

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

REF.: APRUEBA ACUERDO PROTOCOLAR DE COLABORACIÓN ENTRE EL SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL, REGIÓN DE TARAPACÁ, Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGIÓN DE TARAPACÁ.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 085

IQUIQUE, 09 AGO 2016

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. N° 1/19.653, del año 2.000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 del año 2.008, de la Contraloría General de la República; la Resolución con Toma de Razón N° 405/143/2016, de 01 de marzo de 2016; y la Resolución N° 197, de 18 de diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, SENDA, región de Tarapacá, suscribieron con fecha 12 de mayo de 2016, acuerdo protocolar de colaboración para la implementación y desarrollo del programa de prevención del consumo de drogas y alcohol en espacios laborales.

2° Que, el referido acuerdo protocolar tiene por objeto implementar iniciativas de intervención preventiva universal dirigidas a trabajadores y trabajadoras en sus respectivos espacios laborales, a través del programa denominado "Trabajar con Calidad de Vida", para abordar condiciones laborales que pueden estar actuando como factores de riesgo para el consumo de drogas y alcohol, como también aquellas que puedan actuar como factores protectores, tomando en cuenta la interacción entre el Servicio Nacional del Consumidor, sus trabajadores, sus familias y el entorno laboral, promoviendo una "cultura preventiva".

3° Que dicho acuerdo fue suscrito de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

4° La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197, de 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBASE el acuerdo protocolar de colaboración para la implementación y desarrollo del programa de prevención del consumo de drogas y



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

alcohol en espacios laborales, entre el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, SENDA, región de Tarapacá, el que se transcribe a continuación:

**ACUERDO PROTOCOLAR DE COLABORACIÓN PARA LA
IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA DE
PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL EN ESPACIOS
LABORALES "TRABAJAR CON CALIDAD DE VIDA"**

**SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN
DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL, REGIÓN DE TARAPACÁ**

CON

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGIÓN DE TARAPACÁ

En Iquique, a 12 DE Mayo del año 2016, comparecen el **SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL**, RUT número 61.980.170-9, en adelante "**SENDA**", representado por la Directora Regional de la región de Tarapacá, doña **SOLANGE MARICEL BENEDETTI REIMAN**, cédula nacional de identidad número 13.623.396-3, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Arturo Prat número 910, comuna de Iquique; y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, RUT número 60.702.000-0, en adelante "**SERNAC**" o "**LA ORGANIZACIÓN**", representado por el Director Regional de la región de Tarapacá, don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, cédula de identidad número 14.068.112-1, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano número 1093, comuna de Iquique. Se ha acordado suscribir el siguiente acuerdo protocolar de colaboración:

ANTECEDENTES GENERALES.

PRIMERO: El Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado del diseño, elaboración e implementación de las políticas en materia de prevención del consumo de estupefacientes, sustancias psicotrópicas e ingesta abusiva de alcohol y del tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por el consumo de dichas sustancias. Le compete también el diseño, elaboración e implementación de una Estrategia Nacional de Drogas y Alcohol.

En cumplimiento de dicho objeto, SENDA, podrá, entre otras acciones, suscribir convenios, celebrar protocolos de colaboración, con diversas



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

instituciones públicas o privadas, que digan relación con la ejecución de las políticas, planes y programas de prevención del consumo de drogas y alcohol, así como el tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas que presentan un consumo problemático de drogas y/o alcohol.

SEGUNDO: En coherencia con la Estrategia Nacional de Drogas y Alcohol, SENDA implementa iniciativas de intervención preventiva universal dirigidas a trabajadores y trabajadoras en sus respectivos espacios laborales, a través del programa denominado "Trabajar con Calidad de Vida", para abordar condiciones laborales que pueden estar actuando como factores de riesgo para el consumo de drogas y alcohol, como también aquellas que puedan actuar como factores protectores, tomando en cuenta la interacción entre la organización, sus trabajadores, sus familias y el entorno laboral, promoviendo una "cultura preventiva".

