



APRUEBESE, PROCEDIMIENTO PREVENTIVO PSICOSOCIAL MUNICIPAL, LEY 21.643 LEY KARIN.

DECRETO ALCALDICIO N° 9563 /2025
ARICA, 06 DE AGOSTO DE 2025

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 21.643, conocida como Ley Karin, que establece la obligación de prevenir, sancionar y erradicar el acoso laboral y sexual en los espacios de trabajo; lo establecido en el artículo 2° y artículo 184 del Código del Trabajo, respecto del deber del empleador de proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores y trabajadoras; la Circular SUSESO N° 3813, que orienta la implementación de estrategias de intervención y seguimiento en casos de violencia laboral; el Decreto Alcaldicio N° 7899/2024, que aprueba el Protocolo Municipal de Prevención y Abordaje del Acoso Laboral y Sexual; las guías y recomendaciones de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la Contraloría General de la República; las facultades que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N° 18.695, en su artículo 63 letra j) y otras disposiciones pertinentes;

CONSIDERANDO:

- a) Que es deber del municipio garantizar a todas y todos sus funcionarios un ambiente laboral seguro, inclusivo y libre de violencia, en el que se resguarde la dignidad humana, la igualdad y la perspectiva de género;
- b) Que la prevención, detección temprana, intervención oportuna y reparación de daños asociados al acoso, violencia o maltrato constituyen un componente esencial de la gestión municipal moderna y responsable;
- c) Que se ha elaborado un Procedimiento Preventivo Psicosocial Municipal, alineado con la Ley Karin y con el Protocolo aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 7899/2024, el cual contempla acciones sistemáticas de diagnóstico, sensibilización, apoyo, intervención y evaluación continua, con enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y prevención de riesgos laborales;

DECRETO:

1. APRUEBASE el Procedimiento Preventivo Psicosocial Municipal de la Ilustre Municipalidad de Arica, cuyo objetivo es prevenir, contener y mitigar los riesgos asociados al acoso laboral, acoso sexual, violencia y otras formas de maltrato en el trabajo, garantizando un ambiente institucional saludable, respetuoso y protector, conforme a la Ley Karin y a los protocolos municipales vigentes.

2. INSTRÚYASE a todas las Direcciones, Departamentos y Oficinas Municipales a garantizar la implementación efectiva del plan, asegurando la participación obligatoria en actividades de formación, la aplicación de diagnósticos organizacionales y la evaluación periódica de resultados.

3. ESTABLÉZCASE la prohibición absoluta del uso de los datos vinculados a denuncias psicosociales con fines distintos a análisis estadísticos y de toma de decisiones, conforme a los principios de confidencialidad, reserva de la información y no represalia establecidos en la Ley Karin. Con el objeto de a garantizar la estricta confidencialidad en el tratamiento de la información de cada denuncia.

4. DISPÓNGASE que el presente procedimiento será evaluado anualmente, mediante informe consolidado elaborado por el Departamento de Recursos Humanos, con participación de la Dupla Psicosocial, la Oficina de Prevención de Riesgos, los Comités Paritarios, las asociaciones gremiales y sindicatos municipales.

5. NOTIFÍQUESE a las Direcciones Municipales, asociaciones gremiales, sindicatos municipales y demás organismos internos pertinentes. Publíquese además en los canales institucionales internos y externos oficiales, para conocimiento de toda la dotación.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, POR ORDEN DEL ALCALDE.

