



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01

Página 1 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA  
INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE  
LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA  
EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>Sra. Bernardita Arteaga Castro</b> Ingeniera en Administración de Empresas Encargada Gestión de las Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p> <p><b>Sra. Bárbara Gómez Durán</b> Psicóloga Unidad Salud Integral Gestión de Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>	<p><b>Sr. Claudio Etcheverry Soto</b> Subdirector Administración y Finanzas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p><b>Sr. Flavio Bastías Hormazábal</b> Encargado Prevención de Riesgos Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p><b>Sr. Sigifredo Fajardo Alternoff</b> Encargado de Calidad. Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p>	<p><b>Sr. Jaime Arancibia Torres</b> Director Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01


Página 2 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**INDICE**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ROLES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>6. DIFUSIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>7. REVISIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>8. DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>9. PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIÓN, VIOLENCIA O VANDALISMO.....</b>	<b>11</b>
<b>11. FLUJO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA.....</b>	<b>16</b>
<b>12. ANEXOS.....</b>	<b>17</b>
<b>13. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>24</b>

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 3 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

### 1. OBJETIVO

Establecer directrices generales para la actuación ante situaciones de violencia externa, para la protección de la integridad física, psicológica y emocional de los funcionarios/as de la Dirección de Salud.

### 2. ALCANCE

El procedimiento está dirigido a equipos Directivos, Jefaturas de Unidades y funcionarios/as en general, como una manera de alinear los criterios en cuanto al soporte de medidas específicas que se pueden aplicar en cada realidad, con el propósito de involucrar a la totalidad del organigrama en los lugares de trabajo.

### 3. ANTECEDENTES

En general, podemos definir agresión como “el comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define violencia laboral como “Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

### 4. ROLES


A nivel Institucional, se considera de gran relevancia el poder generar de manera continua acciones preventivas con el objetivo de disminuir los factores de riesgos que pueden ocasionar, potenciar o incrementar la posibilidad de que se forjen instancias de Violencia Externa. Estas acciones preventivas dependerán de la Unidad de Gestión de Personas y su área de Calidad de vida y Salud Integral, cumpliendo con lo señalado en la **Política de Promoción el buen trato y la no violencia para funcionarios (as) y usuarios de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.**

### 5. RESPONSABILIDADES

Se debe otorgar cumplimiento a todas aquellas responsabilidades señaladas en la Política de promoción del buen trato y la no violencia para funcionarios (as) y usuarios de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.

### 6. DIFUSIÓN

La presente Política, debe ser debidamente conocidos por todos los funcionarios de la Dirección de Salud de las Ilustre Municipalidad de Osorno y los Establecimientos dependientes de esta. Para ello es necesario contar con un Plan de Difusión que utilice los medios disponibles (documentos digitales, intranet, correos electrónicos, página del DISAM, entre otros medios posibles)

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 4 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

## 7. REVISIÓN

La política y Procedimientos de Protección física, psicológica y emocional de funcionarios de Salud, será sometida a revisión de manera anual o cuando sea necesario establecer cambios relevantes que impacten su cumplimiento y deban ser abordados por las políticas generales de la Institución.

## 8. DEFINICIONES


El Repertorio de la OIT sobre recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla define la violencia en el lugar de trabajo de la siguiente manera: "Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma." (*Organización Internacional del Trabajo, Programa de Actividades Sectoriales, año 2003*)

La **violencia** tiene distintas manifestaciones e intensidades, por lo que habrá que distinguir entre los distintos tipos de violencia, teniendo en cuenta que no existe una frontera claramente definida y que un tipo de agresión puede conducir a otro.

Se definen a continuación, algunos tipos de violencia que se pueden llegar a dar en cualquier ámbito de la sociedad:

**8.1 Violencia psicológica:** Se entiende por violencia psicológica, "Todo incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a las personas, que implican una amenaza o intimidación explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud".

- **Abuso:** Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona. Se usa el término maltrato o abuso para señalar todo comportamiento que se aleje de una conducta razonable y que involucre el mal uso de la fuerza física o psicológica.
- **Acoso:** Es toda conducta vejatoria y descalificatoria realizada hacia una persona de manera reiterada, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.
- **Acoso sexual:** Es la intimidación de naturaleza sexual. Cuando una persona acecha a otra de manera reiterada e insistente con promesas sexuales no deseadas o inapropiadas.
- **Comportamiento incívico:** Falta de respeto hacia los demás.
- **Agresión verbal y actitudes amenazantes:** Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes. El término agresión/ataque generalmente incluye cualquier intento de lesión o agresión física a una persona, incluyendo daños emocionales y psicológicos.
- **Amenaza:** Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige. Las amenazas abarcan las amenazas de muerte, el anuncio de una intención de dañar a una persona o causar perjuicios a sus bienes.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 5 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

**8.2 Violencia física:** Acción violenta que realiza una persona con la intención de causar un daño a otra, conlleva o no una lesión.

- **Agresión física:** Todo aquel acto que supone la causación voluntaria e intencional de un daño directo generado a través de cualquier medio físico y con capacidad para generar daños corporales a la persona agredida.
- **Abuso sexual:** Es la realización de una acción sexual, distinta del acceso carnal, sin el consentimiento de la otra persona, como, por ejemplo, tocaciones o besos en área de connotación sexual; entre otros.
- **Vandalismo:** Actitud o inclinación a cometer acciones destructivas contra la propiedad privada o pública sin consideración alguna hacia los demás.
- **Usuario externo/ paciente:** Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud. En torno a él, se organizan todos los servicios que se prestan en nuestros establecimientos asistenciales.

### 8.3 Tipos de violencia externa


Según el Art 69° de la Ley N° 16.744/68, la empresa o institución es responsable por el incumplimiento del deber de proteger adecuadamente. Esto se hace extensible a la falta de previsión frente a posibles situaciones de riesgo, factor que generalmente no se considera en la elaboración de la Evaluación de Riesgos Laborales. Por lo tanto, es importante explicitar la posible exposición a violencia en la evaluación de riesgos laborales e informar este riesgo y sus medidas de mitigación a todo el personal. (Ley N° 16.744 del 01 de febrero de 1968, Ministerio del Trabajo y Previsión Social).

