

## **RESOLUCION EXENTA N° 2452/2021**

**MAT.:** Aprueba Procedimiento para funcionarios ante Situaciones de Violencia Externa a Propósito del Ejercicio de su Empleo.

**FECHA:** 25 de agosto de 2021.

### **VISTOS:**

La Ley N° 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el Decreto con fuerza de ley N° 995, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; lo dispuesto en la Sesión del Consejo Directivo de la Corporación de Asistencia Judicial del Región Metropolitana de fecha 02 de agosto de 2019, que designo Director General, reducida a escritura pública con fecha 3 de septiembre de 2019 ante la Notario Publico de Santiago, doña Claudia Gómez Lucares; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1(Ley N°19.653) de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado la Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado; el artículo 184 del Código del Trabajo; la Resolución N° 6 de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija normas de Exención del Trámite de Toma de Razón

### **CONSIDERANDO:**

**1°** Que, la Corporación de Asistencia Judicial RM, es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado.

**2°** Que, para el cumplimiento de sus fines institucionales, la Corporación de Asistencia Judicial cuenta con una dotación de personal, que comprende profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.

**3°** Que, conforme lo dispuesto en el artículo único de la ley N° 19.263 que fija las normas aplicables al personal de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que señala que "Las disposiciones del Estatuto Administrativo no se aplican al personal de las Corporaciones de Asistencia Judicial, creadas de conformidad con lo dispuesto en las leyes N°s 17.995 y 18.632, el que se ha regido y continuará rigiéndose exclusivamente por los respectivos contratos de trabajo y las normas aplicables al sector privado, en virtud de lo prescrito en los citados cuerpos legales", siendo aplicable en consecuencia, las disposiciones del Código del Trabajo.

**4°** Que, el artículo 1 inciso 3° de la Constitución Política de la República, establece que el Estado y sus organismos deben propender al bien común para lo cual deben contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y cada uno de sus integrantes su mayor realización espiritual y material posible.

**5°** Que, en armonía con lo anterior, la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece que la función pública debe atender las necesidades públicas en forma continua y permanente.

**6°** Que, para cumplir con dicha finalidad la Ley N° 18.575 ha dispuesto en su artículo 5 la obligación de las autoridades y funcionarios de velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

**7°** Que, por su parte el Artículo 184 del Código del Trabajo establece la obligación del empleador de adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores.

**8°** Que, de esta forma, la cautela de salud de los trabajadores ante eventuales riesgos, como sería violencia externa, obliga al empleador a adoptar las medidas proporcionales y necesarias para la protección de la salud de los mismos con la debida prontitud.

**9°** Que, atendido lo señalado resulta del todo conveniente que exista un procedimiento para funcionarios ante situaciones de Violencia Externa a propósito del ejercicio de su empleo.

#### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE**, el Procedimiento para funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana ante Situaciones de Violencia Externa a Propósito del Ejercicio de su Empleo, cuyo texto es el siguiente:

### **PROCEDIMIENTO PARA FUNCIONARIOS ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA A PROPÓSITO DEL EJERCICIO DE SU EMPLEO<sup>1</sup>**

#### **I.- INTRODUCCIÓN<sup>2</sup>:**

La Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana, es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, que tiene cobertura en las regiones Metropolitana, Del Libertador General Bernardo O´Higgins, Del Maule y De Magallanes y la Antártica Chilena, y cuya misión es prestar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, patrocinando judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuente con los recursos para hacerlo y proporcionando los medios para efectuar a la práctica a los postulantes al título de abogado. En este sentido, la

---

<sup>1</sup> El presente documento tiene por objeto ser un antecedente a tener en consideración por los trabajadores del servicio frente a situaciones de violencia externa, producidas a propósito del ejercicio de su empleo.

<sup>2</sup> Nota: El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en castellano "o/a" para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar - en la mayor parte de los casos- el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.



Corporación está llamada a entregar un servicio que sea permanente en el tiempo, accesible y de calidad.

La misión institucional se encuentra establecida por mandato legal en el artículo segundo de la Ley N°17.995.

