



SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA
DEPARTAMENTO JURÍDICO
Int N°343/10.07.2019

APRUEBA PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y
SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA

RESOLUCIÓN EXENTA N°

4716

VIÑA DEL MAR,

10 JUL. 2019

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; la Resolución N° 1.600/2008 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 Decreto Supremo N° 140 de 2005 y decreto N° 08 de 2019, ambos del Ministerio de Salud, este último 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 y acoso sexual, son conductas contrarias a la dignidad de la persona, por lo cual resulta conveniente y necesario 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 se 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, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otros,
4. Que, de acuerdo a las orientaciones técnicas del Servicio Civil y SERNAMEG para la elaboración de procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, la Subdirección de Recursos Humanos, ha actualizado el procedimiento interno en esta materia, incorporando la perspectiva de género en su contenido, es que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1. **APRUÉBASE**, el Procedimiento De Denuncia, Investigación Y Sanción Del Maltrato, Acoso Laboral Y Sexual.
2. **CÚMPLASE** con la disposición del inciso final del artículo 8° de la Resolución N°7 de Contraloría General de la República, transcribiendo íntegramente el Procedimiento De Denuncia, Investigación Y Sanción Del Maltrato, Acoso Laboral Y Sexual y sus anexos que se aprueba en este acto y cuyo tenor es el siguiente:

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.

INTRODUCCIÓN.....	3
I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	4
1.1. NORMATIVA VIGENTE	4
1.2. COMPROMISO DIRECTIVO.....	5
1.3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	5
1.4. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
1.6. ACTORES CLAVES DEL PROCESO Y ROLES:.....	7
1.7. ¿QUIÉNES SON LOS/AS ORIENTADOR/AES/AS DE DENUNCIA?	7
II. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	8
2.1. CONDUCTAS QUE VULNERAN LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS.....	8
2.2. MALTRATO LABORAL	9
2.3. ACOSO LABORAL:.....	10
2.3.1. Expresiones del Acoso Laboral:.....	11
2.4. ACOSO SEXUAL:.....	12
2.4.1. Alcances del Acoso Sexual:.....	13
III. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.....	14
3.1. ¿QUIÉN PUEDE DENUNCIAR?	14
3.2. ¿CÓMO FORMALIZAR LA DENUNCIA?.....	14
3.3. ¿DÓNDE SE DENUNCIA?	15
3.4. PLAZOS ASOCIADOS AL INICIO DEL PROCESO.....	15
3.5. Denuncias Infundadas:.....	16
IV. PROCESO DE INVESTIGACIÓN	16
4.1. INICIO DEL PROCESO.....	16
4.2. DURACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	16
4.3. DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE DENUNCIAN	16
4.4. ENTREGA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO.....	17
4.5. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	17
4.6. RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN	18
4.7. MEDIDAS DE RESTAURACIÓN DE CLIMA.....	18
V. PLAN DE PREVENCIÓN.....	19
ANEXO N°1: FLUJOGRAMA DEL PROCESO.....	21
ANEXO N°2: FORMULARIO DE DENUNCIA.....	22
ANEXO N°3: INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO.....	

I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1.1. Normativa Vigente

El fundamento del presente procedimiento considera los siguientes cuerpos legales:

- **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 5° inciso segundo, 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; Artículo 19°, número 1° que establece el "*Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas*"; número 2° "*la igualdad ante la ley*" y número 3° "*la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos*". 4° *El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia*.
- **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.
- **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*, difundiendo y promoviendo en la red hospitalaria y Dirección del SSVQ.
- **Política de Equidad de Género**, Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, aprobada bajo Resolución Exenta N° 7330, del 30 de octubre de 2018, que en sus directrices se

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

INTRODUCCIÓN

“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 (IP /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 los funcionarios, 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”, y en consecuencia el cumplimiento de los objetivos Institucionales.²

Las leyes N° 20.005 y N°20.607, incorpora el acoso sexual y laboral como comportamientos prohibidos para todas las personas, conducta que expresamente se entiende en los términos establecidos en el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo, incluyendo normas antidiscriminación.

En este contexto, el Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota declara su compromiso en torno a fortalecer la función pública y contribuir a la modernización del Estado, a través de sus Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, que permitan un mejor empleo público, reconociendo el valor y relevancia de la función pública. En particular por intermedio de sus Política específicas de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral, Reconocimiento Institucional y Equidad de Género, busca abordar las diferentes problemáticas a través de una revisión continua de sus proceso en materia de promoción, prevención y resolutivez del buen trato, así como las herramientas de denuncia e investigación de situaciones del Maltrato Laboral, Acoso Sexual y Acoso Laboral con la finalidad de responder a las necesidades y desafíos contantes de las personas de la Institución.

El presente procedimiento tiene como objetivo facilitar herramientas institucionales que les permitan denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente, a aquéllos definidos como acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual, 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.

Finalmente, es necesario, señalar que la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota será 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 la Unidad de Buenas Prácticas Laborales.

