongan, se pueden presentar 2 líneas de acción:

- Si la denuncia se comprueba, y previa autorización de la persona funcionaria afectada, la Encargada de Prevención de Riesgos del Servicio, solicita a la Mutual de Seguridad una evaluación y posterior tratamiento que permita minimizar los efectos del desarrollo de una enfermedad profesional y orientar en esta materia a la persona afectada.
- Si el resultado de la investigación comprueba que los hechos denunciados no constituyen acoso sexual y/o laboral, se informa por escrito al denunciante y al denunciado, quienes pueden solicitar instancias de mediación a la jefatura de la Sección de Recursos Humanos.

Por otra parte, dado que, frente a situaciones de acoso sexual y/o laboral, el entorno de las personas afectadas también tiende a resentirse, el Departamento de Administración y Finanzas a través de la Sección de Recursos Humanos, evalúa la

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

necesidad de implementar acciones de mejoramiento del clima laboral. En esta línea también son recogidas las recomendaciones y/o alcances advertidos en el Sumario Administrativo.

#### **4.2.4. Reporte Semestral**

El Departamento de Administración y Finanzas, a través de la jefatura de la Sección de Recursos Humanos, informa semestralmente a la Jefatura Sección de Contraloría Interna las denuncias recepcionadas en el marco del procedimiento de VALS, en los términos consignados en el protocolo del acápite 4.1 del presente procedimiento.

#### **4.3. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

La denuncia formulada debe ser dirigida a la Jefatura de la Sección de Recursos Humanos, quien entrega orientación sobre la temáticas y acciones siguientes.

Las denuncias son derivadas, en el mismo día, a la jefatura del Departamento Jurídico, quien debe evaluar, fundamentar y proceder con las acciones que persigan la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra la vida o integridad corporal de las personas funcionarias con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, hayan sido injuriadas o calumniadas en cualquier forma.

La jefatura del Departamento Jurídico tiene la obligación de informar a la Dirección del Servicio, con copia a la jefatura de la Sección de Contraloría Interna, acerca de la estrategia que se sostendrá en cada caso en que sean procedentes las acciones señaladas en el párrafo precedente, así como, anualmente, sobre las acciones interpuestas con ocasión de denuncias de esta naturaleza, el estado de los procedimientos asociados y el resultado de estos.

## 5. CONTROL DE REGISTROS

Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Registros de denuncias	Sharepoint/ VALS/denuncias	Privilegio acceso	Jefatura Sección RRHH	Permanente y actualizar
Informe semestral del Jefatura Depto. Administración a jefatura CIR, de las denuncias ingresadas, las consultas recibidas, y otros (punto 4.1.2).	Sharepoint/ VALS/ Informes	Privilegio acceso	Jefatura CIR	Permanente y actualizar
Resolución exenta define Comité de Prevención y Asistencia	Sharepoint/ VALS/Comité/Resolu ciones	Privilegio acceso	Jefatura Sección RRHH	Permanente y actualizar
Actas sesiones Comité de Prevención y Asistencia	Sharepoint/ VALS/Comité/ Actas, ordenas cronológicamente	Privilegio acceso	Jefatura Sección RRHH	Permanente y actualizar
Matriz de riesgos VALS	Sharepoint/ VALS/ medidas, ordenado por año	Privilegio acceso	Jefatura Sección RRHH	Permanente y actualizar
Programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	Sharepoint/ VALS/ medidas, ordenado por año	Privilegio acceso	Jefatura Sección RRHH	Permanente y actualizar
Informe con los resultados de esta evaluación elaborado por CIR (punto 4.1.2.3)	Sharepoint/ VALS/ medidas, ordenado por año	Privilegio acceso	Jefatura CIR	Permanente y actualizar

 <b>SERVIU</b> Región del Biobío  Ministerio de Vivienda y Urbanismo	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Informe Depto. Jurídico con estrategia para atender caso de violencia (punto 4.3)	Sharepoint/ VALS/ Violencia / Informes	Privilegio acceso	Jefatura Depto. Jurídico	Permanente y actualizar
Informe anual Depto. Jurídico (punto 4.3)	Sharepoint/ VALS/ Violencia / Informes	Privilegio acceso	Jefatura Depto. Jurídico	Permanente y actualizar

## 6. TABLA DE MODIFICACIONES

Versión Nº	Pág. Modificada	Motivo del cambio	Aprobó
01	----	Primera versión del protocolo y procedimiento	Director (S) SERVIU Biobío

## 7. LISTA DE COMUNICACIÓN

- Jefaturas de Departamentos
- Jefatura Sección Contraloría Interna
- Jefatura Equipo Asentamientos Precarios
- Jefatura Sección Recursos Humanos
- Jefatura Unidad de Comunicaciones

## 8. ANEXOS.

Anexo 1: diagrama de flujo

Anexo 2: Formulario de instancia de acogida de denuncia de violencia o acoso laboral o sexual SERVIU Biobío.