- **La violencia psicológica** en el lugar de trabajo se manifiesta en forma de agresión verbal como amenazas, gritos, gestos, frases menospreciativas, insultos, coacciones e injurias, y principalmente ejercida por usuarios y familiares de estos, en donde existe alguna relación profesional entre la víctima y el causante del acto violento. Generalmente los funcionarios a este tipo de violencia no se les presta atención o se asume como parte integrante del trabajo, no llegando a denunciar en su mayoría.
- **La violencia física** como los empujones, salivazos, patadas, puñetazos, cabezazos, empujones, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, balaceras, entre otros, considerado en su mayoría como un delito. Este tipo de violencia principalmente puede ser ejercida por usuarios, familiares o por personas que no tiene relación profesional entre la víctima y el causante del acto violento. Generalmente los funcionarios a este tipo de agresiones en ocasiones mantienen una postura donde tienen "miedo" o "terror" de la víctima a sufrir represalias por denunciar estos tipos de agresiones.

## 9. PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES

En tal sentido, es muy valiosa la opinión de los funcionarios, en especial la de aquellos en riesgo, es decir, aquellos que interactúan permanentemente con los usuarios externos: Son quienes tienen experiencia y conocimiento acerca de conflictos violentos y su potencialidad.

Ahora bien, como acciones preventivas de responsabilidad personal, existen algunas recomendaciones necesarias de tener presente, sobre todo en el caso de que estimemos que

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 6 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

nuestra integridad física se encuentra en peligro. Se trata de adquirir y consolidar hábitos de seguridad en el lugar de trabajo.

Las recomendaciones que se ofrecen a continuación son acciones simples y de precauciones generales, no suficientes por sí mismas, sino complementarias a otras actuaciones y medidas.


Es posible que no se estimen viables todas estas pautas, pero se debe tener presente que se pueden adoptar aquellas que sean coherentes con nuestro carácter, estilo de vida, que nos resulten más cómodas y que tengan directa relación con la realidad del Centro de Salud, Área y/o Unidad de trabajo.

Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra nuestra persona son:

- Informar a todas las personas que se considere necesario, de modo que estén preparadas para detectar situaciones de riesgo / agresiones directas y pedir ayuda o prestarla en caso necesario.
- Si la organización del trabajo lo permite, es conveniente minimizar las ocasiones de trabajo en solitario en aquellos nichos que hemos identificado como factores de riesgo para nuestra integridad.
- Intentar una detección precoz de las situaciones de riesgo, es decir, tratar de reconocer los primeros signos de peligro o las señales que preceden a los actos violentos.


#### **9.1 LAS SEÑALES DE RIESGO POTENCIAL DE VIOLENCIA, se pueden percibir a través del lenguaje verbal, pero sobre todo del no verbal:**

- **A NIVEL VERBAL:** Insultos, amenazas más o menos explícitas, entre otros.
- **A NIVEL NO VERBAL:** Contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa, puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.
- **ANTE UNA AMENAZA SUTIL, QUE NO SEA EXPLÍCITA:** Lo mejor es no darse por aludido de forma personal de la situación, ya que ello aumenta la probabilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo. Se recomienda adoptar estilos asertivos de comunicación y resolución de conflictos.
- **EN CASO DE VIOLENCIA VERBAL EXPLÍCITA Y DIRECTA:** Se recomienda, en principio, no responder a las provocaciones y permanecer sin sobresaltarse (o al menos aparentarlo). Actuar siguiendo las indicaciones sin contrariar al agresor siempre privilegiando acciones de huida por sobre las acciones de pelea (instinto de conservación). Al mismo tiempo se decidirá si se mantiene la posición o se hace una retirada parcial en espera del apoyo que se solicite.  
Sólo si la situación lo permite y el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, se puede intentar dialogar de forma asertiva o negociar.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 7 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

***Las conductas que se analizan a continuación pueden ayudar a que el interlocutor esté más receptivo ante nuestras palabras y razonamientos y aumentan la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.***

- El primer paso es hacer un esfuerzo por comprender la conducta del individuo y empatizar con él/ella. Para ello, podemos escuchar activamente sus argumentos, demostrándole tanto con nuestro lenguaje verbal como no verbal, que le entendemos y comprendemos. La escucha activa, además, suele facilitar la liberación de la tensión emocional del potencial agresor: “a ver cuénteme... qué es lo que le ocurre para ver si la/o puedo ayudar...”, “si, lo/a comprendo completamente...”, asintiendo a cada uno de los términos de frases que haga la persona.
- Intentar no llevarle directamente la contraria: evitar discutir sus ideas y razones, no criticar su comportamiento, no restar importancia a sus quejas o críticas, esta acción la sienten como una anulación de su persona, por lo mismo es necesario acoger su demanda o malestar y mostrar que se están haciendo acciones para ver la posibilidad de resolver: “Yo la/o entiendo completamente y comprendo su frustración, pero lamentablemente esto no depende de mí...yo buscaré a alguien que me pueda ayudar y que le pueda resolver sus dudas...le parece?”.
- Si es posible, se puede intentar concientizar a la persona de las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones, es decir, fomentar la empatía entre ambos/as, pero sin decirle lo que debe hacer, sino más bien lo que se podría hacer y lo que podría resultar mejor para el /ella: “entiendo que se encuentre molesto/a por lo que está sucediendo, pero si me habla muy rápido y muy fuerte, no logro entender lo que me quiere decir y si no lo/a entiendo, no lo puedo ayudar a resolver el problema...”
- Buscar puntos básicos de acuerdo y alianzas sencillas: “si usted me da un poco más de tiempo, yo podría consultar qué posibilidades hay para resolver la situación...lo/a invito a tomar asiento mientras me espera...”
- Recalcar que, en caso de que el individuo esté muy alterado o tenga un ataque de cólera, de nada sirve intentar hablar o razonar con él, en ese estado no puede procesar la información, ni está en disposición de utilizar la lógica: “Entiendo que no se sienta bien y que esté muy molesto/a con lo que está sucediendo. El problema es que, si se encuentra así, no será posible que le pueda explicar las posibilidades que tengo para hacer algo...le parece si le doy un minuto para que se recupere y luego lo/a continúo ayudando...?”
- Si nos encontramos ante un agresor que crece cuando la otra persona que está al frente no se defiende (la pasividad o el miedo de la víctima aumenta su violencia verbal) pero sin embargo la probabilidad final de agresión física es mínima, existe la opción de requerirle con firmeza que se calme o responderle en su mismo tono siempre evitando usar amenazas, coacciones o insultos: “si bien entiendo que se encuentre molesto/a, le pido por favor que no me trate de mala manera, estoy intentando ayudarlo/a, nada más...”
- Es importante saber que determinados factores de nuestro lenguaje no verbal pueden actuar como desencadenantes de una agresión y otros como inhibidores de ésta: dar vuelta los ojos cuando no nos entienden lo que estamos explicando, respirar profundo como un

