



PROTOCOLO EN MATERIA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

UC CHRISTUS

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Introducción

1.2 Objetivos del protocolo

1.3 Alcance

2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

2.1 Legislaciones y convenciones que sustentan el protocolo:

2.2 Definiciones:

3. PROCEDIMIENTO PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

3.1 Principios

3.2 Canales confidenciales para denuncias

3.3 Etapas del procedimiento: Para más información ver Anexo 1.

3.4 Flujo del proceso

3.5 Apoyo integral para la reinserción laboral

4. CHARLAS, TALLERES Y MATERIAL DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

5. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL PROTOCOLO

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7. ANEXO N°1: DESCRIPTOR DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Introducción

La Violencia Intrafamiliar constituye una problemática social que, además de afectar gravemente a las víctimas en su esfera personal y familiar, repercute significativamente en su desempeño laboral, bienestar emocional y calidad de vida. Por ello, las organizaciones tienen la oportunidad y el deber ético de asumir un rol activo en su abordaje, más aún si se considera que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), la violencia de pareja genera impactos negativos sobre la productividad, manifestándose como ausentismo frecuente, dificultades para concentrarse, accidentes laborales, conflictos interpersonales y una alta afectación psicosocial para las instituciones (Larraín, 2019; CEPAL, 2021).

En Chile, la Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar reconoce explícitamente el derecho de las víctimas a recibir protección integral, estableciendo que las instituciones deben adoptar todas las medidas necesarias para asegurar un apoyo adecuado y oportuno. Esto incluye la adopción inmediata de medidas de protección, garantizar la confidencialidad y realizar un seguimiento sistemático, así como asegurar un proceso adecuado de reinserción laboral posterior al evento (Celedón, 2020; Norma Chilena NCh3262, 2012).

En este contexto, contar con un protocolo institucional claro que defina tipos específicos de violencia, procedimientos internos y externos, mecanismos efectivos de apoyo y acciones permanentes de sensibilización y capacitación resulta esencial para garantizar un entorno laboral seguro y saludable (Guerrero, 2021; OIT, 2017). Particularmente, considerando la realidad del sector salud chileno, donde aproximadamente el 75% del personal corresponde a mujeres (MINSAL, 2023), grupo especialmente afectado por la violencia doméstica, **UC CHRISTUS asume el compromiso de establecer este protocolo considerando la diversidad, inclusión y perspectiva de género de quienes se desempeñan en nuestra organización resguardándolos íntegramente y velar por su bienestar.**

1.2 Objetivos del protocolo

Objetivo general:

Establecer un **abordaje integral para las víctimas de violencia intrafamiliar** que forman parte de la comunidad UC CHRISTUS, mediante la entrega de definiciones normativas y conceptuales claras, procedimientos específicos de atención y acciones permanentes de prevención y sensibilización.

Objetivos específicos:

1. Proporcionar un **marco normativo y conceptual** claro sobre violencia intrafamiliar, especificando definiciones legales, tipos de violencia y responsabilidades institucionales para orientar eficazmente las intervenciones dentro de UC CHRISTUS.
2. Definir un **procedimiento institucional** detallado para la atención de casos de violencia intrafamiliar, definiendo claramente los pasos desde la recepción inicial, la primera acogida, derivación efectiva a redes especializadas, el seguimiento sistemático de los casos y la evaluación del protocolo.
3. Implementar **instancias de sensibilización y capacitación** para toda la comunidad UC CHRISTUS, entregando herramientas prácticas que permitan prevenir, detectar oportunamente y actuar frente a situaciones de violencia intrafamiliar en el entorno laboral.

1.3 Alcance

Este protocolo será aplicable a todos los trabajadores y las trabajadoras que forman parte de la comunidad UC CHRISTUS, incluyendo tanto al personal clínico como administrativo, que pudieran estar viviendo situaciones de violencia intrafamiliar.