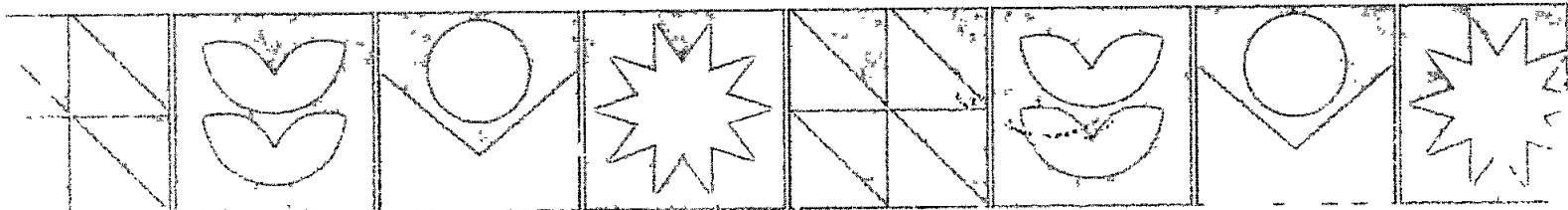
(FDO) ORLANDO VARGAS PIZARRO, ALCALDE DE ARICA Y CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS, SECRETARIO MUNICIPAL.

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y fines procedentes.



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

OVP/MEZ/CCG/MAG/EMG/mop/aor.
Dirección de Administración y Finanzas, Secretaría Municipal y Archivo.





DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO PREVENTIVO PSICOSOCIAL MUNICIPAL, LEY 21.643 “LEY KARIN”.

**JUNTOS CONSTRUIMOS UN TRABAJO DIGNO, SEGURO Y
LIBRE DE VIOLENCIA.**



I. ANTECEDENTES:

El presente procedimiento tiene por objeto prevenir, contener y mitigar los riesgos asociados al acoso laboral, el acoso sexual, la violencia y otras formas de maltrato en el trabajo, como conductas incívicas, sexismo y discriminación, garantizando que la Ilustre Municipalidad de Arica disponga de un ambiente institucional saludable, respetuoso, protector y libre de violencia.

Se sustenta en el deber del empleador establecido en el art. 2° y 184 del Código del Trabajo, en la Ley Karin N° 21.643, en la Circular SUSESO N° 3813, y en el Decreto Alcaldicio N° 7899/2024, articulándose de manera complementaria con los protocolos ya aprobados.

Este procedimiento implementa una estrategia preventiva y educativa, orientada al desarrollo organizacional y a la protección integral de funcionarias y funcionarios municipales, entendiendo que la violencia laboral no es únicamente un problema disciplinario, sino también un fenómeno psicosocial y organizacional que requiere abordajes sistémicos.

II. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a toda la dotación de personal de la Ilustre Municipalidad de Arica, bajo las siguientes modalidades contractuales:

- a) Personal de planta.
- b) Personal a contrata.
- c) Personal código del trabajo
- d) Personal a honorarios

Todos ellos forman parte de un mismo sistema organizacional y, por tanto, son sujetos de derechos y responsabilidades en el marco de la Ley Karin.

III. RESPONSABLES:

El presente procedimiento asigna funciones específicas a cada actor institucional, con el fin de garantizar la trazabilidad de las acciones, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad de las mejoras organizacionales.

- a) **Alcaldía:** tiene la responsabilidad de aprobar el procedimiento, garantizar recursos humanos y financieros, supervisar su correcta implementación. Actuando desde el nivel estratégico, asegurando la viabilidad política y presupuestaria.
- b) **Departamento de Recursos Humanos (RRHH):** Responsable de coordinar la ejecución del plan, consolidar indicadores, generar informes de avance y resultados. Como coordinador, integrando la información de todas las unidades y asegura coherencia con la gestión del talento.
- c) **Oficina de Prevención de Riesgos:** Aplicar los instrumentos técnicos de diagnóstico (CEAL-SM, Matriz de Riesgos), levantar alertas preventivas y generar planes de control de riesgos. Constituye el pilar técnico-preventivo, detectando factores de riesgo y proponiendo medidas de mitigación. Debiendo proceder en la coordinación y gestiones para aplicación de instrumentos determinados por ley.
- d) **Dupla Psicosocial Municipal:** Ejecutar intervenciones, acompañar a trabajadores y equipos, aplicar encuesta protocolo DA 7899/2024, liderar talleres de sensibilización y gestionar canales de denuncia. Actúa como agente especializado en salud psicosocial, abordando factores de riesgo, intervenciones focalizadas y procesos de mediación. Debiendo entregar informes trimestrales de avance a Alcaldía, Jefaturas Directas y



Recursos Humanos. (incluyendo indicadores de clima, rotación, ausentismo, denuncias y capacitaciones), considerando los insumos aplicación de encuestas, reportes de intervención por unidad, denuncias y otros antecedentes que pudiesen aportar mayores antecedentes al informe trimestral.

