



SUBDIRECCION DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

RESOLUCIÓN EXENTA (E)

MAT: Aprueba actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota. (Procedimiento VALS SSVQ)

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; Resolución N°1 Servicio Civil/2017 Normas de Aplicación General en materia de gestión de personas; Ley N°21.643/2024 (Ley Karin) que modifica código del trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo; Instructivo CGR N° E516610/2024 imparte instrucciones sobre modificaciones que la ley Karin instruye; y en uso de las Facultades que me confiere el Decreto N° 50 del 17 de mayo del 2022, que me designa Director (S) del Servicio de Salud Viña del mar - Quillota.

CONSIDERANDO,

1. Que, como lo establece el artículo N° 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 labores, permitiendo el adecuado desarrollo de la comunidad funcionaria, en pleno respeto de sus derechos y garantías constitucionales y legales.
2. Que, nuestro país, a través del decreto 122, promulga el Convenio 190 sobre violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo, ratificando y reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que este tipo de situaciones son una amenaza para la igualdad de oportunidades y son inaceptables e incompatibles con el trabajo.
3. Que la ley N° 21.643, introduce cambios en la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, indicando que la función pública se ejercerá propendiendo al respeto del derecho de toda persona, con ocasión del trabajo, a disfrutar de un ambiente libre de violencia, acoso laboral y sexual, añadiendo que los órganos de la Administración del Estado deberán tomar todas las medidas necesarias para su prevención, investigación y sanción.

4. 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,
5. Que, de acuerdo a estos marcos legales precedentes, así como tratados internacionales, las conductas que afectan la convivencia laboral, especialmente el maltrato laboral, el acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y violencia de terceros 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 se produzcan, de conformidad a lo exigido por la normativa legal.
6. Que, el MINSAL, durante el 2021, entregó Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud y que entrega lineamientos de prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual hacia los Servicios de Salud.
7. Que, el MINSAL a través de su Ordinario C35 N°1806/2024 entregó orientaciones a los Servicios de Salud para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N°21.643), las cuales son consideradas para la presente actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia en el trabajo, acoso laboral y sexual (VALS) del SSVQ.
8. 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”*.
9. Que, la Norma N° 1 de aplicación general de ambientes laborales y calidad de vida laboral, impartida por el Servicio Civil, (2017) en su artículo 43 establece que los servicios públicos deberán elaborar, aplicar y difundir un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, el que conforme lo previene su artículo 45, deberá ser formalizado a través de resolución exenta o decreto, según corresponda.
10. 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.
11. 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.
12. 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 condiciones laborales saludables y no discriminatorias en razón de su género.
13. 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 imperativo ético y jurídico que nace de los principios de derechos humanos especialmente en lo relativos a la no discriminación y al respeto y goce de los derechos fundamentales, en consonancia con lo prescrito por el artículo 84 letras l) y m) del Estatuto Administrativo y demás normas vigentes.

14. Que, de acuerdo con los nuevos marcos legales y las orientaciones técnicas del MINSAL, Servicio Civil, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para la elaboración de procedimientos de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral y sexual, discriminación arbitraria y maltrato en el ámbito del trabajo, el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota ha actualizado el procedimiento interno en esta materia, para el conjunto de establecimientos de la red SSVQ, integrando la participación de diversos actores claves del Servicio (Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Equipo Jurídico SSVQ, Directivos de Establecimientos, mesas de participación funcionaria, representantes gremiales, jefaturas y referentes técnicos en gestión de personas de la red asistencial, entre otros) de tal forma de entregar un procedimiento de carácter integral, técnico, oportuno y con perspectiva de género.
15. 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 laborales y la sana convivencia al interior de la organización, y en virtud de las facultades del que estoy investido, procedo a dictar la siguiente:

RESOLUCION

1. **APRUÉBASE**, el nuevo Procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo. (**Procedimiento VALS SSVQ**)
2. **DÉJESE SIN EFECTO** Resolución Exenta N° 571 del 24 de enero de 2023 de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
3. **TÉNGASE PRESENTE**, que el Procedimiento para denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, maltrato y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, se expresa en el documento anexo a la presente Resolución que consta de cuarenta y cuatro páginas (incluido los anexos), que se entenderá como parte integrante de ésta y cuyo original se mantendrá en poder del Subdepartamento de Desarrollo Organizacional 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 institucional que rige a este Servicio y a sus



SUBDIRECCION DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
SUBDEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO JURÍDICO

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.
8. **ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**,

HAROLDO FAÚNDEZ ROMERO
DIRECTOR(S)
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA

RESOLUCION APRUEBA NUEVO PROCEDIMIENTO VALS

Correlativo: 6567 / 31-07-2024

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Haroldo Enrique Faúndez Romero	DIRECCIÓN SSVQ	Director (s)

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Pamela Carola Miranda Cruz	DIRECCIÓN SSVQ	Psicólogo/a Laboral
Jose Eugenio Munoz Diaz	DIRECCIÓN SSVQ	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)
Manuel Urbina Marchant	DIRECCIÓN SSVQ	Abogado

Anexos:

Nombre	Folio	Código verificación
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL ACTUALIZACIÓN LEY 21.643 KARIN.pdf	--	--



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

Folio: 1I4-4TK-S41

Código de verificación: ND6-XDL-HKG





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

2024

ÍNDICE

INDICE	1
INTRODUCCIÓN.....	2
I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	3
1) Compromiso Directivo.....	3
2) Declaración de Principios.....	3
3) Marco Normativo e Institucional.....	5
4) Objetivo General.....	7
5) Alcance.....	7
II. DEFINICIONES.....	8
1) Participantes Claves del Proceso y Roles:.....	8
2) Definiciones Conceptuales de Conductas Irregulares.....	9
A. Acoso Laboral:.....	10
B. Acoso Sexual:.....	12
C. Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.....	13
D. Maltrato.....	13
E. Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:.....	13
III.- DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	15
1) Etapa inicial y Recepción de la denuncia.....	15
1.1. Acerca de la presentación de la denuncia.....	15
1.2. Acerca de lo que debe contener la denuncia.....	15
1.3. Acerca de Canal de Denuncia y Recepción.....	16
1.4. Recepción de Denuncias Infundadas:.....	16
2) Etapa de Admisibilidad y acompañamiento de la denuncia.....	17
2.1. Admisibilidad:.....	17
2.2. Adopción de medidas de resguardo desde la Recepción.....	18
3) Etapa de Investigación interna.....	18
3.1. Sobre las medidas de resguardo en la etapa de investigación:.....	19
3.2. Sobre Duración de la Etapa Investigativa.....	19
4) Etapa de Resolución y Notificación:.....	19
4.1. Sobre las Medidas Disciplinarias.....	20
4.2. Implementación de Medidas y Sanciones:.....	20
IV. OTROS ASPECTOS RELEVANTES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.....	22
1) Comunicación e Información sobre las denuncias:.....	22
1.1. Sobre la Entrega de Información de la Denuncia en la Etapa de Admisibilidad:.....	22
1.2. Sobre la Información de la denuncia en Etapa de Investigación y posterior:.....	22
2) Derechos de las personas que denuncian:.....	22
3) Medidas para la Reparación:.....	22
4) Medidas Preventivas de VALS:.....	23
5) Sobre el acceso al expediente.....	23
V. ANEXOS.....	24

INTRODUCCIÓN.

