



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

RESOLUCIÓN EXENTA (E)

MAT: Aprueba actualización del procedimiento para denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral acoso sexual, y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

VIÑA DEL MAR,

VISTOS, Normas legales y reglamentarias, DFL N° 29, de 2004, lo dispuesto en la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/2006, que fija texto refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto de Ley N° 2763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; Resolución N°7 de la Contraloría General de la República; Decreto Supremo N° 140/2005 del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, y en uso de las Facultades que me confiere el mismo decreto y el Decreto Afecto N°52/2022, que me designa Directora del Servicio de Salud Viña del mar - Quillota.

CONSIDERANDO,

1. Que, las conductas que afectan la convivencia laboral, especialmente el maltrato laboral, el acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, son conductas contrarias a la dignidad de la persona, existiendo el deber jurídico y moral de propiciar un ambiente laboral que evite el desarrollo de tales comportamientos y, además, establecer mecanismos que permitan realizar en forma expedita y clara las denuncias cuando tales conductas produzcan, de conformidad a lo exigido por la normativa legal
2. Que, el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado del año 2015 establece 3 ejes principales en la gestión de personas, siendo uno de ellos el eje de Ambientes Laborales, desde el cual se establece que *“las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan”*,
3. Que, en dicho Instructivo se establece además que las instituciones públicas deberán desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otros,
4. Que, de acuerdo con las orientaciones técnicas del Servicio Civil y el Ministerio de la Mujer y Equidad de género para la elaboración de procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, el Departamento Jurídico del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota y la Mesa de Género y Multigremial, han actualizado el procedimiento interno en esta materia, incorporando la perspectiva de género, de derechos humanos y no discriminación en su contenido,



5. Que, la política de gestión de personas y de las relaciones laborales al interior del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, debe ajustarse a los estándares de los derechos humanos consignados en la normativa interna y en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en consonancia con el artículo 5 inciso segundo de la Constitución Política de la República,
6. Que, como lo establece el artículo 1 inciso cuarto de la Constitución Política de la República, el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a quienes integran la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que la Constitución establece. Que, en la especie, el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, debe contribuir a crear condiciones para el adecuado desenvolvimiento de las relaciones laborales, permitiendo el adecuado desarrollo de la comunidad funcionaria, en pleno respeto de sus derechos y garantías constitucionales y legales.
7. Que, las relaciones laborales al interior del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el/la o los/as afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo,
8. Que, también son contrarios a las buenas prácticas laborales los actos de discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo en los términos del artículo segundo del Código del Trabajo y de la Ley N°20.609, en relación al artículo 84 letra I) del Estatuto Administrativo,
9. Que, es necesario avanzar en el establecimiento de la Perspectiva de Género en el quehacer institucional y cultura organizacional del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, reconociendo las desigualdades y las consecuencias de las inequidades de género en la calidad de vida de los/as trabajadores, a fin de que éstos/as gocen de acceso igualitario a oportunidades, y se desarrollen en condiciones laborales saludables y no discriminatorias en razón de su género.
10. Que, las Orientaciones Técnicas para el Abordaje de la Violencia de Género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota (2022) conceptualiza la violencia de género como una problemática de salud pública que compete a todas y todos en su prevención, detección y abordaje.
11. Que, las Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud (2021) brindan lineamientos de prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual hacia los Servicios de Salud.
12. Que, el presente procedimiento incorpora también otras perspectivas y consideraciones en el orden de los derechos humanos aplicables en el mundo del trabajo, atendido que dichas normas son obligatorias para funcionarios/as públicos/as, cualquiera sea su jerarquía o función, por mandato constitucional y legal, así como del imperativo ético y jurídico que nace de los principios de derechos humanos especialmente en lo relativo a la no discriminación y al respeto y goce de los



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

derechos fundamentales, en consonancia con lo prescrito por el artículo 84 letras l) y m) del Estatuto Administrativo y demás normas atinentes,

13. Que, por tanto y en la necesidad e imperativo de dotar a la institución de procedimientos que le permitan dar un adecuado procedimiento a los casos y situaciones que atentan contra las relaciones labores y la sana convivencia al interior de la organización, y en virtud de las facultades de las que estoy investido, procedo a dictar la siguiente:

RESUELVO

1. **APRUÉBASE**, el Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.
2. **DÉJESE SIN EFECTO** Resolución Exenta N° 2869 del 03 de mayo de 2021 de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
3. El Procedimiento para denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, se expresa en el documento anexo a la presente Resolución que consta de veintiséis páginas y cinco anexos, que se entenderá como parte integrante de ésta y cuyo original se mantendrá en poder del Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas de la Dirección de este Servicio.
4. **DIFÚNDASE AMPLIAMENTE** este Procedimiento en todos los establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, para ser dado a conocer por cada jefatura respecto de cada funcionario/a.
5. **ESTABLÉZCASE** la obligatoriedad de este Procedimiento a contar de la fecha de su Resolución en todos los hospitales de la red Asistencial y Dirección de Servicio. Asimismo, entiéndase formar parte de la normativa que rige a este Servicio y a sus funcionarios.
6. **PUBLÍQUESE**, un ejemplar de este Procedimiento en la página web del Servicio.
7. **REMÍTASE** copia de esta resolución una vez tramitada al Departamento Jurídico para cumplir las obligaciones de Transparencia Activa.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,

ANDREA PILAR QUIERO GELMI
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

La violencia laboral ha sido reconocida como una problemática social emergente en las últimas décadas, que genera preocupación por el impacto y las consecuencias que tiene en la sociedad, en las organizaciones y en las personas (Palma-Contreras y Ansoleaga, 2020). Esta realidad se enmarca en las transformaciones profundas que ha experimentado el mundo del trabajo, caracterizado por la pérdida de estabilidad de los empleos, aumento de la rotación laboral, formas atípicas de contratación, trayectorias laborales discontinuas, menor protección de la seguridad social, así como mecanismos de competencia entre trabajadores (por ejemplo remuneraciones variables e incentivos vinculados a logros personales); lo que ha contribuido a debilitar los colectivos laborales, profundizar las asimetrías de poder dentro de las organizaciones y generar ambientes propicios para la violencia laboral (Ansoleaga, Mauro, Díaz, y Toro, 2021).

La violencia vulnera la dignidad de la persona y la condición de “semejante”, ambos componentes esenciales de la convivencia democrática. En tal sentido, la violencia erosiona las bases de la convivencia en una organización, afectando la calidad del ambiente y clima organizacional. A nivel de las personas, los efectos de la violencia no sólo se restringen a las relaciones entre trabajadoras/es, también produce el mantenimiento de altos niveles de estrés que se aloja en los cuerpos haciéndolos vulnerables. La violencia no sólo tiene serias repercusiones en la vida de la persona que la sufre, afectando su autoestima, su calidad de vida y su desempeño laboral, sino que también afecta su entorno familiar y su equipo de trabajo.

La presencia de la violencia laboral en nuestras organizaciones produce consecuencias como la disminución del compromiso de las y los trabajadores con la institución y de la productividad. La violencia favorece el ausentismo y el aumento de las licencias médicas debido al desgaste socio afectivo que vivencia quien la padece. La presencia de violencia y acoso laboral en los ambientes de trabajo se constituye en riesgo psicosocial para la salud de las personas y puede contribuir al surgimiento de trastornos de salud mental.

“Una sociedad integralmente desarrollada, se basa en que tanto mujeres como hombres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias... el Gobierno de Chile, está impulsando y generando las condiciones para la plena incorporación de las mujeres y su participación en las instancias públicas y privadas, en ambientes en que se respete su dignidad (...) fija como estándar de convivencia la no tolerancia a hechos que signifiquen violencia contra las mujeres y lesionan su dignidad”¹

El Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado (2015) busca que los Servicios Públicos incorporen procedimientos y orientaciones específicas para dar cumplimiento a las normas que rigen el quehacer público, especialmente para evitar hechos de discriminación, de malos tratos entre las personas funcionarias, propiciar la generación de ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan,

¹ Instructivo Presidencial sobre Igualdad de Oportunidades y prevención y sanción del Maltrato, acoso laboral y acoso sexual, N° 006 del 2018



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

y en consecuencia el cumplimiento de los objetivos Institucionales².

Las leyes N° 20.005 y N°20.607, tipifican y sancionan el acoso sexual y acoso laboral respectivamente, conductas que expresamente se entiende en los términos establecidos en el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo, incluyendo normas antidiscriminación, estas últimas contenidas en la Ley N°19.759 y N°20.609, que se reflejan en el texto del artículo 84 letras l) y m) del Estatuto Administrativo, al señalar que *“El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones: l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.”*

En este contexto, el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota declara su compromiso en fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado, a través de las Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, que permitan un mejor empleo público, reconociendo el valor y relevancia de la función pública, y el respeto de los derechos humanos en el ámbito de las relaciones laborales tanto desde los niveles directivos y de jefaturas como también entre los equipos de trabajo. En particular por intermedio de las Políticas específicas de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, Reconocimiento Institucional y Equidad de Género en el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, las que tienen por objetivo abordar las diferentes problemáticas a través de una revisión continua de los procesos en materia de promoción del buen trato laboral, así como en la prevención, denuncia e investigación de situaciones de maltrato laboral, acoso sexual, acoso laboral y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, con la finalidad de responder a las necesidades y desafíos constantes de las personas que componen la Institución.

El presente procedimiento tiene como objetivo proveer de herramientas institucionales que permitan denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente, aquellos definidos como acoso laboral, maltrato laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria, consagrados principalmente en el Estatuto Administrativo, en su artículo 84, letras l) y m)³, además de entregar orientaciones técnicas específicas, y que se hacen necesarias para la resolutivez efectiva de dichas situaciones, tanto desde el punto de vista de la gestión cotidiana así como también desde el punto de vista jurídico cuando corresponda.

