



APRUEBA PROTOCOLO PARA GARANTIZAR ESPACIOS LIBRES DE VIOLENCIA EN DESARROLLO DE ENCUENTROS CON LA CIUDADANÍA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS.

RES. EX DGC (E) N° _____ /

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el instructivo presidencial 001, de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, mandata a los servicios públicos a generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de la gestión de personas, con el propósito de desarrollar un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que la comunidad funcionaria realiza para el cumplimiento de la función pública.
2. Que la Ley N°21.643 modificó el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, denominada Ley Karin.
3. Que uno de los factores de riesgos para las personas funcionarias de la DGC son las reuniones con la ciudadanía, lo que hace necesario generar un protocolo para garantizar espacios libres de violencia en desarrollo de encuentros con la ciudadanía.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** a contar de la total tramitación de la presente resolución, el **Protocolo para garantizar espacios libres de violencia en desarrollo de Encuentros con la Ciudadanía**, el cual es parte integrante del presente acto administrativo, cuyo texto se inserta a continuación:

Protocolo para garantizar espacios libres de violencia en desarrollo de Encuentros con la Ciudadanía



Objetivo

El presente protocolo tiene como objetivo proporcionar directrices claras para garantizar la seguridad y el respeto mutuo en las reuniones entre las personas funcionarias de la Dirección General de Concesiones (DGC), los equipos de apoyo y la ciudadanía.

Principios Orientadores Básicos para Encuentros Ciudadanos.

Respeto mutuo:

Todas las partes deben tratarse con dignidad y respeto. Se prohíben las conductas de violencia verbal o física, amenazas, o cualquier tipo de agresión entre funcionarios y ciudadanos.

Los funcionarios que asistan a las actividades deberán hacer todas las acciones que estén a su alcance para propiciar un ambiente que logre establecer un diálogo respetuoso y de buena fe para no tener que llegar a situaciones de violencia y de faltas de respeto.

Diálogo de buena fe:

Las reuniones deben llevarse a cabo en un marco de buena fe, con la finalidad de llegar a acuerdos. Se fomentará el diálogo abierto y transparente, donde todas las partes puedan expresar sus opiniones libremente y en un ambiente de respeto entre todos los participantes

Participación inclusiva:

Las instancias participativas inclusivas deben velar por una interacción y diálogo entre diferentes culturas y realidades que habitan en el territorio, promoviendo el respeto, la comprensión y la valoración de la diversidad social y cultural. Las metodologías elegidas deben asegurar un entorno favorable, donde el proceso sea llevado a cabo de forma accesible para toda la ciudadanía, e inclusiva para la diversidad de personas que componen un territorio, poniendo especial atención en aquellos grupos vulnerables y que requieren de especial protección, como lo son los pueblos indígenas, personas con discapacidad, población en situación de pobreza y/o con diferentes niveles educacionales, adultos mayores, infancias, mujeres, disidencias sexogenéricas, entre otros. Por lo anterior, se debe garantizar la igualdad de oportunidades y condiciones para que todas las personas tengan una participación efectiva, donde comprendan claramente los temas tratados, utilizando un lenguaje adecuado, y, de ser necesario, proporcionando traducción a lenguas indígenas, uso de lengua de señas u otros sistemas de comunicación para las diversas discapacidades, asegurar accesibilidad universal, y otras consideraciones para la inclusión social

Ambiente libre de violencia:

Según la Ley Karin, se adoptarán medidas para prevenir y controlar cualquier conducta violenta ejercida por terceros (ciudadanía, participantes de la reunión, etc.), según lo que señala el artículo N°14.

Procedimientos para Mantener el Orden en las Reuniones

Inicio de la reunión:

Presentación de Principios Orientadores Básicos para encuentros Ciudadanos: Al inicio de cada reunión, la persona moderadora debe explicar brevemente el objetivo de la reunión y las condiciones mínimas para que se lleve a cabo, de acuerdo a lo establecido en el protocolo. Esto incluye un recordatorio de que cualquier forma de violencia, acoso o amenazas resultará en la suspensión inmediata del encuentro.

1. Responsabilidades de los funcionarios públicos:

Preparación adecuada: Conocer el propósito de la reunión, los temas a tratar, y los posibles riesgos asociados. Llevar los documentos, información, o materiales necesarios para abordar los temas planteados.

Actitud profesional y respetuosa: Mantener una postura neutral, escuchar activamente y responder con claridad, evitando actitudes provocadoras o lenguaje inadecuado.

Cumplir protocolos de seguridad: Seguir los procedimientos establecidos para la realización de reuniones seguras, como registrar incidentes y notificar situaciones de riesgo.

Respetar el tiempo acordado: Ser puntual y respetar la duración de la reunión según lo planificado.

2. Responsabilidades de los ciudadanos:

Actitud respetuosa y constructiva: Mantener el diálogo dentro del marco del respeto, evitando agresiones verbales o físicas hacia los funcionarios o cualquier otro participante.