2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

2.1 Legislaciones y convenciones que sustentan el protocolo:

- Ley N° 20.066 (2005), Ley de Violencia Intrafamiliar.¹
- Ley N° 21.212 (2020), Ley Gabriela.²
- Ley N° 21.675, (2024) Ley Integral de Violencia contra las Mujeres.³
- Ley N° 21.565 (2023) Ley de Reparación para Víctimas de Femicidio y Suicidio Femicida.⁴
- Norma Chilena NCh3262 (2012), Sistemas de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.⁵
- Código del Trabajo, Artículo 184.⁶
- Orientaciones Técnicas del Ministerio de Salud (2016), sobre atención a víctimas de Violencia Intrafamiliar.⁷
- Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948).⁸
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1979).⁹
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer ("Convención de Belém do Pará", 1994).¹⁰

1 Establece definiciones sobre violencia intrafamiliar, tipos de violencia (física, psicológica, sexual y económica) y responsabilidades institucionales para la protección integral de las víctimas.

2 Amplía la tipificación penal del femicidio, fortaleciendo la protección legal frente a casos de violencia extrema contra mujeres.

3 Medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, debido a su género.

4 Establece un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida y sus familias.

5 Proporciona lineamientos específicos sobre prevención y abordaje institucional de situaciones de violencia intrafamiliar, fortaleciendo ambientes laborales seguros y saludables.

6 Obliga al empleador a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida, salud y bienestar integral de sus trabajadores, incluyendo situaciones que afecten directa o indirectamente su entorno laboral, como la violencia intrafamiliar.

7 Entrega directrices específicas sobre cómo brindar atención inmediata, confidencial e integral a víctimas en contextos de salud.

8 Proclama el derecho de toda persona a vivir libre de violencia, estableciendo principios fundamentales que sustentan la protección integral de las víctimas de violencia intrafamiliar.

9 Tratado internacional de las Naciones Unidas ratificado por Chile en 1989, que compromete al Estado y sus instituciones a adoptar medidas para eliminar toda forma de discriminación contra las mujeres. Reconoce el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia y obliga a los empleadores a garantizar condiciones de trabajo seguras, equitativas y libres de cualquier forma de violencia o discriminación.

10 Instrumento internacional que compromete a los Estados firmantes, incluido Chile, a prevenir, sancionar y erradicar cualquier forma de violencia contra las mujeres, garantizando el derecho a vivir libres de violencia.

2.2 Definiciones:

A) Violencia Intrafamiliar:

Se entiende por violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psicológica, dentro de la familia o la pareja, incluyendo cónyuges, convivientes, ex parejas, padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, sobrinos y cualquier persona bajo el cuidado familiar (Ley N° 20.066, Art. 5º).

B) Tipos de violencia:

- **Violencia física:** Agresiones corporales directas que pueden causar lesiones, dolor o sufrimiento físico, como empujones, golpes, quemaduras o cualquier acción que ponga en riesgo la integridad física de la víctima.
- **Violencia psicológica o emocional:** Conductas que afecten negativamente el bienestar mental o emocional de la víctima, tales como insultos, amenazas, control excesivo, humillaciones, aislamiento o desvalorización constante.
- **Violencia sexual:** Cualquier acción que implique contacto o interacción sexual forzada, sin consentimiento, dentro del vínculo familiar o de pareja.
- **Violencia económica:** Control o restricción del acceso a recursos económicos básicos, imposición de dependencia financiera o prohibición de trabajar o estudiar.

C) Víctima:

Persona trabajadora de UC CHRISTUS que se encuentra expuesta o afectada por situaciones de violencia intrafamiliar, ya sea de manera actual o pasada, y que requiere apoyo y protección para resguardar su integridad física, psicológica, emocional y social.

D) Persona agresora:

Persona que ejerce maltrato o violencia hacia una persona trabajadora de UC CHRISTUS. Puede tener o haber tenido una relación de pareja (con o sin convivencia, o en matrimonio) o corresponder a un familiar.

E) Círculo de la violencia:

Modelo que describe la dinámica cíclica de la violencia intrafamiliar en tres fases:

- Fase 1: Acumulación de tensión (tensión creciente en la relación).
- Fase 2: Episodio agudo de violencia (agresión física, emocional o sexual).
- Fase 3: Luna de miel (arrepentimiento, disculpas, promesas de cambio).
Este ciclo tiende a repetirse y escalar en intensidad si no se interrumpe (Lenore Walker, 1979).