Cabe señalar que una intervención universal corresponde a un conjunto de actividades que se diseñan para abarcar a la población en general, sin hacer distinción de los riesgos individuales que los puedan llevar al inicio y abuso de drogas, y tiene como objetivo posponer o prevenir el inicio del consumo a través de información, la promoción y desarrollo de habilidades de los individuos.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA TRABAJAR CON CALIDAD DE VIDA.

TERCERO: El Programa "Trabajar con Calidad de Vida", es un programa que SENDA implementa, a través de una metodología participativa, auto-aplicada y dirigida a la organización, que tendrá como objetivo: "Habilitar, en la Dirección Regional de la región de Tarapacá, el desarrollo de una estrategia sostenida y efectiva de prevención del consumo de drogas y alcohol, que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, potenciando factores protectores y disminuyendo factores de riesgo en espacios laborales".

El abordaje preventivo consistirá en la elaboración e implementación de distintas líneas preventivas, definidas por acciones de carácter promocional, educacional y normativas, que modifiquen el ambiente de trabajo y propendan a mejorar la calidad de vida laboral al interior de la organización, contribuyendo al establecimiento de una cultura preventiva del consumo de drogas y alcohol.

La implementación y desarrollo del programa contemplará siete etapas, a las que la organización voluntariamente accederá, en donde las cuatro primeras considerarán el asesoramiento y apoyo directo de SENDA (a través de 5 sesiones de taller, con metodología y objetivos establecidos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

para cada uno), y luego, las etapas quinta y sexta, serán de responsabilidad exclusiva de la organización, a excepción de las acciones señaladas y ejecutadas por SENDA en la cláusula quinta del presente acuerdo:

Primera Etapa: Compromiso de la Dirección Regional de la región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor (Firma de Acuerdo).

El desarrollo de una política preventiva eficaz requiere del compromiso protocolar del Director Regional de la región de Tarapacá del SERNAC, para iniciar el trabajo de prevención de manera sólida y acorde a la cultura organizacional. El Director Regional debe comprometerse a:

- Participar en la definición de un grupo responsable de la coordinación del programa;
- Definición de la política preventiva y el plan de acción; y
- Entregar las facilidades para gestionar el trabajo de prevención.

Segunda Etapa: Conformación del Equipo Preventivo Coordinador (EPC) de la Organización.

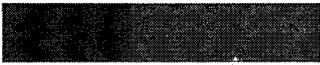
El desarrollo de la política preventiva y el plan de acción frente al consumo de drogas y alcohol al interior de la organización debe ser liderado por un equipo responsable: el Equipo Preventivo Coordinador (EPC). Este grupo de personas estará a cargo de implementar los siguientes pasos del programa y liderar la gestión futura de acciones preventivas.

El EPC debe ser un equipo motivado y validado por la Dirección Regional de la región de Tarapacá e idealmente contar con cierta experiencia en el trabajo con recursos humanos, bienestar, prevención de riesgos, salud ocupacional, etc. El EPC tendrá carácter decisorio, puesto que deberá gestionar acciones y recursos tanto de la propia organización como externos.

En esta etapa se desarrollan las sesiones números 1 y 2 establecidas en la metodología del programa.

Tercera Etapa: Proceso de Diagnóstico Inicial. (Encuesta de Calidad de Vida Laboral).

La acción preventiva debe fundamentarse y diseñarse en base a la realidad de la Dirección Regional de la región de Tarapacá, por lo que se deben recolectar datos desde diversos ámbitos: características individuales de los integrantes de la organización; información sobre sus familias; el entorno y la comunidad y, finalmente, sobre el espacio laboral en sí mismo. El diagnóstico se realiza para definir los objetivos de la política preventiva,



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

para sensibilizar y lograr el compromiso de los funcionarios y para focalizar de manera óptima las estrategias de prevención, traducidas en plan de acción que es parte de la política preventiva.

En esta etapa se desarrolla la sesión número 3 establecida en la metodología del programa.

Cuarta Etapa: Diseño de Plan de Acción y Política Preventiva.