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 8 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

gesto de molestia, cruzarnos de brazos frente a una solicitud, sonreír de manera despectiva, entre otros.

### 9.1.1 Posibles inhibidores de la agresión

*Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja:*

- Articular las palabras de forma clara, tranquila, segura y sin titubeos. Sostener un ritmo tranquilo y pausado en el discurso, para permitir la completa comprensión de los que se está indicando. Es conveniente que al finalizar la explicación se le pregunte a la persona si es que entendió lo que se le indicó: "Entendió lo que acabo de explicar?...si no entendió, dígame qué parte es y se lo explico nuevamente..."
- Mantener el cuerpo erguido pero relajado, es decir, postura segura, pero no altiva. Existen estudios que demuestran que uno de los factores que influye a la hora de que el agresor escoja a su víctima es el aspecto corporal. Por ejemplo, una posición de hombros caídos, mirada baja, etc. da apariencia de inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de ser escogida como víctima.
- En resumen, teniendo en cuenta los preceptos del lenguaje corporal, lo más adecuado suele ser la adopción de un estilo de respuesta asertivo (hablar fluidamente, gestos firmes, postura erecta, etc.) y evitar un estilo pasivo (ojos mirando hacia abajo, vacilaciones, voz baja, postura hundida, etc.) o agresivo (dedos acusadores, manos en las caderas o brazos cruzados).

### 9.1.2 Desencadenantes de la agresión

En general puede actuar como tal cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. Es recomendable evitar:


- Miradas excesivamente fijas, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadoras. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado, pero sobre todo intenso (mirar fijamente con las cejas arriba).
- Tono de voz elevado, como si estuviese retando a la persona, sin embargo, sí está indicado que el tono sea firme, convincente y seguro.
- Señalar con el dedo, de manera directa, esto puede interpretarse como un gesto acusatorio.

## 9.2 MEDIDAS PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE VIOLENCIA EXTERNA

Los centros de atención primaria se caracterizan por ser espacios con un alto nivel de sensación de estrés que no sólo viven los usuarios y sus familias, sino que además el personal de salud.

Allí existe un alto componente emocional, que genera un riesgo de violencia creciente, agravado por los tiempos de espera, las distintas percepciones de urgencia o las necesidades de los usuarios o el emplazamiento donde se ubica centro atención primaria.



 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 9 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

Muchas veces se piensa que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, y que por lo mismo cualquier iniciativa para frenarla puede verse como innecesaria. A continuación, se establecen medidas que, justamente, contradicen esa creencia.

#### **A. DISPOSICIÓN FÍSICA (LAYOUT) Y AMBIENTE DE TRABAJO.**


El riesgo de violencia en el trabajo puede reducirse considerablemente con un buen diseño del entorno físico. La accesibilidad y la comodidad pueden ser aspectos claves a mejorar y que debemos enfatizar en este aspecto, cuya responsabilidad será de los Directores de cada establecimiento y de verificar que se cumplan las condiciones junto a la Comisión de Prevención de Violencia designada.

- Mejorar la comodidad de los usuarios, en particular cuando el tiempo de espera es prolongado.
- Mantener en condiciones la infraestructura tan importante como en buen estado los asientos, mantener las paredes pintadas y libre de hongos o descascaradas, mantener buena iluminación en sala de espera, box, baños, mantener en buen estado las instalaciones sanitarias llaves de lavamanos, inodoros en buen estado, mantener una temperatura adecuada con las calderas en funcionamiento y en buen estado de mantención, mantener los niveles de ruido confortables pueden hacer una gran diferencia, mantener las puertas de acceso operativas, cerraduras o sensores de puerta en buen estado, rampa de acceso para personas en situación de discapacidad, superficie de acceso sin desniveles y con antideslizantes, entre otros aspectos relevantes y necesarios. Para el cumplimiento de este punto, es necesario que se trabaje de manera colaborativa con experto Prevencionista de Riesgos de la Dirección de Salud Municipal, para recibir asesoría de manera directa o bien para que genere acciones que permitan contar con el apoyo necesario en cada uno de los Centros o Unidades de trabajo.

#### **B. MEDIDAS REFERENTE AL ENTORNO**

Al igual que en el punto anterior, los funcionarios deben procurar mantener ciertas características como las que a continuación se indican, que permitan tener condiciones de seguridad en cada recinto:

- Disponer de una buena iluminación interna y externa de manera que los funcionarios puedan identificar al ejecutor de algún tipo la violencia o acto delictual y evitando que el contexto sirva de escondite para delincuentes.
- Los lugares identificados como de riesgo deben disponer de un sistema de alarma, que identifique el lugar exacto donde se está produciendo el incidente. De no existir, se puede generar un número de emergencia o alarma interna y/o clave, que alerte la necesidad de apoyo del personal o de seguridad del recinto.
- Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los usuarios. Actualmente se presenta un aumento en los conflictos por hurtos que son ejecutados por los mismos usuarios externos.
- Presencia de Personal Auxiliar de Servicio o de Seguridad si corresponde, para distanciar y controlar a los usuarios potencialmente agresivos de los funcionarios.
- Monitorear las entradas, salidas, puntos de entrega y zonas de mayor riesgo por personal encargado Auxiliar de Servicio o de Seguridad.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 10 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

- De ser necesario, instalar cristales irrompibles de seguridad en aquellos servicios de mayor riesgo, por ejemplo: dónde existen niveles de conflictividad entre usuarios y profesionales: servicio de urgencias, zonas administrativas de los centros de salud y áreas de atención administrativa.