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

² Oficio N°743/Servicio Civil, marzo 2015

³ 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.

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 SSVQ, y con ello tender al trato equitativo y no discriminatorio.

- **Decreto Supremo N° 1.640**, del 11 noviembre de 1998, Ministerio de Relaciones Exteriores que Promulga la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer.

1.2. Compromiso Directivo

El Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, 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 y de adoptar las medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.

Para los efectos de su aplicación es responsabilidad del(a) 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.

1.3. Declaración de Principios

El Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, declara como valor institucional que sustenta el presente procedimiento el irrestricto respeto a la dignidad humana, la no discriminación y la igualdad de género.

Consecuentemente, se adoptan los siguientes principios orientadores:

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación incorpora el deber de prudencia y discreción, especialmente, en la autoridad a cargo de instruir el procedimiento de investigación, específicamente respecto de las personas involucradas (intervinientes y declarantes)
- **Rapidez:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- **Responsabilidad:** La Denuncia será fundada. Cada persona que realice una denuncia debe realizarla con toda la seriedad que corresponde. La denuncia sin fundamento, respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Colaboración:** Es deber de cada persona que se desempeñe en el Servicio y que sea requerida por la Fiscalía, colaborar con la investigación, aportando antecedentes e información fidedigna, que pudiese contribuir en el proceso de investigación.
- **Probidad administrativa:** Consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

- **Igualdad de genero:** "entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades"⁵, reconociendo las asimetrías de poder y las condiciones desiguales de las mujeres.

1.4. Objetivo General.

El presente procedimiento tiene como objetivo promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, facilitar a las personas herramientas que les permitan denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente, a aquéllos definidos como acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual, consagrados principalmente en el Estatuto Administrativo, en su artículo 84, letras l) y m)⁶, además de entregar orientaciones técnicas específicas, y que se hacen necesarias para la resolutivez efectiva de dichas situaciones.

1.5. Alcance o Ámbito de Aplicación.

El presente procedimiento aplica a 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, estudiantes en práctica, docentes, voluntarias(os) y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la Institución, o por encontrarse en dependencias del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota o con ocasión del trabajo.

- Terceros ajenos a la Administración y que hayan percibido las conductas de maltrato o acoso. En estos casos, las denuncias se realizarán a través de la forma de un 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 denunciados/as:

- Todas las personas que trabajan o colaboran en y para el Servicio de Salud 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 en práctica, 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 relaciona 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. Con todo, el

⁵ Instructivo Presidencial sobre Igualdad de Oportunidades y prevención y sanción del Maltrato, acoso laboral y acoso sexual, N° 006 del 2018

⁶ 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.

Servicio de Salud Viña del Mar Quillota adoptará igualmente una medida que resulte pertinente a su ámbito de acción.

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

1.6. Actores Claves del Proceso y Roles:

- **Denunciante:** Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectada, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona que se siente maltratada o acosada. Esta actuación por parte de un tercero, debe estar debidamente patrocinada por la propia víctima.
- **Denunciado:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia, quien manifestaría actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes hacia personas y que ha sido señalado/a como responsable de los hechos relatados que constituirían maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
- **Víctima:** Persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- **Autoridad competente:** Director/a de Servicio o de Establecimientos, facultado/a con potestad sancionatoria. Es quien recibe la denuncia, admite o desestima, designa fiscal mediante resolución y gestiona que el proceso disciplinario se efectúe con eficiencia. Es quien finalmente decide el resultado de un proceso disciplinario (sanciones, absolución o sobreseimiento), en base a la propuesta del(la) fiscal.
- **Fiscal:** es la persona designada por la autoridad competente, quien está a cargo del proceso de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente si de ello se derivan infracciones administrativas (Aplicación de Dictámenes de Contraloría N°36.766/2009; 34.325//2006, 19.327/2008).
- **Actuario:** es la persona, designada por el fiscal para sustanciar un sumario administrativo. Tiene la calidad de ministro de fe y certifica todas las actuaciones del sumario.
- **Orientador/a de denuncia:** Persona quien entregará información pertinente de cómo procede una denuncia, sus diferentes etapas y plazos asociados al proceso. Este rol es profundizado en el siguiente apartado.

1.7. ¿QUIÉNES SON LOS/AS ORIENTADOR/AES/AS DE DENUNCIA?

En cada uno de los Establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota existirá un **orientador/a de denuncia**, dicha responsabilidad recaerá en los referentes de Calidad de Vida Laboral (As. Social).

Las funciones de un orientador/a de denuncia son:

- **Informar y esclarecer dudas sobre los contenidos y conceptos del presente procedimiento.**
- **Asesorar sobre el procedimiento de denuncia:** cómo se hace, cuál es el formato de denuncia, quién puede hacer la denuncia, cómo completar el formulario tipo de denuncia, cuál es el flujograma del proceso, consecuencias, etc.
- **Orientar sobre las vías no institucionales para formalizar una denuncia** como son las instancias de la Contraloría General de la República, Corte de Apelaciones, Tribunales y vía acción de tutelas laborales por atentados a derechos fundamentales.