El Servicio de Salud Viña del Mar Quillota (SSVQ), consciente del rol fundamental que tienen sus trabajadores y trabajadoras, en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, ha impulsado desde hace algunos años, la implementación de distintas estrategias, iniciativas y acciones que permitan generar ambientes laborales seguros y saludables, procurando el respeto, la dignidad y el buen trato entre todos y todas las personas.

De esta manera y en el marco de los avances civilizatorios que en el mundo del trabajo se encuentra experimentando nuestro país, es que el SSVQ asume un nuevo desafío estratégico: realizar todos los esfuerzos posibles para propender que la función pública que desempeñan sus funcionarios y funcionarias, en los establecimientos de salud de su jurisdicción, se realice en espacios libres de violencia, acoso laboral y sexual. Esto implica, la decisión de adoptar las medidas necesarias y oportunas para la prevención, investigación y sanción de las conductas y situaciones que pudieran afectar a las personas y el ambiente de trabajo.

Este desafío no es tarea sólo de una persona o un grupo de personas, depende del compromiso y esfuerzo de todos/as los/as funcionarios y funcionarias que constituyen la comunidad hospitalaria, a través del interés de estar informados/as; impulsar un buen clima laboral; y participar activamente en el seguimiento y evaluación de las medidas y acciones comprometidas en los instrumentos institucionales correspondientes.

Uno de esos instrumentos institucionales es el *“Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual, discriminación arbitraria y violencia en el ámbito del trabajo”* que aquí presentamos, el cual ha sido elaborado con la participación de referentes técnicos, asociaciones de funcionarios y funcionarias, equipos directivos, así como participantes claves definidos por la normativa para la implementación de este proceso en la organización. Es la herramienta institucional que le permitirá a trabajadores y trabajadoras, denunciar ante la autoridad competente del SSVQ, las conductas o situaciones de posible acoso y violencia en el trabajo, así como entregar orientaciones específicas para la resolución efectiva de dichas situaciones, reforzando y dando mayor claridad al rol que deben cumplir directivos y jefaturas, en cuanto al despliegue de las acciones preventivas y correctivas que corresponda.

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 Desarrollo Organizacional.

Lo que hemos descrito aquí es parte del importante desafío que tenemos como Institución y es el compromiso al cual les queremos invitar.

I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

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 preventivas destinadas a propender a conservar un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre quienes forman parte de la red asistencial. Esta obligación se hace extensible a todos/as y cada uno/a de los/as directivos/as y jefaturas de la Dirección del Servicio y de los establecimientos de la red asistencial, por lo que, en aquellos casos que no se observe su cumplimiento, se podrá configurar el supuesto normativo que dé lugar a la existencia de responsabilidad administrativa, incluyendo a los establecimientos autogestionados en red.

Para los efectos de su aplicación, es responsabilidad del/la Director/a del Servicio y del/la 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.

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:** En virtud de este principio las personas que intervengan en el procedimiento tendrán la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deberán transmitir, ni divulgar información, lo que incluye el contenido de la denuncia o hechos que hayan conocido posteriormente en función a su cargo, la identidad de la persona afectada o de la tercera persona que denuncia, quienes sean testigos y quien es objeto de la denuncia.
- **Celeridad:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando demoras injustificadas por trámites o diligencias innecesarias, con pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- **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, identidad de género, religión, origen étnico, discapacidad u otra de similar naturaleza.
- **Perspectiva de género:** Su incorporación analiza las diferencias entre las condiciones, necesidades y oportunidades entre hombres, mujeres y personas de las diversidades sexo genéricas, buscando generar mecanismos equitativos de trato en torno a los derechos, beneficios y obligaciones de las y los implicados/as en los procesos. Permite visibilizar las asimetrías de poder y condiciones

desiguales que afectan particularmente a las mujeres y personas de las diversidades sexo genéricas, develando estereotipos y prejuicios de género que tienen un rol en las situaciones denunciadas.

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.

- **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.
- **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.
- **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, expresión de género y la enfermedad o discapacidad.
- **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 acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y violencia laboral ejercida por terceras personas 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/as funcionarios/as 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 procedimiento 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 acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y violencia laboral ejercida por terceras personas en el ámbito del trabajo. Especial responsabilidad recae en directivos/as 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/as para el cumplimiento de los fines institucionales.

3) Marco Normativo e Institucional.

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.
- **Convenio 190 Sobre la Violencia y el Acoso de la Organización Internacional del Trabajo**, que reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente.
- **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.
- **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° 21.643 (Ley Karin)**, que modifica el Estatuto Administrativo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

- **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° 18.834¹**, 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.
- **Ley N°21.120**, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. Esta señala el derecho de la persona *“a ser reconocida e identificada conforme a su identidad y expresión de género en los instrumentos públicos y privados que acrediten su identidad respecto del nombre y sexo”*.
- **Ley N°21.675**, que instruye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su 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 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.
- **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 Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
- **Política de Buen Trato Laboral, Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas**, aprobada bajo Resolución Exenta N° 4286, del 13 de mayo de 2024, que se compromete a impulsar la construcción de una cultura organizacional bientratante, asegurar espacios laborales dignos, seguros y saludables, y erradicar conductas de violencia interna en la institución (violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria).
- **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

¹ 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.

género en el desempeño laboral, dentro de la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y con ello tender al trato equitativo, acceso igualitario a oportunidades y condiciones laborales no discriminatorias.

- **Principios de Yogyakarta**, sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género.

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), y otras normas jurídicas, además de entregar orientaciones técnicas específicas necesarias para la resolutivez efectiva de dichas situaciones.

5) Alcance.

Podrán denunciar:

El presente procedimiento aplica para 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.