Surge en consecuencia una exigencia y un deber para quienes ocupan cargos directivos y de jefaturas, de desplegar acciones preventivas oportunas y ejercer sus facultades correctivas frente a situaciones constitutivas de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria entre las personas funcionarias a su cargo, de conformidad a sus atribuciones contenidas en el artículo 64 del Estatuto Administrativo.

Corresponderá a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota ser la instancia técnica de velar por la implementación y la aplicación del presente procedimiento en toda la red asistencial, a través de un monitoreo y control periódico a cargo de profesionales de unidades dependientes del Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral.

² Oficio N°743/Servicio Civil, marzo 2015

³ Artículo 84.- El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones: l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y Ley 20609. m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.



I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1.1. Compromiso Directivo

El Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, en consonancia con las exigencias de una sociedad democrática, participativa y fundada en el respeto irrestricto a los derechos humanos, se compromete con el desarrollo de acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales, promover sanos ambientes laborales, con pleno respeto a los derechos humanos de todas las personas que cumplen funciones en la institución, cualquiera sea su estamento y calidad contractual, y de adoptar las medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre quienes forman parte de la red asistencial. Esta obligación se hace extensible a todos y cada uno de los/as directivos y jefaturas de la Dirección del Servicio y de los establecimientos de la red asistencial, incluyendo a los establecimientos autogestionados en red.

Para los efectos de su aplicación, es responsabilidad del Director/a del Servicio y del Director/a de cada Establecimiento, velar por el debido cumplimiento y aplicación del presente procedimiento, sus etapas y el resguardo por la confidencialidad de los hechos.

1.2. Declaración de Principios

El Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, declara el irrestricto respeto a los derechos humanos que emanan de la dignidad humana como valor institucional que sustenta el presente procedimiento, así como la no discriminación arbitraria en todas sus formas, la equidad de género, el respeto al debido proceso y las garantías procesales de las personas involucradas.

Se declara que la violencia en cualquiera de sus formas, sea física y/o psicológica, de obra o de palabra, es contraria a los derechos humanos y a la función pública, condenando desde ya toda forma de manifestación o expresión. También constituye violencia el guardar silencio o actuar en complicidad en casos y situaciones que atenta contra los derechos humanos de las personas que se desempeñan en el Servicio, su dignidad intrínseca y especialmente frente a la ocurrencia de actos de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.

Para la manifestación de dichos valores, se adoptan los siguientes principios orientadores:

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación incorpora el deber de prudencia y discreción en la autoridad a cargo de instruir el procedimiento de investigación y en todos los actores involucrados en el proceso, principalmente respecto de las personas involucradas y las acciones cometidas. Quien falte a este principio podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- **Rapidez:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, con pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- **Responsabilidad:** Las denuncias deben hacerse fundadamente, cada persona que realice una denuncia deberá aportar antecedentes que permitan iniciar una investigación. La denuncia respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios objetivos, fundados e imparciales, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para alguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otra de similar naturaleza.



- **Probidad administrativa:** Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto, veraz y leal a la función del cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **Perspectiva de género:** Su Incorporación analiza las diferencias entre las condiciones, necesidades y oportunidades entre hombres y mujeres, buscando generar mecanismos equitativos de trato en torno a los derechos, beneficios y obligaciones de las y los implicados en los procesos. Permite visibilizar las asimetrías de poder y condiciones desiguales que afectan particularmente a las mujeres, develando estereotipos y prejuicios de género que tienen un rol en las situaciones denunciadas.
- **No discriminación arbitraria:** La discriminación arbitraria es la conducta de dar trato desigual de forma perjudicial y ofensiva a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental, etc., sin que concurra ninguna justificación. La ley N°20.609 señala la discriminación arbitraria como toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el género, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Desde un enfoque interseccional, se buscará visibilizar cómo diferentes discriminaciones y vulneraciones por los motivos ya mencionados, pueden converger simultáneamente en las situaciones denunciadas, permitiendo evidenciar aquellos casos en que las conductas ocurridas no son unidimensionales, y, por tanto, ameritan un abordaje integral y complejo.

- **Principio de Inocencia:** Como en todo proceso que implica el ejercicio del ius puniendi estatal o de la facultad potestativa sancionatoria, rige el principio de inocencia, no pudiendo presumirse la culpa o responsabilidad de quien fuere denunciado/a. La responsabilidad solo puede ser establecida mediante la formación de convicción de responsabilidad más allá de toda duda, conforme el mérito del proceso.
- **Debido proceso:** Es una garantía jurisdiccional fundamental que implica que la tramitación del proceso debe ajustarse a las formas y requisitos procesales regulares y que su resolución, tanto en la forma como en el fondo, debe ajustarse a la ley y los principios generales del derecho, respetando en todo momento las garantías procesales de las personas que ha establecido la ley y la Constitución.
- **Participación e información:** Las personas involucradas en situaciones de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo tendrán el derecho a ser informadas sobre sus denuncias, procedimientos, ejercer el derecho de petición y demás facultades contenidas en la ley N°19.880 con las limitaciones que establece Estatuto Administrativo. Todas y todos los funcionarios públicos deben y pueden participar en las acciones tendientes a la resolución de los conflictos y la implementación de mejoras en el ambiente laboral. Lo mismo aplica a los procedimientos administrativos sancionatorios con las limitaciones legales.
- **Inclusión:** Se debe garantizar que el proceso respete la diversidad de las personas, sus orígenes y contextos, buscando eliminar barreras de acceso al mismo, considerando aquellas personas



que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, desprotección, exclusión o discriminación.

- **Actividad y responsabilidad de directivos y jefaturas:** Los/as directivos/as y jefaturas del Servicio de Salud y establecimientos de la red asistencial deben velar permanentemente por establecer, mantener y recomponer ambientes laborales sanos, libres de situaciones de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo. Especial responsabilidad recae en directivos y jefaturas de actuar oportunamente frente a situaciones que afecten a las unidades y equipos de trabajo.

Corresponde a las autoridades, directivos/as y jefaturas ejercer un control jerárquico permanente, velar continuamente por el cumplimiento y aplicación de las normas para que las condiciones y los ambientes de trabajo permitan una actuación eficiente de las y los funcionarios para el cumplimiento de los fines institucionales.

1.3. Normativa Vigente

El fundamento del presente procedimiento considera los siguientes cuerpos legales:

- **Constitución Política de la República de Chile**, que en su artículo 5° inciso segundo, señala que el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Esta normativa establece la preeminencia de los derechos humanos consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos, integrándolos en la normativa nacional, pero sobre todo en la actuación y quehacer de la Administración Pública tanto respecto de los administrados como respecto del funcionariado, atendida su calidad de personas.
- **Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**, artículo 52, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso y maltrato representan una infracción a este principio.
- **Ley N° 20.005**, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- **Ley N° 20.607**, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- **Ley N° 18.834**⁴, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra l) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra m).
- **Ley N° 20.609** que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15° incorpora modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

⁴ Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

- **Ley N°21.120** que reconoce y da protección al derecho y a la identidad de género, conocida también como ley de identidad de género.
- **Código del Trabajo**, como norma general y supletoria, de conformidad a lo prescrito por el Estatuto Administrativo.
- **Normas de Aplicación General N°1** en materias de ambientes laborales y calidad de vida, conforme a la facultad establecida en el Artículo 2° letra q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo Vigésimo Sexto de la Ley N° 19.882. Publicadas en Diario Oficial el 17 de octubre de 2017.
- **Política de Ambientes Laborales y Calidad de Vida**, Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, aprobada bajo Resolución Exenta N°7330, del 30 de octubre de 2018, que en su ítem N° 8 se compromete a disponer de mecanismos para el tratamiento de situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, difundiéndolas y promoviéndolas en la red hospitalaria y Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
- **Política de Equidad de Género**, Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, aprobada bajo Resolución Exenta N° 4066, del 13 de junio de 2022, que en sus directrices se compromete a difundir la perspectiva de género, como una mirada integrativa que permita visibilizar las relaciones de género en las relaciones laborales en la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y con ello tender al trato equitativo y no discriminatorio.
- **Política de Salud para el abordaje de las Violencias de Género**, Ministerio de Salud, aprobada bajo Resolución Exenta N°1397, del 28 de diciembre de 2021, que conceptualiza la violencia de género como una problemática de salud pública, desde un enfoque de género y derechos humanos.
- **Decreto Supremo N°16 de 7 de octubre de 2017** del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- **Tratados Internacionales de Derechos Humanos del Sistema Universal y del Sistema Interamericano, firmados y ratificados por Chile** tales como la Convención de San José de Costa Rica, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, entre otros.

1.4. Objetivo General.

El presente procedimiento tiene como objetivo proveer a las y los trabajadores del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota herramientas que les permitan denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente aquellos definidos como maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo consagrados en el Estatuto Administrativo, en su artículo 84, letras l) y m)⁵, y otras normas jurídicas, además de entregar orientaciones técnicas específicas necesarias para la resolutivez efectiva de dichas situaciones.

⁵ Artículo 84.- El/la funcionario/a este afecto a las siguientes prohibiciones: l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y Ley 20609. m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.



1.5. Alcance o Ámbito de Aplicación.

El presente procedimiento es aplicable y puede ser activado por toda persona que trabaja o colabora en y para el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, cualquiera sea su calidad contractual, relacional o estatuto, incluidas aquellas personas que se encuentran contratadas en la modalidad a honorarios, compras de servicios, tercerizados, subcontratistas, becarios/as, estudiantes de pregrado, posgrado y postítulo, docentes, voluntariado y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la Institución para el cumplimiento de su función pública.

Su ámbito de aplicación territorial se extiende a todos los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, incluyendo los establecimientos autogestionados en red y a la Dirección de este Servicio.