El/la orientador/a de denuncia **no deberá**:

- Colocar algún tipo de obstáculo a la formalización de la denuncia.
- Faltar a la confidencialidad, lo que es particularmente grave.
- Realizar asesoría diagnóstica, es decir, hacer interpretaciones sobre si el relato del/la funcionario/a corresponde o no a un tipo de acoso o maltrato, planteado en el presente procedimiento de denuncia.

El/la orientador/a de denuncia cumple un rol dentro del proceso y es la persona que generará la oportunidad y el espacio de información, pertinente para la toma de decisión en esta materia. Cabe mencionar que esta instancia **no es condición ni exigencia su utilización**, siendo posible que la persona que se siente afectada entregue su denuncia directamente al Director/a del Servicio de Salud o Directores de Establecimientos. El/la orientador/a de denuncia es un facilitador, de la adecuada formulación de las denuncias de los funcionarios como una entidad formal por parte de la Institución.

II. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.

Es relevante que estos conceptos y su práctica sean incorporados por las personas que trabajan en y para la institución, en especial quienes cumplen funciones de jefatura o de mando 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 un ambiente de trabajo de mutuo respeto, cualquiera sea su género, su identidad de género, nacionalidad, su oficio o profesión, nivel educacional o lugar de estudios, lugar de origen o condición de cualquier tipo, etc.; promoviendo ambientes laborales sanos.

2.1. Conductas que Vulneran la Dignidad de las Personas⁷

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas, comprenden aquello que se denomina violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples denominaciones que dan cuenta de distintas formas de manifestación 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. Adicionalmente la legislación considera e incorpora la discriminación arbitraria en los términos definidos en la ley N°20.609.

Estas acciones son un fenómeno multicausal, con orígenes culturales, organizacionales, políticos, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios)⁷.

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa u ostenta un mayor poder contra otro u otros, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros. 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, de persuasión frente a otros.

⁷ Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Servicio Civil, 2018.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas impactan a la organización por completo, ya que no afecta solamente a víctima y victimario, sino que cuando se producen los equipos de trabajo y toda la organización en su conjunto se ve involucrada y dañada.

2.2. Maltrato Laboral⁸

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que afecta la dignidad de las personas que no está tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral. Este se define como **“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones 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”**⁹. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.

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 ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros/as de trabajo. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

El maltrato tiene la dificultad que no siempre es fácil de notar y en muchos casos, son conductas generalizadas y que se normalizan, es decir, que, en un determinado entorno, se toman por “naturales”, inofensivas y se minimizan sus efectos. Asimismo; es un fenómeno que se puede dar de muchas y diversas formas, permeando la organización y que puede traer importantes efectos en sobre las personas y los equipos que la padecen.

Las expresiones más comunes de maltrato laboral¹⁰ 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 por igual.
- La acción es **evidente**, es decir, no son encubiertas, debido a que cuando existe conductas de maltrato se realizan, en cualquier contexto y situación, sin importar si existen testigos en el lugar. En este sentido el agresor no oculta su conducta de maltrato, es parte habitual de su comportamiento (Naturalización), entonces no es cuestionada por quien la ejerce
- No existe un **objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- Es **esporádica**, es decir, no se tiene una víctima ni un objetivo común. La persona que ejerce maltrato podría estar motivada por un estado anímico o situacional, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona. (como es el caso del acoso laboral). Por tanto, se asocia a descontrol

⁸ “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Servicio Civil, 2018.

⁹ Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales, 2006.

¹⁰ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. 2015. Servicio Civil

emocional o falta de habilidades sociales o comunicativas de la persona o el equipo para manejar situaciones difíciles.

- El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

En este sentido es necesario diferenciar los conceptos de Acoso y Maltrato Laboral:

Maltrato laboral	Acoso laboral
▪ La conducta de maltrato es generalizada, es decir, es un patrón que se da con muchas personas.	▪ La conducta del acosador es selectiva, es decir, sólo a una persona o unos pocos/as.
▪ Es una acción evidente y observable por otros/as.	▪ Es una acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otro/a.
▪ No existe un objetivo común	▪ Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
▪ La conducta de agresión es esporádica.	▪ La conducta de hostigamiento es reiterado
▪ Afecta la dignidad de las personas.	▪ Afecta la dignidad de las personas.

Los actos de maltrato laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de los demás 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 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, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como *“ Un Acto 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 o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”*¹¹

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen Acoso Laboral, así como tampoco el estrés derivado del exceso de trabajo o una amonestación del jefe directo. Tampoco constituye Acoso “las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales”¹²

¹¹ Definición extraída de Ley 20.607, Art. 1/2012.

¹² “Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico”, Marisa Bosqued, 2005, página 29.