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

II. DEFINICIONES.

1) Participantes 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 de la persona afectada. Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos de maltrato, acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria, debiendo siempre efectuarse la denuncia por el respectivo formulario (Anexo N°2).
- **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/la denunciante y/o terceros/as, 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.
- **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:** Es la persona encargada de recepcionar, registrar y tramitar (o canalizar) la denuncia, según los flujos establecidos en este procedimiento.

Será realizada por las personas que se desempeñan en la Secretaría de las Direcciones de Establecimientos y la Dirección del SSVQ.

Junto a ello deberá remitir ficha de solicitud de atención psicológica temprana al OAL, cuando corresponda, según lo que detalla el anexo N°4 sobre las funciones del o la Receptor/a de Denuncias.

- **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.

Este rol será realizado por las y los Encargadas/os de Calidad de Vida Laboral de Establecimientos y Dirección de Servicio, a excepción del Hospital Gustavo Fricke, donde dicho rol será realizado por la Unidad de Conciliación y Trato Laboral.

*Importante señalar que las y los funcionarias/os que cumplen este rol no cuentan con la información sobre el estado de las denuncias en ninguna de sus etapas.

- **Autoridad competente:** Director/a del Servicio de Salud. Es quien recibe la denuncia, estima o desestima, designa fiscal investigador/a mediante resolución y por medio de sus atribuciones controla y toma decisiones respecto al cumplimiento de este procedimiento. Es quien finalmente decide el resultado de un proceso disciplinario.
- **Fiscalía Administrativa:** Equipo técnico jurídico, cuya función es gestionar, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las acciones contempladas en los procesos sumariales instruidos en esta materia, velando por cumplimiento de los principios establecidos en este procedimiento y de la normativa vigente.

Unidad que recepciona la denuncia una vez que es derivada desde el o la Director/a de Servicio, a petición del o la Director/a de Servicio 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.

También serán quienes informarán a los/as denunciados sobre la instrucción de sumario administrativo o la resolución de desestimación a los/as denunciados, como también comunicará sobre el estado de la denuncia en sus distintas etapas, esto será explicitado con mayor profundidad en el punto IV N°1.

Finalmente es la unidad que notifica a los/as funcionarios/as de su designación como fiscal y entrega orientaciones del proceder.

- **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.

De acuerdo a las modificaciones del artículo 129 por la Ley N° 21.643, en caso de que el sumario se ordene por hechos que vulneren lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m), deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o una funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.

- **Actuario/a:** Persona designada por el fiscal que tiene la calidad de ministro de fe y certifica todas las actuaciones del sumario administrativo.
- **Organismo Administrador de Ley 16.744:** Para efectos del SSVQ el Organismo Administrador de Ley es el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), el cual para efectos de este procedimiento es el responsable de proporcionar a la(s) persona(s) afectada(s) atención psicológica temprana, una vez realiza la derivación por el SSVQ, a través de los programas que dispone para este efecto.

2) Definiciones Conceptuales de Conductas Irregulares.

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, psico terror 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.

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 víctimas) y un/a victimario/a (o victimarios/as).

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:

- A. Acoso laboral.**
- B. Acoso sexual en el ámbito del trabajo.**
- C. Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.**
- D. Maltrato Laboral.**
- E. Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.**

Las siguientes categorías de conductas serán definidas a continuación de forma precisa y sucinta, a partir de los campos normativos vigentes.

A. Acoso Laboral:

La ley N° 21.643, publicada el 15 de enero de 2024, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como *“toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, 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.”*

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

A continuación, ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente²:

- Juzgar el desempeño de un/a trabajador/a de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado/a, apartado/a, excluido/a, rechazado/a, ignorado/a, menospreciado/a, ya sea por orden de una jefatura o por iniciativa de los/as compañeros/as de trabajo.
- Uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otras personas, referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

² CIRCULAR N° 3813, AÑO 2024, ANEXO N°53, SUSESO.

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 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 mirada 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, femineidad, 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.

Las mujeres y las personas de las diversidades sexo genéricas tienen mayores probabilidades de sufrir acoso laboral en razón de su género, en la medida que su comportamiento no se condice a los mandatos heteronormativos tradicionales, lo que 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.

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

El acoso laboral hacia las personas de las diversidades sexo genéricas se origina desde la lógica binaria. Las leyes N°21.120 y N°20.609 han incorporado derechos en favor de las personas con el fin de proteger la identidad de género y la orientación sexual, incluyéndose en los ambientes de trabajo, por tanto, siendo aplicables al interior de la Administración Pública desde una mirada afirmativa.

Si bien la Ley 20.609 se 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 es la orientación sexual, entendida como la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva, romántica o sexual, hacia otra.

Por otro lado, la ley N°21.120 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. Se define la identidad de género como la convicción personal e interna del género, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al nacer, ya que no está ligada al sexo biológico. En consecuencia, el nombre de una persona puede corresponder o no con el nombre registral que figura en el acta de inscripción del nacimiento.

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.

Dentro de las acciones que pueden catalogarse como acoso laboral, se encuentra el realizar bromas sexistas o comentarios denigrantes hacia las personas de las diversidades sexo genéricas, basados en su identidad de género, su orientación sexual o expresión de género, realizar burlas y bromas lesbo-homo-trans odiantes, no identificar, ni respetar el nombre social de una persona al relacionarnos con ella.

B. 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”*.

El acoso sexual es una manifestación de violencia de género y expresa la desigualdad de poder y el abuso hacia quien se considera de menor valor o sujeto de dominación por parte de otras personas. 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 género.
- **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.

Ejemplos de acoso sexual incluyen:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos sin el consentimiento de quien los recibe.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, incluyendo roce, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- Cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

C. Discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.

El artículo 2 del Código del Trabajo 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, la enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo. Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones 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”*.

En virtud de la modificación realizada por la Ley N° 21.643 (Ley Karin), la definición legal de la discriminación arbitraria contenida en el artículo 2 del Código del Trabajo, se ajusta a aquella contenida en la Ley N° 20.609 (que establece medidas contra la discriminación) y apertura el listado de motivos por los cuales se puede considerar que un acto de discriminación adolece de arbitrariedad, al señalar *“origen social o cualquier otro motivo”*, siempre y cuando dicho motivo carezca de una justificación razonable.

D. Maltrato.

El maltrato ha sido definido por la Contraloría General de la República, como una *“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.”*, de acuerdo con Resolución Exenta N° 628 emitida por la Contraloría General de la República con fecha 14 de marzo de 2024 y que aprobó el protocolo para la prevención de la violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual, para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas.

E. Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:

La Ley N° 21.643 modificó el artículo 2 del Código del Trabajo incorporando la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral como una nueva categoría atentatoria en contra de la dignidad de las personas en contextos laborales, la que se define como: *“La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.”*

Ejemplos de violencia en el trabajo incluyen:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras.

- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

Resulta de relevancia considerar que, sin perjuicio de tratarse de una conducta repudiada por el ordenamiento jurídico, de estos hechos no puede colegirse la existencia de responsabilidad administrativa y, en consecuencia, su conocimiento e investigación no puede tener lugar en la instrucción de un sumario administrativo, proceso disciplinario que tiene por objeto precisamente acreditar la existencia o no de responsabilidad funcionaria.

En relación a lo anterior los hechos de violencia en el trabajo ejercida por terceros serán abordados en base a lo estipulado en el Protocolo Agresiones a Personal de Establecimientos SSVQ- APS, formalizado por resolución N°4558 del año 2022 en cual tiene por objetivo general *“Contribuir a la atención, cuidado, apoyo y acompañamiento integral de funcionarios y funcionarias, que han sido víctimas de agresiones externas, a través de un marco de actuación claro, coordinado y eficaz, entre las distintas instituciones y actores involucrados”*.

En específico, para efectos de perseguir la responsabilidad de dichas agresiones por terceros ajenos a la relación laboral y en consonancia con el objetivo específico del Protocolo sobre *“Acompañar a funcionarios en la presentación de querrelas judiciales, las cuales busquen responsables de dichas agresiones a personal de salud como de igual manera a las instalaciones”* se deberá solicitar a través de documento por escrito por el/la propio/a funcionario/a y/o Director/a del Establecimiento, dirigido al Director/a del Servicio.

Ante lo anterior, el Departamento Jurídico del Servicio analizará la viabilidad jurídica de la denuncia, para posteriormente, de ser viable, se defienda al o la funcionaria/o en los términos establecidos en el artículo 90 del Estatuto Administrativo.

III.- DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

1) Etapa inicial y Recepción de la denuncia.

1.1. Acerca de la presentación de la denuncia.

¿Quién puede denunciar a través de este procedimiento?

Cualquier funcionaria y funcionario del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota y/o toda otra persona que preste servicios a esta red asistencial, 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 petición de la presunta víctima.

Las conductas irregulares mencionadas en este procedimiento afectan el ambiente laboral, las cuales constituyen falta administrativa y por tanto existe obligación de denunciar, en aquellos casos que no se observe su cumplimiento, se podrá configurar el supuesto normativo que dé lugar a la existencia de responsabilidad administrativa.

De acuerdo con las orientaciones ministeriales *“En el caso que una jefatura esté en conocimiento de una situación de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria, se sugiere que oriente a la persona denunciante sobre los canales de denuncia y deje constancia de ello por escrito, por ejemplo, correo electrónico”*³.

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

1.2. Acerca de lo que debe contener la denuncia.

Para formalizar la denuncia se debe considerar lo siguiente:

- a) Deberá siempre formularse por escrito y estar firmada por la persona denunciante, de acuerdo con el formulario incluido en el anexo N°2 del presente procedimiento vigente y formalizado vía resolución.
- b) El formulario podrá ser descargado directamente desde la página web del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota (Banner Procedimiento VALS) o solicitar al o la Orientador/a de Denuncia del establecimiento que haga entrega de una copia impresa.
- c) 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 requisitos:
 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.

³ Ordinario MINSAL C35, N°1806, AÑO 2024.

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 cuenta de los hechos denunciados, sólo considerando los que sean pertinente y relevantes con un máximo de tres (3), quienes deben ser identificados/as como se indica en el formulario de denuncia.
- d) 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.
 - e) Sin perjuicio de que los/as funcionarios/as con licencia médica no debiesen realizar ningún tipo de acción administrativa, se entiende que, para estos efectos, se encuentran habilitados/as para presentar denuncias VALS.

1.3. Acerca de Canal de Denuncia y Recepción.

La persona denunciante podrá presentar su denuncia a través de dos vías:

- a) Ante el receptor o receptora de denuncia del establecimiento y/o Dirección de Servicio, con las mismas formalidades señaladas anteriormente, quien deberá digitalizarla y remitirla a la fiscalía administrativa del departamento jurídico de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, tanto físicamente como a la casilla de correo electrónico fiscalia.administrativa@redsalud.gob.cl.

Una vez recepcionada la denuncia por esta vía el/la receptor/a 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 el anexo N°5, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta.

- b) La persona denunciante podrá entregar directamente a la casilla institucional del correo electrónico fiscalia.administrativa@redsalud.gob.cl.

Una vez recepcionada la denuncia por esta vía el/la receptor/a de denuncia, deberá responder vía correo electrónico la confirmación de recepción de la denuncia, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta.

Por último, cada semestre se enviará un correo electrónico masivo (vía comunicaciones) a los funcionarios y las funcionarias informando sobre los canales de denuncias y los/las responsables de la recepción de denuncias de todos los establecimientos de la Red y la Dirección del Servicio de Salud.

1.4. Recepción de 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.

Cuando en el curso de la investigación se hubiere acreditado que una denuncia es falsa, a sabiendas, o que fue formulada con el ánimo deliberado de perjudicar a la(s) persona(s) denunciada(s), se formularán cargos por el hecho, sin necesidad de instruir un nuevo proceso. Ahora bien, si el hecho no estuviere suficientemente acreditado, el/la fiscal en su dictamen recomendará a la autoridad competente, que inicie el proceso disciplinario respectivo con el objeto de determinar si existe o no responsabilidad administrativa del/la denunciante.

2) Etapa de Admisibilidad y acompañamiento de la denuncia.

2.1. Admisibilidad:

La autoridad máxima, Director/a del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, tendrá un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para, previo examen de admisibilidad, resolver si tiene o no por presentada la denuncia.

Si la denuncia tiene defectos de aspectos formales como letra ilegible, información ambigua o formulario de denuncia incompleto o desactualizado, entre otros, se devolverá el formulario al/la denunciante para su corrección.

El/la denunciante tendrá cinco (5) días hábiles para corregir y/o completar su denuncia y derivar nuevamente al correo de la fiscalía administrativa (fiscalia.administrativa@redsalud.gob.cl).

Si transcurrido dicho plazo no se subsana el o los defectos formales de la denuncia, ésta se tendrá por no presentada, conforme al artículo 90, letra b) del Estatuto Administrativo.

