

Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo (Ley Karin)

Cómo prevenir, recibir, investigar y sancionar el acoso y la violencia en el trabajo en la residencia, incluida la que ejercen residentes, familias o visitas. Normativa de referencia: Ley 21.643 (Ley Karin), que modifica el Código del Trabajo (arts. 2 y 211-A y siguientes); Ley 16.744.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-PER-06			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo y alcance

Prevenir el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el trabajo en _____ (nombre de la residencia), y definir cómo se reciben, investigan y sancionan las denuncias. Desde el 1 de agosto de 2024, todo empleador debe tener un protocolo de prevención, sin importar cuántos trabajadores tenga.

Aplica a todo el personal (dirección, técnicos de enfermería, cuidadores, cocina, aseo y administración), a practicantes y a quienes presten servicios en la residencia. También cubre la violencia que ejercen personas ajenas a la relación laboral: residentes, familiares, visitas y proveedores.

Modelo referencial: revísalo con un abogado antes de usarlo, y también con tu mutualidad u organismo administrador de la Ley 16.744. Si tu residencia tiene reglamento interno de orden, higiene y seguridad (obligatorio desde 10 trabajadores), incorpora en él el procedimiento de investigación y sanción.

2. Qué entendemos por acoso y violencia

- **Acoso sexual:** pedir o insinuar algo de carácter sexual que la otra persona no consiente y que amenaza o perjudica su trabajo o sus oportunidades.
- **Acoso laboral:** agredir, hostigar, humillar o menoscabar a un trabajador, por cualquier medio, ya sea una sola vez o de forma reiterada. Puede venir de una jefatura, de un compañero o de un subordinado.
- **Violencia en el trabajo:** agresiones, amenazas o insultos que sufre un trabajador por parte de terceros mientras trabaja, como un familiar que grita o amenaza, o una visita que agrede.

Las agresiones de un residente con deterioro cognitivo o agitación se abordan primero como un problema de salud (ver el protocolo de agitación psicomotora), pero igual se registran y se protege al trabajador.

3. Principios

- **Tolerancia cero** con el acoso y la violencia, venga de quien venga.
- **Reserva:** la información de cada denuncia la conocen solo quienes deben conocerla.
- **Imparcialidad y rapidez:** se escucha a ambas partes y se actúa en los plazos de la ley.
- **Perspectiva de género y no revictimización:** a quien denuncia no se le pide repetir su relato más veces de lo necesario.
- **Sin represalias:** nadie puede ser perjudicado por denunciar o declarar de buena fe.

4. Riesgos de la residencia y medidas de prevención

El Código del Trabajo pide que el protocolo incluya, a lo menos, la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales, con perspectiva de género; medidas para prevenir y controlar esos riesgos, con objetivos medibles; medidas para informar y capacitar al equipo; y el resguardo de la privacidad y la honra de quienes participan en una investigación (art. 211-A). Revisa con el equipo dónde y cuándo pueden ocurrir estas situaciones y ajusta la tabla a tu residencia:

Situación de riesgo	Medida de prevención	Meta medible	Responsable
Turno de noche con poco personal	Dotación mínima del Decreto 20, teléfono de contacto con la dirección, rondas acompañadas cuando haya riesgo	Ningún turno bajo la dotación mínima	
Residentes con agitación o deterioro cognitivo	Plan de cuidado individual, trabajo en pareja en cuidados de riesgo, capacitación en manejo de conducta	Todo el equipo capacitado antes de _____	
Familias en conflicto o con reclamos frecuentes	Canal formal de reclamos, reuniones con la dirección, límites claros de trato	Reclamos respondidos en _____ días	
Cuidados íntimos a solas en la habitación	Pautas de trato respetuoso, puerta entornada cuando sea posible, apoyo de un segundo cuidador	_____	
Jefaturas con alta carga o poca preparación	Capacitación en liderazgo y en recepción de denuncias	Jefaturas capacitadas antes de _____	

- Entrega este protocolo a cada persona al ingresar y a todo el equipo actual, con firma de recepción.
- Informa **cada seis meses** los canales de denuncia y las instancias públicas para denunciar (registro en la sección 9).
- Incluye la prevención del acoso y la violencia en el plan de capacitación anual.
- Evalúa los riesgos psicosociales con tu organismo administrador. Con 10 o más trabajadores, el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del Minsal pide hacerlo con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO.
- Revisa este protocolo al menos una vez al año, o después de cada caso, para mejorar las medidas.

5. Cómo denunciar

Quien sufra o presencie acoso o violencia puede denunciar por escrito o en forma verbal. Si es verbal, quien la recibe la deja por escrito y la persona la firma. También se puede denunciar directamente ante la **Inspección del Trabajo**.

RECIBE LAS DENUNCIAS (NOMBRE Y CARGO)

TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO

LUGAR O BUZÓN

REEMPLAZANTE (SI LA DENUNCIA INVOLUCRA A QUIEN RECIBE)

6. Qué pasa después de una denuncia

1. Se recibe y registra la denuncia, y se entrega copia a quien denuncia. Se le informa sobre la atención psicológica temprana de la mutualidad u organismo administrador de la Ley 16.744.
2. Se adoptan de inmediato **medidas de resguardo** según la gravedad y las posibilidades de la residencia: separar espacios, cambiar turnos o funciones, o redistribuir la jornada.
3. Dentro de **3 días hábiles**, la residencia inicia la investigación interna o remite la denuncia a la Inspección del Trabajo. Si investiga, informa el inicio a la Dirección del Trabajo en su sitio web.
4. Si investiga internamente, lo hace por escrito, con reserva, de forma imparcial y con perspectiva de género, escuchando a ambas partes y sus pruebas. La investigación debe terminar en un **plazo máximo de 30 días**.
5. Las conclusiones se envían a la Inspección del Trabajo, que tiene **30 días** para pronunciarse.
6. Recibido el pronunciamiento de la Inspección, la residencia aplica las medidas o sanciones que correspondan dentro de los **15 días hábiles** siguientes y las comunica a las partes.

Si los hechos pueden ser un delito (agresión física, abuso sexual, amenazas graves), además se denuncia a Carabineros (133), a la PDI o a la Fiscalía.

7. Cuando la violencia viene de residentes, familias o visitas

- **Residente con agitación:** protege al trabajador, aplica el protocolo de agitación psicomotora, avisa al médico y revisa el plan de cuidado. Registra el hecho y ofrece apoyo al trabajador.
- **Familiar o visita:** la dirección conversa con la persona, le recuerda las reglas de trato del reglamento interno y deja registro. Ante amenazas o agresiones, puede restringir las visitas de esa persona como medida excepcional, informándolo por escrito y sin afectar el derecho del residente a ser visitado por otros.
- **Proveedor:** se informa a su empresa y se pide el cambio de la persona si corresponde.

8. Registro confidencial de denuncias

Lo lleva la dirección y se guarda bajo llave. No anotes detalles del relato: van en la carpeta reservada de cada caso. Los datos de quienes denuncian, son denunciados o declaran se usan solo para tramitar la denuncia y se guardan con acceso restringido (Ley 21.719).

Nº	Fecha	Tipo (acoso sexual, laboral, violencia)	Medidas de resguardo	Investiga (residencia o Inspección)	Cierre y medidas

9. Entrega del protocolo e información semestral de los canales

Fecha	Nombre del trabajador	Qué se entregó (protocolo o información semestral)	Firma

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			