



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DEPTO. CALIDAD DE VIDA LABORAL
SECCIÓN SALUD DEL PERSONAL

AA/MOV/POC/MSS/jbl

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4E/ 10 JUL 2019 4319

CONCEPCIÓN,

VISTOS, Estos antecedentes; El decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005 del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto de Ley N° 136 del 2004 del Ministerio de Salud que aprueba Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; el DFL N° - 19.653 de 2000, del Ministerio de Secretaria General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de bases generales de la administración del estado; Ley N° 19.880, de 2003, que establece bases de los procesos administrativos que rigen los órganos de la administración del estado; Instructivo presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de los ministerios y servicios de la administración del estado, mayo 2018; Orientaciones en ambientes laborales y calidad de vida laboral, de la rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas, del Servicio Civil 2018; Guía Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual y Pauta de Auto revisión Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, ambos documentos del Servicio Civil 2018; Decreto 172, aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos Directivos Públicos, establecidos en el párrafo 5° del título VI de la ley 19.882, promulgada el 7 de febrero 2014 y publicada el 01 de octubre 2014; Decreto afecto N° 69 de fecha 16 de octubre de 2019, que designa al Dr. Carlos Grant del Rio, como Director del Servicio de Salud Concepción.

RESOLUCIÓN:

1.- Que, se dictó Instructivo Presidencial N° 001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado de fecha 26 de enero de 2015, donde se establecen las orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncias y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

El Servicio de Salud Concepción, deberá desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación entre otras. Además, disponer de un procedimiento de denuncia e investigación, elaborado de acuerdo con la normativa vigente y ante una denuncia su aplicación se realiza cumpliendo el debido proceso.

2.- Que, se dictó Resolución Exenta N° 1016, de fecha 19 febrero de 2016, aprueba procedimiento interno del Servicio de Salud Concepción, sobre denuncia, prevención y sanción del acoso sexual, acoso laboral, maltrato y mal clima laboral, a contar del 16 de febrero de 2016. Y modifica Resolución Exenta N° 8191, de fecha 31 de diciembre de 2015.

3.- Que, según lo establece el Instructivo Presidencial 006 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de los ministerios y servicios de la administración del estado.

4.- Que, de acuerdo a los antecedentes que he tenido a la vista y dentro de mis facultades y atribuciones dicto lo siguiente:

RESUELVO:

1.- **ACTUALICESE**, Manual de normas y procedimientos internos sobre recepción y actuación frente a denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual, del Servicio de Salud Concepción, a contar de la dictación de la presente resolución.

2.- **DÉJESE SIN EFECTO**, Resolución Exenta 4E N° 4421/17.07.2018.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y REGISTRESE


DR. CARLOS GRANT DEL RIO
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN

RES. EX. N° Int. 89 /08.07.2019

DISTRIBUCIÓN:

- Equipo de trabajo seguimiento y monitoreo del programa de calidad de vida laboral: Jefe Depto. Gestión de Personas, Depto. Comunicaciones, Referente de Género Camila Morales Programa de la mujer SSC.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- FENPRUSS SSC.
- FENATS SSC.
- Depto. Calidad de Vida Laboral SSC
- Depto. Relaciones Laborales SSC
- Jefes y encargados Calidad de Vida Laboral establecimientos de la red: HGGB-HTC-CVMF-H. FLORIDA- H. CORONEL – H. LOTA – H. STA. JUANA – C. SANGRE – SSC.
- Receptores de denuncias establecimientos de la Red: HGGB-HTC-CVMF-H. FLORIDA-H. CORONEL-H. LOTA- H. STA. JUANA- C. SANGRE – SSC.
- Oficina de Partes


MINISTRO
DE FE
CONCEPCIÓN

DANIEL VILLANUEVA OLBARES



RECEPCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN

Actualización Junio 2019

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL.**



**Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral**

**SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS
DEPARTAMENTO CALIDAD DE VIDA LABORAL
JUNIO 2019**

ELABORADO POR:

Depto. Calidad de Vida Laboral

COLABORADORES:

**Comités de Buenas Prácticas Laborales Red Servicio de Salud Concepción.
Departamento Jurídico Servicio de Salud Concepción.**



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

PRESENTACION

Las instituciones del Estado requieren, para su mejor desarrollo, organizaciones con ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato, capaces de generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de la función pública, que promuevan desempeños óptimos y con un resultado de servicios de calidad a la ciudadanía.

El Estado en su rol de empleador debe servir de ejemplo de buenas prácticas para dar impulso a las transformaciones, al fomentar políticas y medidas contra la discriminación, con acciones que promuevan un buen trato para mujeres y hombres en el empleo público, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso y desarrollo en la Administración Pública.

En conformidad al Instructivo Presidencial N°001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de las Personas en el Estado del 26 de enero de 2015 se construye un procedimiento orientado a todas las personas de nuestra institución para lograr identificar conductas que atentan contra la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

Posteriormente, el año 2019 se realiza una revisión y actualización de este documento en base al Instructivo Presidencial N°006 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la administración del estado, incorporando acciones y conceptos que permitan promover y garantizar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres con la finalidad de avanzar en una cultura de igualdad de género.

El Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios: Confidencialidad; Imparcialidad; Probidad administrativa; Rapidez; Responsabilidad e Igualdad de Género.

Este documento consta de dos capítulos, el primero señala las directrices generales del manual; y el segundo considera el procedimiento. Adicionalmente, se han incluido los anexos.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

CAPÍTULO I.

DIRECTRICES GENERALES



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Prevenir situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas a través del establecimiento de un procedimiento que formalice la instancia en que el Servicio de Salud Concepción declara lo que se debe hacer cuando se enfrentan situaciones del tipo mencionado, constituyendo a su vez, un mecanismo de control social dentro de la organización, con la finalidad de generar las condiciones de respeto y buen trato al interior de nuestra institución.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Permitir a todas las personas del Servicio de Salud Concepción identificar conductas que atenten contra la dignidad de las personas.
- Entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias del proceso de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- Reforzar la gestión preventiva de las situaciones de maltrato, acoso laboral y sexual.
- Detectar y mitigar factores de riesgo para la ocurrencia de situaciones que menoscaben la dignidad de las personas en el ambiente laboral.
- Generar ambientes laborales sanos desarrollando acciones que promuevan el respeto y la protección de los derechos fundamentales.
- Adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.
- Sensibilizar a la organización en torno a esta temática, especialmente en torno a la prevención, tratamiento, denuncia y sanción.
- Entregar las orientaciones para una denuncia oportuna y apropiada a través de un procedimiento que establezca las condiciones para la denuncia y su tratamiento.
- Considerar el cumplimiento legal en materia de maltrato y acoso laboral y sexual.
- Realizar acciones para asistir, informar y acompañar a las personas que se vean afectadas por el fenómeno de la violencia organizacional en cualquiera de sus manifestaciones.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios orientadores, están basados en los lineamientos proporcionados por los documentos técnicos de la Rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil.

Se establece, por tanto, como la principal premisa el hecho de que, para brindar servicios de calidad a los/as ciudadanos/as, se requiere de funcionarios y funcionarias públicos, respetados/as, reconocidos/as y cuyos espacios laborales permitan su desarrollo. Así mismo, los ambientes laborales más saludables, permiten desarrollar el trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía.