En caso contrario, seguirá su tramitación, para el examen de mérito. Una vez examinada la denuncia y habiéndose verificado el cumplimiento de requisitos de forma y de mérito, la autoridad emitirá el correspondiente acto administrativo, el que puede materializarse en tres (3) sentidos diversos:

- A. **Si la denuncia no cumple con los requisitos formales:** teniendo presente lo antes dicho, la autoridad máxima emitirá una resolución exenta que tendrá por no presentada la denuncia, para todos los efectos legales, no habiendo adquirido el Servicio o el Establecimiento de autogestión, ninguna obligación relacionada con la instrucción de un proceso disciplinario.
- B. **Si la denuncia cumple con los requisitos de forma, pero no de mérito:** es decir, que sin perjuicio que el/la denunciante cumplió con la remisión de un formulario completo o subsanado los defectos formales, con todos sus requisitos, pero los hechos denunciados no se corresponden con las conductas señaladas en este protocolo, o por tratarse de hechos que se encuentran manifiesta y fehacientemente prescritos⁴, la autoridad máxima emitirá una resolución exenta desestimando la denuncia.
- C. **Si la denuncia cumple con los requisitos de forma y de mérito:** en este caso, la autoridad dictará una resolución exenta que instruirá un proceso disciplinario que tendrá por objeto determinar la existencia o no de responsabilidad administrativa.

Cabe señalar que cualquiera sea la decisión adoptada por la autoridad con respecto a la denuncia presentada, la misma se materializará en un acto administrativo fundado y en caso de que la denuncia sea desestimada, dicho acto será notificado al/la denunciante en el término de cinco (5) días hábiles, quien podrá ejercer el derecho contenido en el art. 160 del Estatuto Administrativo, es decir, a reclamar de la existencia de vicios de legalidad ante la Contraloría. Lo anterior, de conformidad a la modificación del artículo 126 del Estatuto Administrativo efectuada por el artículo 3 de la Ley N° 21.643 (Ley Karin).

Respecto a si es instruido el proceso disciplinario, la autoridad máxima del Servicio, por medio de la fiscalía administrativa, informarán al/la denunciante que se estimó la denuncia y que se dará curso al respectivo proceso investigativo a través de una investigación sumaria o sumario administrativo, indicando el correlativo de resolución exenta de instrucción y nombramiento de fiscal vía correo electrónico

⁴Artículo 158, DFL 29, Ley 18.834: La acción disciplinaria de la administración contra el funcionario, prescribirá en cuatro años contados desde el día en que éste hubiere incurrido en la acción u omisión que le da origen. No obstante, si hubieren hechos constitutivos de delito la acción disciplinaria prescribirá conjuntamente con la acción penal.

(incorporando nombre y correo electrónico del o la Fiscal para efectos de información y comunicación sobre las etapas del proceso investigativo y posteriores).

2.2. Adopción de medidas de resguardo desde la Recepción.

Al recepcionar una denuncia presentada por formulario VALS, la autoridad máxima, representada para estos efectos por la Fiscalía Administrativa de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, examinará la eventual necesidad de decretar alguna medida que cautele debidamente la integridad física o psíquica de la(s) persona(s) afectada(s), siempre conforme a la verosimilitud, entidad y gravedad de los hechos que se hubieren denunciado.

Para estos efectos, excepcionalmente podrá establecer comunicación directa y efectiva con el o la Director/a del Establecimiento en que se hubiere verificado la acción u omisión, a quien le comunicará dicha circunstancia con el objeto que éste, de conformidad con sus facultades de administración y gestión del recurso humano a su cargo, imparta las órdenes y directrices que fueren necesarias y que resguarden debidamente a los/as involucrados/as.

Cabe destacar que cualquier determinación adoptada en ejercicio de dichas facultades, deberá ser informada a la fiscalía administrativa, incorporándose sus antecedentes como pieza del respectivo proceso disciplinario, lo que no obstará a que el/la fiscal, una vez designado/a, pueda alterar dicha instrucción, o decretar medidas preventivas o de resguardo distintas.

3) Etapa de Investigación interna.

Una vez formalizada la denuncia conforme a la admisibilidad punto III 2.1, letra C) 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 la Fiscalía Administrativa del Departamento Jurídico de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

Ha de tenerse presente que en el desarrollo del proceso el/la Fiscal posee amplias facultades para efectuar diligencias presenciales o telemáticas, solicitando a todos/as los/as intervinientes en el proceso que señalen una casilla de correo electrónico a fin 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 obligación de todo/a funcionario/a público/a 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.

En los procedimientos instruidos para determinar la responsabilidad administrativa en este tipo de casos, las presuntas víctimas y personas afectadas por las eventuales infracciones tendrán derecho a aportar antecedentes a la investigación. Para concretar esta medida, el formulario de denuncia incluirá la dirección de correo electrónico de la persona denunciante y en la resolución que instruye el proceso sumarial se integrará nombre del o la Fiscal, correo electrónico y plazos estipulados por etapas, esto para efectos de generar un conducto formal de información y comunicación.

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/as los/as funcionarios y funcionarias involucrados/as en la tramitación de documentos asociados a una denuncia 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 hubiere incurrido en dicha falta podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

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

3.1. Sobre las medidas de resguardo en la etapa de investigación:

En caso de que el sumario se adopte por hechos que vulneren lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m), el o la fiscal, de acuerdo al mérito del proceso deberá adoptar, entre otras, la o las siguientes medidas de resguardo necesarias respecto de la(s) persona(s) involucrada(s) tales como:

1. Suspensión preventiva.
2. Destinación transitoria.
3. Separación de espacios físicos.
4. Otorgamiento de atención psicológica temprana.

Las medidas adoptadas se encontrarán vigentes por el tiempo que dure el procedimiento disciplinario y hasta que éste se encuentre afinado.

3.2. Sobre Duración de la Etapa Investigativa.

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/as 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/as afectados/as o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres (3) 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 (60) días, resolviendo sobre ello la autoridad superior de la Institución.

4) Etapa de Resolución y Notificación:

De acuerdo al artículo 140 de Estatuto Administrativo, cuando la autoridad determine la absolución o aplique cualquier medida disciplinaria respecto de los hechos referidos en el artículo 84 letras l) o m), deberá notificar la resolución que afina el procedimiento a la persona denunciante dentro del plazo de cinco (5) días, quien podrá reclamar de ella ante la Contraloría General de la República, en el plazo de veinte (20) días contado desde que tomó conocimiento de aquella, sin perjuicio de lo establecido en el inciso tercero del artículo 131.

Una vez concluido el respectivo proceso disciplinario, el/la Director/a de Establecimiento y/o Director/a del Servicio de Salud deberá informar a la víctima y a la(s) persona(s) denunciante(s) de los resultados de éste, haciendo entrega de copia de la resolución que pone término al proceso.