En el caso de personas que no desarrollan funciones en la institución y que han observado conductas de maltrato o acoso, podrán poner en conocimiento de la autoridad los hechos que hubieren percibido a través del formulario de reclamo en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, debiendo ser derivada a la Dirección del establecimiento por parte de la jefatura de dicha Unidad, para continuar con el trámite señalado en el numeral III.

Podrán ser denunciadas:

- Todas las personas que trabajan o colaboran en y para el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, cualquiera sea su calidad contractual o relacional o estatuto, incluidas aquellas personas que se encuentran contratadas en la modalidad a honorarios, compras de servicios, tercerizados, subcontratistas, becarios, estudiantes de pregrado, posgrado y postítulo, y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la institución.
- En aquellos casos en que no sea posible exigir la responsabilidad administrativa, de igual manera se acogerá la denuncia, y será derivada ante quien corresponda de conformidad al contrato, convenio o acto jurídico que lo vincule o relacione con el Servicio de Salud, ente responsable de su contratación o de su convenio asistencial docente, que en todo caso deberá informar del resultado de su gestión e investigación. Con todo, el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota adoptará igualmente las medidas que resulten pertinentes a su ámbito de acción.

La expresión persona, funcionaria/o o trabajador/a engloba cualquiera de las categorías antes señaladas, salvo que se indique específicamente lo contrario.

1.6. Actores Claves del Proceso y Roles:

- **Persona Denunciante:** Podrá realizar la denuncia aquella persona que ha sido directamente afectada. También podrá hacerlo un/a tercero/a a petición o ruego de la persona afectada. Cualquier persona podrá comunicar directamente el conocimiento que tuviere de la comisión de un hecho que revistiere caracteres de maltrato, acoso laboral o sexual o de discriminación arbitraria, debiendo siempre efectuarse la denuncia por el respectivo formulario.
- **Persona Denunciada:** Persona objeto de la denuncia, que es señalada como supuesta responsable de eventuales actitudes, comportamientos que podrían constituir maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación hacia el denunciante y/o terceros, y que sea señalado/a como responsable de los hechos relatados. El mero hecho de ser indicado/a como denunciado/a no implica necesariamente responsabilidad administrativa. La responsabilidad administrativa se determina mediante el respectivo proceso sancionatorio



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

administrativo.

- **Presunta Víctima:** Persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral o acoso sexual o discriminación arbitraria. Su calificación final como tal, ocurre en el proceso sancionatorio administrativo respectivo.
- **Receptor/a de Denuncia:** Persona que debe recibir, registrar la denuncia y entregar a quien denuncia un comprobante fechado de recepción. En el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota esta función será realizada por las personas que se desempeñan en Oficina de Partes y en la secretaría de la Dirección de cada establecimiento cuando se trate de denuncias por acoso sexual. La función de quien recepciona la denuncia es estrictamente canalizadora, remitiendo la denuncia en un sobre cerrado al Director/a del establecimiento, cumpliendo con el principio de confidencialidad. Ningún funcionario/a, incluidos quienes cumplen funciones en la Oficina de Partes, puede abrir el sobre que contiene la denuncia, el que debe llegar rotulado como CONFIDENCIAL. El no cumplimiento de este principio, puede ser objeto de sanción administrativa.
- **Orientador/a de denuncia:** Persona a cargo de entregar información sobre el procedimiento de denuncia. Este rol es optativo y la persona denunciante podrá optar por su orientación o no.
- **Autoridad competente:** Director/a del Servicio de Salud o de Establecimientos. Es quien recibe la denuncia, admite o desestima, designa fiscal investigador mediante resolución y gestiona que el proceso disciplinario se efectúe con eficiencia. Es quien finalmente decide el resultado de un proceso disciplinario.
- **Fiscalía Administrativa:** Recepciona la denuncia una vez que es derivada desde el Director/a de Servicio o Establecimiento, a petición del Director/a de Servicio o Establecimiento revisará los antecedentes y propondrá la instrucción o la desestimación de la denuncia según corresponda. Al estimarse la denuncia, propone fiscal para la investigación sumaria y/o sumario administrativo, siendo la autoridad quien resuelve. Notifica a los/a funcionarios/a de su designación como fiscal y entrega orientaciones del proceder. E informa al Subdepartamento de Calidad de Vida la instrucción de sumarios administrativos, cierres y desestimaciones.
- **Fiscal:** Persona designada por la autoridad competente, para investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y recomendar la sanción correspondiente si de la investigación se derivan hechos constitutivos de infracciones administrativas, según indica el estatuto administrativo. Es quien dirige la investigación y posee amplias facultades investigativas, pudiendo ponderar que pruebas y su cantidad es necesaria a los fines de la investigación.
- **Actuario/a:** Persona designada por el fiscal que tiene la calidad de ministro de fe y certifica todas las actuaciones del sumario administrativo.

1.7. De la orientación de denuncia

En cada uno de los Establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota las personas orientadoras de denuncia son las Referentes de Calidad de Vida Laboral.

Sus funciones son:

- **Informar y esclarecer dudas sobre los contenidos y conceptos del presente procedimiento:** brindar guía respecto a las acciones y conductas que corresponden a maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria, para facilitar la adecuada realización de las denuncias.



- **Asesorar sobre el procedimiento de denuncia:** explicar a quién requiera orientación en qué consiste el procedimiento, cómo completar el formulario de denuncia, dónde debe entregar la denuncia, cuáles son las etapas del proceso, los tiempos y las posibles sanciones consignadas en el presente documento.
- **Asesorar sobre el contenido de la denuncia:** ofrecer orientación sobre los elementos del relato de la persona denunciante que deberían quedar explicitados en el formulario de denuncia, a fin de facilitar su correcto entendimiento, tales como los hechos ocurridos, acciones de menoscabo percibidas, amenazas recibidas, su temporalidad, como todo elemento que constituya algunas de las conductas sancionadas en el presente instrumento.
- **Orientar sobre las vías no institucionales para formalizar una denuncia** como son las instancias de la Contraloría General de la República, Corte de Apelaciones y Tribunales Laborales.
- **Orientar sobre sistema de salud local para funcionarios/as:** Asesorar sobre el sistema de salud local para la atención de funcionarios/as (titulares, contratas, reemplazos y honorarios), el cual incluye horas médicas y no médicas (atención psicológica); en caso que el/la funcionario/a desista de la atención local, orientará sobre sistema cruzado de atención psicológica de la Red, definido por procedimiento. A su vez, orientará sobre las líneas telefónicas de salud mental del Hospital Digital y eventual derivación a evaluación del Organismo administrador (IST) en caso de sospecha de enfermedad profesional.

La persona orientadora de denuncia **no deberá:**

- Generar algún obstáculo a la formalización de la denuncia.
- Informar a las personas involucradas, jefaturas o superiores jerárquicos u otras personas respecto de la denuncia o su contenido, es decir, faltar a la confidencialidad.

II. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones deben incorporarse en la práctica y quehacer cotidiano de directivos/as, jefaturas, funcionarios/as y en general por las personas que trabajan en y para la institución, en especial quienes cumplen funciones de jefatura al interior de los establecimientos (en cualquier nivel) quienes son corresponsables de garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio, contrario a la dignidad de las personas al interior del Servicio y adoptar medidas destinadas a mantener respeto, sin discriminación de ningún tipo; promoviendo ambientes laborales sanos.

2.1. Conductas que vulneran la dignidad y derechos de las personas en el ámbito del trabajo

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas en el ámbito del trabajo comprenden la denominación de violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones que dan cuenta de distintas formas de manifestación que corresponden al mismo fenómeno, tales como mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral incorporados por la ley N°19.759. Adicionalmente la legislación considera e incorpora la discriminación arbitraria en los términos definidos en la ley N°20.609.

Estas conductas corresponden a un fenómeno multicausal, con orígenes culturales, organizacionales, sociales, políticos, entre otros, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padecen; involucran a una víctima (o



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

víctimas) y un victimario (o victimarios).

Entre las condiciones de posibilidad para la ocurrencia de conductas que vulneran la dignidad de las personas en el ámbito del trabajo debe existir asimetría de poder, lo cual no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona tiene u ostenta un mayor poder contra otra u otras, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otra u otras. La noción de poder en estos casos es más amplia que la idea de jerarquía o jefatura, e incluye otras formas como la capacidad de influencia, de dominación y de persuasión frente a otros.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas en el ámbito del trabajo impactan a la organización por completo, ya que no afecta solamente a la persona denunciante y la persona denunciada, sino que se extiende a los equipos de trabajo y a toda la comunidad funcionaria en su conjunto, dañando y comprometiendo los fines y valores institucionales.

La normativa legal ha establecido las siguientes categorías de conductas que afectan la dignidad y derechos de las personas en el ámbito laboral:

- 1.- Maltrato laboral
- 2.- Acoso laboral
- 3.- Acoso sexual en el ámbito del trabajo
- 4.- Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo

2.2. Maltrato Laboral⁶

Se define maltrato laboral como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizado, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica⁷.

El maltrato constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que genera agresión, y puede ser ejercida por una jefatura, un par o un conjunto de compañeros/as de trabajo. Sus efectos son similares a los del acoso, radicándose la diferencia en lo esporádico de su manifestación.

El maltrato tiene la dificultad que no siempre es fácil de detectar y en muchos casos, son conductas generalizadas y que se normalizan, es decir, que en un determinado entorno se consideran “naturales”, inofensivas y se minimizan sus efectos. Es un fenómeno que se puede dar de diversas formas que permean la organización, y que puede tener importantes consecuencias sobre las personas y los equipos que la padecen.

Las expresiones más comunes de maltrato laboral⁸ se describen a continuación:

- La conducta violenta es **generalizada** ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta que es para todos y todas por igual.
- La acción puede ser **evidente o discreta**. No debe confundirse maltrato con violencia física

⁶ Servicio Civil, (2018). Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

⁷ Servicio Civil, (2018). Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso laboral y Sexual.

