



**PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL
EN SITUACIONES DE FALLECIMIENTO DE UN COLABORADOR Y
DUELO EN EL CONTEXTO LABORAL**

Fundamentación del Protocolo

La Liga Chilena contra la Epilepsia (LICHE) cuenta actualmente con beneficios establecidos en el Contrato Colectivo vigente para apoyar a los colaboradores y sus familias frente a situaciones de fallecimiento. Entre ellos se encuentran bonos por fallecimiento de familiares directos, beneficios para los beneficiarios de colaboradores fallecidos, permisos especiales y otras prestaciones orientadas a brindar apoyo económico y administrativo en estos momentos de especial vulnerabilidad.

Estos beneficios constituyen una un importante mecanismo de protección laboral y reflejan el compromiso institucional con el bienestar de sus trabajadores y sus familias.

Sin embargo, la experiencia organizacional demuestra que las necesidades que surgen frente a un fallecimiento trascienden los aspectos económicos y administrativos, generando impactos emocionales, relacionales y operativos que requieren una respuesta institucional coordinada.

En este contexto, el presente protocolo complementa los beneficios contemplados en el Contrato Colectivo, estableciendo orientaciones para su adecuada difusión, mecanismos de comunicación institucional, acciones de acompañamiento a los equipos de trabajo, coordinación de apoyos y medidas de contención durante los procesos de duelo laboral. Por lo tanto, este documento no reemplaza ni modifica los derechos y beneficios establecidos en la legislación vigente ni en el Contrato Colectivo, sino que los fortalece mediante un marco institucional que promueve el cuidado mutuo, la empatía, la solidaridad y el bienestar organizacional.

Asimismo, LICHE promoverá permanentemente el conocimiento de estos beneficios mediante acciones de difusión, inducción y actividades de bienestar coordinadas por áreas pertinentes como Subgerencia de Recursos Humanos, el Comité Paritario y el Comité de Cuidado y Bienestar, favoreciendo que todos los colaboradores conozcan oportunamente los apoyos disponibles.

1. Introducción

En coherencia con nuestra su misión y valores institucionales, la LICHE reconoce la importancia de brindar un acompañamiento humano, respetuoso y oportuno a sus colaboradores cuando enfrentan situaciones de fallecimiento, de un colaborador o de situaciones de duelo que afecten al equipo de trabajo.

El presente protocolo tiene por finalidad establecer un marco institucional claro, coherente y operativo para la respuesta institucional, acompañamiento y gestión de situaciones de fallecimiento y duelo laboral de colaboradores/as, resguardando la dignidad de las personas, la salud emocional de los equipos y la continuidad responsable de las operaciones de la institución.

Este protocolo es de aplicación transversal a todas las áreas de la institución, tales como: Droguería, Farmacia, Recursos Humanos, Trabajo Social, CEDEI, CEDCA u otras unidades existentes o futuras.

2. Objetivo General:

Implementar un modelo institucional de acompañamiento integral en situaciones de fallecimiento de un colaborador, que combine apoyo emocional, comunicación efectiva y gestión organizacional, asegurando el bienestar del equipo y la continuidad del trabajo.

3. Objetivos Específicos:

- Informar y orientar oportunamente a los colaboradores respecto beneficios, apoyos y procedimientos institucionales relacionados con situaciones de fallecimiento y duelo.
- Acompañar emocional y operacionalmente al equipo ante el fallecimiento de uno de sus miembros.
- Establecer canales de comunicación claros y respetuosos ante el fallecimiento de un colaborador.
- Resguardar la continuidad de las funciones institucionales a través de una gestión planificada frente a este tipo de situaciones.
- Promover una cultura organizacional basada en la empatía, el respeto y la solidaridad.

4. Alcance y Beneficiarios:

El protocolo se aplica a todos los colaboradores (trabajadores) de la LICHE, identificándose como beneficiarios directos: el equipo de trabajo de un colaborador fallecido.

5. Principios Orientadores:

- Dignidad humana: trato respetuoso y humano en todas las decisiones y comunicaciones.
- Confidencialidad: información médica y/o personal se gestiona con estricta reserva.
- Seguridad - No improvisación: las acciones son oportunas, consistentes y equitativas.
- Flexibilidad: las decisiones se adaptan a la realidad emocional y operativa del equipo.
- Cuidado institucional: la preocupación por las personas es un eje central de la LICHE.