- e) **Jefaturas Directas:** Detectar señales tempranas de riesgo o conflicto, derivar oportunamente a la dupla psicosocial o RRHH, gestionar equipos bajo criterios preventivos. Son líderes de primera línea, responsables de la gestión directa del clima y desempeño en sus equipos. Debiendo entregar reporte de observaciones o alertas tempranas de situaciones a abordar, además de generar las derivaciones al Departamento de Recursos Humanos de casos.
- f) **Oficina de Capacitación:** Diseñar e implementar el plan de formación obligatoria y la capacitación a jefaturas y directivos en prevención y gestión de conflictos. Como brazo formador, encargado de instalar capacidades en toda la organización. Manteniendo el registro de participantes en las capacitaciones, levantamiento de necesidades de capacitación en temáticas vinculadas con el presente procedimiento y reporte anual consolidado de cobertura de formación.
- g) **Asociaciones Gremiales, Sindicatos y Comités Paritarios:** Colaborar en la difusión del plan, participar en el seguimiento y aportar retroalimentación de los trabajadores. Como canales de participación y control social, fortaleciendo la legitimidad del plan. A comunicar a la Oficina de Prevención de riesgos mediante actas de reuniones y/o reportes de retroalimentación con propuestas de mejora.
- h) **Oficina de Gestión de Personas:** Responsable de emitir reportes técnicos del personal y mantener actualizados los registros en el sistema institucional, asegurando trazabilidad de la información laboral, lo que incluye el registro de fechas de inicio y término de contrato, control de cambios contractuales, ausencias, marcaciones, licencias médicas y la consolidación de antecedentes laborales; además, debe emitir alertas tempranas respecto de ausencias injustificadas reiteradas, licencias médicas prolongadas y enfermedades recurrentes que puedan impactar en la continuidad laboral.

IV. MARCO NORMATIVO:

El procedimiento se basa en las siguientes normas y fuentes jurídicas:

- a) Ley N° 21.643.
- b) Ley N° 16.744
- c) Ley N° 18.883
- d) Código del Trabajo, art. 2° y 184.
- e) Circular SUSESO N° 3813.
- f) Decreto Alcaldicio N° 7899/2024: Aprueba protocolo de prevención al Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo.
- g) Decreto Alcaldicio N° 11.612/2025: Aprueba protocolo de Investigación y Sanción al Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo.
- h) Guías SUSESO y Contraloría General de la República.



V. COMPONENTES DEL PLAN

1. **DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL:** constituye la piedra angular del sistema preventivo, ya que permite identificar de manera anticipada los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores. Su aplicación se realiza de acuerdo a los protocolos vigentes establecidos por la Ley 16.744, utilizando instrumentos estandarizados de medición que incluyen encuesta de riesgos psicosociales y pautas específicas de violencia laboral, como también datos de ausentismo y licencias médicas para complementar la aplicación de encuestas y análisis estadísticos. La información se desagrega por dirección, estamento y género, lo que permite una lectura detallada de los focos de conflicto y de las áreas más vulnerables, denominadas “zonas rojas”. Este nivel de análisis posibilita no solo cuantificar la prevalencia de síntomas asociados a estrés laboral, sobrecarga de trabajo o percepción de hostilidad, sino también anticipar eventuales conflictos antes de que se transformen en denuncias formales. La evidencia en psicología organizacional demuestra que un diagnóstico sistemático y periódico favorece la prevención primaria, al generar información útil para la toma de decisiones estratégicas orientadas al bienestar laboral y la salud psicológica de los equipos.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Aplicación semestral de CEAL-SM, encuestas breves y análisis estadístico.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Evaluar carga laboral, clima organizacional, hostilidad percibida, factores de riesgo y análisis de datos del personal.
RESPONSABLES	Oficina de Prevención de Riesgos, Dupla Psicosocial, Oficina de Gestión de Personas con supervisión de Jefa/e de Depto. RRHH.
PERIODICIDAD	Semestral.
INDICADORES	Porcentaje de participación; número de zonas rojas detectadas; evolución del puntaje promedio de riesgo.
PRODUCTOS ESPERADOS	Informe semestral por dirección, con propuestas de mejora y planes preventivos, considerando plazos y procesos establecidos por ley para la evaluación de riesgos psicosociales.