⁸ Servicio Civil, (2015). Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

exteriorizada, ya que puede haber un maltrato discreto, si perjudica o daña a la víctima.

- No existe un **objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que ésta abandone la institución, como sucede en el caso de acoso laboral.
- Es **esporádico**, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona, como es el caso del acoso laboral. El maltrato y la violencia laboral es un fenómeno objetivo diferenciado de los estados anímicos individuales, entendiendo que el estado anímico de una persona no justifica ni quita gravedad al acto de violencia.
- El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas que lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas que afectan el ambiente laboral.

Los actos de maltrato laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de las y los funcionarios (Art. 84, letra m del DFL 29/04 del Ministerio de Hacienda), una vulneración al principio de probidad administrativa, ya que antepone el interés personal por sobre el general, una vulneración al deber de todo funcionario/a de realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución (Art. 61, letra c) del DFL 29/04 que fijó el texto refundido de la Ley 18.834 y al deber de las autoridades y jefaturas de desempeñar sus funciones con ecuanimidad (Art. 64, letra c) del DFL 29/04 que fijó el texto refundido de la Ley 18.834.

2.3. Acoso Laboral:

La ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como “un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”⁹

El artículo 64 del Estatuto Administrativo, en su letra a), establece la obligación de autoridades y jefaturas de ejercer un control jerárquico respecto de la actuación del personal de su dependencia, debiendo, en consecuencia, prestar especial atención a estos “síntomas”, con el objetivo de ejercer sus facultades disciplinarias y de organización del trabajo ante tales situaciones.

En la configuración del acoso laboral se deben cumplir los siguientes requisitos **copulativos**:

- 1) Que se trate de una conducta que constituya agresión u hostigamiento **reiterado**, es decir, que sea ejercida en más de una ocasión.
- 2) Que sea ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores -en cualquier condición contractual-, en contra de otro u otros trabajadores.
- 3) Que sea ejercida por cualquier medio, es decir, puede ser vía verbal, escrita, mediante actos administrativos, actitudes, discriminaciones, entre otros.

⁹ Definición extraída de Ley 20.607, Art. 1/2012.



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

- 4) Que tenga como resultado para quien sea afectado/a su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

2.3.1 Acoso laboral desde la perspectiva de género:

Es uno de los aspectos del acoso laboral, a través del cual las conductas de agresión u hostigamiento reiterados son dirigidas hacia otra persona en razón de su género, con ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, el empleo o formación, y tienen como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El acoso laboral por motivos de género guarda estrecha relación con la violencia de género, en tanto forma de violencia perpetrada contra las mujeres, toda vez que son posicionadas desde un lugar de inferioridad desde la perspectiva de quien comete la agresión. Un caso específico de acoso laboral por motivo de género refiere hostigamiento o perjuicio reiterado hacia una funcionaria por razón de embarazo o maternidad, comentarios ofensivos y/o degradantes de carácter sexista en el espacio laboral, asociados a roles y estereotipos de género que se espera cumplan las mujeres, tales como la pasividad, sumisión, feminidad, actitud servicial, entre otros. En este último punto, podemos encontrar también las inequidades laborales, definidas como la asignación o no asignación de funciones, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género. Por ejemplo, asignar a mujeres reiteradamente tareas de servicio y/o alimentación en eventos o actos, por el solo hecho de ser asociadas a un rol de género femenino esperado.

Lo definido anteriormente no excluye la posibilidad de que existan conductas de acoso por razón de género en contra de un hombre, o entre personas del mismo género. Por ejemplo, ser objeto de agresión y/u hostigamiento reiterado en virtud de no cumplir con los estereotipos de género masculinos esperados, tales como ser fuerte, racional, ajeno a temáticas de paternidad, entre otros, desde la perspectiva de quien comete la agresión.

2.3.2 Acoso laboral desde la perspectiva de la orientación sexual y la identidad de género:

Las leyes N°21.120 y N°20.609 han incorporado derechos en favor de las personas con el fin de proteger la orientación sexual y la identidad de género, incluyéndose en los ambientes de trabajo, por tanto, siendo aplicables al interior de la Administración Pública.

Si bien la Ley 20.609 refiere a la discriminación como verbo rector, aquello implica el despliegue de conductas que produzcan el efecto. Dichas conductas pueden constituir acoso laboral. Una de las circunstancias que la ley considera que puede ser afectada en la orientación sexual.

Por otro lado, la ley N°21120 en su artículo 4 letra c) establece el derecho al libre desarrollo de su persona, conforme a su identidad y expresión de género, permitiendo su mayor realización espiritual y material posible. Los órganos del Estado garantizarán que, en el ejercicio del derecho a la identidad de género, ninguna persona sea afectada por distinciones, exclusiones o restricciones que carezcan de justificación razonable, en los términos del artículo 2° de la ley N° 20.609.

Se define la identidad de género como la convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento.



2.3.3 Acoso laboral desde la perspectiva de las personas mayores:

En la Administración Pública y en el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, algunos funcionarios/as públicos se sitúan en la categoría etaria de personas mayores que continúan en ejercicio de sus funciones.

El Decreto Supremo N°162 de 1 de septiembre de 2017, del Ministerio de Relaciones exteriores, promulgó la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. En su artículo 18 señala que la persona mayor tiene derecho al trabajo digno y decente, y a la igualdad de oportunidades y de trato respecto de los otros trabajadores, sea cual fuere su edad, debiendo el Estado adoptar las medidas para impedir la discriminación laboral de la persona mayor.

Las personas mayores en su empleo deben contar con las mismas garantías, beneficios y derechos laborales que el total de los trabajadores.

2.3.4 Expresiones del Acoso Laboral:

Algunas de las formas más comunes de acoso laboral son:

- a) **Persecuciones laborales:** Entendida como toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad, permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del trabajador o trabajadora, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
- b) **Discriminaciones laborales:** A saber, los tratos diferenciados por razones de raza, género, orientación sexual, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política, situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- c) **Entorpecimientos laborales:** Las acciones tendientes a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
- d) **Inequidades laborales:** Asignación o no asignación de funciones, a menosprecio del funcionario o funcionaria, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género. Por ejemplo, asignar a mujeres reiteradamente tareas de servicio y/o alimentación en eventos o actos, por el solo hecho de ser asociadas a un rol de género femenino esperado.
- e) **Desprotecciones laborales:** Conductas tendientes a poner en riesgo la integridad y la seguridad del funcionariado mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad. También pueden considerarse como tales la destinación a espacios físicos inapropiados para uso como lugar de trabajo o inferior al estándar del resto de las personas de su equipo o institución, de acuerdo con el artículo 20 del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

Los actos de acoso laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de todas las personas que ejercen funciones en el Servicio, así como también una vulneración al principio de probidad administrativa, ya que antepone el interés personal por sobre el general. También constituye una vulneración al deber de todo funcionario/a de realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución, según establece la letra c) del artículo 61 del Estatuto Administrativo.



2.4. Acoso Sexual:

Es una conducta contraria al trato compatible con la dignidad de la persona y constituye un atentado de la mayor gravedad a la esfera de intimidad y de la libertad de una persona.

La ley N°20.005, que modificó el artículo 2 del Código del Trabajo expresa que “las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona, y que es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe, bajo la promesa de favorecer y/o la amenaza de perjudicar su situación laboral o sus oportunidades de empleo”.¹⁰

El acoso sexual es una manifestación de violencia de género y expresa la desigualdad de poder y el abuso hacia quien es considerado de menor valor o sujeto de dominación por parte de otros. Está asociado a rasgos culturales y estereotipos sexistas que prevalecen a pesar de los cambios experimentados en la sociedad chilena.

Lo anterior implica que para que se configure esta conducta se deben cumplir los siguientes **requisitos copulativos**:

- **Que sea ejercida por una persona.** Esto significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino que también la situación de acoso de una mujer a un hombre y entre personas del mismo sexo.
- **Que el requerimiento no sea consentido o aceptado por quien lo recibe.** El rechazo explícito no representa un requisito imprescindible para identificar una situación como acoso sexual, especialmente cuando la persona objeto del comportamiento indeseado se siente intimidada por encontrarse en una situación de inferioridad jerárquica ya sea desde el punto de vista laboral o social.
- **Que exista requerimientos de carácter sexual.** Esto implica que una persona solicite favores de tal naturaleza a otra persona. Se puede realizar de forma oral, gestual y física. Se trata de un atentado contra un bien jurídico específico, a saber, la libertad sexual de la víctima.
- **Que exista un perjuicio para la persona:** La situación experimentada debe generar un perjuicio para la persona expuesta al o los actos de acoso sexual, en cuanto a la situación laboral o de las oportunidades en el empleo de la víctima o, cuando menos, la creación de un peligro o amenaza de tal perjuicio.

Los requerimientos sexuales pueden tener diversas manifestaciones, entre las que puede mencionarse propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, invitaciones, utilización de lenguaje sexual, utilización de gestos de connotación sexual, envío de fotografías con connotaciones sexuales, entre otras.

2.4.1. Alcances del Acoso Sexual:

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona que es víctima de ella se sienta ofendida, humillada y/o intimidada. Es una violación de los derechos fundamentales de las personas en el ámbito del trabajo y constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo, así como una inaceptable situación laboral. Esto lo distingue de otras conductas de acoso sexual

¹⁰ Se puede entender por conductas de acoso sexual los siguientes ejemplos: - Acercamientos o contactos físicos no consentidos. - Propuestas verbales de carácter sexual. - Regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptados. - Correos electrónicos o cartas personales con requerimientos sexuales, etc.



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

fuera del ámbito del trabajo.