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo Acoso cuando “los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos”¹³

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo 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/as -en cualquier condición contractual-, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as.
- 3) Que sea ejercida por cualquier medio, es decir, puede ser vía verbal, escrita, mediante actos administrativos, actitudes, discriminaciones, entre otros.
- 4) Que tenga como resultado para él/los/as afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

2.3.1. Expresiones del Acoso Laboral:

- a) **Persecuciones laborales:** Entendida como toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado/a o trabajador/a, 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/la trabajador/a o empleado/a. 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/la trabajador/a, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género. Por ejemplo, asignar a mujeres reiteradamente tareas de servicio de alimentación en eventos o actos, por el sólo hecho de ser mujeres.

¹³ “La noción de acoso moral o Mobbing y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile”, Eduardo Caamaño, 2011, página 225 que cita a Sergio Gamonal “Manual de Contrato de Trabajo”.

- e) **Desprotecciones laborales:** Conductas tendientes a poner en riesgo la integridad y la seguridad del/la trabajador/a 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 al Art. 20 del Reglamento de Higiene y seguridad SSVQ.

Los actos de acoso laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionario/as (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/a 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). La Ley 20.607 también modificó el Art. 84 de la Ley 18.834, agregando la letra m) referida a acoso laboral.

2.4. Acoso Sexual:

La ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. *“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 (presencial, virtual o de otra índole), 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”.*

“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” (MINEDUC, Protocolos Contra el Acoso Sexual en Educación Superior)

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 también la situación contraria y entre personas del mismo sexo. El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
- **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 situación de inferioridad jerárquica ya sea desde el punto de vista laboral o social.
- **Que exista requerimientos de carácter sexual.** Esto significa que un hombre o mujer 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 el/la funcionario/a:** la situación experimentada debe generar un perjuicio para el/la funcionario/a en cuanto a su situación laboral o de las oportunidades en el empleo de la víctima o, cuando menos, la creación de un peligro o de una amenaza de tal perjuicio.

Para todos los efectos, se entenderá por acoso sexual la conducta ejercida independientemente del nivel jerárquico de las partes involucradas, vale decir, el acoso puede ser ascendente (de subordinado a jefatura), como descendente (de jefatura a subordinado) u horizontal (entre pares).

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:

La Convención de Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) y la Convención contra la Violencia hacia la Mujer, Belem do Pará, identifican el acoso sexual como una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia contra las mujeres y exponen algunas de sus formas.

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 se sienta ofendida, humillada y/o intimidada. Es una violación de los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral.

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 frecuentes 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.

Por las razones expuestas, está prohibido a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, considerándose como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo, por tanto, su transgresión constituye falta administrativa. En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3°, establece indirectamente, es decir, por remisión del Artículo 84 letra I, que las conductas de acoso sexual son causales de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado.

III. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.

3.1. ¿Quién puede denunciar?

Cualquier persona que crea que ha experimentado o presenciado un acto que atente a la dignidad de las personas como el acoso sexual, acoso laboral, o maltrato laboral que afecte el ambiente laboral, mientras ejerce sus funciones en el Servicio (en cualquier condición, según se especificó), deberá reportar tal hecho a la autoridad competente. En particular, quien ejerza funciones de jefatura y tome conocimiento de estos hechos, debe motivar a la parte afectada a presentar la denuncia, pudiendo presentarla en su nombre o a su petición a la instancia correspondiente.

3.2. ¿Cómo formalizar la denuncia?

- A. La denuncia debe estar dirigida a la jefatura máxima de servicio o directores de establecimiento, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia¹⁴.

¹⁴ Denuncia: es una comunicación formal para dar a conocer una situación irregular, y que puede corresponder a una situación de acoso sexual, acoso laboral o maltrato que afecte el ambiente laboral, todo ello basado en hechos específicos que fundamentan la denuncia, *Procedimiento interno para abordar situaciones de convivencia laboral, 2016*

- B. Deberá formularse por escrito y estar firmada por la persona denunciante, de acuerdo al **formulario tipo**, incluido en anexos del presente procedimiento.
- C. El **formulario tipo** estará disponible a través de dos vías:
- 1- Se podrá requerir al/la orientador/a de denuncia del establecimiento, o
 - 2- Podrá ser descargado directamente desde la página web del servicio:
- D. La denuncia **deberá ser fundada** y cumplir los siguientes requisitos¹⁵:
1. Identificación de los nombres, apellidos, teléfono o correo electrónico de la persona denunciante.
 2. Narración circunstanciada de los hechos.
 3. Individualización de quienes hubieren cometido los hechos de acoso laboral, acoso sexual o maltrato y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
 4. Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. Ejemplos: 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, otros. Se reitera que esto NO es obligatorio y podrá solicitarse a la Fiscalía la disposición de tal documentación
- 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.

3.3. ¿Dónde se denuncia?