F) Victimización Secundaria o Revictimización:

Proceso mediante el cual una persona que ha sufrido violencia es nuevamente expuesta a situaciones que reproducen el daño inicial, ya sea por negligencia institucional, cuestionamientos, falta de credibilidad o exposición innecesaria a su relato, afectando su recuperación emocional y su acceso a justicia o apoyo. (ONU Mujeres, 2018; CEPAL, 2020)

G) Retractación:

Situación en la que una víctima de violencia niega o minimiza el hecho denunciado, generalmente por miedo, dependencia emocional o económica, presión del entorno o falta de redes de apoyo. Es común en contextos de violencia cíclica y no invalida necesariamente la existencia del hecho violento. (Molina, 2017; OCAC Chile, 2021)

H) Red de apoyo:

Conjunto de personas, instituciones o servicios - formales e informales - que pueden brindar contención, orientación, protección y asistencia a una persona en situación de violencia. Incluye redes internas (como el área de Bienestar o PAEC) y redes externas (SERNAMEG, Fiscalía, Tribunales de Familia, Carabineros).

I) Acompañamiento institucional:

Proceso mediante el cual el equipo de Bienestar y la Coordinación de Conciliación Vida Personal y Trabajo ofrecen acogida, contención emocional, evaluación del daño social, orientación y coordinación de derivaciones internas y externas para proteger a la persona trabajadora afectada por violencia intrafamiliar, resguardando la confidencialidad y su integridad laboral y personal.

J) Factores protectores:

Condiciones personales, familiares, sociales o institucionales que disminuyen la probabilidad de que una situación de violencia continúe o se agrave. Ejemplos: contar con red de apoyo sólida, independencia económica, acceso a servicios de salud mental, y políticas institucionales de protección (Echeburúa & Corral, 2007).



3. PROCEDIMIENTO PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

El presente procedimiento tiene por objetivo asegurar una atención oportuna, confidencial, ética y profesional a las personas trabajadoras de UC CHRISTUS que se vean afectadas por situaciones de violencia intrafamiliar (VIF). Este proceso considera desde la detección inicial hasta el seguimiento del caso, integrando redes internas y externas de apoyo, respetando la voluntad de la persona afectada y protegiendo su integridad y bienestar.

3.1 Principios

- Confidencialidad: Toda la información será manejada con estricta reserva.
- Autonomía de la persona: La persona afectada decidirá sobre el curso de la intervención, salvo en situaciones de riesgo vital.
- No revictimización: El proceso evita repetir relatos innecesarios o exponer a la persona a situaciones que profundicen su daño.
- Respeto y dignidad: La atención será respetuosa, empática y libre de prejuicios.

3.2 Canales confidenciales de denuncias

Si eres víctima o testigo de alguna situación de violencia intrafamiliar, tienes dos opciones seguras para solicitar apoyo:

1. Por correo electrónico:

Ambulatorio: bienestar_amb@ucchristus.cl

Clínica San Carlos: csilvaba@ucchristus.cl

Hospital Clínico: apvaldebenito@ucchristus.cl - yvivanco@ucchristus.cl

melbustos@ucchristus.cl

Corporativo (exclusivo para casos VIF): cvacevedo@ucchristus.cl

(Para otros temas, utiliza Mesa de Ayuda en Intranet o el front de tu área.)