Los principios orientadores del presente manual son los siguientes:

- a) **CONFIDENCIALIDAD:** El proceso denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, debe incorporar como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento tanto en la relación de los/as involucrados/as, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva. La persona que viole este principio podría ser objeto de medidas disciplinarias.
 - ➔ Es importante considerar la asimetría de poder entre mujeres y hombres en el acceso a la información. Se debe cautelar que el acceso a la información sea en igualdad de condiciones, ya que en muchas organizaciones se da una “facilidad cultural” para referirse a la vida privada o sexual de las mujeres.

- b) **IMPARCIALIDAD:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación por razones tales como género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad, u otras de similar naturaleza.
 - ➔ Es fundamental evitar cualquier indicio de sexismo tanto en el proceso de la investigación como en la definición de la sanción (Por ejemplo: “estaba enamorado”; “ella igual recibió los regalos”; “nunca dijo que no”; “usaba escote y falda corta”; etc.).
 - ➔ En cuanto a la restitución del personal afectado, deben considerarse medidas correctoras que pongan fin a la situación planteada, que eviten futuras situaciones de acoso y mejoren las condiciones de trabajo existentes y que en ningún caso podrán suponer para la persona



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

afectada un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

- c) **PROBIDAD ADMINISTRATIVA:** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general por sobre el particular.
- d) **RAPIDEZ:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
 - Considerando que el maltrato, el acoso sexual y laboral afectan fuertemente la salud mental de las personas, la rapidez del procedimiento ayudará a reparar más tempranamente, especialmente en casos de acoso sexual hacia las trabajadoras.
 - La rapidez del procedimiento será la medida del compromiso y la importancia que la organización le da al tema de la igualdad de género y no discriminación.
- e) **RESPONSABILIDAD:** El/la denunciante, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
 - La organización debe tener prudencia a la hora de calificar una denuncia como falsa. No todas las denuncias que resultan sin sanción debido a la falta de antecedentes o a la imposibilidad de comprobar los hechos son falsas. Muchos casos de acoso sexual que afectan principalmente a mujeres terminan desestimados, no porque se compruebe la falsedad de la denuncia, sino que por dificultades en los medios probatorios.
- f) **IGUALDAD DE GÉNERO:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.
 - Quienes intervienen en los procesos de promoción y difusión, y en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción, deben estar capacitadas/os en este tema y ser reconocidos por funcionarios/as en este aspecto.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

MARCO CONCEPTUAL

Como en todo procedimiento, se debe contar con definiciones claras de los conceptos que se están abordando en el documento rector. De esta forma, el Servicio de Salud Concepción en su globalidad, deberá entender y sujetarse a las definiciones expresadas en el presente documento, para efectos de hacer cumplir el procedimiento en sus diferentes etapas y desde los diferentes intervinientes.

CONDUCTAS QUE ATENTEN CONTRA LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS:

Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, se habla de un concepto amplio llamado Violencia Organizacional o Violencia en el Puesto de Trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral.

Corresponde a un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios).

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder, lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa mayor poder contra otra/s, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otra/s.

Constituye una alta fuente de discriminación y de estigmatización, ya que afecta tanto a la víctima como a victimario: si no se comprueba el hecho, siempre quedará la sospecha que el/la acusado/a como victimario/a efectivamente ejercía violencia pero no pudo ser comprobada; y para la posible víctima, al no ser comprobados los hechos, podría surgir la idea o el prejuicio de que era una persona sensible o conflictiva, o podría pensarse que la supuesta víctima deliberadamente formuló una denuncia irresponsablemente o infundada.

Estas conductas pueden darse de forma interna, es decir, producirse dentro de la organización, y también de forma externa, por ejemplo, entre trabajadores y externos a la institución o entre el personal y clientes, pacientes, proveedores y el público/usuarios.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

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

En términos generales, todas las formas de violencia organizacional comparten algunos aspectos:

*Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, con efectos negativos para éstas.

*Pueden identificarse una o varias víctimas y uno o varios victimarios.

*Debe existir asimetría de poder, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía: es decir, una persona puede ejercer mayor poder que otra/s por antigüedad, más confianza con la jefatura, etc.

*Puede darse dentro de la institución o fuera de ésta, por ejemplo, entre trabajadores internos y externos, o entre trabajadores internos y usuarios.

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un/a subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona, la que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Vertical ascendente:** Desde los subordinados hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen hostigamiento.

Si bien existen situaciones que generan conflictos o que son contrarias a las condiciones óptimas de trabajo, se debe distinguir algunos casos que, se producen como una consecuencia normal de las tensiones en el trabajo y que, si se presentan de manera aislada, no constituyen situaciones de violencia laboral:



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Estrés derivado del exceso de trabajo.
- Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
- Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.
- Jornadas de trabajo extensas.
- Condiciones laborales precarias debido a infraestructura deficiente.

Con la finalidad de incorporar la perspectiva de género en el presente procedimiento, es importante comprender que en los espacios laborales se producen y reproducen una serie de situaciones de discriminación y desigualdad sustentadas en la cultura y en las relaciones que se establecen entre mujeres y hombres y que se naturalizan en nuestra sociedad. En efecto, los roles de género, como construcción social de lo femenino y masculino, repercuten en los espacios laborales, reproduciendo situaciones en que se intensifica la situación de subordinación y menor valoración de “lo femenino” y en este contexto de asimetría de poder se produce la conducta.

Considerando las relaciones de género y la permanencia de estereotipos de género en la sociedad, uno de los elementos en que se debe profundizar dice relación con la aplicación del enfoque de género en la acción de los servicios y en particular en los procedimientos.

El término perspectiva de género, es una forma de ver o analizar, que consiste en observar el impacto del género en las oportunidades, roles e interacciones sociales de las personas. Esta forma de ver, es lo que nos permite realizar un análisis de género y luego transversalizar una perspectiva de género en programas, políticas o propuestas de una organización (Glosario de Igualdad de Género, ONU Mujeres).

1- DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER O DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO:

La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), la define como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (artículo 1).



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

2- VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

La convención Belém do Para en su art. 1 señala: “Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Res. A.G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).

3- MALTRATO LABORAL

Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, 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 (Código de Buenas Prácticas Laborales, 2006).

Características del maltrato laboral.

- Se presenta como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o una víctima específica.
- Constituye agresión y puede ser ejercido por una jefatura, un par o un conjunto de compañeros/as de trabajo.
- La conducta es generalizada, no existe una víctima, sino que el maltrato es para todos/as por igual.
- La conducta es evidente, no se oculta, sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.
- No existe un objetivo específico como desgastar a la víctima.
- La agresión es esporádica, depende del estado de ánimo del maltratador.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan y naturalizan al punto de considerarlo como parte normal de la vida laboral, como por ejemplo:

- No considerar las opiniones de las trabajadoras minimizando su aporte.
- Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres de manera ocasional.
- Reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con la maternidad o paternidad.
- Frases como “Está con la regla, por eso se comporta así”, “Todas las mujeres son alaracas, no es para tanto”, etc.