### **C. FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS PARA LA PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA.**

La formación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo es un aspecto clave, para ello, un representante del Comité Paritario en conjunto con el Delegado de Capacitación del establecimiento, estarán a cargo de coordinar y gestionar la capacitación y formación de todos los funcionarios en los siguientes aspectos:

- Capacitación en técnicas de comunicación y de resolución de conflictos para desarticular situaciones potencialmente violentas, manejo de situaciones críticas y usuarios conflictivos o de difícil manejo.
- Capacitación en trato usuario a nivel profesional, con ello evitar reacciones fuertes de los usuarios y los colegas por un trabajo mal realizado.
- Técnicas de investigación de hechos violentos dirigido a la comisión de violencia.
- Capacitación en procedimiento de actuación para responder ante situaciones de violencia externa.


Estos requerimientos pueden ser incorporados al Plan Anual de Capacitación con asesoría de Prevencionista de Riesgos de la DISAM y en comunicación con Gestión de las Personas y su profesional responsable del área de Desarrollo de las Personas y Salud Integral.

### **D. TRABAJO CON LA COMUNIDAD**

Una de las principales actividades a desarrollar para la prevención de agresiones a los integrantes de los equipos de salud y a todos quienes tienen directa relación con los usuarios, es fortalecer canales abiertos de comunicación con la comunidad y sus representantes, permitiendo mantener informados a los usuarios sobre la cartera de servicios del establecimiento y su real capacidad de resolución, así como generar fuertes lazos y sentimiento de pertenencia por parte de la comunidad con su establecimiento de salud, se sugiere para esto lo siguiente:

- Mantener y potenciar el desarrollo de actividades en un trabajo continuo con la comunidad, generando puntos de encuentros con el equipo de salud.
- Orientar y facilitar acceso a OIRS del establecimiento.
- Dar respuesta en forma oportuna y eficiente a reclamos y sugerencias de la comunidad.

Así mismo, es necesario generar material y contenidos que estén enfocados en la concientización de los usuarios y que sea de fácil acceso. Esto se puede lograr, transmitiendo a través de los medios de comunicación existente y en coordinación de la Dirección de cada establecimiento con la Unidad de Gestión de Personas y su área de Calidad de vida y Salud Integral, para su elaboración y difusión.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 11 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

### 10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIÓN, VIOLENCIA O VANDALISMO

El procedimiento de actuación ante situación de agresión y violencia se aplicará cuando un funcionario (a) sea objeto de las siguientes conductas en el interior del Centro de trabajo, como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

Violencia psicológica	Violencia física
Abuso	Agresión física
Acoso	Vandalismo
Comportamiento incívico	
Agresión verbal y actitudes amenazantes	
Amenazas explícitas	

En cada establecimiento o unidad de trabajo derivará al Comité Paritario de Higiene y Seguridad respectivo, cualquier incidente de presunta violencia, por trivial que parezca, quienes de acuerdo a sus funciones deberán velar por el cumplimiento, tanto por parte de los funcionarios como del establecimiento, de todas las medidas de prevención, higiene y seguridad.


Las investigaciones están encaminadas a identificar las causas del incidente, conocer a las personas implicadas, qué medidas disciplinarias se deben aplicar en cada caso y qué se puede hacer para evitar que se repitan. Luego de las declaraciones de incidentes, el Comité Paritario puede aplicar la denominada Matriz Haddon, propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).

Esta matriz tiene como finalidad recoger los hechos ocurridos para ser investigados. Combina los factores epidemiológicos tradicionales con un factor temporal del evento en tres fases: pre-evento, evento violento y post-evento.

**Matriz de Haddon:**

Fases	Factor Humano	Factor Vehículo /Agente	Factor Ergonómico	Factor Entorno Sociocultural
<b>Pre-Evento</b>	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada.	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación.	Ausencia de sala de espera confortable.	Extrarradio urbano.
<b>Evento Violento</b>	Resistencia de la víctima a las demandas.	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público.	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculizando la huida de la víctima.	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor.
<b>Post-Evento</b>	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento.	Agresor identificado.	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retraso asistencia sanitaria por lejanía del centro asistencial.

El instrumento ofrece un método para identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control a introducir en ellas, para prevenir sucesos futuros.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 12 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		


## 10.1 COMO REACCIONAR ANTE UNA SITUACIÓN POTENCIAL DE VIOLENCIA EXTERNA

Ante una situación de posibles agresiones y violencia a la cual se pueda ver enfrentado/a un funcionario/a en la atención de usuarios externos, visualizando comportamientos previos inadecuados, o en la atención de un paciente que sea conflictivo o bien se encuentre irritado, se llevará a cabo el siguiente procedimiento de actuación:

### 10.1.1 Es necesario generar un análisis previo del/la usuario/a, y la disposición del mismo

#### 1. Si nos encontramos con un usuario que presenta un indicador de potencial violencia, el proceso de actuación es el siguiente:

- **1ero.- Mantener la calma, tratar de contener la situación: NO responder a las agresiones o provocaciones verbales.** Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo con empatía, tratar de mostrarle que quiere solucionar su problema, usar palabras como entiendo su molestia, sabe tiene razón, la voy a tratar de ayudar, espéreme voy a consultar.
- **2do.- Distancia de seguridad:** Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad entre usted y el posible agresor o agresora, que permita resguardar su integridad física y le pueda permitir el reaccionar.
- **3ero.- Colocarse cerca de alguna puerta de salida:** dentro del establecimiento del dialogo y sin dejar la interacción con la persona, realice el movimiento hacia la salida, eso le permitirá salir con facilidad y de manera rápida en caso de ser necesario. Visualice de manera disimulada su entorno y asegúrese de no interponer ningún obstáculo en el trayecto a la puerta de salida.
- **4to.- Solicitar la ayuda y presencia de un colega para minimizar la situación de agresión:** Acudir personalmente en la búsqueda de un colega que pueda auxiliarlo, para ello, indicar al paciente que saldrá un momento a realizar una consulta para tratar de entregarle alguna solución. Informar al colega de auxilio de cuál es la problemática e indicar que se planteó como respuesta. El colega de auxilio deberá entregar una respuesta consensuada al paciente o reafirmar la respuesta entregada inicialmente por el funcionario.
- **5to.- Interrumpir la actividad:** Si la situación no tiene la posibilidad de ser controlada o el funcionario o funcionaria no se encuentra en condiciones de realizar la atención con las suficientes garantías de seguridad, será necesario retirarse del lugar sutilmente. Por ejemplo: “espéreme un momento, veré si es posible hacer una excepción de lo que me solicita y vuelvo”.
- **6to.- Avisar inmediatamente a Jefatura del establecimiento o persona de turno:** Quien deberá acudir al sector y dar órdenes claras y concretas a los implicados. Por ejemplo: “En esta oportunidad lamentablemente no podremos atenderlo y se le fijó una próxima fecha de atención...”. Es necesario evaluar con anticipación junto a la jefatura si llaman a carabineros antes o después de hablar con el paciente, esto dependerá de manera directa del nivel de agresividad manifiesta.
- **7mo.- Solicitar ayuda externa inmediata llamando al 133 o 134:** En el caso de que la situación de agresión persista, es importante pedir el apoyo de carabineros o PDI, ya que

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 13 de 24
		Emisión: Mayo 2021
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		Vigencia: 1 año

son los únicos facultados para realizar alguna acción efectiva, que permita controlar el orden y la seguridad del establecimiento.

**Importante:** llamar inmediatamente a Carabineros en caso de que ocurra un acto de violencia física o vandalismo.

**2. Si nos encontramos con un usuario que presenta un indicador de violencia explícita, el proceso de actuación es el siguiente:**

- **1ero.- Interrumpir la actividad:** Si la situación no tiene la posibilidad de ser controlada o el /la funcionario/a no se encuentra en condiciones de realizar la atención con las suficientes garantías de seguridad, será necesario retirarse del lugar sutilmente. Por ejemplo: “espéreme un momento, veré si es posible hacer una excepción de lo que me solicita y vuelvo”.
- **2do.- Avisar inmediatamente a Jefatura del establecimiento o persona de turno:** Quien deberá acudir al sector y dar órdenes claras y concretas a los implicados. Por ejemplo: “En esta oportunidad lamentablemente no podremos atenderlo y se le fijó una próxima fecha de atención...”.


Es necesario evaluar con anticipación junto a la jefatura si llaman a carabineros antes o después de hablar con el paciente, esto dependerá de manera directa del nivel de agresividad manifiesta.

- **3ero.- Solicitar ayuda externa inmediata llamando al 133 o 134:** En el caso de que la situación de agresión persista, es importante pedir el apoyo de carabineros o PDI, ya que son los únicos facultados para realizar alguna acción efectiva, que permita controlar el orden y la seguridad del establecimiento.

**Importante:** llamar inmediatamente a Carabineros en caso de que ocurra un acto de violencia física o vandalismo.

**10.2 POSTERIOR AL INCIDENTE DE AGRESION, VIOLENCIA O VANDALISMO.**

- **1ero.- Un integrante del Comité de Prevención de la Violencia Externa, deberá estar presente para contener al funcionario/a que ha sido agredido/a.** Una vez que se ha validado la situación y emociones del/la funcionario/a, se dará inicio al proceso de orientación y gestión para realizar las derivaciones pertinentes.
- **2do.- El Equipo Directivo y la persona Encargada del Comité de Prevención de la Violencia Externa, deberá evaluar de los antecedentes del paciente agresivo o violento, para posteriormente aplicar las sanciones y restricciones correspondientes facultados por la legislación vigente de los deberes del paciente en Centros de Salud o solicitar su traslado a otro centro de salud o la asignación de atención médica con otro funcionario del establecimiento.**
- **3ero.- Denuncia particular de la víctima en la comisaría en caso de lesiones y/o Vandalismo en el establecimiento. Importante:** En el caso de que el incidente lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones o daño, se notificará en forma interna a Jefatura para la evaluación de antecedentes del paciente.

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 14 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD  ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

- **4to.- Mantener un registro de pacientes agresivo y/o violento en SOME y/u OIRS** para informar a los funcionarios de atención, que realicen los resguardos correspondientes en cuanto a las condiciones físicas, como a las condiciones personales.

### 10.3 FLUJO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA

- **Objetivo y alcance**
  - Definir como se procederá ante un episodio de violencia externa que afecten a funcionarios de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.
  - Delinear los pasos que deben seguirse ante la ocurrencia de un episodio de violencia externa.
  - Este anexo es válido exclusivamente para los episodios de violencia externa
- **Definiciones**
  - Accidente grave: cualquier evento que esté contemplado en la Circular N° 2.345 de la Superintendencia de Seguridad Social. (Anexo N°1)
- **Descripción del procedimiento**
  - a) El personal del CESFAM o de la Unidad de Trabajo, debe ser instruido en el orden en que se debe reportar inmediatamente la ocurrencia de la agresión.
  - b) Al ocurrir la agresión, debe procederse como estipula el presente flujograma de Agresión de Violencia Externa.
  - c) Al momento en que sucede una situación de agresión de violencia externa hacia algún funcionario, la víctima debe informar a la jefatura directa y/o a algún integrante del Comité Paritario quienes, de manera inmediata, deberán informar al Encargado de Prevención de Riesgos. Si por caso alguno nos referimos a una situación considerará grave, será la persona más cercana a la víctima quien tendrá que realizar la continuidad de flujo de la información y notificación de la ocurrencia de un hecho. (Anexo N°2).
  - d) Será el Encargado de Prevención el responsable de evaluar la gravedad del hecho debiendo informar de manera directa al Director del Cesfam o de la Unidad de trabajo.
  - e) Si por caso alguno el Encargado de Prevención de Riesgos considera que es una situación leve, pero de todas maneras observa que él o la afectada necesita apoyo y contención psicológica, deberá articular con la Psicóloga de Salud Integral, quien será responsable de ejecutar Primeros auxilios psicológicos (PAP).
  - f) Si la agresión externa resulta en un accidente laboral considerado grave o fatal, deberán proceder según indica la Circular N° 2.345 de la SUSESO.
  - g) La Dirección del CESFAM o de la Unidad de trabajo deberá asegurarse de que este Flujo esté disponible, legible y visible para fácil acceso, indicando los números necesarios de tener



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01

Página 15 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

presente para el requerimiento de apoyo: Número telefónico de ACHS, SAMU, Carabineros, Bomberos y/o PDI.