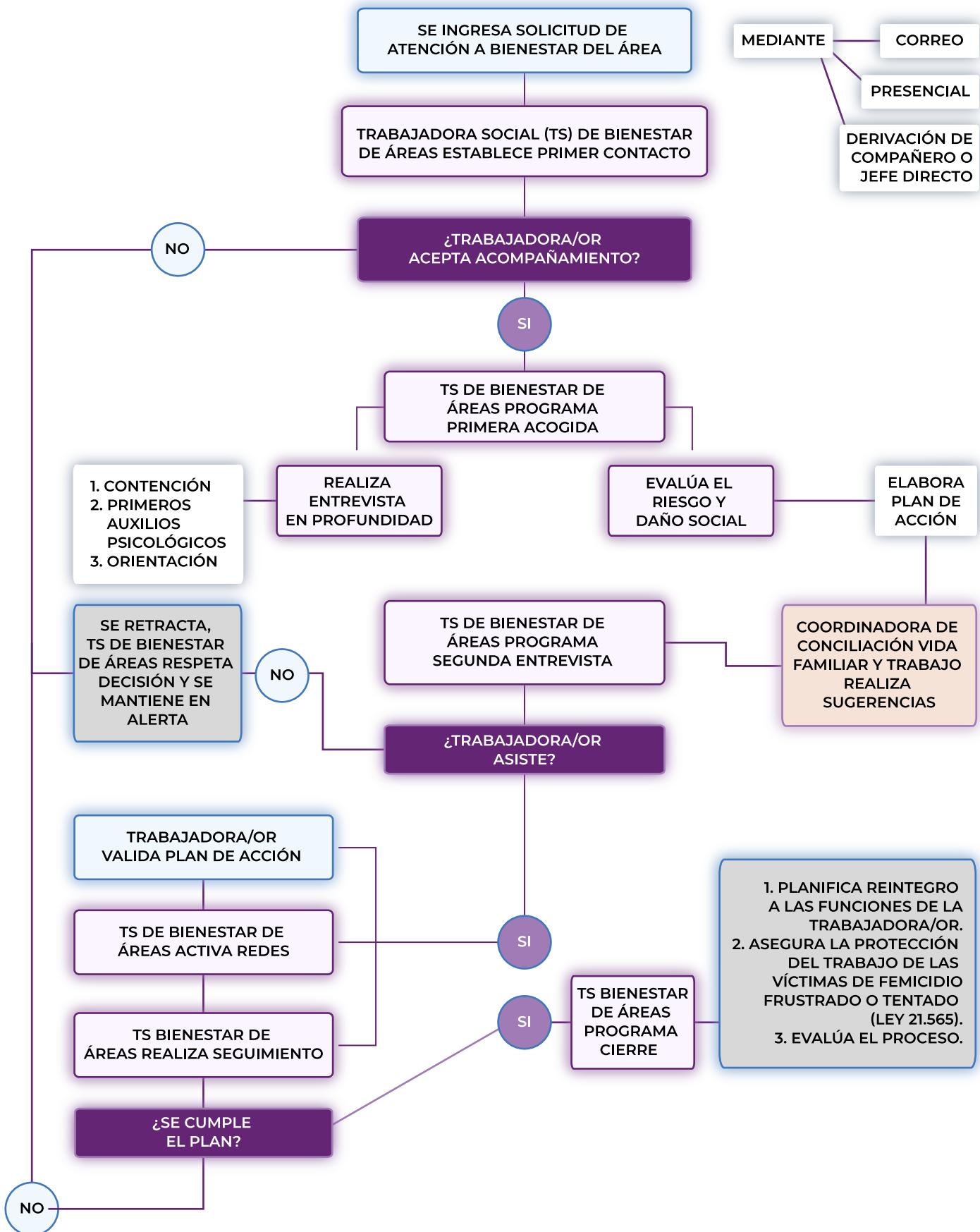
2. Presencial:

Oficinas de Bienestar del Área.

3.3 Etapas del procedimiento: Para más información ver Anexo 1.



3.4 Flujo del proceso



3.5 Apoyo integral para la reinserción laboral

El proceso de acompañamiento institucional frente a casos de violencia intrafamiliar en UC CHRISTUS contempla, como elemento clave, un abordaje integral orientado a facilitar la reinserción laboral efectiva y segura de la persona afectada. Se entiende la reinserción laboral no solo como un retorno a las funciones habituales, sino como un proceso integral que favorece la estabilidad emocional, social y laboral, resguardando siempre la dignidad, seguridad y bienestar integral de la trabajadora o trabajador.