4- ACOSO LABORAL:

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

Existen dos condiciones que deben cumplirse para determinar un caso de acoso laboral: en primer lugar, cuando se presentan consecuencias en la salud física o psíquica de la/s víctima/s y cuando existe una amenaza (declarada o no) sobre el trabajo de la persona, como perder el trabajo, limitar sus oportunidades o impedir su desarrollo de carrera.

Características del acoso laboral.

- La conducta es selectiva, se orienta específicamente a uno o más trabajadores.
- La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

- El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

Conductas que permiten ejemplificar la obstaculización del desempeño del trabajo de una persona:

- Asignar tareas y objetivos con plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Quitar áreas de responsabilidad, cambiando por tareas rutinarias o por ningún trabajo.
- Modificar sus atribuciones o responsabilidades sin decirle nada.
- Retener información crucial para su trabajo o manipular a la víctima para inducirle a error y después acusarle de negligencia o faltas profesionales.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.

Asimismo, el acoso laboral conlleva muchos costos, no sólo para quien lo sufre sino también para la organización, la familia y la comunidad como: Costos económicos por licencias médicas prolongadas; Baja productividad; Efectos en el autoestima de las personas afectadas; Daños colaterales a la familia, amigos/as, colegas de las personas afectadas; daños en el clima laboral.

En ambientes laborales donde se desvaloriza el aporte de las mujeres y se les discrimina en el sentido de situarlas en espacios simbólicos y reales de poco poder al interior de la institución, es más posible que sufran acoso laboral.

La organización debe estar atenta a estas características institucionales y proveer estrategias que permitan modificar estos patrones culturales y generar un ambiente laboral sin discriminaciones por sexo.

Ejemplos: Ataque a la reputación, a la calidad profesional, difusión de rumores, aislar a la persona impidiendo interrelación social, aprovechar la vulnerabilidad social y/o económica de la trabajadora para impedir ejercicio de derechos laborales (jefatura de hogar, familiares enfermos/as, entre otros).



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL
Es una conducta generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente	La acción es silenciosa
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

5- ACOSO SEXUAL:

El acoso sexual es definido por la ley 20.005 como: (...) aquella conducta a través de la cual “una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Es importante señalar que los medios en los cuales se puede expresar la conducta de acoso sexual están recogidos por ley y no están limitadas a contactos físicos, sino que incluyen acciones por cualquier medio que signifique el requerimiento de carácter sexual.

La recomendación General núm. 19. Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW) señala que “el hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o, de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil”.

El acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y desigualdad de género. Las mujeres están mucho mas expuestas a sufrir acoso sexual porque culturalmente no se le asigna poder en este ámbito y/o se les percibe como “objeto sexual” y/o porque se las percibe como competencia por el poder.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

Es importante distinguir que la violencia laboral que se sustenta en las relaciones de género y la asimetría de poder que existe entre mujeres y hombres, tiene un fuerte sustento en la discriminación. Pérez del Río (2007) ha señalado que en el ambiente laboral esta conducta no tiene como único móvil el deseo sexual, sino que dominar y mantener una relación de poder. En otras palabras, a través del acoso sexual se ejerce violencia de género en el lugar de trabajo con el fin de disciplinar a las mujeres y acentuar su ajenidad del espacio laboral.

Las manifestaciones de acoso sexual en sus diversas formas están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen, a pesar de la masiva entrada de las mujeres a la fuerza del trabajo.

Características del acoso sexual.

- Puede darse entre trabajadores/as que tienen una relación laboral jerárquica o entre aquellas personas con cargos del mismo nivel jerárquico, es decir, entre pares.
- Existe una asimetría de poder, pero no necesariamente se trata de un poder formal, por lo que se puede presentar entre personas donde no existe una relación formal de poder.
- Es realizado por una persona: puede ser de un hombre a una mujer, de una mujer a un hombre o de una persona a otra de su mismo sexo.
- Sin consentimiento: La falta de aprobación es determinante para definir si existe acoso sexual, por lo que, si una persona acepta por su propia voluntad a un requerimiento de carácter sexual, no puede alegar posteriormente acoso sexual.
- Por cualquier medio: incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima, no sólo acercamientos o contactos físicos.
- Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo: el rechazo o sumisión de la víctima es utilizado por el acosador para tomar decisiones que afectan su trabajo, en temas como conservar el puesto, salario, oportunidades de desarrollo, etc.

Conductas que permiten ejemplificar el acoso sexual.

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.

- Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etc.

Si bien existe consenso en que el acoso sexual vulnera la dignidad de las personas y en Chile existe legislación al respecto, prevalecen una serie de mitos que impiden que estas conductas sean identificadas o reconocidas, volviéndose invisibles o naturalizadas en diversos espacios laborales y se sustentan en las relaciones desiguales entre mujeres y hombres. Muchas veces esta naturalización de la violencia implica culpar a la víctima de la situación que la afecta y en ocasiones, se ocultan estos hechos o no se activan los procedimientos de denuncia e investigación y, también incide en que muchas de las denuncias no tengan un tratamiento adecuado.

Es importante tener en consideración que es la conducta del/la acosador/a la que debe ser investigada y sancionada y no caer en justificar o minimizar el acoso sexual a partir de conductas de la/el acosada/o.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

MARCO NORMATIVO

Bajo las orientaciones del Servicio Civil, se han recogido los cuerpos legales vigentes que norman la materia en cuestión. Estos constituyen el fundamento para la aplicación de las etapas contenidas en el presente manual y que consideran como principio fundamental la instalación de ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto. Para ello se consideran los siguientes cuerpos legales:

- Constitución política de la República de Chile, Art. 19º, número 1º que establece el “derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional del Estado, Art. 52º, 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 representan una infracción a este principio.
- Ley 20.005 que tipifica y sanciona el acoso sexual, e incorpora esta perceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo.
- Ley 20.607 que tipifica el acoso laboral, y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley 18.834, Estatuto Administrativo que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionarios/as, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Art. 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Art. 84 letra M).



Subdirección Gestión y DLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

AMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente manual en su más reciente actualización (2018) “aplica a todas las personas que trabajan en y para la institución”, independiente de su calidad jurídica contractual, por tanto, se incluye a las personas que trabajan en modalidad de honorarios, quienes, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa. Se considera también en este procedimiento a los estudiantes en práctica y personas subcontratadas o tercerizadas.

Así mismo, esta nueva revisión del manual comenzara su aplicación a partir de la fecha en que es dictada la resolución que lo formaliza, modificando de este modo la Resolución Exenta Nº 8191 del 31 de diciembre de 2015.

Con este acto administrativo, se mandata su puesta en práctica en todos los establecimientos que componen la red asistencial del Servicio de Salud Concepción a saber:

- Dirección de Servicio de Salud Concepción,
- Hospital Guillermo Grant Benavente
- Hospital Traumatológico de Concepción
- Hospital de Lota
- Hospital San José de Coronel
- Hospital Clorinda Avello de Santa Juana
- Hospital San Agustín de Florida
- CESFAM Víctor Manuel Fernández
- Centro de Sangre Concepción



Subdirección Gestión y DLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

CARÁCTER PREVENTIVO DEL PROCEDIMIENTO

El Procedimiento Interno de actuación frente a denuncias de Maltrato, Acoso Sexual y/o Laboral del Servicio de Salud Concepción refuerza la labor preventiva en ésta tipo de situaciones comprometiéndose a desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales, adoptando medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo ambientes laborales sanos.