La Hoja Informativa N°4 de la OIT, Género, Salud y Seguridad en el trabajo, señala:

- El acoso sexual es una manifestación de relaciones de poder. Las mujeres están más expuestas a ser víctimas del acoso sexual precisamente porque se encuentran en posiciones de menos poder, sometidas a un sistema cultural de dominio masculino (patriarcado), que les exige cumplir con ciertos estereotipos ligados a la satisfacción sexual de otros. Pero también pueden ser objeto de acoso cuando se las percibe como competidoras por el poder. Por tanto, el acoso sexual afecta a mujeres en todos los niveles jerárquicos y tipos de trabajo.
- El acoso sexual forma parte e influye en las condiciones de trabajo. El hostigamiento sexual perjudica las condiciones de trabajo. Es uno de los factores de riesgo que aparecen en investigaciones de salud ocupacional. El porcentaje de mujeres que manifiestan exposición a este factor de riesgo es mayor en todos los casos al porcentaje de hombres.
- El acoso sexual tiene un impacto directo en la salud, con repercusiones psíquicas y físicas, tales como reacciones relacionadas con el estrés como traumas emocionales, ansiedad, depresión, sentimientos de baja autoestima, trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales e hipertensión.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA), en su Informe “Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Mesoamérica” de 2011, alerta sobre los estereotipos y prejuicios sexistas que operan en los agentes del Estado (policías, jueces, fiscales) a la hora de investigar las denuncias formuladas por mujeres y llama a despojarse de tales velos que minimizan el impacto de estos actos e impiden hacer justicia. Agrega que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que tiene jurisdicción para conocer de casos respecto de Chile, ha reconocido que la creación y uso de estereotipos se convierte en una de las causas y consecuencias de la violencia de género en contra de la mujer en tanto se reflejan, implícita o explícitamente, en políticas y prácticas, particularmente en el razonamiento y el lenguaje de las autoridades encargadas de llevar a cabo una investigación, permitiendo que las denuncias de este tipo sean desatendidas con frecuencia sobre la base de estereotipos de género, siendo los más frecuente los comentarios que desestiman el acoso sexual como un problema porque a las mujeres “les gustan los cumplidos”, los comentarios sobre la vida reprochable de la víctima y de qué manera su conducta previa incitó la respuesta del hostigador.

Está prohibido a todo funcionario realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, colaboradores, o personas que ejerzan una labor en la Institución, considerándose como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo. Su transgresión constituye falta administrativa pudiendo incluso ser calificada dicha conducta como una falta grave a la probidad.

2.5 Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo

Los casos de discriminación arbitraria constituyen una forma de violación de los derechos humanos, que afecta la dignidad de la persona. Existe un mandato constitucional expreso de respeto de los derechos humanos, y su violación constituye una falta a la probidad desde el punto de vista administrativo.

Los cambios sociales han visibilizado conductas de discriminación como la xenofobia, la aporofobia, la discriminación por género o por edad, las cuales también se manifiestan en las relaciones laborales y afectan el ambiente laboral.

Se define discriminación arbitraria como “toda distinción, exclusión o restricción que



carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público. Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4º, 6º, 11º, 12º, 15º, 16º y 21º del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima”. (Artículo 2 de la ley N° 20.609).

III. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.

3.1. ¿Quién puede denunciar?

Cualquier persona que estime que ha experimentado o presenciado un acto que afecta la dignidad de las personas como el maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, que afecte el ambiente laboral, durante o posterior a ejercer sus funciones en el Servicio. La denuncia puede ser realizada por la presunta víctima o un tercero/a. En el caso de un tercero puede denunciar si ha presenciado el hecho o a ruego de la presunta víctima. En particular recae el deber de denunciar en quien ejerza funciones de jefatura y tome conocimiento de estos hechos, por medio del presente procedimiento. A su vez, en el caso de los/as dirigentes gremiales que realicen una denuncia, deben utilizar también el presente procedimiento.

Los hechos que afecten el ambiente laboral pueden constituir falta administrativa y por tanto existe obligación de denunciar.

En todos los casos antes referidos la denuncia ha de efectuarse mediante formulario con todos los requisitos que esta contiene para su acertada tramitación.

3.2. ¿Cómo formalizar la denuncia?

- a) La denuncia debe dirigirse al Director/a del establecimiento en el que desarrolla sus funciones o al Director/a del Servicio de Salud Viña del mar – Quillota, únicas autoridades facultadas para instruir la investigación correspondiente en caso de dar por acogida la denuncia.
- b) Deberá formularse por escrito y estar firmada por la persona denunciante, de acuerdo con el formulario incluido en anexos del presente procedimiento.
- c) El formulario podrá ser descargado directamente desde la página web del Servicio de Salud Viña del mar - Quillota o solicitar a la referente de Calidad de Vida Laboral del establecimiento que haga entrega de una copia impresa.
- d) La denuncia deberá ser legible y fundada, esto implica que en su escrito debe contener hechos verosímiles, coherentes, que tengan relación con el ámbito del trabajo y cumplir los siguientes



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

requisitos¹¹:

1. Identificación de nombre completo, servicio / unidad en la que trabaja, cargo, grado, estamento, teléfono y correo electrónico de la persona denunciante.
 2. Narración circunstanciada de los hechos.
 3. Individualización de quienes hubieren cometido los hechos de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y/o discriminación arbitraria del ámbito del trabajo, y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare a la persona denunciante.
 4. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. Ejemplo de ello son licencias médicas acordes a la situación vivida, correos electrónicos donde se evidencie hechos o situaciones irregulares, documentos e informes médicos que confirmen situación de salud, bitácoras con los hechos denunciados, entre otros. Se reitera que esto no es obligatorio y podrá solicitarse a la Fiscalía la disposición de tal documentación.
 5. Indicar los testigos que pudieren dar noticias de los hechos de la denuncia, sólo considerando los que sean pertinente y relevantes con un máximo de dos, quienes deben ser identificados como se indica en el formulario de denuncia.
- e) Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas, sin perjuicio de la facultad de proceder de oficio de conformidad al artículo 29 de la ley N°19.880.
- f) Las personas que se encuentren con licencia médica no deben realizar ningún tipo de acción administrativa; sin embargo, pueden de igual manera presentar denuncias.

3.3. ¿Dónde se denuncia?

Las denuncias se deben entregar en la Oficina de Partes (en el caso de maltrato laboral, acoso laboral y discriminación arbitraria) o en la secretaría de la Dirección (frente a hechos de acoso sexual) del establecimiento en el que la persona desarrolla sus funciones o en la Dirección de Servicio, en un sobre cerrado que en su exterior indique “Confidencial”. En el caso que la denuncia no se entregue en un sobre cerrado, el/la receptor/a de denuncia inmediatamente después de recibirla, la introducirá en un sobre, sellará y anotará la expresión “Confidencial” y continuará con su trámite.

El/la receptor de denuncia, deberá registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del comprobante de recepción a la persona denunciante según el formato indicado en los anexos, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta.

¹¹ Artículo 90b, Estatuto Administrativo.



3.4. Plazos asociados al inicio del Proceso.

La autoridad máxima tiene un plazo de tres días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Deberá observar si cumple con los requisitos formales, para posteriormente verificar si los hechos denunciados corresponden a las conductas sancionadas en el presente reglamento.

Al estimar la denuncia, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud la enviará al Departamento de Jurídica de la Dirección del Servicio de Salud Viña del mar – Quillota, quienes a petición del Director/a de Servicio o Establecimiento revisarán los antecedentes y propondrá la instrucción o la desestimación de la denuncia según corresponda.

Al instruirse la investigación sumaria, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud debe copiar al Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Dirección del Servicio de Salud Viña del mar – Quillota, quienes informarán a la persona denunciante que se estimó la denuncia y que procederá el respectivo proceso investigativo (investigación sumaria o sumario administrativo), indicando el correlativo de resolución exenta de instrucción y nombramiento de fiscal vía correo electrónico.

Al desestimar una denuncia, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud o la Fiscalía administrativa debe comunicar a la persona denunciante los fundamentos considerados, expresándose mediante la respectiva resolución, con copia al Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral.

3.5. Denuncias Infundadas:

El efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada, el Art. 125, letra d) Estatuto Administrativo indica que se aplicará sanción administrativa de destitución. Para que ello se pueda ejecutar, la persona en quien recae la denuncia infundada deberá acreditarlo y realizar la denuncia correspondiente.

IV. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Inicio del Proceso.

Una vez formalizada la denuncia conforme a las exigencias expuestas en el punto III del presente documento, la autoridad competente instruirá el respectivo proceso administrativo para determinar las posibles responsabilidades administrativas, dictando el correlativo de resolución exenta de instrucción y nombramiento de fiscal. Ello será informado a la persona denunciante vía correo electrónico, por el Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Dirección del Servicio de Salud Viña del mar – Quillota.

Ha de tenerse presente que en el desarrollo del proceso el Fiscal posee amplias facultades para efectuar diligencias presenciales o telemáticas, solicitando a todos los intervinientes en el proceso que señalen una casilla de correo electrónico a efectos de efectuar por ese medio las comunicaciones, requerimientos y citaciones, pudiendo investigar hechos que excedan a la denuncia inicial y respecto de los cuales tome conocimiento.

Es deber de toda persona funcionaria la colaboración y participación en el proceso investigativo, por lo que ausencias injustificadas a declarar, no remisión de la información solicitada por parte de la Fiscalía Administrativa u otras acciones que dilaten o distraigan el normal desarrollo



del proceso, pueden ser puestas en conocimiento de las respectivas jefaturas a fin de que adopten las medidas administrativas que dichas acciones ameriten.

4.2. Duración del Proceso Administrativo

Por tratarse de materias complejas que impactan en la salud mental y clima laboral de las partes involucradas, los procesos administrativos deberán desarrollarse en el menor plazo posible o con estricto apego a lo señalado en la norma, de tal manera que los fiscales deben ajustarse a esos tiempos.

El estatuto administrativo en el artículo 135 señala que la investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días al término de los cuales se declarará cerrada la investigación y se formularán cargos al o los afectados o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres días.

En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se podrá prorrogar el plazo de instrucción del sumario hasta completar sesenta días, resolviendo sobre ello el jefe superior de la institución.