2. **SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN:** Una vez identificados los riesgos y factores críticos, el siguiente paso consiste en promover una cultura institucional basada en el respeto, la prevención y el buen trato. Para ello se desarrollan acciones de sensibilización y educación colectiva dirigidas a toda la dotación, con una periodicidad semestral. Estas instancias incluyen charlas informativas sobre la Ley Karin y los protocolos internos de denuncia, talleres participativos enfocados en liderazgo positivo, autocuidado y enfoque de género, además de cápsulas audiovisuales que se difunden a través de la intranet y redes internas. El objetivo no es solo entregar información normativa, sino fomentar la internalización de conductas y el fortalecimiento de competencias socioemocionales que promuevan un clima laboral saludable, además de dar cumplimiento legal a lo establecido a la difusión de los protocolos. Según la literatura en gestión por competencias, estas intervenciones contribuyen al desarrollo sostenible del talento, generan confianza y consolidan la cohesión interna.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Educación participativa con talleres, charlas y material audiovisual.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Ley Karin, canales de denuncia, liderazgo positivo, autocuidado, género.
RESPONSABLES	Oficina de Capacitación, Dupla Psicosocial, Oficina de Gestión de Personas con supervisión de Jefa/e de Depto. RRHH.
PERIODICIDAD	Semestral.
INDICADORES	Porcentaje de asistencia acorde a nómina del personal actualizado; nivel de satisfacción; cambios en percepción de clima.
PRODUCTOS ESPERADOS	Reporte anual de formación y sensibilización con cobertura de dotación.



3. APOYO PSICOSOCIAL MUNICIPAL: Como pilar de prevención secundaria, ya que asegura la existencia de un dispositivo formal y permanente para responder a casos individuales o colectivos que presenten riesgo. Corresponde a una dupla psicosocial compuesta por dos profesionales en psicología organizacional, cuya labor consiste en brindar atención inmediata de primera acogida, contención emocional y seguimiento periódico. El funcionamiento de la red se rige por principios de confidencialidad, no revictimización y respeto irrestricto de los derechos de los funcionarios. Además, cuenta con protocolos de derivación a instancias internas o externas (mutualidades, atención primaria en salud, servicios especializados en salud mental), en casos específicos puede contar con apoyo de la Oficina de Bienestar u otras direcciones municipales, lo que garantiza respuestas oportunas y coordinadas. Contar con dispositivos formales de atención temprana fortalece la resiliencia institucional y disminuye la probabilidad de escalamiento de conflictos.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Atención psicológica, seguimiento y derivación a redes.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Primera acogida, seguimiento mensual, protocolos de derivación interna/externa.
RESPONSABLES	Dupla Psicosocial, supervisión de Jefa/e de Depto. RRHH.
PERIODICIDAD	Permanente, con informes trimestrales.
INDICADORES	Número de atenciones realizadas; reincidencias; tiempos de respuesta.
PRODUCTOS ESPERADOS	Registro de atenciones y derivaciones; informe trimestral consolidado.