- h)** La Dirección del CESFAM o de la Unidad de trabajo, deberá asegurarse de que los números de teléfonos de los responsables del cumplimiento del flujo, sea de fácil acceso tanto para la víctima, como además para quienes pueden encontrarse realizando acompañamiento.
- i)** Si en alguna circunstancia de violencia externa se vuelve necesario contar con apoyo de orden y seguridad, será el Jefe Directo el responsable de realizar la acción del llamado telefónico a Carabineros o a PDI. El Encargado en Prevención deberá coordinar con ACHS si es que es necesario realizar un traslado o requerir una atención.
- j)** Si la agresión ocurre fuera del CESFAM o Unidad de Trabajo, en el momento en que se encuentra realizando su traslado desde su lugar de trabajo a su domicilio o viceversa, deberá informar a su jefatura directa la ocurrencia del hecho, quien deberá articular según corresponda. Dependiendo de la gravedad, puede ser necesario que la víctima o algún acompañante articule con carabineros o SAMU, según la necesidad.
- k)** Si la agresión ocurre fuera del CESFAM o Unidad de Trabajo, debido a encontrarse realizando trabajo en terreno, será el acompañante quien articule el flujo del protocolo.
- l)** Es necesario tener presente que cuando se es víctima de una agresión externa o bien se es testigo de ella, es necesario recordar la mayor cantidad de información posible, ya que cada antecedente aportará para que el proceso de investigación que realizará el Comité Paritario, sea lo más completa posible.



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

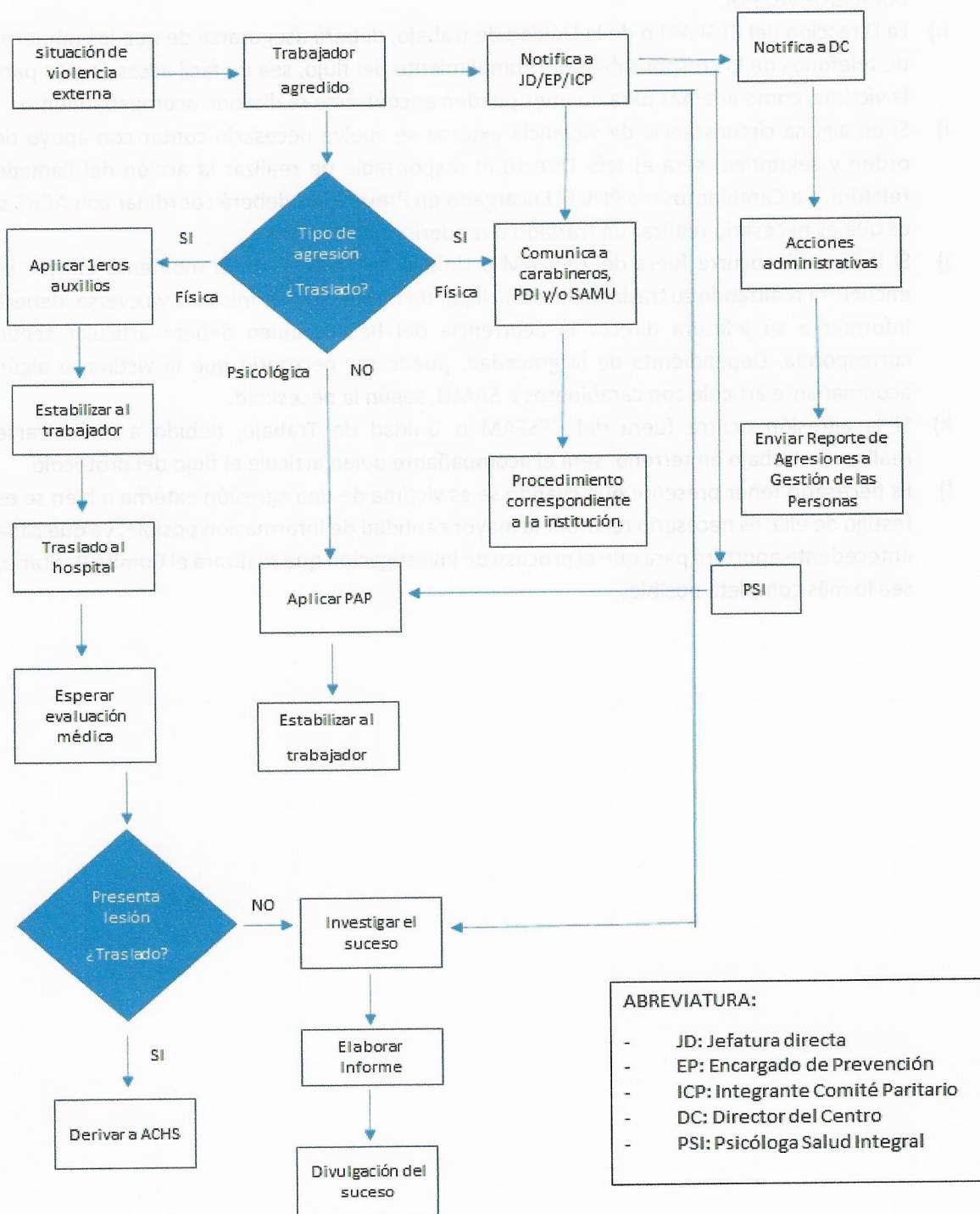
Versión: 01

Página 16 de 24


Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**11. FLUJO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA**





 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b></p> <p><b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b></p>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 17 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

**12. ANEXOS**

**12.1 Anexo N°2: Circular N°2345 Superintendencia de seguridad social (SUSESOS).**




GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
AU08-2007- 00055

**CIRCULAR N° 2345**

**SANTIAGO, 10 ENE. 2007**

**IMPARTE INSTRUCCIONES RESPECTO DE LAS  
OBLIGACIONES IMPUESTAS A LAS EMPRESAS POR LOS  
INCISOS CUARTO Y QUINTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY  
N° 16.744, EN VIRTUD DE LO ESTABLECIDO  
EN LA LEY N° 20.123.**

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 18 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

Esta Superintendencia, en virtud de las facultades contempladas en los artículos 2º y 30 de la Ley N° 16.395, 12 de la Ley N° 16.744, 1º, 23, y 126 del D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y atendidas las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.123 al artículo 76 de la Ley N° 16.744, viene en impartir las siguientes instrucciones.