Para ello, se considerarán las siguientes acciones específicas:

- **Evaluación integral previa al retorno laboral:** Se realizará una evaluación social y psicológica que permita determinar si la persona afectada se encuentra en condiciones adecuadas para reincorporarse al trabajo o si requiere ajustes específicos para facilitar esta transición.
- **Plan de reinserción individualizado:** En conjunto con la persona afectada, se diseñará un plan individualizado que contemple, según sea posible, ajustes laborales temporales (horarios flexibles, reasignación de tareas, cambios de turno), siempre respetando la viabilidad organizacional.
- **Acompañamiento psicosocial permanente:** Se asegurará un acompañamiento continuo y monitoreo durante el proceso de reinserción laboral, con el propósito de brindar soporte emocional constante, detectar de manera temprana posibles dificultades, y realizar ajustes al plan según sea necesario.
- **Sensibilización y apoyo al equipo laboral:** Cuando corresponda y con consentimiento informado, se brindará sensibilización al equipo directo de trabajo para promover un entorno laboral seguro, libre de prejuicios y revictimizaciones, fomentando así un espacio de acogida y colaboración.
- **Coordinación permanente con redes externas:** Se mantendrá la comunicación y coordinación continua con instituciones externas especializadas que complementen el apoyo institucional.

El objetivo principal es garantizar una reinserción laboral efectiva, cuidadosa y sensible a las necesidades específicas de cada persona afectada, promoviendo una recuperación integral, empoderando a las víctimas y asegurando su bienestar integral dentro del entorno laboral de UC CHRISTUS. En lo que respecta a víctimas de femicidio frustrado y/o tentado, se resguarda la protección del trabajo mediante lo establecido por la ley 21.565 (fueno laboral, adecuación laboral y permisos para diligencias judiciales).

4. CHARLAS, TALLERES Y MATERIAL DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Con el objetivo de sensibilizar y prevenir la violencia intrafamiliar en la comunidad laboral, se realizarán actividades informativas y formativas periódicas. Al menos una vez por semestre, se coordinará una charla de sensibilización a cargo de una institución externa especializada en violencia intrafamiliar, preferentemente en colaboración con organismos reconocidos, tales como SERNAMEG. Adicionalmente, se difundirá material informativo y educativo sobre esta temática a través de canales internos institucionales, para promover la toma de conciencia, facilitar la detección temprana y entregar herramientas efectivas de apoyo y orientación.

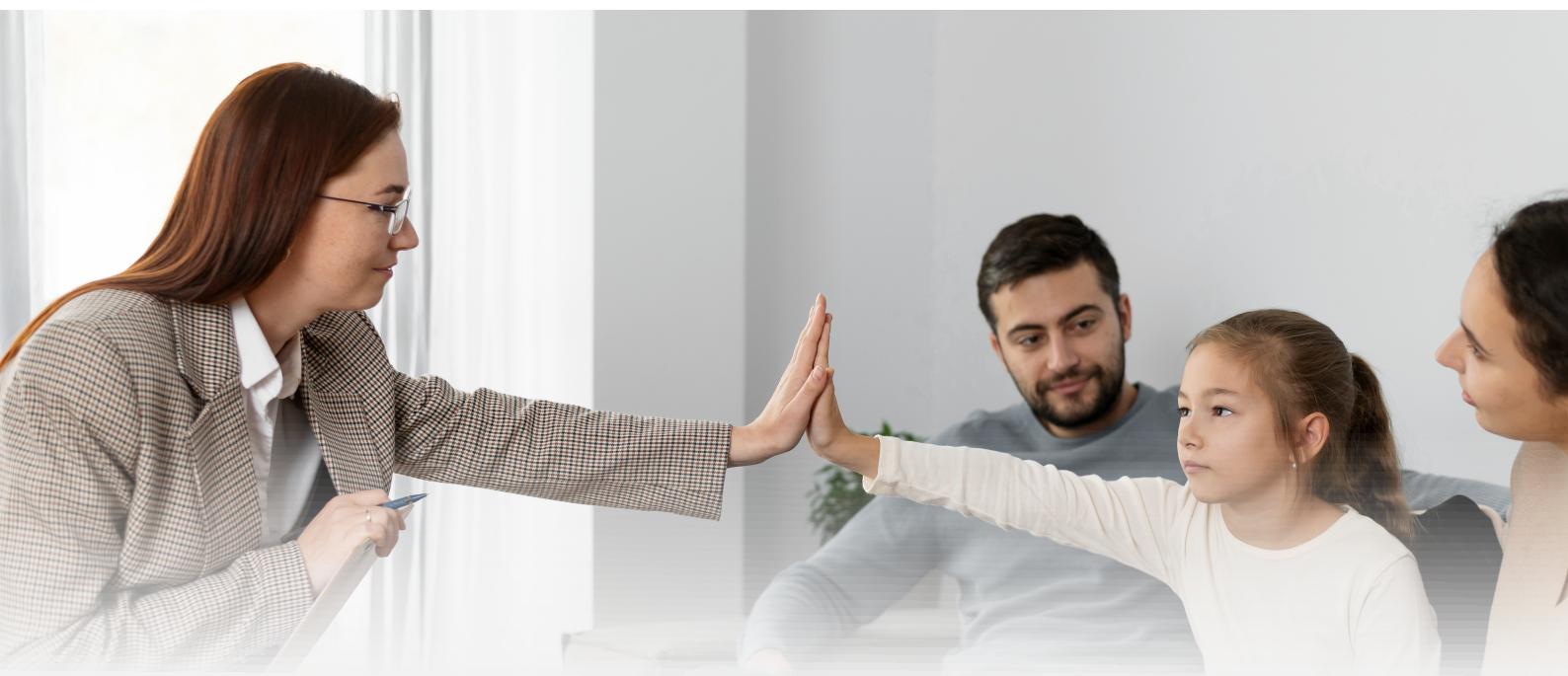
5. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL PROTOCOLO