Que, para la prestación del Servicio, la Institución cuenta con **dos canales de atención:**

- **Canal de atención presencial:** Conformado por Centros y Oficinas de Atención que otorgan el servicio a los usuarios. Dentro de los tipos de Centros, se encuentran los **Centros de Atención Jurídico Social, Oficinas de Defensa Laboral, Centros de Mediación y/o Arbitraje, Centros de Atención de Víctimas, Oficinas Especializadas.**
- **Canal de atención no presencial:** Conformado por el Centro **de Atención Web** que resuelve consultas y brinda el Servicio de Orientación e información a requerimientos de usuarios a nivel nacional e internacional, realizados a través de la página Web Institucional.

Que, considerando que a través de estas líneas de atención los funcionarios de la Corporación mantienen contacto directo con personas, esta Dirección General, mediante este instrumento, pretende entregar lineamientos relacionados con posibles incidentes de violencia externa, como medidas preventivas frente a situaciones de agresión, que tiene relación con orientaciones generales que se pueden realizar para evitar y/o mitigar la ocurrencia de agresiones; medidas frente a hechos de agresión, que contempla una serie de acciones y medidas ante una situación de agresión; y medidas posteriores a situaciones de agresión, que contempla una serie de prácticas para contribuir a mitigar el impacto negativo derivado de un hecho de agresión.

El conjunto de estas medidas tiene como objeto ser un instrumento a tener en consideración por los trabajadores del servicio frente a situaciones de violencia externa, producidas a propósito del ejercicio de su empleo.

## **II.- Objetivo General.**

Entregar orientaciones con respecto a las acciones a ejecutar para prevenir, actuar y apoyar los funcionarios de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana ante situaciones de agresión con causa o con ocasión del trabajo.

## **III.- Objetivos Específicos:**

1. Contribuir a la prevención de situaciones de violencia externa que puedan sufrir los funcionarios de la Corporación por parte de los usuarios, representante o sus acompañantes.
2. Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de agresión hacia los funcionarios de la Corporación, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de los afectados.
3. Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.



#### **IV.- Consideraciones:**

Que, en el marco del proceso de atención, el usuario que hace uso de los canales de atención, dispuestos por el servicio, busca resolver algún problema que lo aqueja y que considera que la solución se encuentra a través de una intervención letrada en tribunales o bien de la intervención de un equipo multidisciplinario, pero siempre en el contexto de un apoyo legal y social. Lo que espera normalmente dicho usuario es que su requerimiento sea resuelto en forma expedita y oportuna, si esto no se consigue, percibe retraso y falta de consideración a su necesidad, y es esperable que manifieste signos de molestia, los que, sumado a otros factores ambientales y personales, puede desembocar en agresiones hacia los funcionarios con quienes interactúa.

Que, cuando se adopta una conducta agresiva, esta normalmente obedece a un impulso que tiene por objeto recuperar el control u obtener un beneficio para sí en la solución del problema según sus expectativas, sin embargo, la calidad y cualidad de este tipo de conductas va a depender de las características personales del sujeto, por lo que es posible afirmar que la ocurrencia de estos hechos corresponde a comportamientos impredecibles y que no han sido planificados.

Que, frente a un incidente de violencia externa, como por ejemplo una conducta agresiva de un usuario, la reacción de los funcionarios en el momento de ocurrencia se encausa de acuerdo a los recursos personales de cada individuo. En este sentido, es importante que las medidas a realizar se enfoquen en preparar a los funcionarios con acciones concretas que guíen y delimiten el rol de los involucrados, para poder enfrentar coordinadamente estas situaciones, a fin de contribuir a la reducción de consecuencias negativas.

Cuando hablamos de violencia laboral externa nos referimos a la exposición del trabajador a eventos violentos en su lugar de trabajo o en el lugar donde ejerce sus funciones, principalmente en dos casos:

- 1- Cuando quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima, por ejemplo, en un robo.
- 2- Cuando existe alguna relación profesional entre la víctima y el causante del acto violento.<sup>3</sup>

#### **V.- Definiciones:**

1.- Violencia Externa: Aquella que comprende, por lo general, los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un funcionario por personas ajenas a la Corporación, incluidos los usuarios, sus acompañantes o sus representantes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

2.- Agresión Psicológica: Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros, la agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Fuente documento preparado por ACHS “3 claves contra la violencia externa en el trabajo”

<sup>4</sup>4, 5 fuente, documento “Norma General Administrativa, agresiones al personal de atención de establecimientos de salud”



3.- Agresión física: cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física de la persona o su derecho a la vida, por ejemplo, patadas, bofetadas, empujones, o cualquier contacto físico sin consentimiento y con intención de dañar a un individuo.