## I ANTECEDENTES

1. En conformidad con lo dispuesto en los incisos cuarto y quinto del artículo 76 de la Ley N° 16.744, si en una empresa ocurre un accidente del trabajo grave o fatal, el empleador deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
  - 1.1 Suspender en forma inmediata las faenas afectadas y, de ser necesario, permitir a los trabajadores evacuar el lugar de trabajo.
  - 1.2 Informar inmediatamente de lo ocurrido a la Inspección del Trabajo (Inspección) y a la Secretaría Regional Ministerial de Salud (Seremi) que corresponda.
2. Para los efectos de las obligaciones antes señaladas, se entenderá por:
  - a) *Accidente del trabajo fatal*, aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial.
  - b) *Accidente del trabajo grave*, cualquier accidente del trabajo que:
    - Obligue a realizar maniobras de reanimación, u
    - Obligue a realizar maniobras de rescate, u
    - Ocurra por caída de altura, de más de 2 mts., o
    - Provoque, en forma inmediata, la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo, o
    - Involucre un número tal de trabajadores que afecte el desarrollo normal de la faena afectada.

El listado de accidentes del trabajo graves será revisado por la Superintendencia de Seguridad Social periódicamente, lo que permitirá efectuar los ajustes que se estimen necesarios.
  - c) *Faenas afectadas*, aquella área o puesto de trabajo en que ocurrió el accidente, pudiendo incluso abarcar la faena en su conjunto, dependiendo de las características y origen del siniestro, y en la cual, de no adoptar la empresa medidas correctivas inmediatas, se pone en peligro la vida o salud de otros trabajadores.

## II PROCEDIMIENTO

1. Cuando ocurra un accidente del trabajo fatal o grave en los términos antes señalados, el empleador deberá suspender en forma inmediata las faenas afectadas y además, de ser necesario, deberá evacuar dichas faenas, cuando en éstas exista la posibilidad que ocurra un nuevo accidente de similares características.
 

El ingreso a estas áreas, para enfrentar y controlar el o los riesgo(s) presente(s), sólo deberá efectuarse con personal debidamente entrenado y equipado.
2. El empleador deberá informar inmediatamente de ocurrido cualquier accidente del trabajo fatal o grave, tanto a la Inspección como a la Seremi que corresponda al domicilio en que éste ocurrió.
3. En caso de tratarse de un accidente del trabajo fatal o grave que le ocurra a un trabajador de una empresa de servicios transitorios, la empresa usuaria deberá cumplir las obligaciones señaladas en los puntos 1 y 2 anteriores.



DIRECCIÓN DE SALUD  
MUNICIPAL OSORNO

**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01

Página 19 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

4. El empleador deberá efectuar la denuncia a:
- La respectiva Secretaría Regional Ministerial de Salud, por vía telefónica o correo electrónico o FAX o personalmente.  
La nómina de direcciones, teléfonos, direcciones de correo electrónico y FAX que deberán ser utilizados para la notificación a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, se adjunta en el **Anexo II**.
  - La respectiva Inspección del Trabajo, por vía telefónica o FAX o personalmente.  
La nómina de direcciones, teléfonos y FAX que deberán ser utilizados para la notificación a las Inspecciones del Trabajo, se adjunta en el **Anexo III**.
- Las nóminas señaladas se encontrarán disponibles en las páginas web de las siguientes entidades:
- Superintendencia de Seguridad Social: [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)  
Dirección del Trabajo: [www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl)  
Ministerio de Salud: [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)
5. En aquellos casos en que la empresa no cuente con los medios antes señalados para cumplir con su obligación de informar a la Inspección y Seremi respectiva, se entenderá que cumple con dicha obligación al informar a la entidad fiscalizadora que sea competente en relación con la actividad que desarrolla, cuando dicha entidad cuente con algún otro medio de comunicación (Directemar, Sernageomin, entre otras).  
Las entidades fiscalizadoras que reciban esta información deberán transmitirla directamente a la Inspección y la Seremi que corresponda, de manera de dar curso al procedimiento regular.
6. El empleador deberá entregar, al menos, la siguiente información acerca del accidente: Datos de la empresa, dirección de ocurrencia del accidente, y el tipo de accidente (fatal o grave) y descripción de lo ocurrido.  
En aquellos casos que la notificación se realice vía correo electrónico o fax, se deberá utilizar el formulario que se acompaña en **Anexo I**. No se debe informar accidentados graves y fallecidos en un mismo formulario.
7. El empleador podrá requerir el levantamiento de la suspensión de las faenas informando a la Inspección y a la Seremi que corresponda, por las mismas vías señaladas en el punto 4. anterior, cuando haya subsanado las causas que originaron el accidente.
8. La reanudación de faenas sólo podrá ser autorizada por la entidad fiscalizadora que corresponda, Inspección del Trabajo o Secretaría Regional Ministerial de Salud.  
Dicha autorización deberá constar por escrito, sea en papel o medio digital, debiendo mantenerse copia de ella en la respectiva faena.
9. Frente al incumplimiento de las obligaciones señaladas en los puntos 1 y 2 anteriores, las empresas infractoras serán sancionadas con la multa a que se refiere el inciso final del artículo 76 de la Ley N° 16.744
10. El procedimiento anterior, no modifica ni reemplaza la obligación del empleador de denunciar el accidente en el formulario de Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT), ante el respectivo organismo administrador, así como tampoco lo exime de la obligación de adoptar todas las medidas que sean necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de todos los trabajadores, frente a la ocurrencia de cualquier accidente del trabajo.