4. INTERVENCIÓN EN UNIDADES DE RIESGO: Cuando los diagnósticos o denuncias revelan la presencia de tensiones severas o conflictos persistentes dentro de una unidad de trabajo, se activa un procedimiento de intervención grupal. Estas intervenciones tienen como finalidad reparar las relaciones laborales, recomponer la confianza y restaurar la dinámica colaborativa de los equipos. Entre las metodologías utilizadas se incluyen los círculos de diálogo, la mediación y el coaching grupal, que permiten canalizar emociones, generar acuerdos y establecer compromisos colectivos. Una vez finalizada la intervención, se entrega un informe, y se aplican encuestas de percepción para medir su impacto y determinar si se han reducido las tensiones. En los casos más complejos, se formulan recomendaciones estructurales como la redistribución de cargas de trabajo, la reorganización de turnos o el fortalecimiento del liderazgo protector de las jefaturas. Este enfoque de intervención breve y focalizada responde a la evidencia que señala que los equipos requieren espacios de comunicación efectiva para reconstruir vínculos y recuperar el sentido de pertenencia.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Intervenciones focalizadas y mediación, considerar antecedentes del personal sobre ausentismo, rotación y cambios contractuales.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Círculos de diálogo, coaching grupal, evaluación pre y post clima.
RESPONSABLES	Dupla Psicosocial con apoyo de Jefaturas, supervisión RRHH.
PERIODICIDAD	Activación según diagnóstico o denuncia.
INDICADORES	Nº de intervenciones realizadas; percepción post-intervención; reducción de conflictos.
PRODUCTOS ESPERADOS	Informe de intervención con recomendaciones organizacionales.

5. PLAN DE FORMACIÓN OBLIGATORIA: La formación obligatoria constituye un requisito anual para todo el personal, asegurando que la totalidad de los funcionarios maneje los mismos conocimientos y competencias en prevención de riesgos psicosociales, integrado en consecuencia, en el plan anual de capacitación. El programa contempla temáticas críticas como la Ley Karin, los protocolos institucionales de denuncia, la prevención y abordaje del acoso laboral y sexual, la resolución positiva de conflictos y el autocuidado



emocional. Asimismo, estos contenidos son parte esencial de la inducción para nuevos funcionarios, garantizando que desde su ingreso tengan claridad sobre los derechos, deberes y mecanismos de protección institucional. La modalidad de realización de las capacitaciones puede ser presencial o virtual, con registro obligatorio de asistencia y evaluación de aprendizajes. Supervisado por Recursos Humanos, Prevención de Riesgos y Capacitación, este plan formativo tiene como objetivo estandarizar el conocimiento preventivo y fortalecer la cultura organizacional. La literatura en recursos humanos resalta que la capacitación sistemática es un factor clave en la consolidación de valores compartidos y prácticas coherentes de respeto y buen trato.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Capacitación presencial y/o virtual, con evaluación de aprendizaje.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Ley Karin, protocolos, resolución de conflictos, género, autocuidado y otros temas espontáneos.
RESPONSABLES	Oficina de Capacitación, Prevención de Riesgos, Dupla Psicosocial con supervisión de Jefa/e de Depto. RRHH.
PERIODICIDAD	Anual.
INDICADORES	Porcentaje de funcionarios capacitados; evaluaciones de aprendizaje; satisfacción.
PRODUCTOS ESPERADOS	Informe anual de cobertura y resultados de capacitación.

6. CANALES DE DENUNCIA Y PROTECCIÓN: Un componente esencial del procedimiento es la existencia de canales de denuncia claros, accesibles y seguros, que garanticen a los funcionarios/as la posibilidad de presentar reclamos sin temor a represalias. Estos canales incluyen vías internas gestionadas por Recursos Humanos y vías externas gestionadas por la Contraloría General de la República. La organización asegura que todos los procesos de denuncia se manejen bajo estricta confidencialidad y se resguarde la identidad de los denunciantes. Asimismo, se establece la prohibición expresa de utilizar de manera indebida los datos provenientes de las denuncias, reforzando la transparencia del sistema. Estas medidas buscan generar confianza en que los reclamos serán gestionados de manera justa, imparcial y eficaz, lo cual es fundamental para que los funcionarios se atrevan a utilizar los canales sin miedo a represalias.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Canales digitales y presenciales, con protocolos de confidencialidad.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Difusión obligatoria, protección al denunciante, seguimiento de casos.
RESPONSABLES	RRHH y Dupla Psicosocial, supervisión Alcaldía.
PERIODICIDAD	Permanente.
INDICADORES	N° de denuncias recibidas y resueltas; tiempo de gestión; satisfacción del denunciante.
PRODUCTOS ESPERADOS	Registro seguro de denuncias; reportes anuales consolidados.