Cumplir las normas del espacio: Respetar las reglas del lugar donde se realiza la reunión (por ejemplo, no interrumpir, no usar lenguaje ofensivo, o respetar turnos de palabra).

Presentar documentos o antecedentes relevantes: Asegurarse de que la información presentada sea clara, verídica, y relevante para los temas tratados.

Evitar comportamientos disruptivos: Abstenerse de portar elementos peligrosos, generar situaciones de riesgo, o realizar conductas intimidatorias.

3. Responsabilidades compartidas:

Comunicación efectiva: Hablar de forma clara y directa, evitando ambigüedades o confusiones que puedan escalar tensiones.

Resolución pacífica de conflictos: En caso de desacuerdo, buscar soluciones de manera dialogada y respetuosa.

Confidencialidad: Respetar los acuerdos relacionados con la privacidad o confidencialidad de ciertos temas tratados durante la reunión.

Registros de la actividad: Se solicitará a los participantes registrar su asistencia, dejando constancia de su compromiso y consentimiento con el respeto a las reglas establecidas. en este protocolo y para registrar asistencia, contenido de las reuniones (fotografías, videos, entre otros).

Diálogo y moderación:

Turnos de palabra: La persona moderadora será responsable de otorgar la palabra a cada participante de forma organizada, evitando interrupciones y asegurando que todas las personas involucradas tengan la oportunidad de hablar.

Neutralidad: La persona moderadora debe mantener una actitud imparcial, asegurándose de que todas las opiniones sean escuchadas en un ambiente de respeto.

Ejemplos de situaciones indeseadas que pueden provocar la suspensión del encuentro ciudadano

Para garantizar la seguridad y el respeto en los encuentros ciudadanos, el protocolo establece situaciones específicas que, de presentarse, provocarán la suspensión inmediata. A continuación, se describen ejemplos de situaciones indeseadas:

- **Violencia verbal:** Si uno o más participantes elevan el tono de voz, insultan, o utilizan un lenguaje despectivo o amenazante, el moderador deberá advertirles y, si el comportamiento persiste, suspender el encuentro.

Ejemplo: Durante un encuentro con una comunidad, una persona comienza a gritar insultos a los funcionarios, acusándolos de traición. Si no cesa tras una advertencia, el encuentro se suspende.

- **Violencia física o amenazas:** Cualquier intento de agresión física, ya sea entre participantes o hacia los funcionarios DGC, será motivo inmediato de suspensión. También se actuará si se profieren amenazas que pongan en riesgo la integridad física o psíquica de los presentes.

Ejemplo: Un miembro de la comunidad expresa que, si sus demandas no se cumplen, tomarán acciones violentas contra las oficinas de la DGC o sus personas funcionarias. En este caso, el encuentro debe suspenderse de inmediato y los responsables deben ser denunciados.

- **Interrupciones reiteradas del diálogo:** Si algún participante interrumpe constantemente, obstaculizando el desarrollo del diálogo, la persona moderadora deberá intervenir y, en caso de continuar con la conducta, se solicitará a la persona que salga de del encuentro si no se deberá suspender la actividad.

Ejemplo: Un líder de un grupo insiste en hablar sin respetar su turno, interrumpiendo repetidamente a otros oradores. Si no se ajusta a las normas, después de una advertencia, el encuentro se suspenderá.

Procedimiento de Seguridad y Asistencia en Caso de Emergencia

Suspensión de la reunión y evacuación:

En caso de presentarse cualquier riesgo inminente de violencia, la persona moderadora deberá suspender la reunión y coordinar la evacuación del recinto. Para ello, se designarán puntos de salida seguros previamente acordados con el equipo de seguridad.

Derivación hacia la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS):

En caso de que una persona funcionaria de la DGC resulte afectada física o psicológicamente durante una reunión, se deberá contactar inmediatamente la Unidad de Prevención de Riesgos, Salud y Seguridad Laboral con el fin de realizar la derivación correspondiente a ACHS, quienes entregarán la quienes entregaran la asistencia médica y psicológica necesaria para asegurar su recuperación.

En caso de que la situación sea de mayor gravedad, se realizará la derivación inmediata de la o las personas afectadas para posteriormente regularizar los trámites correspondientes y así mantener la cobertura, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal vigente.

Posteriormente en un plazo no mayor a 24 horas, se deberá elaborar la Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT) o Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP), a través del Previsionista del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Bibliografía

- Decreto N°66 de 2013 del Ministerio de Desarrollo Social que aprueba Reglamento que regula el procedimiento de consulta indígena en virtud del artículo 6 N°1 letra a) y N°2 del Convenio N°169 de la Organización Internacional del Trabajo
- Ley N°21.643 que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, denominada Ley Karin

2. **COMUNÍQUESE** la presente resolución a todas las Divisiones, todos los Departamentos y todas las Unidades de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas de la DGC, al Comité Bipartito de Capacitación de la DGC, al Comité de Aplicación CDA y a la Oficina de Partes de la DGC.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



N°P 18727857