4.1. Sobre las Medidas Disciplinarias⁵.

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:

- A. **Censura:** consiste en la reprensión por escrito que se hace al/la funcionario/a, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos (2) puntos en el factor de calificación correspondiente.
- B. **Multa:** consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco (5) por ciento ni superior a un veinte (20) por ciento de ésta. La o el funcionario/a en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo.

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

- 1) Si la multa no excede del diez (10) por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos (2) puntos;
 - 2) Si la multa es superior al diez (10) por ciento y no excede del quince (15) por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres (3) puntos, y
 - 3) Si la multa es superior al quince (15) por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro (4) puntos.
- C. **Suspensión del empleo:** La suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta (50) a un setenta (70) 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/la funcionario/a mediante una anotación de demérito de seis (6) puntos en el factor correspondiente.
 - D. **Destitución:** Es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un/a funcionario/a. La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa específicamente, para efectos de este procedimiento los incorporados en el artículo 125 letra b) Infringir las disposiciones de las letras i), j), k), l) y m) del artículo 84.

En los casos específicos del acoso sexual y/o acoso laboral; en caso de comprobarse alguno de éstos en el proceso sumarial, la única medida que aplica es la destitución.

En el caso que se aplique la medida disciplinaria de destitución, como consecuencia de la inobservancia de lo dispuesto en el artículo 84 letra m), es decir Acoso Laboral, el/la fiscal podrá determinar, considerando lo señalado en el inciso anterior, que el funcionario o la funcionaria se encuentra eximido/a de cumplir el plazo establecido en el Estatuto Administrativo artículo 12 letra e) No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por una medida disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco (5) años desde la fecha de expiración de funciones, decisión que no será aplicable respecto de la institución que aplica la medida.

4.2. Implementación de Medidas y Sanciones:

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

⁵ Art. 116, 117, 118^a y 119, Estatuto Administrativo, Ley N°18.834, 1989.

Copia de la anotación de la sanción en la hoja de vida del/la 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/as públicos, no serán objeto de las medidas disciplinarias establecidas en este acápite, debiendo, las medidas en su caso, regirse por las reglas establecidas en los respectivos instrumentos jurídicos, tales como convenios y contratos.

IV. OTROS ASPECTOS RELEVANTES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

1) Comunicación e Información sobre las denuncias:

1.1. Sobre la Entrega de Información de la Denuncia en la Etapa de Admisibilidad:

- ¿Quiénes podrán pedir información sobre la denuncia?

El/la denunciante y la presunta víctima podrán solicitar información respecto al estado de admisibilidad de la denuncia, si habiendo transcurrido los plazos enunciados (tres días hábiles) no existe respuesta formal de resolución que instruye o desestima la denuncia efectuada.

- ¿Quiénes son los/as encargados/as de entregar esta información?

La Fiscalía Administrativa será responsable de entregar información respecto al estado de esta etapa.

- ¿Cómo se consulta?

Enviando un correo electrónico dirigido a fiscalía administrativa, quienes cuentan con el siguiente correo electrónico (fiscalia.administrativa@redsalud.gob.cl) indicando en el asunto "Consulta Estado de Denuncia" e incorporando nombre denunciante, establecimiento y fecha de denuncia.

1.2. Sobre la Información de la denuncia en Etapa de Investigación y posterior:

- ¿Quiénes podrán pedir información sobre la denuncia?

El/la denunciante y la presunta víctima podrán pedir información respecto al estado de la investigación de la cual forma parte.

- ¿Quiénes son los/as encargados/as de entregar esta información?

Las y los fiscales que están a cargo del respectivo sumario (nombrado por resolución) podrán entregar información respecto al proceso según lo estipulado en la normativa vigente.

- ¿Cómo se consulta?

Enviando un correo electrónico al/la fiscal a cargo del respectivo proceso sumarial instruido bajo resolución.

2) Derechos de las personas que denuncian:

Las personas que realizan una denuncia y las víctimas tendrán los siguientes derechos de conformidad al artículo 90 a) 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/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 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.

3) Medidas para la Reparación:

El Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, de acuerdo al desafío institucional que se encomienda en la materia de reparación de las víctimas asociadas al procedimiento, desarrollará para el segundo semestre del 2024 una Comisión Técnica de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, la cual comenzará a diseñar una propuesta de Programa de Reparación que busque integrar acciones que

persigan la Atención, Protección y Reparación de funcionarias y funcionarios víctimas de estas conductas irregulares.

4) Medidas Preventivas de VALS:

Es importante mencionar que este Servicio de Salud cuenta con un Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, cuyo objetivo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad desde la perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Además, en este Servicio de Salud, la autoridad y sus funcionarios/as, se comprometen a identificar y gestionar participativamente los riesgos psicosociales en el trabajo.

Su alcance incluye a todos/as los/as funcionarios/as, incluidas jefaturas, directores/as y todo nivel directivo de la red de los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, a trabajadores/as contratistas, subcontratistas y proveedores. Además, se aplicará, cuando corresponda, a pacientes, visitas o usuarios/as que acudan a nuestras dependencias, así como a alumnos/as en práctica.