Se realizará una evaluación periódica del protocolo de abordaje de violencia intrafamiliar, revisando la atención entregada, identificando aspectos relevantes del proceso y generando ajustes que permitan mantener actualizada y efectiva su aplicación. Para esto se considerará la experiencia de los casos atendidos, la retroalimentación directa de las personas afectadas y los aprendizajes internos, con el fin de asegurar un protocolo pertinente y sensible a las necesidades reales de la comunidad laboral.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Celedón, R. (2020). La violencia intrafamiliar y la protección legal del trabajador: desafíos desde la legislación laboral chilena. *Revista Chilena de Derecho y Trabajo*, N° 14, pp. 45-68. Santiago, Chile.
- Centro de Estudios de la Mujer – CEM Chile (2018). *Violencia intrafamiliar: Costos económicos y psicosociales para las organizaciones laborales en Chile*. CEM Chile, Santiago.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2021). *Autonomía económica de las mujeres en América Latina y el Caribe: obstáculos y recomendaciones*. Santiago, Chile.
- Guerrero, M. J. (2021). *Prevención de la violencia de género en espacios laborales: Guía para empresas y organizaciones*. Observatorio Contra el Acoso Chile (OCAC). Santiago, Chile.
- Larraín, S. (2019). *La violencia intrafamiliar y su impacto en el contexto laboral: abordajes y estrategias multidimensionales*. Fundación Chile Unido. Santiago, Chile.
- Ley N° 20.066 (2005). Ley de Violencia Intrafamiliar. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>
- Ministerio de Salud – MINSAL (2023). *Estadísticas de dotación de personal femenino en instituciones de salud chilenas*. Santiago, Chile.
- Norma Chilena NCh3262 (2012). *Sistemas de gestión – Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. Instituto Nacional de Normalización (INN). Santiago, Chile.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2017). *Violencia doméstica y su impacto en el lugar de trabajo: Guía para empleadores y organizaciones laborales*. Ginebra, Suiza.
- Ley N° 20.066 (2005). Ley de Violencia Intrafamiliar. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>
- Walker, L. E. (1979). *The Battered Woman*. Harper & Row Publishers.