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01

Página 20 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**III ROL DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES DE LA LEY N° 16.744**

Los organismos administradores de la Ley N° 16.744, Mutualidades e Instituto de Normalización Previsional, deberán:

1. Difundir las presentes instrucciones entre sus empresas adheridas o afiliadas.
2. Otorgar asistencia técnica a las empresas en que haya ocurrido un accidente del trabajo fatal o grave, en cuanto éstos les sean denunciados.

**IV INSTRUCCIONES GENERALES**

1. Las presentes instrucciones serán obligatorias a contar del 14 de enero de 2007.
2. Se deberá dar la mayor difusión a las presentes instrucciones para que las empresas e instituciones que deban cumplirlas conozcan el texto íntegro de la presente Circular.

Saluda atentamente a Ud,



**JAVIER FUENZALIDA SANTANDER  
SUPERINTENDENTE**

**DISTRIBUCIÓN:**

(Se adjuntan 3 Anexos)

Dirección del Trabajo

- Inspecciones del Trabajo
- Subsecretaría de Salud Pública
- Secretarías Regionales Ministeriales de Salud
- Servicio Nacional de Geología y Minería
- Dirección General de Territorio Marítimo y Marina Mercante
- Asociación Chilena de Seguridad
- Instituto de Seguridad del Trabajo
- Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción
- Instituto de Normalización Previsional
- Sociedad de Fomento Fabril
- Confederación de la Producción y del Comercio
- Cámara Chilena de la Construcción
- Asociación de Industriales Metalúrgicos
- Sociedad Nacional de Minería



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

**Código: GDP-2.1**

**Versión: 01**

**Página 21 de 24**


**Emisión: Mayo 2021**

**Vigencia: 1 año**

Asociación de Bancos  
Confederación Minera de Chile  
Confederación de la Madera  
Central Unitaria de Trabajadores de Chile  
Confederación Autónoma de Trabajadores  
Unión Nacional de Trabajadores  
Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores del Area de la Construcción, Maderas, Aridos, Servicios y otros  
Confederación Nacional de Trabajadores Metalúrgicos

Con copia informativa a:

Ministro del Trabajo y Previsión Social  
Subsecretaria de Previsión Social  
Subsecretario del Trabajo  
Ministra de Salud  
Subsecretaria de Salud Pública  
Directora del Trabajo  
Secretarías Regionales Ministeriales del Trabajo y Previsión Social  
Empresas con Administración Delegada  
Servicio Agrícola y Ganadero  
Dirección General de Aeronáutica Civil  
Jefe Departamento Fiscalización Dirección del Trabajo  
Jefe Departamento Salud Ocupacional del Ministerio de Salud  
Fiscalía  
Secretaría General  
Departamento Jurídico  
Departamento Actuarial  
Departamento Médico  
Departamento Inspección  
Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Unidad de Estudios  
Oficina de Partes  
Archivo Central

 <b>DIRECCIÓN DE SALUD</b> <b>MUNICIPAL OSORNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD</b> <b>FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS</b> <b>FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 22 de 24
		Emisión: Mayo 2021
<b>DIRECCION DE SALUD</b> <b>ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		Vigencia: 1 año



**ANEXO I**  
**FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN INMEDIATA DE ACCIDENTE DEL TRABAJO FATAL Y GRAVE**

Fecha de la Notificación:

<b>Marque con una cruz el tipo de accidente</b>	
Accidente Fatal	<input type="checkbox"/>
Accidente Grave	<input type="checkbox"/>

**I. Datos de la Entidad Empleadora**

1. Nombre Empresa o Razón Social: <small>Campo obligatorio</small>			
2. Rut Empresa:			
3. Dirección Casa Matriz: <small>Campo obligatorio</small>	(Calle, N°)		
	Comuna	Región	
4. Teléfono Casa Matriz: <small>Campo obligatorio</small>	Código Área	Número	

**II. Datos del Accidente**

5. Nombre del o los accidentados:			
6. Fecha del Accidente: <small>Campo obligatorio</small>		7. Hora del Accidente:	
8. Dirección Lugar del Accidente: <small>Campo obligatorio</small>	(Calle, N°)		
	Comuna	Región	
9. Teléfono Lugar del accidente <small>Campo obligatorio</small>	Código Área	Número	

**III. Breve descripción de Accidente** Señale a lo menos la actividad que se encontraba realizando el trabajador, cómo se produjo el accidente y la lesión que provocó.


<small>Campo obligatorio</small>
----------------------------------

**IV. Datos del Informante**

10. Nombre: <small>Campo obligatorio</small>	
11. RUT: <small>Campo obligatorio</small>	
12. Cargo: <small>Campo obligatorio</small>	

**V. Organismo Administrador al que se encuentra adherida o afiliada la empresa**

13. Nombre	
------------	--

 <b>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA</b>	Código: GDP-2.1
		Versión: 01
		Página 23 de 24
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año
<b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>		

**12.2 ANEXO N°2:** Modelo de registro de violencia externa.

**MODELO DE REGISTRO DE VIOLENCIA EXTERNA**

**1. DATOS DEL FUNCIONARIO VIOLENTADO O AGREDIDO**

<b>Nombres</b>	
<b>Área Trabajo</b>	
<b>Función que desempeña</b>	
<b>Fecha Violencia o Agresión</b>	

**2. DATOS DEL AGRESOR**

<b>Nombres</b>	
<b>Rut</b>	
<b>Dirección</b>	
<b>Antecedentes relevantes Psicológicos</b>	
<b>Dependencias drogas</b>	

**3. REDACCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE)**

**Motivos que originaron el incidente de agresión o violencia:**


**Descripción lo más precisa del incidente:**


**Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima:**


**Daños materiales:**


**Consecuencias del incidente:**




**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD  
FÍSICA, PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL DE LOS/AS  
FUNCIONARIOS/AS FRENTE A VIOLENCIA EXTERNA**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.1

Versión: 01

Página 24 de 24

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**13. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	FECHA	PRINCIPALES MODIFICACIONES (PAGINA/ SECCIÓN)	MOTIVO DEL CAMBIO	MODIFICADO POR