7. MONITOREO Y EVALUACIÓN CONTINUA: Eje transversal que asegura la efectividad del procedimiento. El Departamento de Recursos Humanos, a través de la dupla psicosocial, consolida indicadores trimestrales y semestrales, tales como el número y tipología de denuncias recibidas, datos objetivos sobre rotación, ausencias, licencias y contrataciones, el porcentaje de funcionarios capacitados, la evolución de las zonas críticas detectadas en los diagnósticos, el nivel de satisfacción de los trabajadores y la eficacia de las intervenciones implementadas, que se consolidan con los indicadores de RRHH y Prevención de Riesgos. Todos estos indicadores son presentados en un informe anual que se comparte con la organización en su conjunto, promoviendo transparencia, control social y aprendizaje institucional.



Este enfoque se enmarca en el concepto de “ciclo de aprendizaje organizacional”, ya que permite ajustar las estrategias preventivas en función de la experiencia acumulada, garantizando así la mejora continua y la adaptación a nuevos desafíos.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Consolidación de indicadores y análisis comparativo.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Seguimiento de denuncias, clima organizacional, zonas críticas, capacitaciones.
RESPONSABLES	RRHH en coordinación con Dupla Psicosocial, Capacitación y Prevención de Riesgos.
PERIODICIDAD	Trimestral y anual.
INDICADORES	N° denuncias recibidas; evolución de clima; % capacitados; reincidencias.
PRODUCTOS ESPERADOS	Informe anual institucional con resultados y propuestas de mejora.

8. ALERTA TEMPRANA DE CONFLICTOS LABORALES O REINCIDENCIAS: Diseñado para detectar señales que anticipen la existencia de conflictos graves o riesgos psicosociales emergentes. Entre estas señales se incluyen el aumento de licencias médicas por motivos psicológicos, la repetición de quejas informales, los cambios conductuales en funcionarios, la disminución del rendimiento, solicitudes de cambios de puesto de trabajo o la aparición de tensiones interpersonales evidentes. Para activar este sistema, los funcionarios o jefaturas pueden notificar mediante correo electrónico confidencial al correo leykarin.ima@municipalidadarica.cl, formularios internos o reportes directos a la dupla psicosocial. El protocolo de intervención incluye tres fases: diagnóstico inicial, acciones de contención y resolución, y seguimiento periódico hasta la resolución del caso. Además, se definen claramente los roles de la dupla psicosocial, las jefaturas, los funcionarios y Recursos Humanos en el proceso, asegurando coordinación y responsabilidad compartida. Este mecanismo actúa como un radar institucional, que permite anticipar conflictos y actuar antes de que se institucionalicen o escalen a consecuencias graves o una denuncia.

ELEMENTO	DETALLE
METODOLOGÍA	Sistema de alerta temprana activado por jefaturas y funcionarios.
ACCIONES / TEMÁTICAS	Notificación por correo confidencial, entrevistas, mediación, derivación.
RESPONSABLES	Dupla Psicosocial, Oficina de Gestión, RRHH y Jefaturas, supervisión Alcaldía.
PERIODICIDAD	Permanente, con evaluación semestral del sistema.
INDICADORES	N° alertas recibidas; tiempo de respuesta; resultados de intervención; reincidencias.
PRODUCTOS ESPERADOS	Registro de alertas, informes semestrales con tipologías y propuestas de mejora.

8.1. MECANISMO DE ACTUACIÓN PARA ALERTAS TEMPRANAS DE CONFLICTOS LABORALES.

- a) **Componentes:** El personal municipal con personas a cargo debe identificar y alertar al Departamento de Recursos Humanos cuando alguna, o todos los componentes se presentan en su equipo de trabajo, esto debe hacerlo Directores, Jefaturas, Encargados y Coordinadores, y son los siguientes:
- i. Aumento de licencias médicas por motivos psicológicos o de salud mental.
 - ii. Cambios de conducta visibles en funcionarios/as (aislamiento, irritabilidad, desmotivación).
 - iii. Denuncias informales o comentarios reiterativos respecto a mal ambiente laboral.
 - iv. Aumento de quejas formales o informales ante RR.HH., jefaturas o la dupla psicosocial.
 - v. Conflictos interpersonales observados o reportados por terceros.
 - vi. Alteraciones en el rendimiento o productividad en equipos de trabajo.