Uno de los objetivos fundamentales de nuestra institución no es que no se realicen denuncias relacionadas con las temáticas de Maltrato, Acoso Sexual y/o Laboral sino que no ocurran situaciones que puedan atentar contra la dignidad de las personas. Es por esto que nuestro Servicio diseñará de forma anual un Programa de Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual que será formalizado mediante resolución y adecuadamente difundido en los establecimientos de la red.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el clima organizacional, promover el buen trato y prevenir riesgos psicosociales asociados al trabajo, cada uno de los establecimientos de la red deberá elaborar, también de forma anual y dependiendo de su realidad local, un Plan de Fortalecimiento de Ambientes Laborales Saludables, utilizando la información que provean los instrumentos aplicados, tanto de forma cuantitativa como cualitativa. Dichos instrumentos pueden ser para el diagnóstico de clima laboral, cultura y/o riesgos psicosociales.

Para reforzar el carácter preventivo del procedimiento, el Servicio Civil ha propuesto una estrategia de prevención del maltrato acoso laboral y sexual que considera cuatro ejes que se deben implementar:

1- DISPONER DE INSTRUMENTOS ADECUADOS

Con la finalidad de asistir a las personas que trabajan en la institución en el caso de que sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad y entregarles facilidades para que se realicen las denuncias de forma oportuna y apropiada se han elaborado los siguientes instrumentos/documentos:

- Procedimiento de tratamiento, denuncia e investigación.
- Formulario de denuncia (**Anexo N°1**)



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

- Formato Comprobante de Formalización de denuncia (**Anexo N°2**)
- Formato de registro para receptores de denuncia (**Anexo N°3**)

2- ENTREGAR CONOCIMIENTOS

El Servicio de Salud Concepción, mediante el presente documento y a través del desarrollo y ejecución del Plan de Prevención del Maltrato, Acoso Sexual y/o Laboral se compromete a mantener en constante formación a los distintos actores de la institución a través de:

- Capacitación para receptores de denuncias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.
- Capacitación para integrantes de Comités locales de Buenas Prácticas Laborales.
- Capacitación Fiscal/Investigador/a de denuncias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.
- Difusión de cápsulas informativas en materias relacionadas con la prevención de conductas que atenten contra la dignidad de las personas.
- Reuniones informativas con actores relevantes de forma transversal (Directivos, jefaturas intermedias, asociaciones de funcionarios/as, etc.)

Se debe considerar en cada una de estas actividades la sensibilización en materias relacionadas con igualdad de género, fomentando de forma explícita y permanente la adhesión institucional a este principio.

3- ASISTIR A LOS AFECTADOS

Nuestro Servicio de Salud se compromete mediante el presente procedimiento a realizar acciones para asistir, informar y acompañar a las personas que se vean afectadas en situaciones que vulneren su dignidad, entre las cuales se han considerado:

- Medidas Precautorias.
- Entregar información sobre las instancias de protección a las personas afectadas.
- Solicitar evaluación y tratamiento de daños para realizar acciones que recompongan en clima laboral.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

4- INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN

El presente procedimiento considera el cumplimiento de la normativa vigente (art. 90B, Estatuto Administrativo) velando por la realización de una investigación de calidad que no menoscabe la dignidad de ninguno de los involucrados y que genere acciones ejemplificadoras que permitan modelar la conducta de las personas que se desempeñan en nuestro Servicio de Salud.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

OBLIGACION DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE SALUD

CONCEPCION

El presente documento deberá ser ampliamente difundido a todos y todas los/as funcionarios/as de los establecimientos de la red asistencial del servicio de salud concepción; deberá llevarse a cabo su publicación en la página web del servicio: www.ssconcepcion.cl, y en medios audiovisuales tales como boletines internos, diarios murales y otros medios para su debido conocimiento.

Deberá enviarse copia del documento que contenga del presente Manual de Procedimiento a todas las asociaciones de funcionarios que estén legalmente constituidas al interior de los establecimientos de la red Servicio de Salud Concepción.

Será de responsabilidad de cada director/a de establecimiento, velar por el cumplimiento de cada una de las etapas descritas en el presente procedimiento y en especial, garantizar el cumplimiento de los tiempos claramente definidos por este.

El/la receptor/a de denuncia deberá contar con todas las facilidades y garantías necesarias, para desarrollar su labor en los plazos correspondientes. Para ello, informará por escrito al director del establecimiento correspondiente, primeramente, y al Comité de Buenas Prácticas Laborales en segunda instancia, cualquier anomalía, dificultad, asesoría u otros, que pudiesen afectar y/o requerir para cumplir efectivamente el rol que le determina el presente manual.

El/la receptor/a de denuncia en su rol de informador del procedimiento y posterior canalizador de la denuncia y sus antecedentes deberá guardar reserva absoluta del relato del denunciante, y no podrá recibir ningún tipo de coerción o coacción por ninguna de las partes involucradas, en este sentido deberá poder recurrir a cualquier medida precautoria en caso de verse vulnerado/a en su observancia a los principios que sustentan este procedimiento (*revisar apartado de: principios orientadores*).



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

CAPÍTULO II.

PROCEDIMIENTO



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

INTERVINIENTES

1- VÍCTIMA:

Es el/la funcionario/a en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

2- DENUNCIANTE:

Corresponde a el/la funcionario/a que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual acercándose al /la receptor/a de denuncia por presunta situación de maltrato, acoso laboral y sexual, decidiendo formalizar personalmente la situación. No se refiere específicamente a la persona que es víctima de las conductas antes descritas.

3- DENUNCIADO/A:

Es el/la funcionario/a que manifiesta una serie de actitudes, comportamientos, hostigadores y humillantes, hacia otro/a funcionario/a del servicio y que ha sido señalado por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados.

4- RECEPTOR/A DE DENUNCIAS:

Es el/la funcionario/a que tendrá la misión de acoger a él/la denunciante y realizarle una profunda orientación, asesorándolo/la de modo que el mismo sea capaz de discriminar a qué tipo de situación correspondería la denuncia que desee formalizar y las acciones que están preestablecidas para cada una de las posibles situaciones que se estén presentando.

Este/a funcionario/a, será nombrado formalmente mediante resolución y debe ajustarse al perfil técnico de/la "Receptor/a de Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato", que el Servicio de Salud Concepción ha elaborado para ello (Ver anexo N° 4). En la selección del/la receptor/a, se debe asegurar su validación como tal por la comunidad funcionaria de su establecimiento y debe ser elegido/a participativamente para cumplir este rol, mediante las estrategias que cada establecimiento considere pertinentes de realizar.

El receptor de denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante (Anexo N°2), a fin



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Será quién entregará información de cómo procede una denuncia y deberá enviarlas con celeridad y confidencialidad a la autoridad correspondiente.

No cabe al rol de el/la receptor/a ni alentar ni desalentar la formalización de la denuncia, ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

Debe también cumplir una función de “acompañamiento” al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso; debiendo siempre orientar y resguardar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los/as involucrados/as.