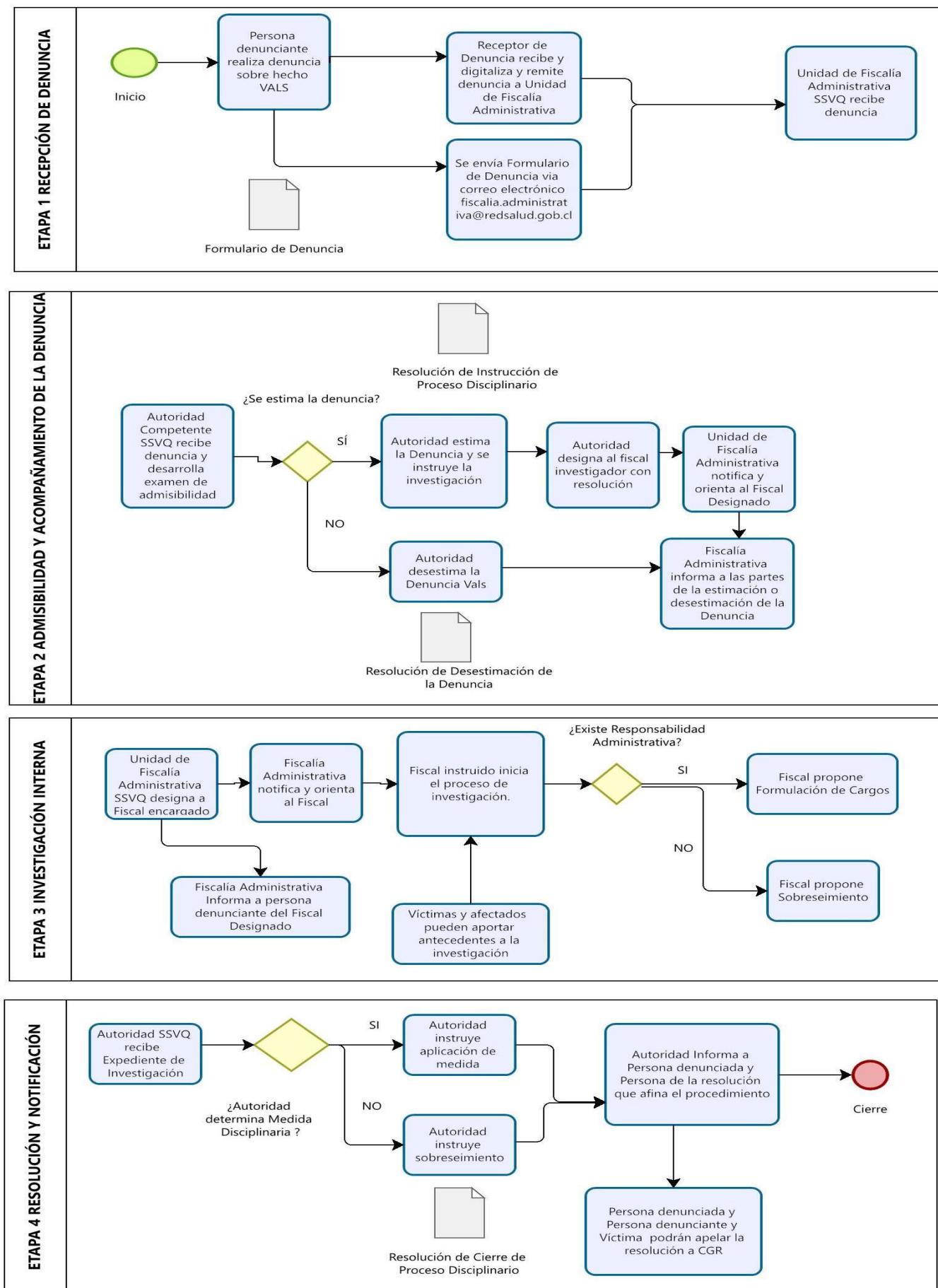
Finalmente, su implementación operativa, seguimiento y evaluación, será de responsabilidad de los Comités de factores psicosociales de riesgo, que se encuentran constituidos formalmente y funcionando en todos los establecimientos de la red.

5) Sobre el acceso al expediente.

En los procedimientos instruidos para determinar la responsabilidad administrativa en este tipo de casos, las víctimas y personas afectadas por las eventuales infracciones tendrán derecho a aportar antecedentes a la investigación, a conocer su contenido desde la formulación de cargos, a ser notificadas e interponer recursos en contra de los actos administrativos, en los mismos términos que el funcionario inculpado. Lo anterior se aplicará también para las reclamaciones establecidas en los artículos 137 y 140.

V. ANEXOS

ANEXO N°1 FLUJO DENUNCIA.



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 <i>(marque con una X la(s) opción(es) que correspondan)</i>	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.

Para efectos de una oportuna medida de resguardo se dispone la Atención Psicológica Temprana, servicio provisto por IST en el marco específico de las denuncias por los eventos cubiertos por la Ley 21.643 (Ley Karin), la que es realizada por psicólogos especialistas, **para esto debemos conocer si usted esta de acuerdo con la derivación por tanto le solicitamos indicarlo a continuación.**

Indique si está de acuerdo con ser derivado a Atención Psicológica Temprana. <i>(si su respuesta es SI, deberá llenar formulario adosado al final de este formulario)</i>	SI	
	NO	

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	
Teléfono	
Correo electrónico	

- Datos de la **Presunta Víctima**

Nombre Completo			
Género	Femenino	Masculino	Transgénero
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edad			
RUT			
Establecimiento			
Servicio/Unidad en la que trabaja			
Cargo			
Relación con la institución			
Estamento			
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	<input type="checkbox"/>	Nota:
b) Igual Nivel Jerárquico	<input type="checkbox"/>	
c) Superior Nivel Jerárquico	<input type="checkbox"/>	

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?:

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

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

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:

Testigo 3

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:

Testigo 4

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.

Empty rectangular area for text input.

8. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido lo señalado anteriormente?		
a) Diariamente	<input type="checkbox"/>	Describa:
b) Semanalmente	<input type="checkbox"/>	
c) De manera continua hasta la presente fecha	<input type="checkbox"/>	

9.- Aporta documentos:			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Documento 1:			

Documento 2:

Documento 3:

9.- Datos e información adicional de la denuncia:

III. Formulario de Solicitud Atención Psicológica Temprana.

En el marco de la Ley 21.643 (Ley Karin)

Para solicitar Atención Psicológica Temprana, en el marco de una denuncia por Ley 21.643, favor completar los siguientes datos.

De la empresa

Razón Social	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
RUT	61.606.600-5
Nombre centro de trabajo	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
Dirección	Von Schroeders N° 392, Viña del Mar
Comuna	Viña de Mar
Región	Valparaíso

Del responsable de la solicitud

Nombre	Servicio Salud Viña del Mar Quillota
RUT	61.606.600-5
e-mail	segysaludeneltrabajo@redsalud.gob.cl ,
Teléfono	-

Del trabajador denunciante que requiere Atención Psicológica Temprana.

Nombre			
RUT			
Sexo			
Nacionalidad			
e-mail			
Teléfono			
Fecha del incidente que generó denuncia			
Tipo de denuncia	<input type="checkbox"/> Acoso Sexual	<input type="checkbox"/> Acoso Laboral	<input type="checkbox"/> Violencia por terceros
	<input type="checkbox"/> Maltrato Laboral	<input type="checkbox"/> Discriminación Arbitraria	

IV. Firma Denuncia.

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 número 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.