La persona denunciante podrá recurrir ante la Contraloría General de la República, si no hay celeridad en el proceso disciplinario, según dictamen N° 039812N17.

4.3. Derechos de las personas que denuncian

Las personas que realizan una denuncia y las víctimas tendrán los siguientes derechos de conformidad al artículo 90A del Estatuto Administrativo:

- a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, iniciados a partir de la citada denuncia.
- b. No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c. No ser objeto de precalificación anual, si la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciere, registrará su última calificación para todos los efectos legales.

En favor de la víctima o denunciante, se podrán aplicar las medidas precautorias estipuladas en el Artículo 136 del Estatuto Administrativo; esto implica que él o la fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los/a inculpados/a como medida preventiva, en la medida que existan antecedentes que lo justifiquen y que fueren absolutamente indispensables para asegurar la realización de los fines del procedimiento y sólo durarán mientras subsistiere la necesidad de su aplicación. Dicho cambio de puesto de trabajo no puede significar un menoscabo laboral en los términos del artículo 12 del Código del Trabajo, ni tampoco podrá significar un ante juicio a los hechos objeto de investigación y sólo durará mientras subsistiere la necesidad de su aplicación. Toda medida adicional deberá constar en una resolución fundada.

Dicha medida terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario/a, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda. En caso de que el/la fiscal proponga en su dictamen la medida de destitución, podrá decretar que se mantenga la suspensión preventiva o la destinación transitoria, las que cesarán automáticamente si la resolución recaída en el sumario, o en alguno de los recursos que se interponga conforme al artículo 141, absuelve al inculpados/a o le aplica una medida disciplinaria distinta de la destitución.



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

A su vez, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud podrá establecer medidas que garanticen el distanciamiento físico entre la persona denunciante (presunta víctima) y la persona denunciada en denuncias de acoso sexual. El/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud deberá ponderar la gravedad del caso para establecer el eventual distanciamiento entre la persona denunciante (presunta víctima) y la persona denunciada en denuncias de maltrato laboral, acoso laboral y discriminación arbitraria, garantizando no generar desmedro en condiciones laborales, tanto económicas como de funciones de todos los intervinientes.

En los casos de denuncias por acoso sexual, como medida de protección para quien realiza la denuncia o la víctima, por razones de buen servicio la autoridad administrativa ordenará que se otorgue a la persona denunciante y a la presunta víctima acciones de acompañamiento y apoyo establecidas por la institución para su contención emocional en un plazo no superior a 24 horas posteriores a la presentación de la denuncia.

4.4. Entrega de Información del Proceso.

De conformidad al artículo 137 del Estatuto Administrativo el sumario administrativo es secreto y en consecuencia no se puede entregar información específica a ninguna persona. Solo se puede entregar información general que no implique la violación del secreto del sumario. El sumario será secreto hasta la fecha de la formulación de cargos, oportunidad en que dejará de serlo para la persona inculpada y para el abogado/a que asumiere su defensa.

Si bien el Estatuto Administrativo no considera la entrega de información a la parte denunciante durante el proceso sumarial, aplican las normas de publicidad contenidas en la ley Nº19.880 y en los principios procesales penales como manifestación del ius puniendi del Estado. Quien oficie como fiscal podrá, a petición de parte, informar de los hitos que marcan el estado de avance del proceso sumarial, tales como el cierre de la investigación, la formulación de cargos, la dictación de la vista fiscal, la remisión de expediente, entre otros, sin que ello implique la transgresión del secreto del sumario. Para ello, el o la fiscal deberá entregar a la persona denunciante un contacto (correo institucional) al iniciar la investigación sumaria y/o sumario administrativo.

El sumario administrativo será público una vez que se encuentre totalmente afinada y concluida su tramitación mediante la respectiva resolución de termino según lo ha estipulado el Consejo para La Transparencia y la Contraloría General de la República.

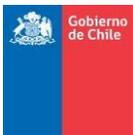
Para concretar esta medida, el formulario de denuncia incluirá la dirección de correo electrónico de la persona denunciante.

Mensualmente un/a profesional del Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral, actualizará el estado de los procesos administrativos sancionatorios que se instruyan en razón de este procedimiento, con información administrativa y estadística.

En materias de Acoso Sexual, queda estrictamente prohibida la difusión de la situación denunciada a través de cualquier medio (digitales, redes sociales, documentos escritos, etc.) y el incumplimiento de esta indicación podrá dar lugar a eventuales sanciones administrativas por parte de la autoridad competente.

Asimismo, todos los funcionarios y funcionarias involucrados en la tramitación de documentos asociados a una denuncia por acoso sexual deberán cautelar en todo momento la confidencialidad de la información y la identidad de las personas involucradas.

En caso de comprobarse la violación del principio de confidencialidad, la persona que



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

hubiere incurrido en dicha falta podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

4.5. Medidas Disciplinarias¹².

Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes, según lo establecido en el Estatuto Administrativo:

- 1) **Censura:** consiste en la reprensión por escrito que se hace al funcionario/a, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
- 2) **Multa:** consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento ni superior a un veinte por ciento de ésta. La o el funcionario en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo.

Se dejará constancia en la hoja de vida del funcionario/a de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

- a) Si la multa no excede del diez por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos puntos;
- b) Si la multa es superior al diez por ciento y no excede del quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres puntos, y
- c) Si la multa es superior al quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro puntos.

3) **Suspensión del empleo:** La suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo. Se dejará constancia de ella en la hoja de vida del funcionario mediante una anotación de demérito de seis puntos en el factor correspondiente.

4) **Destitución:** Es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario. La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa.

En el caso específico del acoso sexual; en caso de comprobarse éste en el proceso sumarial, la única medida que aplica es la destitución.

Si de los antecedentes surgieren hechos que revistieran el carácter de delito, la o el fiscal hará la respectiva denuncia al Ministerio Público.

Dictada la resolución que termina el proceso y si esta fuere sancionatoria, se anotará la sanción en la hoja de vida del funcionario/a sancionado y se remitirá a la Contraloría Regional de Valparaíso para su registro.

Copia de la anotación de la sanción en la hoja de vida del funcionario/a se agregará al respectivo expediente y a la resolución que cierra el proceso (Cúmplase).

En el caso de las personas que se desempeñen y colaboren en el Servicio de Salud y que no revistan la calidad de funcionarios/a públicos, no serán objeto de las medidas disciplinarias establecidas en este acápite, debiendo, las medidas en su caso, regirse por las reglas establecidas

¹² Art. 116, 117, 118^a y 119, Estatuto Administrativo, Ley N°18.834, 1989



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

en los respectivos instrumentos jurídicos, tales como convenios y contratos.

4.6. Resolución y Notificación

Una vez concluido el respectivo proceso disciplinario, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director del Servicio de Salud deberá informar a la víctima y a las personas denunciantes de los resultados de éste, haciendo entrega de copia de la resolución que pone término al proceso. Se reportará la fecha de entrega de la información y el medio por el que fue entregado al Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral.

4.7. Medidas para el abordaje preventivo de los conflictos laborales

El Sistema de prevención de violencia laboral en los equipos de la red tiene como propósito disminuir los conflictos al interior de los equipos de trabajo, por medio de la implementación de un sistema eficaz de prevención y resolución de los conflictos que entorpecen el clima laboral para mantener relaciones laborales saludables, respetuosas y productivas.

Las acciones serán desarrolladas por los equipos técnicos de Gestión de Personas de cada establecimiento, apoyados por el equipo de Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota. En el marco de este sistema se identificarán los factores de riesgos asociados a la violencia laboral en los ambientes laborales y analizarán los factores de riesgos organizacionales a la base de las situaciones de conflicto laboral para proponer medidas efectivas a implementar en las unidades.

4.8. Medidas de acompañamiento para denunciante de acoso sexual

Con el objetivo de otorgar apoyo y contención emocional a las víctimas y denunciante de Acoso Sexual, una vez presentada la denuncia, se notificará de inmediato por parte de la Dirección del establecimiento al Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Dirección de Servicio, que derivará el caso a la profesional a cargo de las temáticas de Buen trato Laboral y prevención de la violencia, quien tomará contacto remoto con la presunta víctima y la persona denunciante para otorgar una primera contención emocional y generar una eventual derivación a especialista. Este contacto se realizará en un plazo no superior a las veinticuatro horas después de haber sido informada la profesional.

Este acompañamiento será realizado a toda persona denunciante perteneciente a la red del Servicio, por motivo de acoso sexual, independientemente de su calidad contractual y dependencia administrativa. No obstante, las eventuales derivaciones que pudieren surgir producto de este acompañamiento estarán sujetas al sistema de previsión social que tenga la persona denunciante.

4.9. Medidas para la formación de fiscales

Con el objetivo de orientar la designación de fiscales idóneos para llevar a cabo las investigaciones sumarias y/o sumarios administrativos en materias de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito de trabajo, la Fiscalía administrativa y el Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral brindarán asesoría y acompañamiento a los/as fiscales designados, y coordinarán actividades de formación en perspectiva de género para desarrollar estos procesos sumariales.