- Las denuncias se deben entregar en Oficina Partes, en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido.
- Sin desmedro de lo anterior, el servicio podrá disponer de otras instancias de recepción de denuncias, complementarias a la figura de Oficina de Partes, que ya tiene ese rol entregado por el Estatuto Administrativo. Estas instancias de recepción cumplen una función exclusivamente canalizadora, no correspondiéndoles tomar conocimiento del contenido de las denuncias y menos pronunciarse al respecto.
- El receptor deberá registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro o colilla al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.

3.4. Plazos asociados al inicio del Proceso.

- La autoridad máxima tiene un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada⁸.

¹⁵ artículo 90b estatuto Administrativo.

- En caso que quien reciba la denuncia carezca de competencia para resolver sobre dicha procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente.
- El desestimar una denuncia debe ser debidamente comunicada a la persona denunciante, con los fundamentos considerados, expresándose mediante la respectiva resolución.

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 al/la denunciado/a, se aplicará sanción administrativa de destitución (Art. 125, letra d) Estatuto Administrativo).

IV. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Inicio del Proceso.

Una vez formalizada la denuncia conforme a las exigencias expuestas en el punto III, respectivamente, la autoridad competente, instruirá el proceso administrativo para determinar las posibles responsabilidades administrativas involucradas, particularmente aquellas que pudiesen atentar contra el Principio de Probidad Administrativa, y muy especialmente, aquellas que puedan implicar atentados a la dignidad de las personas¹⁶.

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 (Instructivo Presidencial), de tal manera que los/as fiscales deben ajustarse a estos tiempos, so pena de su responsabilidad en la dilación injustificada de los procesos. Se entenderá por dilación injustificada cuando el plazo exceda los 6 meses entre la designación de fiscal y el cierre total del proceso disciplinario.

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 decidan realizar una denuncia sobre Maltrato Laboral, Acoso Laboral o Acoso Sexual, según lo establecido en el Instructivo Presidencial, tendrán los siguientes derechos¹⁷:

¹⁶ Artículo 119 y siguientes, Título V De la responsabilidad administrativa, Estatuto Administrativo.

¹⁷ Artículo 90 A, 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, incoados a partir de la citada denuncia.
- b. No ser trasladados/as 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 el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicite el/la denunciante. Si no lo hiciera, regirá 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 el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los inculcados como medida preventiva. La medida adoptada terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda. En caso de que el 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 inculcado o le aplica una medida disciplinaria distinta de la destitución. Cuando la medida prorrogada sea la suspensión preventiva, el inculcado quedará privado del cincuenta por ciento de sus remuneraciones, que tendrá derecho a percibir retroactivamente si en definitiva fuere absuelto o se le aplicara una sanción inferior a la destitución. Implica que el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución o ciudad, al o los inculcados como medida preventiva.

4.4. Entrega de Información del Proceso.

Si bien el Estatuto Administrativo no considera la entrega de información a la parte denunciante durante el proceso sumarial, pero amparados en normas de la ley N° 19.880 y en los principios de los diversos Instructivos Presidenciales de Buenas Prácticas Laborales y de Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, quien oficie como fiscal deberá mantener informada a ésta de los hitos que marcan el estado de avance del proceso sumarial, tales como: cierre de la investigación, formulación de cargos, vista del fiscal, remisión de expediente, entre otros, sin que ello implique la transgresión del secreto del sumario.

4.5. Medidas Disciplinarias¹⁸.

De acuerdo con el Instructivo Presidencial y en el ámbito de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual, 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, 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

¹⁸ Art. 116, 117, 118^a y 119, Estatuto Administrativo, Ley N°18.834, 1989.

- 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. El funcionario en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo. Se dejará constancia en la hoja de vida del funcionario 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.

4.6. Resolución y Notificación

Una vez concluido el proceso disciplinario respectivo, el Director del Establecimiento deberá informar a la(s) parte(s) denunciante(s) de los resultados de éste, previa remisión por parte del Asesoría Jurídica de una copia de la resolución de cierre del proceso en cuestión. Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, el área de Gestión y Desarrollo de las Personas deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada como, por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los/as funcionarios/as, con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas a la dignidad de las personas. Asimismo, podrá sugerir medidas de mitigación de daños para las partes afectadas, especialmente para las personas denunciadas.

4.7. Medidas de restauración de clima

Luego de aplicado el procedimiento, el área de Gestión de Personas en conjunto con la jefatura correspondiente deberá realizar acciones para restaurar clima. Especial énfasis en trabajar con los equipos en profundizar las estrategias de transformación de la cultura institucional, con énfasis en igualdad de género.

Desde las áreas de Calidad de Vida Laboral de cada establecimiento se brindará asistencia posterior a la víctima, evaluándose medidas de reparación y derivaciones de atención especializada que pueda requerirse.

Desde el área de Gestión y Desarrollo de las personas de cada establecimiento, deberá evaluarse la percepción de Clima Organizacional de la o las áreas involucradas, generando propuestas que permitan reestablecer un clima de mayor armonía en el establecimiento.