6. Estructura Responsable

- Subgerencia de Recursos humanos: coordinación general del protocolo.
- Comité de Cuidado y Bienestar (CCB) Ad- Hoc al contexto, lugar y personas involucradas: orientación técnica, psicoeducación, seguimiento y contención individual y grupal, integrado por un representante de RRHH, un representante del comité paritario y un referente institucional de acompañamiento (colaborador designado dentro del equipo afectado para ser parte de CCB durante el proceso de acompañamiento). El comité podrá incorporar, cuando la situación lo amerite a otros profesionales o representantes institucionales que contribuyan al adecuado acompañamiento del equipo.
- Jefatura Directa: primer canal de contacto, gestión cercana con el equipo.
- Área de Comunicaciones: difusión interna de mensajes oficiales, cuando corresponda.
- Directorio - GG: validación de decisiones críticas (ej. cierres operativos).

7. Etapas del Protocolo

7.1 Difusión del Protocolo

Objetivo: Difundir beneficios disponibles y etapas del protocolo, promoviendo así una cultura de bienestar, cuidado mutuo y anticipación.

Responsable principal: RRHH y Subgerencia de Comunicaciones.

Acciones:

- Desarrollo de campañas informativas sobre este Protocolo.
- Desarrollo de material explicativo sobre permisos, bonos y apoyos disponibles.
- Incorporación de esta información en procesos de inducción.
- Considerar un espacio de difusión en Ferias del Bienestar lideradas por el Comité Paritario.

7.2 Fallecimiento de un Colaborador

Objetivo: Gestionar la respuesta institucional de manera respetuosa, humana y ordenada ante el fallecimiento de un colaborador/a.

Responsable principal: Recursos Humanos, Comité de Cuidado y Bienestar (*) y Subgerencia de Comunicaciones.

Acciones:

- Reunión de información y coordinación con la familia.
- Autorización de la familia para la difusión interna de la información.
- Activación de beneficios contractuales pertinentes y apoyo administrativo.
- Mensaje o comunicación institucional oficial interno (elaborado RRHH).
- Desarrollo de mensaje institucional para informar a usuarios elaborado por Comunicaciones; cuando corresponda.
- Coordinación de condolencias institucionales (corona, carta, representante).
- Definición de espacios de participación institucional en ceremonias de despedida (velorio, misa, cremación, funeral, entre otros).
- Evaluación de permisos y coordinación de este tema con el equipo.
- Evaluación de cierre parcial o transitorio de áreas.

Criterios para evaluar el cierre transitorio o parcial de alguna área por el fallecimiento de un colaborador.

Para efectos del presente protocolo se entiende que el cierre parcial o transitorio de un área es **una medida excepcional**, que se podrá evaluar frente a la **pérdida** de un

colaborador, para que sus compañeros puedan participar de ritos de despedida y acompañar a la familia.

El cierre parcial se entenderá como la suspensión temporal de una o más áreas, manteniendo el resto operativo, por un tiempo definido específicamente (fecha y horario específico).

El cierre transitorio se entenderá como la paralización total de las actividades y servicios por un tiempo definido específicamente (fecha y horario específico).

Los criterios para evaluar y autorizar un cierre parcial o transitorio serán:

- Criterios emocionales y humanos: Impacto emocional significativo y transversal en el equipo de trabajo, cuya severidad impide un desempeño adecuado, e interfiere con el funcionamiento de la operación, área o servicio.
- Criterios operativos: Existencia de riesgo significativo de errores operacionales derivados del impacto emocional del equipo. Tareas de alta responsabilidad o atención directa a público. Dotación insuficiente para una operación segura.
- Criterios de riesgo psicosocial: Riesgo aumentado por sobrecarga laboral previa, acumulación de otros eventos críticos, señales de desgaste emocional detectadas por jefatura, CCB o RRHH.
- Criterios éticos e institucionales: Coherencia institucional con los valores de la organización; relevancia interna del cargo, antigüedad y trayectoria institucional.

7.3 Acompañamiento y Duelo del Equipo

Objetivo: Acompañar emocionalmente al equipo y fortalecer su cohesión durante la etapa de duelo.

Responsable principal: Recursos Humanos / Comité de Cuidado y Bienestar.

Acciones:

- Planificación y desarrollo de espacios de contención para el equipo afectado.
- Seguimiento entre 1 y 3 meses.
- Actividades conmemorativas o simbólicas.
- Detección de situaciones de riesgo psicosocial.
- Ajustes temporales de carga laboral.
- Derivación voluntaria a apoyo psicológico externo cuando la situación lo amerite.

8. Revisión y Mejora Continua

La aplicación práctica del protocolo podrá ser evaluado después de cada activación con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

Toda información relacionada con situaciones personales o familiares será tratada con respeto y confidencialidad, compartiéndose únicamente con quienes requieran conocerla para la adecuada implementación de este protocolo.

9. Vigencia

El presente protocolo entrará en vigencia una vez aprobado por la Gerencia General y difundido a todos los colaboradores de la Liga Chilena contra la Epilepsia.