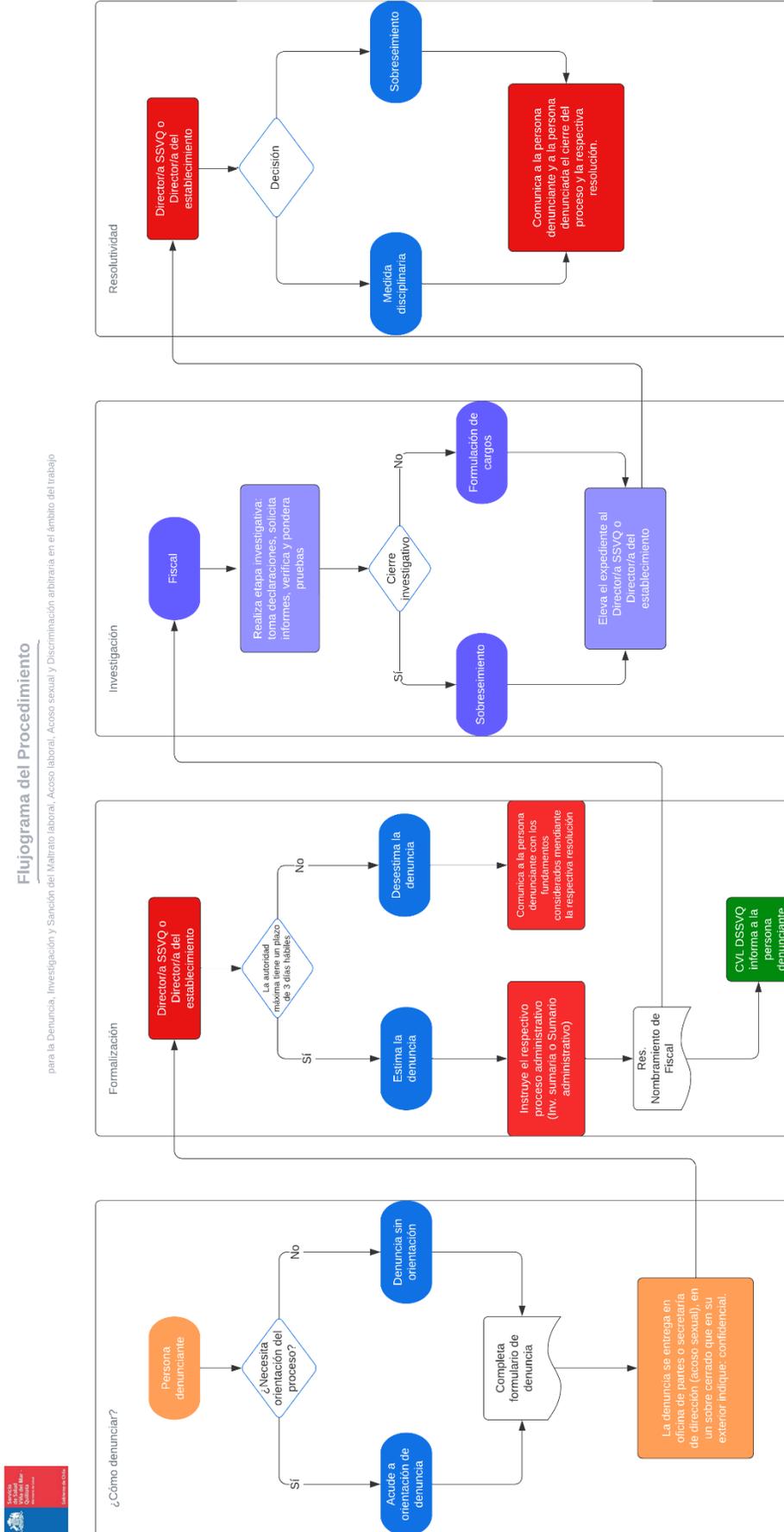
SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

V. PLAN DE PREVENCIÓN

Con el objetivo de fortalecer los ámbitos de prevención de maltrato y promoción del Buen Trato Laboral, el Servicio de Salud desarrollara anualmente un Plan de Acción para prevención de la violencia laboral y promoción del buen trato laboral, manifestando el compromiso de realizar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato laboral y la protección de derechos fundamentales, adoptando medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre todas las personas.

ANEXOS

Anexo N°1: FLUJOGRAMA DEL PROCESO





Anexo N°2: **FORMULARIO DE DENUNCIA**

Las personas que requieran formalizar una denuncia por situaciones irregulares que puedan ser constitutivos de situaciones de maltrato, acoso sexual, acoso laboral o discriminación arbitraria deberán completar el siguiente **FORMULARIO**

**FORMULARIO DE DENUNCIA DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL O SEXUAL, Y
DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO**

ESTABLECIMIENTO	
FECHA (día, mes, año):	

Indique el Tipo de Violencia Laboral (marque con una X la(s) opción(es) que correspondan)	Maltrato Laboral	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	
	Discriminación Arbitraria	

Toda denuncia será atendida de manera confidencial, se iniciará el proceso y posterior seguimiento de acuerdo al protocolo establecido para estas materias. Los datos personales solicitados son indispensables para la formalización y seguimiento de su denuncia. Asimismo, es esencial que la información proporcionada sea veraz.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE

- Datos de Identificación respecto de quien **REALIZA LA DENUNCIA**. Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

PRESUNTA VÍCTIMA: Persona en quien recae la acción de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo	
PERSONA DENUNCIANTE: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo y que NO es víctima de tales acciones.	

- Datos de la **Persona Denunciante** (solo en caso que no sea la presunta víctima)

Nombre Completo	
Establecimiento	
Servicio / Unidad en la que trabaja	
Cargo	
Estamento	
Grado	
Teléfono	
Correo electrónico	



- Datos de la **Presunta Víctima**

Nombre Completo			
Género	Femenino	Masculino	No binario
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edad			
RUT			
Establecimiento			
Servicio/Unidad en la que trabaja			
Cargo			
Relación con la institución			
Estamento			
Grado			
Teléfono Personal			
Teléfono Institucional (fijo o celular)			
Acepto ser notificado/a por correo electrónico	Si		No
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico			
Nombre de su Jefatura Directa			

II. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA

- Datos de la **Persona Denunciada**

Nombre Completo			
Género	Femenino	Masculino	No binario
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Establecimiento			
Servicio/Unidad en la que trabaja			
Cargo			
Relación con la institución			
Estamento			

A continuación, se solicita que responda las preguntas con letra clara, marcando con una X las alternativas



1.- ¿En qué nivel jerárquico se encuentra usted respecto de la persona denunciada?

a) Inferior Nivel Jerárquico		Nota:
b) Igual Nivel Jerárquico		
c) Superior Nivel Jerárquico		
d) No existe Relación Jerárquica		

2.- ¿Usted trabaja con la persona denunciada?

a) SI		Nota:
b) NO		

3.- ¿La persona denunciada es su jefatura inmediata?

a) SI		Nota:
b) NO		

4.- ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

a) SI		Nombre y cargo:
b) NO		¿Por qué?:

¿Su superior jerárquico tomó alguna medida?

a) SI		¿Cuál(es)?:
b) NO		

5.- ¿Comunicó estos hechos a otra persona de la institución?

a) SI		Nombre y cargo:
b) NO		¿Por qué?:



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

6.- ¿Hay testigos? Favor indique Nombre completo, Servicio/Unidad en la que trabaja, Teléfono personal y/o Correo electrónico.

SI	NO
----	----

Testigo 1

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:

Testigo 2

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

7.- Describa los hechos que sustentan su denuncia. Indique lugar, fechas, circunstancias, palabras utilizadas, personas que estaban presentes, etc.

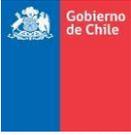


SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

8. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido lo señalado anteriormente?		
a) Diariamente		Describa:
b) Semanalmente		
c) De manera continua hasta la presente fecha		

9.- Aporta documentos:			
SI		NO	
Documento 1:			
Documento 2:			
Documento 3:			

9.- Datos e información adicional de la denuncia:



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

El aporte de testigos y/o documentos probatorios no constituyen elementos obligatorios de incluir en este formulario y serán requeridos por el/la Fiscal si así lo estima pertinente.

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo que refiere a efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad sin fundamento.

NOMBRE COMPLETO

RUT

FIRMA

Nota: De conformidad al artículo 137 del Estatuto Administrativo, el sumario administrativo es secreto. Sus consultas solo pueden ser de carácter general y que no impliquen violar el secreto del sumario.

- Si su denuncia tiene por objeto dañar perjudicar la honra o reputación de la persona denunciada o es temeraria o absolutamente infundada, puede perseguirse su responsabilidad administrativa.



Anexo N°3: INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO

El formulario de denuncia tiene como objetivo poner en conocimiento de la autoridad hechos que la persona denunciante considera que pueden ser constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo. La veracidad o no de la denuncia se determina por el resultado de la investigación, en base al principio de inocencia.

La mera presentación de la denuncia no constituye presunción alguna de culpabilidad

IMPORTANTE

- Por cada persona denunciante y persona denunciada debe llenar un formulario.
- Utilice letra legible y lenguaje claro. El formulario va a ser leído por un tercero y la denuncia debe transmitir adecuadamente los hechos.
- Como recomendación, redacte antes en un borrador y luego transcriba.
- Al entregar la denuncia en la oficina de partes o secretaría de dirección se le otorgará un comprobante de recepción, con fecha y timbre.

A continuación, se indican instrucciones para el adecuado llenado del formulario.

ESTABLECIMIENTO: Debe colocar el nombre del establecimiento que recibe la denuncia. Un establecimiento es un hospital o el Servicio de Salud.

FECHA (día, mes, año): La fecha se recomienda indicarla con numero bajo la fórmula dd-mm-aaaa

Indique el Tipo de Violencia Laboral por el que está desarrollando la denuncia
(marque con una X la(s) opción(es) que correspondan)

Maltrato Laboral	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	
Discriminación Arbitraria	

Toda denuncia será atendida de manera confidencial, se iniciará el proceso y posterior seguimiento de acuerdo al protocolo establecido para estas materias. Los datos personales solicitados son indispensables para la formalización y seguimiento de su denuncia. Asimismo, es esencial que la información proporcionada sea veraz.

III. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE

- Datos de Identificación respecto de quien **REALIZA LA DENUNCIA**. Marque con una “X” la alternativa que corresponda:

PRESUNTA VÍCTIMA: Persona en quien recae la acción de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo	
PERSONA DENUNCIANTE: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo y que NO es víctima de tales acciones.	