- vii. Reporte de la Oficina de Gestión de Personas sobre ausencias injustificadas reiteradas, licencias prolongadas o enfermedades recurrentes.
- b) Canal de Notificación:** Jefatura debe informar por Correo electrónico confidencial a la dupla psicosocial, adjuntando el formulario interno de alerta temprana (virtual o físico) o bien, el Encargado de la Oficina de Gestión de Personas a la dupla psicosocial el reporte que corresponda.
- c) Protocolo de Intervención:**
 - 1. Fase Diagnóstica**
 - i. Revisión de la alerta ingresada.
 - ii. Entrevistas confidenciales con las personas involucradas.
 - iii. Evaluación de factores psicosociales en el área correspondiente (aplicación de instrumentos breves si es necesario).
 - 2. Fase de Contención y Resolución**
 - i. Implementación de acciones de mediación, orientación individual o grupal, según el caso.
 - ii. Derivación a red interna o externa (Salud Mental APS o mutualidad) si se detecta riesgo mayor.
 - iii. Elaboración de informe técnico interno de RR.HH. y seguimiento.
 - 3. Fase de Seguimiento**
 - i. Monitoreo de la evolución del conflicto detectado.
 - ii. Evaluación de efectividad de las acciones implementadas.
 - iii. Registro en sistema confidencial de gestión psicosocial.
- a) Confidencialidad y Ética:** Todo el sistema operará bajo estrictas normas de confidencialidad, con enfoque de derechos, perspectiva de género y respeto a la dignidad de las personas. No se tomarán represalias contra quienes activen alertas tempranas.
- b) Evaluación del Sistema:** Se realizará una evaluación semestral del funcionamiento del sistema, considerando:
 - i. Número de alertas recibidas.
 - ii. Tipología de conflictos detectados.
 - iii. Tiempo de respuesta e intervención.
 - iv. Resultados y mejoras observadas en los equipos.

VI. COMPROMISO

La Ilustre Municipalidad de Arica, en cumplimiento de la Ley Karin y los principios de protección laboral, establece este procedimiento como un marco de acción obligatorio y permanente. Su aplicación no solo responde a una exigencia normativa, sino a un compromiso ético con la dignidad, la igualdad y la seguridad psicosocial de todos los funcionarios y funcionarias. La confidencialidad, la no represalia y la perspectiva de género constituyen ejes intransables del presente plan, que se concibe como un instrumento vivo, sujeto a revisión y mejora continua.

El éxito de este plan depende de la voluntad política, la gestión técnica y la responsabilidad compartida de todos los niveles de la organización municipal. La Alcaldía lidera asegurando recursos y viabilidad estratégica; Administración Municipal garantiza la articulación del sistema; los Directores, inclusive de Servicios Traspasados, resguardan su aplicación en cada ámbito de gestión; las Jefaturas de Departamentos y Encargados de Oficinas instalan prácticas de liderazgo protector; y el departamento de Recursos Humanos vela por la trazabilidad de la información laboral. A su vez, los funcionarios y funcionarias municipales, los prestadores de servicios y trabajadores de empresas contratistas son actores centrales en el cumplimiento de los protocolos, mientras que los dirigentes sindicales y gremiales fortalecen la legitimidad del plan mediante vigilancia, retroalimentación y participación activa.

En definitiva, este procedimiento constituye una ruta de trabajo y de responsabilidad compartida que fija compromisos claros para cada estamento municipal. Su cumplimiento riguroso permitirá no solo dar respuesta a las obligaciones legales, sino también consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la prevención y la protección integral de todas las personas que forman parte y colaboran con esta corporación edilicia.