Quién cumpla el rol de Receptor/a de Denuncia debe contar con sensibilización en igualdad de género; no debe emitir juicios ni su valoración personal sobre la denuncia; y brindar respeto máximo a quien denuncia.

En aquellos casos en que el/la receptor/a de denuncias titular no pueda ejercer dicha función, este comunicará al el/la directora/a del establecimiento su inhabilidad, el cual a su vez informará al/la receptor/a suplente (funcionario/a del mismo establecimiento), quien una vez notificado comenzará a ejercer su función. Los casos específicos en los cuales deberá actuar este receptor/a de denuncia suplente, son los siguientes:

I. Inhabilitación del/la Receptor/a de Denuncias Titular:

Se refiere a aquellos casos específicos, en los que él/la receptor/a titular no pueda ejercer dicha función, considerando, por ejemplo, que existiese una determinada relación directa con cualquiera de las partes involucradas o bajo la consideración de que la aplicación del procedimiento pudiera verse perjudicado en alguna de sus etapas, ya sea por riesgo de poner en riesgo la objetividad o el cumplimiento con alguno de los principios básicos del procedimiento. Se considerará como orientador para estos efectos el Artículo 133 del Estatuto Administrativo, ley 18.834.

II. Ausencia del/la Receptor(a) de Denuncias Titular y Necesidad Urgente de un/a Receptor/a Suplente:

Respondiendo al principio de celeridad que sustenta el presente manual, cuando el receptor titular no se encuentre en el establecimiento por razones justificadas, deberá asumir este



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

rol receptor suplente, debiéndose evitar con esto el incumplimiento de los plazos que se determinan en el presente manual.

5- DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO:

Es él/la funcionario/a que ejerce las funciones de jefatura máxima de un establecimiento hospitalario o Servicio de Salud, siendo el/la responsable de velar por el cumplimiento en cada una de las fases del presente procedimiento y en especial, por los tiempos claramente definidos en éste. Además, es quien deberá analizar la denuncia, valorando los antecedentes y recomendaciones señalados por este manual y la normativa vigente, adoptando algunas de las medidas sugeridas de acuerdo con el tipo de situación planteada y definir si la denuncia se da por presentada, instruyendo el procedimiento disciplinario correspondiente (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo). Cabe señalar que obligatoriamente debe informar por escrito a el/la denunciante y al/la receptor/a sobre las medidas adoptadas en un plazo de **tres días hábiles**, a partir de la recepción del informe con la denuncia formalizada; proceso que deberá repetir una vez recibido el informe final que da por concluida la ejecución de cualquiera de las medidas decretadas. En ambos momentos el informe tanto al denunciante, como al/la receptor/a debe ser por escrito, pudiendo hacerse a través de correo electrónico. Este proceso se fundamenta en el Artículo 90 del Estatuto Administrativo, letras 90A y 90B.

6- SUBDIRECCIÓN DE DESTIÓ Y DESARROLLO DE PERSONAS:

Implementa las medidas necesarias para restaurar el clima laboral en el área afectada y administra la información general de las denuncias. Además, puede entregar información del estado de las denuncias y será la unidad encargada de dar amplia difusión al procedimiento.

7- FISCAL Y/O INVESTIGADOR/A:

Cualquier funcionario/a público/a con igual o mayor grado o jerarquía que aparezca involucrado/a en los hechos que se investigan y propone sanciones o sobreseimientos ante un sumario administrativo, exceptuándose a los/as contratados/as en calidad de honorarios.

Quienes actúen de fiscal/investigador/a, deberá tener los conocimientos y calificación adecuada para ello, incluyendo la formación en igualdad de género. Esto es fundamental ya que en estos casos no siempre se contará con medios probatorios “objetivos” (Ejemplo: correos electrónicos, mensajes de texto u otros en los que se realicen requerimientos de carácter sexual o



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

se evidencie el acoso laboral), por lo que quienes actúen de fiscales deben contar con herramientas para indagar de la manera más adecuada posible.

El tipo de preguntas o indagaciones que se realicen son fundamentales para establecer los hechos, considerando que las personas afectadas muchas veces no se encuentran en capacidad de entregar información de calidad para poder fundamentar la denuncia de manera robusta (no tienen testigos, por ejemplo).

Debido a la naturalización de estas conductas, en determinados espacios muchas veces se minimizan o desestiman las denuncias sin realizarse una adecuada investigación o dilatando el procedimiento mientras la persona denunciante continúa en el mismo espacio con la persona denunciada. Por ello, la persona investigadora debe ser consciente de la asimetría de poder presente en las relaciones de género y de los mitos, prejuicios y estereotipos de género que pudieran estar presentes en el espacio laboral. En espacios donde naturalizan estas conductas muchas veces el entorno llega incluso a cuestionar a la persona denunciante o a minimizar la situación: “si no fue para tanto”, “que no sea exagerada, ¿no le gusta usar escote?”, etc.

La/el fiscal/investigador deberá tener la capacidad de analizar, deducir y generar propuestas de acción incorporando los principios de igualdad de género y no discriminación por sexo, y ponderando de manera equilibrada aquellos elementos relativos a la presencia de estereotipos y prejuicios de género que afectan a uno u otro sexo y que pudieran estar presentes en los casos específicos a investigar.

8- ASOCIACIONES DE FUNCIONARIOS/AS REGIONALES Y LOCALES:

Considerando su activa participación e interés en la generación de este protocolo se consideran como GARANTES de la correcta aplicación del procedimiento y agentes difusores al interior de los establecimientos. Lo anterior, a través de su participación en los Comités de Buenas Prácticas Laborales Locales y a nivel Central.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

DESARROLLO DEL PROCESO DE DENUNCIA

1- FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un/a trabajador/a y que puede corresponder a una situación de acoso laboral y/o sexual o maltrato. La denuncia deberá formalizarse por escrito con la firma del denunciante, en sobre cerrado que en su exterior indique el carácter de confidencial del contenido.

Para un adecuado tratamiento de las denuncias, se recomienda utilizar un formato tipo, que considere los siguientes aspectos formales indicados en el Art. 90 B del Estatuto Administrativo, y que permita obtener la mayor cantidad de información posible. Hay que considerar que las denuncias que no cumplan con lo definido a continuación se tendrán por no presentadas.

Se deberá incluir:

- La identificación y domicilio del/la denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos, que contemple un relato cronológico, que describa detalladamente las acciones que se denuncian, incluyendo la individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que presenciaron tales actos acontecidos o que tuvieron noticia de ellos.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, incorporando la importancia de la obtención de pruebas que acompañen la denuncia. Si bien la ley no exige imperativamente pruebas tangibles, el hecho de contar con antecedentes que den cuenta del atentado a la dignidad, ayuda a la investigación y permite comprobar comportamiento ilícito. Así mismo, se sugiere adjuntar también las licencias médicas e informes psicológicos. En esta materia, caben también los informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Ante una denuncia el jefe de servicio puede desestimarla o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. Se recomienda realizar un sumario administrativo, pero también es posible instruir el realizar primero una investigación sumarial, y si en el transcurso de esta se evidencian posibles



Subdirección Gestión y DLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

atentados a la dignidad humana o falta a la probidad administrativa, se debe realizar un sumario administrativo ya que es la única vía para dictar sanción.