Anexo 3: Formulario de denuncia de violencia, acoso laboral y/o sexual.

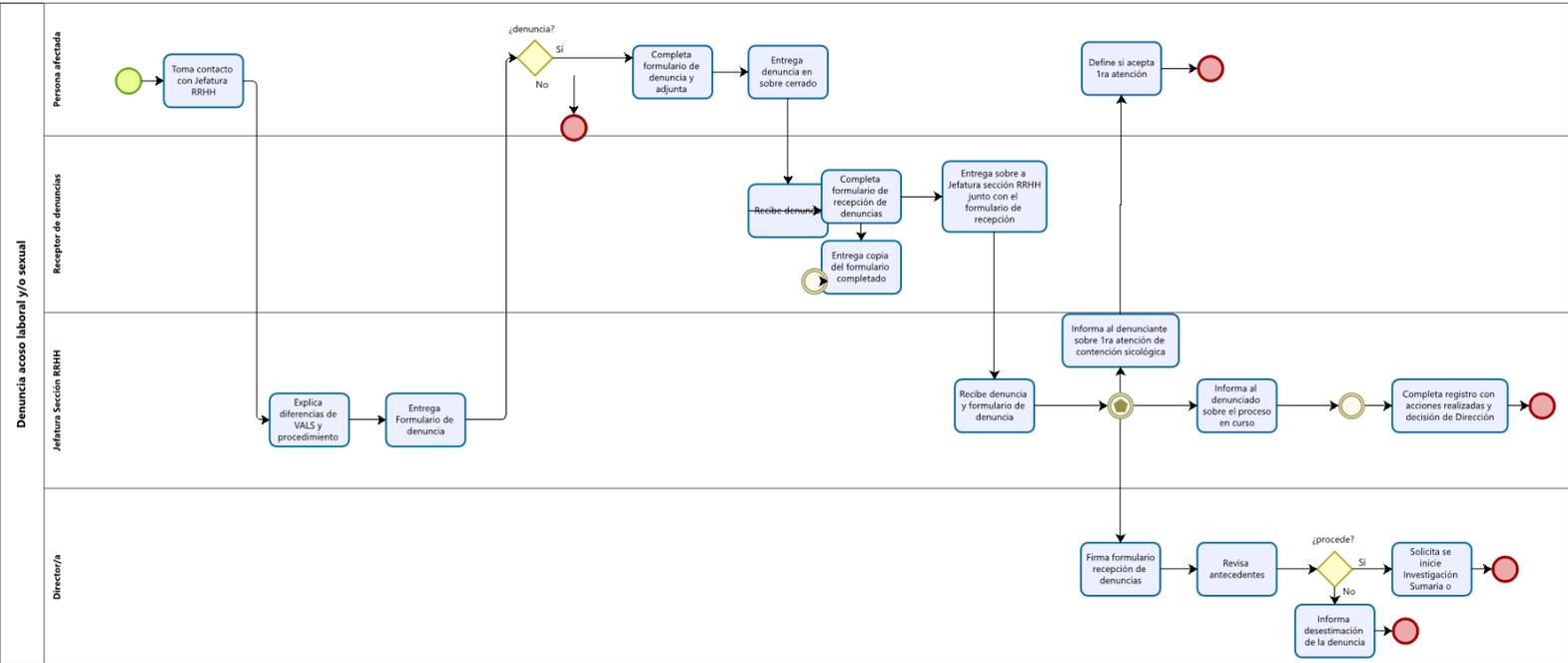
Anexo 4: Formulario de Recepción de Denuncia "Servicio De Vivienda Y Urbanización Región Del Biobío.

 <p>SERVIU Región del Biobío</p> <p>Ministerio de Vivienda y Urbanismo</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	V01
	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b>	Cód.: S-RRHH-08

Los Anexos 2 al 4 se encuentran disponibles en el Portal de Gestión junto con este procedimiento aprobado.



Anexo 1: diagrama de flujo



Powered by  
**Modeler**