**VI.- Procedimientos,** estos se encuentran compuesto de dos grupos de orientaciones:

**a) Medidas preventivas.**

**b) Medidas frente a intentos o hechos de agresión.**

**a) Medidas Preventivas:**

- 1.- Mantener información actualizada, clara y constante hacia el usuario, a fin de disminuir las actitudes hostiles creadas por la desinformación.
- 2.- Mantener canales abiertos de comunicación con la comunidad a la cual pertenece el centro de atención u oficina especializada, con el propósito de informar al usuario sobre la oferta real de servicios disponibles, la real capacidad de resolución de las problemáticas legales recurrentes.
- 3.- Generar lazos y sentimientos de pertenencia en la comunidad en la que se encuentra inserto el centro o unidad especializada, a través del trabajo constante con las agrupaciones de vecinos.
- 4.- Potenciar el desarrollo de actividades comunitarias como punto de encuentro entre la comunidad y las comunidades a las cuales pertenece el centro o unidad especializada.
- 5.- Mantener escucha activa al requerimiento de los usuarios, con contacto visual, fomentando una actitud de interés a su problemática. Esto siempre con una conducta de respeto, manteniendo el espacio personal.
- 6.- Fomentar el trato personalizado del usuario, a fin de acoger la necesidad con cercanía. Por ejemplo: tratar por el nombre.
- 7.- Evitar el uso de lenguaje técnico, traduciendo la información a un lenguaje sencillo que la persona pueda comprender.
- 8.- Mantener una actitud de respeto y cordialidad con el usuario.
- 9.- Fortalecer la comunicación en el equipo de trabajo, para mantener información pertinente para la atención del usuario y evitar errores de gestión.
- 10.- Capacitación para los equipos de trabajo que impulsen sus competencias para una mejor relación funcionario-usuario, tales como: asertividad, habilidades blandas, comunicación no verbal, afrontamiento a situaciones conflictivas, manejo del estrés, entre otros.
- 11.- Mantener visible carta de deberes y derechos de los usuarios con énfasis en el trato cordial y de respeto con los funcionarios que los atienden.

**b) Recomendaciones y medidas frente a intentos o hechos de agresión:**

Que, es importante considerar que el deber de cuidado para evitar hechos de violencia externa debe contar con la colaboración de los funcionarios, distinguiéndose entre:

### **b.1) Agresión Verbal:**

- I. No contestar la agresión, entrando en conflicto con el usuario.
  - II. Si el funcionario lo estima prudente se debe establecer una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible lo más cerca de la salida y de cara al agresor. Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún compañero, a través de alguna palabra o gesto clave, para que se acerque al lugar donde se encuentran a través del medio más rápido del que se disponga.
  - III. Retirarse del lugar. Como alternativa derivar la atención a otro funcionario, según sean las circunstancias, además se recomienda que, según sea el estado de comportamiento del usuario sea el abogado jefe quien termine la continuidad o no de la atención.
  - IV. Informar a seguridad del establecimiento, de no contar con ellos, y si la situación lo amerita, llamar a Carabineros, Guardia Municipal, Paz Ciudadana, Policía de investigaciones o fuerzas de orden y seguridad que se estime pertinente.
  - V. Del hecho de haberse producido la agresión, deberá informarse al Prevencionista de Riesgos, quien reunirá los antecedentes, y en conjunto con el afectado y su jefatura directa, determinarán la pertinencia de derivar a la mutualidad correspondiente en documento ad hoc.
  - VI. Dejar registro en ficha del usuario en SAJ.
  - VII. Que, producida la agresión verbal deberá ser la jefatura directa del ofendido quien deberá determinar la procedencia de la atención del usuario por algún otro profesional del centro. De no ser esto posible la jefatura directa y, en caso que proceda, con la Dirección Regional o Jefe de Departamento, deberán determinar la derivación a otra unidad y, si se estima que ninguna de las opciones es viable, se podrá suspender la atención del usuario y no asumir o renunciar al patrocinio judicial, orientando al usuario sobre otras instituciones para que pueda resolver su caso. Si se determina suspender la atención deberá ser fundamentado en un informe elevado a la Dirección General en el más breve plazo posible todo con plena observancia de la normativa legal vigente. Recibido el informe por parte de la Dirección General deberá pronunciarse sobre éste al día hábil siguiente.
  - VIII. Que, de estimar el ofendido que ha sido víctima de algún delito, según nuestra legislación vigente, deberá observarse lo dispuesto en el artículo 96 del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad que indica "*Los trabajadores tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que la Corporación persiga la responsabilidad civil y/o criminal de las personas que amenacen o atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma*".
- La acción será presentada ante el respectivo Tribunal por el Director General de la Corporación, a solicitud escrita del trabajador previo análisis de la viabilidad del caso con el afectado y su jefatura directa.