La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada. (Art.90 Estatuto Administrativo).

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, el Director deberá instruir a un Fiscal/Investigador/a para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

En los casos de comprobarse una situación de Acoso Sexual, la destitución es la única alternativa que está presente en la ley y que por lo tanto debe ser aplicada independientemente de quién sea el/la acosador/a.

1.1- A TRAVÉS DE RECEPTOR/A DE DENUNCIAS

El/la receptor/a le debe otorgar a la víctima una detallada y correcta orientación sobre el procedimiento, los cursos de acción, sobre los aspectos que involucra el mismo, las etapas que deben desarrollarse y los tiempos asociados, entregando la debida orientación que le permita al denunciante tomar la decisión de formalizar o no la denuncia, valorando los antecedentes que posee y la situación que le afecta a través de sobre los indicadores y hechos que permiten discriminar entre las situaciones de acoso laboral y/o sexual o maltrato, guiándose por las definiciones contenidas en el marco teórico del presente manual.

Es necesario señalar que todos los receptores de establecimientos deberán haber recibido la correspondiente formación en materias legales, además de haber cumplido con el perfil determinado por el servicio de salud, para competentemente, asesorar tanto al/la denunciante, como al/la director/a del establecimiento, lo que deberá estar sustentado y consignado en el informe que deberá emitir una vez que el/la trabajador/a ha decidido formalizar la denuncia.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

1.2- DE FORMA DIRECTA A TRAVÉS DE OFICINA DE PARTES

La denuncia debe ser entregada personalmente por el/la afectado/a a través de Oficina de Partes del establecimiento y dirigida al jefe máximo de servicio, única persona facultada en la organización para instruir una eventual investigación. La denuncia deberá formalizarse por escrito con la firma del denunciante, en sobre cerrado que en su exterior indique el carácter de confidencial del contenido.

2- ACTUACION FRENTE A CASOS DE MALTRATO Y ACOSO LABORAL Y SEXUAL:

Una vez que se ha formalizado la denuncia y entregado todos los antecedentes por parte del/la denunciante, el/la directora/a del Establecimiento procederá a tomar las medidas pertinentes, las cuales serán diferenciadas según la información entregada.

Es importante mencionar que la denuncia no se debe transformar en una instancia de mediación.

Las sanciones a proponer deben ser coherentes con los hechos acreditados en la investigación, sin minimizar su gravedad, a pesar de los efectos que dichas sanciones pueden producir.

a) Situación de Maltrato Laboral:

En la situación de maltrato laboral (ver cuadro diferenciador) se considera que se está vulnerando el principio de probidad administrativa, por lo tanto, el director debe decretar la respectiva investigación sumaria que permita esclarecer los hechos denunciados.

b) Situaciones de acoso laboral y/o sexual:

En las situaciones en las que según los antecedentes presentados el/la director/a del establecimiento considera que existen los indicadores propios de una situación de acoso laboral y/o sexual se procederá a decretar el respectivo sumario administrativo que permita esclarecer los hechos denunciados. En todos los casos el/la director/a del establecimiento comunicará por escrito al/la denunciante y a la/él receptora/or de denuncias la decisión adoptada en un plazo **no mayor a 3 días hábiles**.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

3- MEDIDAS PRECAUTORIAS:

Para la correcta aplicación de este procedimiento se suscribirá la toma de las medidas precautorias indicadas en el Art. 136 del Estatuto Administrativo, durante la etapa de investigación o durante el curso de sumario administrativo, se podrá por ejemplo proceder a la separación física de los/as involucrados/as “pudiéndose suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los involucrados como medida preventiva”. Esta medida podrá aplicarse siempre y cuando no implique menoscabo o pérdida para las personas comprometidas en el proceso y deberá terminar una vez se dicte el sobreseimiento del caso. Lo cual deberá ser notificado personalmente y por escrito por el/la actuario/a, respetando los plazos establecidos por ley, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda.

Estas medidas deben considerar resguardo de la integridad física y mental de quien denuncia, procurando que en este proceso no exista menoscabo ni “castigo” a la persona denunciante ni a las personas involucradas, con especial énfasis cuando se trata de acoso sexual, que es sufrido mayoritariamente por mujeres. Al definir una medida precautoria, se debe ser consciente de la asimetría de poder entre mujeres y hombres, de la cultura que valida estas situaciones, de los sentimientos de culpa de quién denuncia, etc. Por lo mismo, se debe buscar una medida precautoria que acorde al principio de igualdad de género, que no revictimice ni replique estereotipos sexistas.

En el intertanto, los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k del Art. 61 del Estatuto Administrativo, vale decir aquellos que decidan denunciar ante la autoridad competente hechos de carácter irregular, especialmente aquellos que contravienen el principio de probidad administrativa regulados en la Ley N°18.575, como son en este caso las conductas de maltrato, acoso laboral y sexual no podrán:

- a) Ser objeto de las medidas disciplinarias, tales como, suspensión del empleo o de destitución desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva, respetando los plazos establecidos por ley, en definitiva, no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminados la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización y por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

- c) No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

4- INCONVENIENCIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN

En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato organizacional, acoso laboral o sexual, lo que procede es un debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación.

Por otra parte, es necesario tener en consideración que a partir de los dictámenes de la Contraloría General de la República, que concluyen una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial: "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respeto de ellos no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal".

Sin perjuicio de lo anterior, frente a una acción aislada, se puede utilizar como primera medida, citar a las partes de manera separada y si es necesario realizar mediación u otros dispositivos que se resuelvan efectuar para mitigar estas acciones. En caso de que la situación sea más compleja y sea necesario tomar decisiones de otro carácter, es imprescindible que el Director del Servicio de Salud Concepción tome conocimiento de esta situación.

5- FALSA DENUNCIA:

Si durante el desarrollo de la Investigación/Sumario Administrativo correspondiente se descubriese y comprobase que se presentó una falsa denuncia y que el/la denunciante, utilizó maliciosamente el procedimiento, se aplicará la medida de la destitución tal como se indica en la causal esgrimida en la letra D del Artículo 125 del Estatuto Administrativo que enumera las causales de la misma.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

6- NO FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA:

En caso de que el trabajador/a decida libremente no formalizar la denuncia, se debe registrar en planilla y archivar la consulta.

7- PROCESOS ADMINISTRATIVOS:

A) INVESTIGACIÓN SUMARIA: Su objetivo es verificar existencia de los hechos y la individualización de los responsables y su participación designando para tal efecto un/a funcionario/a que actuará como investigadora.