Para efectos de una oportuna medida de resguardo se dispone la Atención Psicológica Temprana, servicio provisto por IST en el marco específico de las denuncias por los eventos cubiertos por la Ley 21.643 (Ley Karin), la que es realizada por psicólogos especialistas, **para esto debemos conocer si usted esta de acuerdo con la derivación por tanto le solicitamos indicarlo a continuación.**

Indique si está de acuerdo con ser derivado a Atención Psicológica Temprana. (si su respuesta es SI, deberá llenar formulario adosado al final de este formulario)	SI	
	NO	

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	Debe indicar sus dos nombres y sus dos apellidos.
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.
Teléfono	Teléfono fijo o celular personal
Correo electrónico	Correo electrónico de uso habitual, puede ser institucional o personal

- Datos de la **Presunta Víctima**

Nombre Completo	Debe indicar sus dos nombres y sus dos apellidos.
Género	Debe indicar el género con el que se identifica <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Femenino Masculino Transgénero
Edad	Debe indicar su edad en números
RUT	Numero de cédula de identidad, sea usted chileno/a o extranjero/a. También puede indicar su número de pasaporte si no tiene cédula chilena, indicando por ejemplo, Pasaporte N°xxxx República de XXXX
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.
Teléfono Personal	Teléfono fijo o celular personal
Teléfono Institucional (fijo o celular)	Teléfono institucional, anexo o celular
Acepto ser notificado/a por correo electrónico	Indicar si acepta ser notificado/a por correo electrónico Si No <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	Correo electrónico de uso habitual, puede ser institucional o personal
Nombre de su Jefatura Directa	Indicar el Nombre completo de su jefatura o subrogante si este fuera el caso.

II. 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	<input type="checkbox"/>	Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) Igual Nivel Jerárquico	<input type="checkbox"/>	
c) Superior Nivel Jerárquico	<input type="checkbox"/>	
d) No existe Relación Jerárquica	<input type="checkbox"/>	

2.- ¿Usted trabaja con la persona denunciada? Se refiere a la relación laboral que mantiene la presunta víctima con la persona denunciada		
a) SI	<input type="checkbox"/>	Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) NO	<input type="checkbox"/>	

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	<input type="checkbox"/>	Nota: El espacio "NOTA" es para dejar algún comentario o elemento que pueda ser relevante
b) NO	<input type="checkbox"/>	

4.- ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?		
a) SI	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	¿Por qué?: Breve explicación de por qué informó o no a su jefatura directa, por ejemplo, es la persona denunciada.

5.- ¿Comunicó estos hechos a otra persona de la institución?		
a) SI	<input type="checkbox"/>	Nombre y cargo: corresponde al nombre completo y la función que ejerce o cumple
b) NO	<input type="checkbox"/>	¿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.

6.- ¿Hay testigos? Favor indique Nombre completo, Servicio/Unidad en la que trabaja, Teléfono personal y/o Correo electrónico. Si tiene más de 4 testigos, puede continuar al reverso del formulario.				
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
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:

Testigo 3

Nombre completo:

Servicio/Unidad en la que trabaja:

Teléfono Personal:

Correo electrónico:

Testigo 4

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 entendibles.

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.

ANEXO N°4 DE LAS FUNCIONES DE ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN.

A. 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 y los 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 acoso laboral, acoso sexual, discriminación arbitraria y violencia laboral ejercida por terceras personas 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 el Programa de Atención psicosocial temprana del OAL:** La atención psicológica temprana es un servicio provisto por IST en el marco específico de las denuncias por los eventos cubiertos por la Ley 21.643 (Ley Karin), la que es realizada por psicólogos/as especialistas que buscan activar los recursos personales que todas las personas disponen para enfrentar situaciones vitales que afectan el bienestar psicológico, en una comparación válida, la atención psicológica temprana constituyen primeros auxilios psicológicos, o sea, facilitan la reducción del daño o inconvenientes, frente eventos generadores de estrés, esta medida podrá ser solicitada al SSVQ (Responsable de derivar al IST) través del formulario de denuncia (Anexo N°2) y si no lo hiciera en ese momento, podrá ser solicitada en cualquier parte de lo que duré el proceso de denuncia.

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.
- Discernir si el o la funcionaria/o orientado/a debe o no denunciar.

Importante señalar que las y los funcionarias/os que cumplen este rol no cuentan con la información sobre el estado de las denuncias en ninguna de sus etapas.

B. De las y los Receptores de Denuncia en los Establecimientos de la Red SSVQ.

En cada uno de los Establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota las personas Receptoras de Denuncia son las y los Secretarios/as de Dirección.

Sus funciones son:

- Recibir o recepcionar el formulario de denuncias VALS (Anexo N°2), definido por el SSVQ y los documentos que acompañan la denuncia (documentos aportados voluntariamente por la persona que presenta la denuncia).
- Recepcionar la ficha de solicitud de apoyo psicológico temprano, por parte de la persona afectada, la cual estará adosada al formulario de denuncia VALS.
- Entregar comprobante de recepción de la denuncia (Anexo N°5) a la persona que entrega la denuncia. Dicho comprobante debe dejar estipulado la fecha de entrega y debe ser firmado y timbrado por el/la receptor/a de denuncia.
- Digitalizar el formulario recepcionado y comprobante de recepción para derivar la denuncia a través de correo electrónico a la Fiscalía Administrativa (fiscalia.administrativa@redsalud.gob.cl) en un plazo máximo de 24 horas. Dicho correo deberá siempre ir en copia el/la directora/a del Establecimiento.
- Digitalizar “Formulario de Solicitud Atención Psicológica Temprana” adosado al formulario de denuncias, el cual deberá derivarse al siguiente correo atencionpsicologicatemprana@ist.cl, con copia al Subdepartamento de Salud y Seguridad en el Trabajo al correo segysaludeneltrabajo@redsalud.gob.cl, en un plazo máximo de 24 horas.
- Se deberá llevar un registro simple de las denuncias recibidas, acorde con el formato entregado por el SSVQ, el cual integrará principalmente Fecha de Recepción Denuncia, Fecha de Derivación Fiscalía Administrativa, Fecha Derivación IST.
- Sin reparo de la tramitación digital, la cual fortalece la celeridad del procedimiento, los documentos originales deberán remitirse de manera física a la Fiscalía Administrativa del Departamento Jurídico de la Dirección de Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

La persona receptora de denuncia:

- No están facultados/as para entregar información sobre el estado de denuncia.
- No podrán orientar sobre el procedimiento u otros aspectos relacionados con la forma de realizar la denuncia.
- La derivación del “Formulario de Solicitud Atención Psicológica Temprana” al correo atencionpsicologicatemprana@ist.cl, nunca y en ningún caso debe estar acompañada del Formulario de Denuncias en su general.
- Deberán respetar el principio de confidencialidad, lo que implica la no divulgación de la información de la cual tome conocimiento en el ejercicio de su rol.

ANEXO N°5 COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA.



DOCUMENTO DE USO EXCLUSIVO DE 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)