La definición tanto de la política preventiva como del plan de acción se lleva a cabo a través de las sesiones del taller números 4 y 5 establecidas en la metodología. Estas sesiones son dirigidas por miembros del EPC, quienes tienen la responsabilidad de definir, en base a los datos obtenidos del diagnóstico, y con sus aportes y experiencias, una serie de acciones vinculadas a la calidad de vida laboral, fundamentales para la prevención del consumo de drogas y alcohol en la organización. Se debe considerar además la participación de trabajadores motivados a participar en esta etapa, como líderes naturales.

La política preventiva y el plan de acción (establecido en 1 año de duración) resultantes de las sesiones del taller deben quedar registrados en formato escrito en un documento. Los acuerdos alcanzados relativos a las acciones, objetivos y procedimientos, deben ser redactados en forma clara y precisa de modo que todos los miembros de la Dirección Regional de la región de Tarapacá puedan conocer y comprender las implicancias de la política preventiva que debe ser validada internamente por la organización.

La organización, al desarrollar completamente esta etapa del programa (Diseño de Plan de Acción y Política Preventiva), donde concluye la asesoría técnica directa de SENDA, tendrá la posibilidad de optar al nivel de "Certificado Inicial de Espacio Laboral Preventivo" y, en años consecutivos, a niveles superiores de certificación contemplados, de acuerdo a los criterios establecidos por la Unidad de Espacios Laborales SENDA.

Quinta Etapa: Implementación del Plan de Acción y Monitoreo.

La ejecución del plan de acción elaborado y planificado es responsabilidad del EPC y la organización. Para esto es fundamental la presencia de la jefatura, de manera de evaluar la factibilidad, validación y la puesta en marcha de las acciones involucradas en la política y generar un compromiso con la Dirección.

Sexta Etapa: Evaluación y Certificado de Espacio Laboral Preventivo.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalizados los 12 meses de implementación del plan de acción contemplado en la etapa previa, y de acuerdo a la información levantada a través de 3 monitoreos contemplados, se procederá a la segunda aplicación del instrumento diagnóstico (Encuesta de Calidad de Vida Laboral), con el propósito de recoger información sobre la efectividad del mismo, y realizar el compromiso de continuidad anual considerando un nuevo plan de acción.

La organización podrá, según los resultados de la encuesta y los informes de monitoreo, acceder a un nivel superior de Certificado de Espacio Laboral Preventivo -ya sea Intermedio o Avanzado- de acuerdo a los criterios establecidos por la Unidad de Espacios Laborales SENDA, y a revalidar y actualizar anualmente este Certificado.

Séptima Etapa: Difusión y Sensibilización (transversal a la totalidad de las etapas). Considera la aplicación permanente de estrategias de sensibilización y comunicación de todas las acciones y productos realizados por el EPC, dirigidos a los trabajadores durante el transcurso del Programa Trabajar con Calidad de Vida.

CUARTO: La Dirección Regional de la región de Tarapacá del SERNAC toma conocimiento que el requerimiento básico para optar a los niveles de Certificado de Espacio Laboral Preventivo, ya sea Inicial, Intermedio, o Avanzado, quedará establecido en la firma de un documento denominado "Carta de Compromiso Ejecución de Plan de Acción", por parte de la organización, en el cual se establece el desarrollo autónomo de acciones planificadas en su política y el plan de acción, de acuerdo a los criterios establecidos por la Unidad de Espacios Laborales SENDA.

QUINTO: En el desarrollo de la quinta Etapa del Programa, a cargo de la organización, se deberá considerar exclusivamente la intervención de SENDA en un rol de supervisor y proveedor de las siguientes acciones detalladas, que además formarán parte de los requerimientos para optar, a futuro, a niveles superiores de Certificado de Espacio Laboral Preventivo, sea éste Intermedio o Avanzado:

a. Monitoreo:

Durante el proceso de difusión de la política preventiva e implementación del plan de acción comprometido por parte de la organización, que tiene una duración máxima de 12 meses, se contempla la entrega de reportes de monitoreo por parte de la organización a SENDA para levantar información respecto de la calidad del proceso.

b. Programa de Habilidades Parentales:



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En el marco del desarrollo del plan de acción preventivo, SENDA proveerá este programa, el que será un requisito para la Dirección Regional de la región de Tarapacá, en el caso de optar a un nivel superior de certificación.

