



DIRECCIÓN DE SALUD
MUNICIPAL OSORNO

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA
EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO

DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Código: GDP-2.3

Versión: 01

Página 1 de 6

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE
VIOLENCIA EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN
TERRENO

DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

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



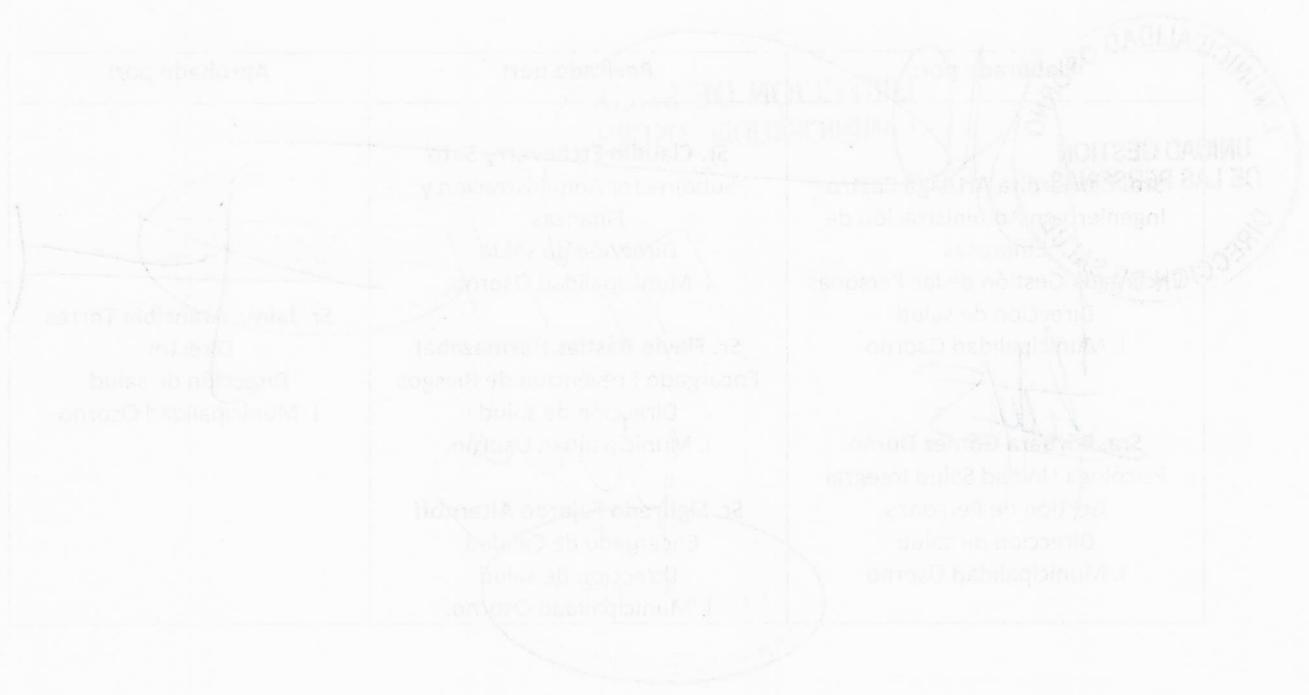
**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA
EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO**

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.3
Versión: 01
Página 2 de 6
Emisión: Mayo 2021
Vigencia: 1 año

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ANTECEDENTES	3
3. ROLES	3
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DIFUSIÓN.....	3
6. REVISIÓN.....	3
7. DEFINICIÓN.....	4
8. MEDIDAS PARA PREVENIR LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO EN TERRENO.....	4
9. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO EN TERRENO....	4
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	6



 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.3
		Versión: 01
		Página 3 de 6
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

1. OBJETIVO

Establecer directrices generales para la actuación ante situaciones constitutivas agresión en el trabajo en terreno, en el desarrollo del ejercicio de las funciones, promoviendo la protección de la integridad física y psicológica de los funcionarios/as de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.

2. ANTECEDENTES

La violencia en el trabajo se considera como factor de accidentes del trabajo y de riesgos psicosociales y se define como aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”, lo que Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta daños materiales.

3. 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 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.*

4. 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.*

5. DIFUSIÓN

La presente Procedimiento, debe ser debidamente conocido por todos los funcionarios/as 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).

6. REVISIÓN

Es necesario señalar que el Procedimiento de Protección de la Integridad física, psicológica y emocional de los/as funcionarios/as frente a la violencia externa, será revisada de manera anual, atendiendo a las nuevas consideraciones que podrían ser incorporadas, cambios necesarios de realizar en beneficio del bienestar y seguridad de nuestros funcionarios/as, o bien debido a cambios en las políticas gubernamentales que hacen referencia directa a la violencia externa en todas sus formas (Ley N° 21.188 del 13 de diciembre del 2019).