### **b.2) Intento o Agresión Física Efectiva por parte de usuarios, acompañantes y representantes.**

- I. No contestar la agresión, entrando en conflicto con el usuario.

II. Si el funcionario lo estima prudente se debe establecer una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible lo más cerca de la salida y de cara al agresor.

Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún compañero, a través de alguna palabra o gesto clave, para que se acerque al lugar donde se encuentran a través del medio más rápido del que se disponga.

III. Retirarse del Lugar.

IV. Informar a seguridad del establecimiento, de no contar con ellos, y si la situación lo amerita, llamar a Carabineros, Guardia Municipal, Paz Ciudadana, Policía de Investigaciones o fuerzas de orden y seguridad que se estime pertinente.

V. Que, producido el intento o agresión física la jefatura directa y, en caso que proceda, con la Dirección Regional o Jefe de Departamento, deberán determinar la derivación a otra unidad y, si se estima que esta opción no es viable, se podrá suspender la atención del usuario y no asumir o renunciar al patrocinio judicial, orientando al usuario sobre otras instituciones para que pueda resolver su caso. Si se determina suspender atención deberá ser fundamentado en un informe elevado a la Dirección General en el más breve plazo posible todo con plena observancia de la normativa legal vigente. Recibido el informe por parte de la Dirección General deberá pronunciarse sobre éste al día hábil siguiente.

VI. Que, de estimar el ofendido que ha sido víctima de algún delito, según nuestra legislación vigente, deberá observarse lo dispuesto en el artículo 96 del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad que indica "*Los trabajadores tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que la Corporación persiga la responsabilidad civil y/o criminal de las personas que amenacen o atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma*".

La acción será presentada ante el respectivo Tribunal por el Director General de la Corporación, a solicitud escrita del trabajador previo análisis de la viabilidad del caso con el afectado y su jefatura directa.

VII. Se deberá dejar incorporado relato del intento o agresión en la ficha del usuario en SAJ y de ser legalmente pertinente, poner término a la atención por la causal que se acerque más al motivo de dicho término existente en SAJ.

VIII. Tratar, en la medida de lo posible, recabar la mayor cantidad de antecedentes del agresor, si es que este no fuera usuario con antecedentes ingresados en SAJ.

VIII. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.

IX. Certificar o constatar las lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley N°16.744), confeccionar la Declaración Individual de Accidente del Trabajo (DIAT) o Enfermedad Profesional (DIEP).

X. Conforme la gravedad de la lesión o agresión producida, se deberá pedir asistencia de ambulancia al centro asistencial de salud más cercano, sea servicio de salud pública, privada o mutualidad, según disponibilidad.

### **VII. Rol de los equipos de trabajo:**

Que, antes situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo como las descritas, se espera que los equipos de trabajo cooperen, siempre cuidando de no exponer su propia salud o integridad física o psíquica, en ayuda del compañero que ha sido agredido verbal o físicamente tratando de acompañar la atención del usuario que está realizando, si ha

sido agredido físicamente, recabando los datos necesarios, ya mencionados; asistiendo por medio de llamadas a organismos de seguridad pública, entre otros.

**2° DERÓGASE**, toda normativa interna contraria a lo establecido en el procedimiento que se viene aprobando.

**3° COMUNÍCASE**, la presente resolución a todas las Direcciones Regionales y Jefes de Departamento de la Corporación de Asistencia Judicial de la R.M., a fin que sea difundido a todas y cada una de las jefaturas que dependen de ellas por la vía más expedita y directa posible.

**NUMÉRESE, COMUNÍQUESE, DISTRIBÚYASE Y ARCHÍVESE**

  
**ALEJANDRO DÍAZ LETELIER**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL**  
**DE LA REGIÓN METROPOLITANA**



**GPG/AFR**

**Distribución:**

1. Dirección General.
2. Jefe de Gabinete.
3. Direcciones Regionales.
4. Jefaturas.