V. PLAN DE PREVENCIÓN

Para prevenir situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas y que afecten a esos ambientes laborales, el siguiente procedimiento establece un modelo de Gestión Integral del Trato Laboral, que promueve y protege la protección de derechos fundamentales y adopción de medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de respeto mutuo entre los trabajadores, de ambientes laborales sanos, así como también establece un procedimiento para la tramitación de las denuncias, que permitirá a su vez que todas las personas puedan identificar conductas que atentan a la dignidad, y otorgar a las jefaturas orientaciones específicas para mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de casos de maltrato, acoso sexual y acoso laboral.

El área de Gestión y Desarrollo de las Personas a nivel de la red, será el responsable de la implementación de medidas y estrategias tendientes a generar ambientes laborales sanos y libre de discriminación a través de las acciones consignadas en el Plan de Calidad de Vida Laboral del Servicio. En ellas se incluye:

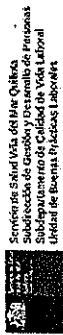
1. Capacitar a jefaturas en herramientas y mecanismos de mediación y conciliación para que puedan intervenir en problemas y conflictos en sus equipos.
2. Acompañamiento a equipos directivos para la instalación de una agenda anual de trato laboral que ponga énfasis en la promoción y prevención.
3. Realizar en el año 2 jornadas de trabajo con equipos directivos en materias de trato laboral, conciliación y Buenas Prácticas Laborales.
4. Diseño, elaboración y aplicación de Campaña del buen trato para la red SSVQ.
5. Entrega de tríptico informativo con definición del buen trato, comportamiento deseado por la organización e información relevante en esta materia.

Este Plan Preventivo tendrá una vigencia anual, debiendo ser revisado y reformulado a más tardar en el mes de marzo de cada año, por parte del área de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través del Área de Calidad de Vida Laboral.

Finalmente, durante el primer año de implementación (2019), se realizará una capacitación a las referentes de Calidad de Vida de los establecimientos en materia de Género.

ANEXOS

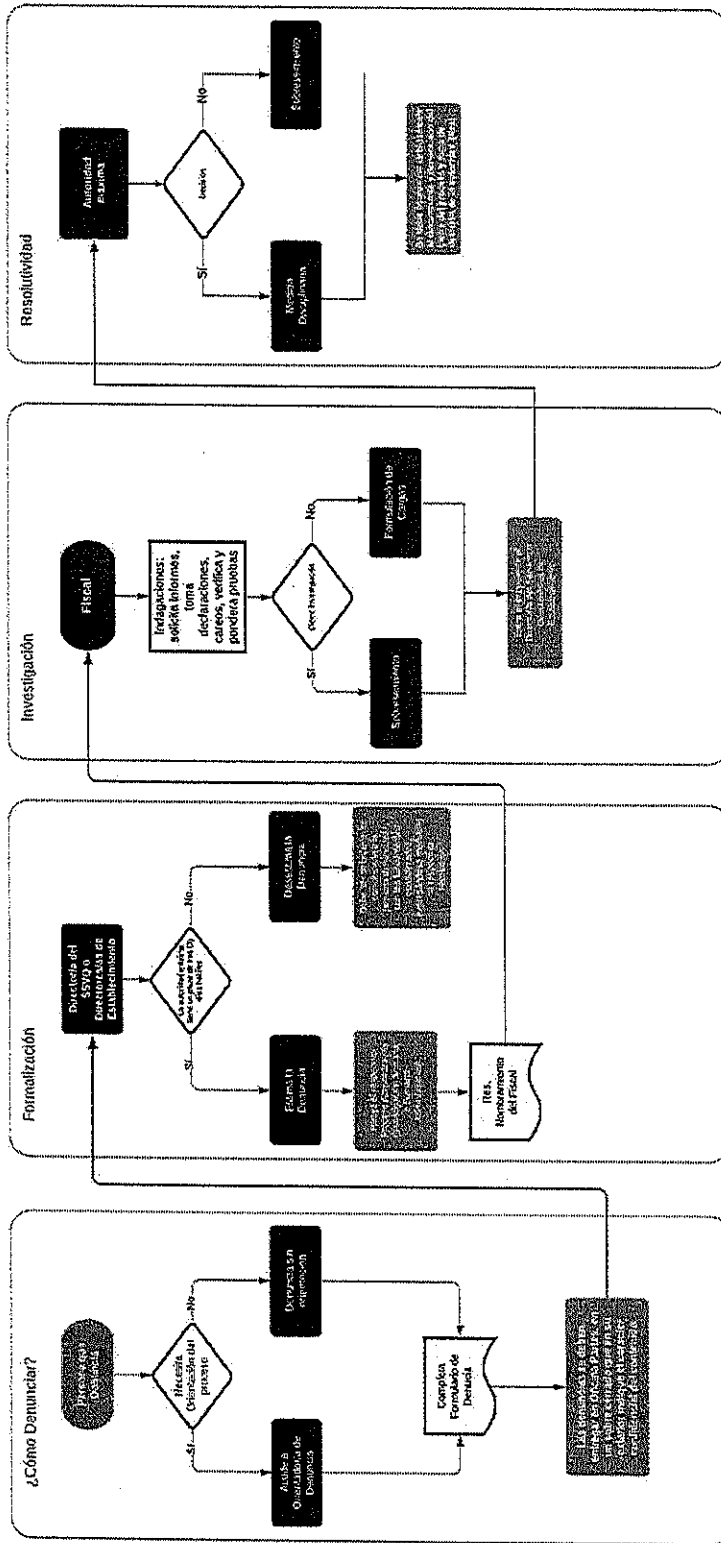
Anexo N°1: FLUJOGRAMA DEL PROCESO.