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.3
		Versión: 01
		Página 4 de 6
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

7. DEFINICION

En el caso de definir los conceptos utilizados en el presente apartado, se indica que se aplican las anteriores definiciones, teniendo en consideración que estas circunstancias ocurren en el contexto de trabajo en terreno.

8. MEDIDAS PARA PREVENIR LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO EN TERRENO

Es de suma importancia tener presente que, como funcionarios/as pertenecientes a la Dirección de Salud Municipal, se cuenta con credencial institucional que los identifica como funcionarios/as activos/as. Es por ello que la credencial debe ser usada de forma permanente y en todo momento visible.

Es necesario establecer sistema de comunicación de emergencia entre todos los integrantes del equipo de trabajo en terreno, tal como WhatsApp, botón de pánico, equipo de radio, en modo online entre otros, con el objetivo de alertar oportunamente una emergencia de violencia y/o agresión.

No ingresar al domicilio sin autorización previa. Si usted observa la reja abierta o puerta debe tocar desde la calle hasta esperar que salga atender el usuario en caso contrario, retirarse del lugar, no ingresar sorpresivamente en terreno de terceras personas.

Dirigirse siempre acompañado, sobre todo si el domicilio a visitar tiene antecedentes de riesgo de consumo de drogas, alcoholismo, violencia intrafamiliar y extremar las precauciones.

No ingrese a un domicilio si observa conductas de consumo etílico, consumo de drogas, malos tratos de índole de violencia psicológica, connotación sexual y/o al observar cualquier situación con potencial de violencia. Retirarse del lugar e indicar visita posterior.

No ingresar a los pasajes, calles o domicilios donde se observen en su exterior condiciones de riesgo como grupo de personas consumiendo alcohol, drogas, barricadas donde se vea expuesta su integridad física. Retirarse del lugar e informar a jefatura para coordinar nueva visita con el menor riesgo posible.

9. PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO EN TERRENO

Si en el domicilio un usuario se muestra tenso o irritable:

- Mantener la calma y no responder a provocaciones.
- Al conversar, usa un tono amable y profesional.
- Dirigirse al usuario con honestidad, evitando una actitud prepotente.
- Explicar de forma cuidadosa y convincente los motivos por los cuales no es posible cumplir las peticiones del usuario o explicar que vas a acceder a lo solicitado.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.3
		Versión: 01
		Página 5 de 6
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

Si la tensión del usuario aumenta:

- Reconocer las posibles deficiencias propias y de la organización.
- Esto baja la tensión y se puede restablecer la correcta interrelación en el desempeño del trabajo.
- Solicitar apoyo integrando al compañero de trabajo con la finalidad de solucionar el motivo de la tensión.
- Dar por acabada la entrevista o atención del usuario, si se comienza a volver violento el usuario, activar botón o alertar vía digital.
- En este caso conductor debe informar al CESFAM o Unidad de trabajo y dirigirse al domicilio para auxiliar a los funcionarios/as trasladándolos del lugar de manera urgente u prestar otro tipo de apoyo si fuese pertinente, como llamar a carabineros, entre otros.

Si el usuario se vuelve violento.

Evitar decir:

- Palabras que generen apatía, menosprecio e impaciencia.
- Palabras que minimicen la situación, las quejas o las críticas del usuario.
- Palabras de desprecio hacia las peticiones del usuario.
- Amenazas o insultos, entregar Información errónea o que no se ajuste a la realidad.

Evita hacer:

- Lenguaje corporal hostil o amenazador.
- Contacto ocular prolongado.
- Proximidad excesiva y contacto físico.
- Movimientos rápidos o colocarte de espaldas.

Sí a pesar de todo lo anterior la tensión no disminuye:

- Dar por acabada la entrevista o atención del usuario.
- Sí el agresor está armado, no oponer resistencia y seguir sus indicaciones.
- En este caso el conductor de traslado de equipo de trabajo, será la persona que podrá auxiliar o comunicar a Carabineros.
- Posteriormente denunciar el hecho.
- Informar a comisión de prevención violencia.
- Otorgar asesoría y directrices a seguir a los afectado por parte de la comisión de violencia.
- Otorgar asesoría jurídica si es pertinente por DISAM.



**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA
EXTERNA DURANTE EL TRABAJO EN TERRENO**

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2.3

Versión: 01

Página 6 de 6

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

10. CONTROL DE CAMBIOS

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