- ONU Mujeres. (2018). Manual para operadores/as de justicia: Prevención y atención de la revictimización en casos de violencia contra las mujeres. Santiago, Chile.
- CEPAL. (2020). Violencia contra las mujeres y su impacto en el ámbito laboral. Naciones Unidas, Santiago.
- OCAC Chile – Observatorio Contra el Acoso. (2021). Guía para la prevención de la violencia de género en el trabajo y en las instituciones. Santiago, Chile.
- Molina, F. (2017). La retractación de las víctimas de violencia intrafamiliar: una mirada desde el derecho penal y la psicología. *Revista Chilena de Derecho y Criminología*, 8(2), 45–62.
- Echeburúa, E., & Corral, P. (2007). Intervención en violencia doméstica: Variables implicadas y factores protectores. *Revista de Psicología Clínica Contemporánea*, 3(1), 15–28.
- Instituto Nacional de Normalización – INN. (2012). Norma Chilena NCh3262:2012 sobre Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. Santiago, Chile.
- Ministerio de Salud – MINSAL. (2016). Orientaciones técnicas para la atención de víctimas de violencia intrafamiliar en el sector salud. Santiago, Chile.



7. ANEXO N°1: DESCRIPTOR DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

1. Ingreso de la solicitud y contacto inicial:

La persona afectada puede solicitar apoyo mediante correo electrónico, presencialmente en las oficinas de Bienestar del Área o bien a través de una derivación realizada por jefaturas o compañeros de trabajo. La trabajadora social de Bienestar de Área será la encargada de registrar formalmente esta solicitud, establecer un primer contacto y confirmar la voluntad explícita de la persona para continuar el proceso. Como producto de esta etapa se generará el registro formal de la solicitud y el consentimiento inicial.

2. Primera acogida y entrevista en profundidad:

La trabajadora social de Bienestar del Área realizará una entrevista en profundidad para brindar contención emocional, primeros auxilios psicológicos y orientación sobre derechos y procedimientos disponibles. Se llevará a cabo una evaluación preliminar del riesgo y daño social para determinar la gravedad de la situación, y se elaborará un plan preliminar de acción para la persona afectada. Los productos esperados en esta etapa son una ficha de primera acogida y un formulario de evaluación inicial.

3. Validación y ajuste del plan de acción:

En esta etapa, la trabajadora social de Bienestar del Área le presentará el plan de acción a la Coordinadora de Conciliación Vida Personal y Trabajo. Con sus sugerencias, la trabajadora social de Bienestar del Área citará a la persona trabajadora víctima de VIF para presentar el plan de acción y validar su consentimiento. En caso de existir observaciones o ajustes solicitados por la víctima, estos serán considerados. Si la persona se retracta de forma definitiva, se procederá al cierre respetando su autonomía. El producto esperado en esta fase será un plan validado o registro formal de la retractación.

4. Activación de redes:

Una vez validado el plan de acción, el Área de Bienestar, en conjunto con la Coordinadora de Conciliación, activará las redes internas (PAEC) y externas pertinentes (SERNAMESG, Fiscalía, Carabineros, Tribunales de Familia), implementando medidas de apoyo según las necesidades del caso. Los productos esperados son la ficha de derivación y un reporte formal de las medidas implementadas.

5. Acompañamiento social y monitoreo:

La trabajadora social realizará un seguimiento constante del caso mediante contacto periódico con la persona afectada, evaluando su evolución y aplicando ajustes en el plan de apoyo según sea necesario. Como producto se espera generar una bitácora de seguimiento con reportes periódicos de avances del caso.

6. Evaluación final y cierre:

Finalmente, Bienestar del Área realizará una evaluación integral del proceso junto con la persona afectada, asegurando su consentimiento informado para formalizar el cierre del acompañamiento. Se generará un informe final del caso, que incluirá la evaluación de satisfacción, el registro seguro y confidencial, y la formalización definitiva del cierre del proceso. En caso de que la víctima, posterior a este cierre, se deba reintegrar a sus funciones, producto de alguna licencia médica, por ejemplo, las trabajadoras sociales de Bienestar del Área deberán planificar el reintegro a las funciones de la persona trabajadora y asegurar la protección del trabajo de las víctimas de femicidio frustrado o tentado (ley 21.565), como fuero, adecuación laboral y/o permisos para diligencias judiciales.