Servicio de Salud Urea del Río Quilico
Subsecretaría de Gestión y Desarrollo de Personas
Subsecretaría de Calidad de Vida Laboral
Unidad de Buena Práctica Laboral

Flujograma del Procedimiento

Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual



Anexo N°2: **FORMULARIO DE DENUNCIA.**

Los funcionarios que requieran formalizar una denuncia por situaciones irregulares que puedan ser constitutivos de situaciones de maltrato, acoso sexual o acoso laboral deberán completar el siguiente **FORMULARIO TIPO**



Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota
 Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas
 Subdepartamento de Calidad de Vida
 Unidad de Buenas Prácticas Laborales

FORMULARIO TIPO DE DENUNCIA DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL

ESTABLECIMIENTO	
FECHA (día, mes, año):	

Tipo de denuncia (marque con una X)	Maltrato Laboral	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	

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 y objetiva.

I. DATOS DENUNCIANTE

Nombre Completo	
RUT	
Establecimiento	
Servicio/Unidad a la que pertenece	
Cargo	
Teléfono Personal	
Teléfono Institucional (fijo o celular)	
Correo Electrónico	
Nombre de la Jefatura Directa	

II. DATOS DENUNCIADO/A

Nombre Completo	
Servicio/Unidad a la que pertenece	
Cargo que ocupa	

A continuación, le pedimos que escriba con lápiz pasta y letra clara, marcando la o las alternativas correspondientes a su caso, con una x y respondiendo las preguntas a continuación.

1. Relación jerárquica respecto del denunciante:

a) Inferior Nivel Jerárquico		Nota:
b) Igual Nivel Jerárquico		
c) Superior Nivel Jerárquico		

2. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

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

3. ¿Hay testigos? Favor indique nombre completo y lugar de trabajo, y si lo sabe un número telefónico o cuenta de correo electrónico.

SI	NO
Testigo 1:	
Testigo 2:	
Testigo 3:	
Testigo 4:	

4. Describa los hechos que sustentan su denuncia. Indicar lugar, fechas, época, circunstancias, palabras utilizadas incluyendo garabatos, personas que estaban presentes, etc.

--	--

5. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?	
a) Diariamente	Describe:
b) Semanalmente	
c) De manera continua hasta la presente fecha	

6. Aporta documentos:	
SI	NO
Documento 1:	
Documento 2:	
Documento 3:	

7. Datos e información adicional de la denuncia:

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 y en la legalidad vigente.

NOMBRE

RUT

FIRMA

Anexo N°3: INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO.

Favor leer previo a llenar

El formulario de denuncia tiene como objetivo poner en conocimiento de la autoridad hechos que el denunciante considera que pueden ser constitutivos de acoso sexual, acoso laboral o maltrato 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

- Del formulario de denuncia debe sacar copia para que usted se quede con esa copia, la cual tendrá el timbre de recepción.
- Utilice letra clara y lenguaje claro. El formulario va a ser leído por un tercero y usted debe transmitir adecuadamente sus ideas.
- Como recomendación, redacte antes en un borrador y luego transcriba.
- Por cada denunciante y denunciado debe llenar un formulario.

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

Establecimiento:
Acá debe colocar el nombre del establecimiento que recibe la denuncia. Un establecimiento es un hospital o el Servicio de Salud.
Lugar y fecha (día, mes y año):
El lugar corresponde a la comuna donde está ubicado el establecimiento que recibe la denuncia. La fecha se recomienda indicarla con numero bajo la fórmula dd-mm-aaaa

I. DATOS DENUNCIANTE

Nombre completo: Debe indicar sus dos nombres y sus dos apellidos.
RUT: Numero de cedula de identidad, sea usted Chileno o extranjero. También puede indicar su número de pasaporte si no tiene cédula Chilena, indicándolo por ejemplo Pasaporte N°xxxx Republica de XXXX
Establecimiento: Establecimiento en el cual se desempeña normalmente. Un establecimiento es un hospital o el Servicio de Salud.
Servicio/Unidad a la que pertenece: 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 y si es titular, contrata, u honorario a suma alzada, empresa externa, estudiante u otra calidad (ver N°4). En el caso de personas que sean trabajadores de empresas externas, además deben informar a su empleador para que este a su vez informe al establecimiento	
Teléfono 1: fijo o celular	Teléfono 2: fijo o celular
Correo electrónico: Su cuenta de correo electrónico de uso habitual. Puede ser institucional o privada.	
Nombre de la Jefatura Directa: Indicar el Nombre completo de su jefatura o subrogante si este fuera el caso.	
II. DATOS DENUNCIADO/A	
Nombre completo: Debe indicar sus dos nombres y dos apellidos.	
Servicio/ Unidad a la que pertenece: 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 que ocupa: Indicar la función que ejerce o cumple.	