Este programa (Programa Habilidades Parentales) está orientado a trabajadores y trabajadoras, en tanto padres, madres o adultos significativos, y tiene el objetivo de desarrollar y reforzar las habilidades parentales que están en estrecha relación con la prevención del consumo de alcohol y drogas al interior de la familia. Incluye información sobre consumo de sustancias y ciclo vital familiar, normas y límites al interior de la familia, comunicación en la familia y resolución de conflictos. Está diseñado para realizarse en 7 sesiones (5 sesiones base y 2 sesiones de refuerzo).

El programa considera la capacitación y habilitación de uno a dos profesionales o trabajadores de la organización para que, posteriormente, repliquen el Programa en la organización. Asimismo, considera evaluaciones pre y post talleres, como la aplicación de un cuestionario de satisfacción para realizar posibles mejoras.

COLABORACIÓN Y COMPROMISOS

SEXTO: El presente protocolo no genera más derechos u obligaciones para SENDA que aquellos descritos en el programa "Trabajar con Calidad de Vida", los que se enmarcan en las tareas permanentes que desarrollan en el ámbito de la "Prevención", las Direcciones Regionales del Servicio.

Asimismo, la organización al manifestar su interés en participar voluntariamente del programa Trabajar con Calidad de Vida - TCV, asume compromisos que hacen viable la ejecución del mismo.

SÉPTIMO: La organización se compromete a:

- I.** Implementar y desarrollar el programa de prevención denominado "Trabajar con Calidad de Vida", en adelante el Programa.
- II.** Facilitar el acceso de los representantes de SENDA a las dependencias de la organización.
- III.** Promover la adherencia y participación de sus trabajadores, así como garantizar -dentro de la jornada laboral- que los mismos dispongan de los tiempos necesarios para la implementación del Programa en todas sus etapas.
- IV.** La organización en su conjunto acuerda designar el EPC. Integrado por funcionarios de la Dirección Regional de la región de Tarapacá vinculados al área de recursos humanos, bienestar, prevención de riesgos, salud ocupacional, etc. Y

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

deberá además nombrarse un responsable, quien será el encargado de relacionarse con SENDA, es decir, la contraparte.

- V.** Mantener reuniones periódicas, asegurando la ejecución del Programa en los plazos comprometidos en el cronograma del Programa "Trabajar con Calidad de Vida", que obliga a las mismas a respetar los términos establecidos y que registrará, para todos los efectos, una vez suscrito el Acuerdo Protocolar de Colaboración.

| Actividades clave | 2016 | | | | | | | | | | | |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Inscripción online organizaciones | | | 20 | | | | | | | | | |
| Compromiso organizacional (Acuerdo) | | | | 30 | | | | | | | | |
| Sesiones 1-3 | | | | | | | | 15 | | | | |
| Diagnóstico organizacional | | | | | | | | 29 | | | | |
| Sesiones 4-5 (plan de acción y política) | | | | | | | | | | 31 | | |
| Postulación a Certificación | | | | | | | | | | 31 | | |
| Resultados proceso Certificación Inicial | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de Certificación Inicial (2017) | | | | | | | | | | | | |

- VI.** Divulgar y difundir las acciones del programa al interior de la organización durante todo el proceso de ejecución del mismo.
- VII.** Respetar el anonimato, confidencialidad y privacidad de los datos recopilados en el proceso de aplicación de la encuesta diagnóstica, como en el proceso de análisis de resultados, y en todo el desarrollo del programa, lo anterior en conformidad a la legislación vigente y las orientaciones entregadas por SENDA.
- VIII.** Garantizar que la política preventiva elaborada sea validada internamente, y que la misma sea adjuntada al reglamento de higiene y seguridad de la organización, si lo hubiere, durante la etapa quinta de implementación del plan de acción.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

OCTAVO: Por su parte, SENDA colaborará con la organización a través de las siguientes acciones:

- I.** Asesorar y capacitar de forma íntegra, en terreno y de forma gratuita al "EPC" de "la organización" en el abordaje de la problemática de las drogas, y la elaboración de la política y su plan de acción para prevenir el uso de drogas en el trabajo y en la familia, disponiendo a un profesional para tales efectos, de acuerdo a lo señalado en la cláusula tercera del presente acuerdo.
- II.** Facilitar el material técnico necesario para el desarrollo de las etapas Primera, Segunda, Tercera y Cuarta. (Un kit de material consistente en Manuales Preventivos, lápices, tacos de anotación y cuadernos para los integrantes del EPC, además de una cantidad, de acuerdo a la disponibilidad de SENDA, de afiches y trípticos del programa.)
- III.** Entregar de forma gratuita a la organización las capacitaciones del "Programa de Habilidades Parentales" y el material pedagógico complementario, una vez puesta en marcha la quinta etapa del programa, como complemento a aquellas iniciativas del plan de acción que se ejecuten de forma autónoma por la organización.

NOVENO: Sólo si la organización desarrolla todas las etapas del programa exitosamente, de acuerdo a criterios técnicos elaborados por SENDA, se entregará un certificado de "Espacio Laboral Preventivo" Inicial, y si corresponde, los niveles superiores Intermedio y Avanzado en años subsiguientes, junto con un reconocimiento público a este mérito.

DÉCIMO: SENDA, en virtud de los principios de transparencia que rigen su actuar, difundirá oportunamente los procesos técnicos y las metodologías utilizadas para entregar las Certificaciones Iniciales, Intermedias y Avanzadas anuales a las organizaciones, sin perjuicio del trato confidencial de toda la información generada en las intervenciones del programa.

UNDÉCIMO: En el evento que la organización no cumpla o no adhiera a la propuesta metodológica del programa, que se han detallado en este Acuerdo Protocolar de Colaboración, se entenderá que la organización desiste de su interés de participar en el programa "Trabajar con Calidad de Vida" y los procesos de Certificado de Espacio Laboral Preventivo.

DUODÉCIMO: El presente Acuerdo Protocolar de Colaboración regirá a partir desde la suscripción del mismo y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del año en curso. Se deja constancia que la planificación hasta

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la fecha señalada contempla el desarrollo íntegro hasta la cuarta Etapa del Programa.

Para participar de las siguientes etapas (quinta y sexta) la organización deberá establecer su interés y compromiso, suscribiendo el documento "Carta de Compromiso ejecución de Plan de Acción" del Programa Trabajar con Calidad de Vida, documento en el que se establecerán compromisos de ejecución en periodos anuales y que regularán con detalle el desarrollo en dichas fases del Programa.

DÉCIMOTERCERO: El presente Acuerdo Protocolar de Colaboración podrá ser dejado sin efecto por parte de SENDA, en cualquier momento y, muy particularmente, si la organización no cumple cualquiera de los compromisos consagrados en el presente protocolo. Para tal efecto, SENDA remitirá un aviso por escrito mediante carta certificada, con a lo menos 15 días de anticipación, informándole el término de la ejecución del programa. Asimismo, la organización podrá manifestar su intención de desertar del Programa, remitiendo comunicación escrita a SENDA, con una antelación de quince días a la fecha en la que pretende dejar sin efecto su participación.

Firman el presente Acuerdo Protocolar de Colaboración, en dos ejemplares de igual tenor y forma, quedando cada uno en poder de los comparecientes.

SOLANGE BENEDETTI REIMAN

Directora Regional
Servicio Nacional para la
Prevención y Rehabilitación del
consumo de drogas y alcohol

JOSÉ LUIS AGULERA PACHECO

Director Regional Tarapacá
Servicio Nacional del Consumidor

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



DIRECTOR
JOSÉ LUIS AGULERA PACHECO
Director Regional Tarapacá
Servicio Nacional del Consumidor

JAP/MPA

DISTRIBUCIÓN:

- Fiscalía Administrativa.
- Abogado Encargado de Transparencia Activa.
- Dirección Regional de Tarapacá.
- Oficina de Partes.