Este proceso tiene las siguientes características considerando plazos que se cuentan en días hábiles:

- Las notificaciones deben ser realizadas personalmente, si no es encontrado en domicilio o lugar de trabajo, se envía carta certificada.
- Plazo de investigación: 5 días hábiles.
- Al término se formularán o no cargos, debe el afectado responder de los mismos en un plazo de 2 días, desde la notificación.
- Funcionario/a afectado/a puede pedir plazo para rendir pruebas, el cual no puede exceder de 3 días.
- Al cabo del plazo, el/la investigador/a debe emitir un informe o vista, en el término de 2 días, que deberá contener: Relación de los hechos; Fundamentos y conclusiones; Formular la proposición que estimare procedente.
- Como resultado de la investigación sumaria, NO podrá aplicarse la sanción de destitución, salvo, los casos contemplados en la Ley 18.834.
- Conocido el informe o vista por la autoridad que lo ordenó, dictará la resolución respectiva en el plazo de 2 días, debe ser notificada al afectado.
- El/la afectado/a tiene un plazo de 2 días para recurrir a la apelación y la misma debe resolverse en un plazo de 2 días.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

- Si durante la investigación se constata que los hechos revisten una mayor gravedad, se pondrá término a este procedimiento y se dispondrá, por la autoridad competente, que la investigación prosiga mediante un sumario administrativo.

B) SUMARIO ADMINISTRATIVO:

- Se ordena mediante resolución, en la cual se designa Fiscal que estará a cargo del mismo. Deberá tener igual o mayor grado de jerarquía que el funcionario involucrado en los hechos.
- El Fiscal designará a un/a actuario/a, que tendrá la calidad de ministro de fe y certificará todas las actuaciones del sumario.
- El sumario se formará con todas las declaraciones, actuaciones y diligencias, a medida que se vayan sucediendo y con todos los documentos que se acompañen. Toda actuación debe llevar la firma del fiscal y del actuario.
- Los funcionarios citados a declarar ante el fiscal deberán fijar en su primera comparecencia un domicilio.
- Funcionario/s en calidad de inculpado/s, pueden en su primera citación a declarar, rehusar al fiscal (interés personal, amistad, parentesco) para que dejen de actuar y la autoridad debe resolver en 2 días hábiles.
- El plazo de la investigación es de 20 días. En casos excepcionales, habiendo diligencias pendientes solicitadas oportunamente se puede solicitar una prórroga hasta completar los 60 días.
- Al término de 3 días, se formulan los cargos o se solicitará el sobreseimiento.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

MEDIOS DE VERIFICACION INSTITUCIONAL

DIFUSIÓN

El presente manual de procedimiento deberá ser difundido a todos/as los/as trabajadores/as en cada uno de los establecimientos de la Red del Servicio de Salud Concepción, a través de jornadas regionales y locales junto con su publicación en la página web institucional: <http://ssconcepcion.cl> para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñen en este Servicio de Salud y del público en general.

REGISTROS

El manual cuenta con res formatos que permiten registrar los diferentes momentos del procedimiento:

- Formulario de Formalización de Denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual (Anexo N°1).
- Comprobante de formalización de la denuncia (Anexo N°2)
- Registro de denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual recibidas (Anexo N°3).

EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación del procedimiento los receptores de denuncias locales y el/la director/a del establecimiento deberán reunirse semestralmente, a fin de examinar el historial de denuncias formalizadas y no formalizadas (en caso de que existan) y analizar la operatividad del procedimiento, proponiendo las medidas correctivas que se requieran.

Al término del año los receptores de denuncias de cada establecimiento deberán completar el informe anual que el coordinador del servicio les solicitará, en el cual se indicará la estadística de casos no formalizados y formalizados con su respectivo resultado.

El daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, implica que la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos sea esencial.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

REFERENCIAS

- 1-** Estatuto Administrativo Ley 18.834 (D.F.L. 29, de 2004).
- 2-** Iriarte, C. (2007). *Presentación: Acoso Laboral, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.*
- 3-** López, D. (2007). *Presentación: El Acoso en el Trabajo, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.*
- 4-** GAB. PRES, N° 001 (2015). *Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.*
- 5-** Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas, Servicio Civil (2015). *Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.*
- 6-** GAB. PRES, N° 006 (2018). *Instructivo Presidencial sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado.*
- 7-** Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas, Servicio Civil (2018). *Actualización Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.*
- 8-** Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (2018). *Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.*



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

ANEXOS



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

ANEXO Nº1 FORMULARIO DE DENUNCIAS

FORMULARIO DE DENUNCIAS

INDIQUE EL TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Acoso Sexual

Acoso Laboral

Maltrato Laboral

Otra conducta que atente a la dignidad de las personas

IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE

Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Víctima

(Persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual)

Denunciante

(Persona, un tercero, que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia acoso laboral y sexual y que NO es víctima de tales acciones)

organizacional,

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA):

Nombre completo:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre completo:

RUT:



Subdirección Gestión y DLLO de Personas

Depto. Calidad de Vida Laboral

Dirección particular:

Región/Comuna:

Teléfono de contacto:

Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales del DENUNCIADO – VICTIMARIO:

Nombre completo:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

RESPECTO A LA DENUNCIA

Nivel jerárquico del DENUNCIADO – VICTIMARIO respecto a la Víctima:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Nivel Superior _____

Igual Nivel Jerárquico _____

Nivel Inferior _____

¿El DENUNCIADO – VICTIMARIO corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí _____

No _____



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

Fotografías

Video

Otros Documentos de respaldo

Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Nombre y Firma del Denunciante

Fecha ___/___/___



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

ANEXO Nº2 COMPROBANTE FORMALIZACIÓN DENUNCIAS

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO

COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

NOMBRE – FIRMA FUNCIONARIO

FECHA ___/___/___

NOMBRE – FIRMA RECEPTOR

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO

COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

NOMBRE – FIRMA FUNCIONARIO

FECHA ___/___/___

NOMBRE – FIRMA RECEPTOR

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
 Depto. Calidad de Vida Laboral

ANEXO N°3 REGISTRO PARA RECEPTORES DE DENUNCIAS

Establecimiento:

Nombre receptor/a:

Periodo de reporte: Trimestral, semestral, anual

Indique el número de denuncias formales recibidas, entendiendo como tales, a las denuncias tratadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de denuncia, investigación y sanción, en conformidad con el Art. 90B del Estatuto Administrativo.

DENUNCIAS	Nº denuncias realizadas por mujeres	Nº denuncias realizadas por hombres	Total
Denuncias formales de maltrato			
Denuncias formales de acoso laboral			
Denuncias formales de acoso sexual			
Denuncias formales de dos o más de las conductas anteriores			
Número de situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual de las que tenga conocimiento y no se haya realizado una denuncia formal			
Número de situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual de las que tenga conocimiento y cuya denuncia se realizó en otra organización (Dirección del trabajo, Contraloría, Mutualidad, etc)			

MALTRATO	Nº denuncias donde la presunta víctima es mujer	Nº denuncias donde la presunta víctima es hombre	Nº denuncias donde la presunta victimaria es mujer	Nº denuncias donde el presunto victimario es hombre	Total
Denuncias formales de maltrato tratadas de acuerdo al procedimiento					
Denuncias formales de maltrato desestimadas por la autoridad					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de maltrato que terminan sobreseídos					
Investigaciones y/o Sumarios					



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
 Depto. Calidad de Vida Laboral

administrativos de maltrato que terminan con sanción de Censura					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de maltrato que terminan con sanción de Multa					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de maltrato que terminan con sanción de Suspensión					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de maltrato que terminan con sanción de Destitución					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de maltrato que terminan con otro tipo de sanción (disculpas públicas, cambio de funciones, etc.)					