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nombre de su Jefatura Directa	Indicar el Nombre completo de su jefatura o subrogante si este fuera el caso.
--------------------------------------	--

IV. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA

• Datos de la Persona Denunciada

Nombre Completo	Debe indicar sus dos nombres y sus dos apellidos.
Género	Debe indicar el género con el que identifica a la persona denunciada Femenino Masculino No binario <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Establecimiento	Establecimiento en el que desarrolla sus funciones. Un establecimiento es un hospital o el Servicio de Salud.
Servicio/Unidad en la que trabaja	Unidad en la cual se desempeña al interior del establecimiento. Indicarlo con su nombre y no con acrónimo, por ejemplo, Unidad de Cuidados Intensivos y NO UCI
Cargo	Indicar la función que ejerce o cumple
Relación con la institución	Debe indicar si su condición contractual es Titular, Contrata, Honorarios, Código del Trabajo, Prestación de Servicios, Alumna/o en Práctica, Becada/o, Estudiante o Voluntaria/o
Estamento	Debe indicar el estamento al que pertenece: Directivo, Profesional, Técnico, Administrativo, Auxiliar, o si no aplica.

A continuación, se solicita que responda las preguntas con letra clara, marcando con una X las alternativas



1.- ¿En qué nivel jerárquico se encuentra usted respecto de la persona denunciada? Debe indicar la posición jerárquica en la que usted se encuentra respecto de la persona a la que está denunciando		
a) Inferior Nivel Jerárquico		Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) Igual Nivel Jerárquico		
c) Superior Nivel Jerárquico		
d) No existe Relación Jerárquica		
2.- ¿Usted trabaja con la persona denunciada? Se refiere a la relación laboral que mantiene la presunta víctima con la persona denunciada		
a) SI		Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) NO		
3.- ¿La persona denunciada es su jefatura inmediata? Se refiere a si la presunta víctima mantiene una relación de subordinación directa con la persona denunciada		
a) SI		Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) NO		
4.- ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?		
a) SI		Nombre y cargo: corresponde al nombre completo y la función que ejerce o cumple, por ejemplo, Juan Pérez, jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos
b) NO		¿Por qué?: Breve explicación de por qué informó o no a su jefatura directa, por ejemplo, es la persona denunciada.
¿Su superior jerárquico tomó alguna medida?		
a) SI		¿Cuál(es)?: corresponde a las acciones y/o medidas desarrolló la jefatura directa
b) NO		
5.- ¿Comunicó estos hechos a otra persona de la institución?		
a) SI		Nombre y cargo: corresponde al nombre completo y la función que ejerce o cumple
b) NO		¿Por qué?: corresponde a otra persona con la cual la persona denunciante ha comunicado los hechos denunciados, por ejemplo, Jefe de Personal, jefe del superior jerárquico, entre otros, etc.



SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

6.- ¿Hay testigos? Favor indique Nombre completo, Servicio/Unidad en la que trabaja, Teléfono personal y/o Correo electrónico.

SI	NO
----	----

Testigo 1

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:

Testigo 2

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:

7.- Describa los hechos que sustentan su denuncia. Indique lugar, fechas, circunstancias, palabras utilizadas, personas que estaban presentes, etc.

Los hechos deben ser relatados en forma lógica y cronológica, de modo que sean entendible.

IMPORTANTE: Utilice letra clara y legible

- Es importante que sea lo más fiel a la realidad de lo ocurrido.
- Es importante que indique fechas o épocas precisas, por ejemplo, las dos primeras semanas de mes de enero, el 15 de abril del año xxxx, a la salida del turno a las 19.00 horas del día XX, a la hora XX.
- También es importante que indique lugares, por ejemplo, en dependencias de la Unidad de Laboratorio del Hospital XXX; al costado de la Unidad XXX, en el pasillo de la Unidad XXX, en la sala N°XX, en el exterior del establecimiento hacia la calle XXX.
- Debe describir los hechos uno a uno, cada momento o evento ocurrido. Si es más de uno, indicarlos y colocarlos cronológicamente.
- Indicar quienes estaban presentes, sean testigos o no, individualizándolos mediante su nombre y unidad, si no lo sabe, hágalo presente e indique las señas que permitan dar con la identidad, por ejemplo, “la señora que está en la oficina xxx en la mañana”.
- Si el cuadro de texto le resulta insuficiente puede continuar al reverso o en una hoja anexa, debiendo indicarlo así.

8. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido lo señalado anteriormente?

a) Diariamente		Describa: especificar el número de veces que ha ocurrido el hecho denunciado
b) Semanalmente		
c) De manera continua hasta la presente fecha		

9.- Aporta documentos:

Debe indicar si aporta documentos o no.

- Un documento puede ser una carta, un memorándum, un correo electrónico, una resolución, una fotografía, un impreso de redes sociales, un impreso de WhatsApp, etc.
- Puede entregarlos impresos o en soporte digital, CD / pendrive en formatos PDF o JPG.
- También puede ser audios, los que debe ser traídos en CD /pendrive en formato MP3. En el caso de videos en formato MP4.
- Debe individualizar el documento e indicar el soporte, por ejemplo, video de fecha 23 de enero de 2016 de discusión, soporte CD / pendrive. Memorándum N°999 de fecha xxx del Sr. XXX, fotocopia/ impreso.
- Si presenta más de 3 documentos, puede continuar al reverso del formulario, indicándolo así.

SI		NO	
Documento 1:			
Documento 2:			
Documento 3:			
9.- Datos e información adicional de la denuncia:			

- Aquí puede agregar elementos, relatos o antecedentes que estime relevante de aportar, por ejemplo, la persona denunciada fue sumariada anteriormente y sancionada; tiene otras denuncias de funcionarios/as de la unidad; he tenido licencia médica, estoy con tratamiento psiquiátrico o psicológico, etc.

El aporte de testigos y/o documentos probatorios no constituyen elementos obligatorios de incluir en este formulario y serán requeridos por el/la Fiscal si así lo estima pertinente.

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo que refiere a efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad sin fundamento.

NOMBRE COMPLETO

RUT

FIRMA

Nota: De conformidad al artículo 137 del Estatuto Administrativo, el sumario administrativo es secreto. Sus consultas solo pueden ser de carácter general y que no impliquen violar el secreto del sumario.

- Si su denuncia tiene por objeto dañar perjudicar la honra o reputación de la persona denunciada o es temeraria o absolutamente infundada, puede perseguirse su responsabilidad administrativa.

Anexo N°4: ACCIONES QUE PERMITEN IDENTIFICAR VIOLENCIA LABORAL

1. Maltrato Laboral
2. Acoso Laboral
3. Acoso sexual
4. Discriminación arbitraria

1. Maltrato laboral

Algunas de las siguientes acciones pueden constituir manifestaciones de Maltrato laboral:

- Sujetar de la ropa o el cuerpo para inmovilizar o impedir que alguien se mueva.
- Gritar e insultar a otros.
- Realizar gestos violentos a otros.
- Dañar objetos personales o de trabajo.
- Amenazar con violencia física o con cualquier tipo de daño.
- Impedir que alguien hable o se exprese.
- Ignorar e invalidar a otros.
- Ejercer control excesivo e injustificado sobre otros.
- Realizar actos deliberados para avergonzar a otros.
- Realizar comentarios ofensivos o humillantes.
- Realizar comentarios o acciones discriminatorias.

2. Acoso laboral

Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos¹³:

- Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Amenazas de violencia física a una trabajadora o trabajador
- Asignar objetivos o proyectos con plazos inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin informar al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo/a o parodiando.
- Animar a otros compañeros/a a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

¹³ Servicio Civil, (2018). Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso laboral y Sexual.

3. Acoso sexual

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales¹⁴:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, por ejemplo: tocaciones en la cintura o piernas, caricias, intentos de dar besos en la boca, besos en manos o cabeza, susurrar en el oído, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, abrazos, intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- Manifestaciones por medios digitales: Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual. Llamadas, mensajes o notas incógnitas con contenido sexual. Amenaza o difusión de rumores de carácter sexual, fotografías o videos en situaciones que pueden ser incómodas para la víctima.

4. Discriminación arbitraria

- Dar a entender que una trabajadora o trabajador, tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una trabajadora o trabajador.
- Burlas relativas a sus creencias políticas o religiosas; nacionalidad u origen étnico; y/o aspectos socioculturales de un trabajador/a.
- Mofas relativas a las actitudes, aspecto físico, género y/o orientación sexual de un trabajador/a

¹⁴ Servicio Civil, (2018). Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso laboral y Sexual.

Anexo N°5: **COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA**



DOCUMENTO DE USO EXCLUSIVO DE OFICINA DE PARTES Y SECRETARÍA DE DIRECCIÓN

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia de la persona que entrega el documento

Firma Funcionario/a – Trabajador/a

Fecha __/__/__

(Fecha de entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor de Denuncia

(Este comprobante debe ser timbrado en su recepción)



DOCUMENTO DE USO EXCLUSIVO DE OFICINA DE PARTES Y SECRETARÍA DE DIRECCIÓN

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia de la persona que entrega el documento

Firma Funcionario/a – Trabajador/a

Fecha __/__/__

(Fecha de entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor de Denuncia

(Este comprobante debe ser timbrado en su recepción)

Actualización Procedimiento para Denuncia, Investigación y Sanción MALS SSVQ

Correlativo: 571 / 24-01-2023

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Andrea Pilar Quiero Gelmi	DIRECCIÓN SSVQ	Director Servicio Salud

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Pablo Felipe Saldías Reyes	DIRECCIÓN SSVQ	--
Eduardo Antonio Canales Espinoza	DIRECCIÓN SSVQ	Profesional Y Técnico Universitario
Jose Eugenio Munoz Diaz	DIRECCIÓN SSVQ	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)



Verificar: <https://verificar.ssvq.cl/>

Folio: 1GN-IRD-J5T

Código de verificación: ORI-OKL-QKZ