1. Relación jerárquica respecto del denunciante:	
a) Inferior Nivel Jerárquico	Nota:
b) Igual Nivel Jerárquico	
c) Superior Nivel Jerárquico	

Usted puede estar en cualquiera de estas tres condiciones, debe marcar una en cada formulario.

- El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante

2. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?	
a) SI	Nombre y cargo
b) NO	¿Por qué?
c) OTRO	Nombre y cargo

Usted puede marcar hasta 2 posibilidades (SI-OTRO o NO-OTRO)

- **La expresión 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.
- En el caso de la letra **c) OTRO**, corresponde a otra persona a la cual el denunciante le reconozca autoridad que haya recibido o se haya conversado sobre los hechos

denunciados, por ejemplo, Jefe de Personal, el jefe del superior jerárquico, entre otros, etc.

- “¿Por qué?": Breve explicación de porqué no informó a su jefatura directa, por ejemplo, es el denunciado, vergüenza, etc.

2. ¿Hay testigos? Favor indique nombre y lugar de trabajo	
SI	NO
Testigo 1	
Testigo 2	
Testigo 3	
Testigo 4	

Debe indicar si hay o no testigos.

- Si los hay debe identificarlos con su nombre y apellidos y el lugar de trabajo.
- Si tiene más de 4 testigos, puede continuar al reverso del formulario, indicándolo así.

3. Describa los hechos que sustentan su denuncia. Indicar lugar, fechas, época, circunstancias, palabras utilizadas incluyendo garabatos, 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 sean 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 XXX, a la hora XXX.
- 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 XXXX, 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, indicarlo y colocarlos cronológicamente.
- Indicar quienes estaban presentes, sean testigos o no, individualizándolos mediante su nombre y unidad, si no lo sabe, hagalo 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.

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

Debe indicar la frecuencia de ocurrencia del hecho denunciado.

- Describa: especificar el número de veces que ha ocurrido el hecho denunciado.

5. Aporta documentos:	
SI	NO
Documento 1	
Documento 2	
Documento 3	

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 traerlos impresos o en soporte digital, CD en formatos PDF o JPG.
- También puede ser audios, los que debe ser traídos en CD 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. Memorándum N°999 de fecha xxx del Sr. XXX, fotocopia/ impreso.
- Si tiene más de 3 documentos, puede continuar al reverso del formulario, indicándolo así.

6. Datos e información adicional

- Aquí puede agregar algún elementos, relato o antecedente que estime relevante de aportar, por ejemplo, el denunciado fue sumariado anteriormente y sancionado; tiene otras denuncias de funcionarios de la unidad; he tenido que tomar licencia médica, estoy con tratamiento psiquiátrico o psicológico, etc.

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 y en la legalidad vigente.

- Si su denuncia tiene por objeto dañar perjudicar la honra o reputación del denunciado o es temeraria o absolutamente infundada, puede perseguirse su responsabilidad administrativa.
- Finalmente indique su nombre completo, su Rut y firma para formalizar la denuncia. Recuerde que el concepto RUT comprende el Numero de cedula de identidad, sea usted Chileno o extranjero. También puede indicar su número de pasaporte si no tiene cédula Chilena, indicándolo por ejemplo Pasaporte N°xxx Republica de XXXX

3. **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 subalterno.
4. **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.
5. **PUBLÍQUESE**, un ejemplar de este Procedimiento en la página web del Servicio.
6. **REMÍTASE** copia de esta resolución una vez tramitada al Departamento Jurídico para cumplir las obligaciones de Transparencia Activa.
7. **DEJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°2946 de 2016 del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, a contar de la fecha de la presente resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,



[Handwritten signature]

SOLENE NAUDON DÍAZ

DIRECTOR

SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA

TRANSCRITO FIELMENTE
MINISTRO DE FE

[Handwritten signature]

EGE/PMC/PSR
Distribución

- Directora SSVQ
- Directores establecimientos red asistencial SSVQ
- Subdirectores Gestión y Desarrollo de las Personas/Administrativos establecimientos red asistencial SSVQ
- Encargados de Calidad de Vida, establecimientos Red Asistencial SSVQ
- Subdepartamento Calidad de Vida Laboral Servicio de Salud Viña del Mar Quillota
- Departamento Jurídico
- Unidad de Control de Gestión SSVQ
- Oficina de Partes SSVQ
- Archivo