ACOSO LABORAL	Nº denuncias donde la presunta víctima es mujer	Nº denuncias donde la presunta víctima es hombre	Nº denuncias donde la presunta victimaria es mujer	Nº denuncias donde el presunto victimario es hombre	Total
Denuncias formales de acoso laboral tratadas de acuerdo al procedimiento					
Denuncias formales de acoso laboral desestimadas por la autoridad					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan sobreseídos					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan con sanción de Censura					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan con sanción de Multa					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan con sanción de Suspensión					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan con sanción de Destitución					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso laboral que terminan con otro tipo de sanción (disculpas públicas, cambio de funciones, etc.)					



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
 Depto. Calidad de Vida Laboral

ACOSO SEXUAL	Nº denuncias donde la presunta víctima es mujer	Nº denuncias donde la presunta víctima es hombre	Nº denuncias donde la presunta victimaria es mujer	Nº denuncias donde el presunto victimario es hombre	Total
Denuncias formales de acoso sexual tratadas de acuerdo al procedimiento					
Denuncias formales de acoso sexual desestimadas por la autoridad					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan sobreseídos					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan con sanción de Censura					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan con sanción de Multa					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan con sanción de Suspensión					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan con sanción de Destitución					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de acoso sexual que terminan con otro tipo de sanción (disculpas públicas, cambio de funciones, etc.)					

DOS O MAS CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL	Nº denuncias donde la presunta víctima es mujer	Nº denuncias donde la presunta víctima es hombre	Nº denuncias donde la presunta victimaria es mujer	Nº denuncias donde el presunto victimario es hombre	Total
Denuncias formales de dos o mas de las conductas anteriores tratadas de acuerdo al procedimiento					
Denuncias formales de dos o mas de las conductas anteriores desestimadas por la autoridad					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las conductas anteriores que terminan sobreseídos					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las					



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
 Depto. Calidad de Vida Laboral

conductas anteriores que terminan con sanción de Censura					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las conductas anteriores que terminan con sanción de Multa					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las conductas anteriores que terminan con sanción de Suspensión					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las conductas anteriores que terminan con sanción de Destitución					
Investigaciones y/o Sumarios administrativos de dos o mas de las conductas anteriores que terminan con otro tipo de sanción (disculpas públicas, cambio de funciones, etc.)					

DURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Menos de 3 meses	Más de 3 meses y menos de 6 meses	Más de 6 meses y menos de 9 meses	Más de 9 meses y menos de 12 meses	Total
Número de procesos administrativos por denuncias formales de maltrato					
Número de procesos administrativos por denuncias formales de acoso laboral					
Número de procesos administrativos por denuncias formales de acoso sexual					
Número de procesos administrativos por denuncias formales de dos o más de las conductas anteriores					

USO DE MEDIDAS PRECAUTORIAS	Nº medidas aplicadas donde la presunta víctima es mujer	Nº medidas aplicadas donde la presunta víctima es hombre	Nº medidas aplicadas donde la presunta victimaria es mujer	Nº medidas aplicadas donde el presunto victimario es hombre	Total
Número de procesos administrativos por denuncias formales de maltrato					



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

--	--	--	--	--	--

PARTICIPANTES ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Nº mujeres	Nº hombres	Total
Número de participantes en las acciones de formación para actores relevantes (Directivos, Jefaturas, Área Gestión y DLLO de Personas, etc) realizadas por los receptores de denuncias del establecimiento.			
Número de participantes en las acciones de sensibilización en lo que respecta a las directrices y procedimientos relacionados a maltrato, acoso laboral y acoso sexual realizadas por los receptores de denuncias del establecimiento.			

*Documento válido también para el uso de Investigadores/Fiscales designados por la autoridad.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

ANEXO Nº4 PERFIL RECEPTOR DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

- Es el/la funcionario/a que tendrá la misión de acoger a el/la denunciante y realizar una profunda orientación, asesorándolo de modo que el/la funcionario/a sea capaz de discriminar a qué tipo de situación correspondería la denuncia presentada y las acciones que están preestablecidas para cada una de las posibles situaciones que estén presentando.
- Deberá contar con todas las facilidades y garantías necesarias, para desarrollar su labor en los plazos correspondientes, primeramente y al CBPL en segunda instancia, cualquier anomalía, dificultad, asesoría u otros, que pudiesen afectar y/o requerir para cumplir efectivamente el rol que le determina el procedimiento.
- Este/a funcionario/a será nombrado formalmente mediante resolución y debe ajustarse al perfil técnico de el/la receptor/a de denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- En el proceso de elección de el/la receptor/a, se debe asegurar su validación como tal por la comunidad funcionaria de su establecimiento y debe ser elegido/a participativamente para cumplir este rol, mediante las estrategias que se consideren pertinentes.
- Debe cumplir una función de “acompañamiento” al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso; debiendo siempre orientar y resguardar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los/as involucrados.

PERFIL PSICOLÓGICO Y TÉCNICO

El perfil psicológico y técnico puede definirse como el conjunto de características y rasgos de personalidad que debe tener un funcionario para desempeñar de la mejor forma un rol laboral asignado.

Cada establecimiento deberá escoger de manera participativa un funcionario que asuma esta función en calidad de titular. En caso de ausencia justificada por parte de este/a funcionario/a, deberá actuar el/la receptor/a suplente que también debe ser nombrado oficialmente en la institución a través de resolución exenta.

Sobre el tiempo asignado al desarrollo de esta función se estima conveniente sugerir que se destine a lo menos 11 horas de la jornada ordinaria de trabajo para el ejercicio de la función, cuando se reciba una denuncia.



Subdirección Gestión y DLLO de Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral

FUNCIONES ASOCIADAS

- Recepcionar denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual, en el establecimiento en que se desempeña.
- Orientar al denunciante sobre sus derechos y deberes.
- Velar por la privacidad y resguardo de la información recibida.
- Orientar al denunciante sobre las instancias que involucra el procedimiento y los plazos establecidos para el proceso.
- Velar y asesorar al denunciante para que estampe por escrito la denuncia en el formato establecido para estos efectos.
- Cautelar el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento.
- Llevar un registro de las denuncias recibidas sean formalizadas o no, indicando el procedimiento efectuado y la resolución final del caso.
- Participar de capacitaciones sobre las temáticas relacionadas.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Salud mental compatible con la función (no estar cursando algún trastorno psicológico diagnosticado, tales como depresión, estrés laboral u otros)
- Habilidades comunicacionales tales como asertividad, empatía, coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal, etc.
- Habilidades para la mantención de relaciones interpersonales adecuadas al contexto laboral.
- Confidencialidad
- Compromiso, responsabilidad, organización y meticulosidad para el tratamiento de los datos e instancias del proceso.

REQUISITOS

- Asumir la función con pleno conocimiento de lo que implica mostrarse de acuerdo con el desempeño de la misma.
- Conocimiento conceptual de maltrato, acoso laboral y sexual.
- Conocimiento de las Leyes 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual, Ley 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral y Ley 20.609, que tipifica y sanciona la discriminación.
- No haberse visto involucrado en situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual.
- Contar con un lugar físico que cuente con las condiciones de privacidad y comodidad necesarias para la recepción de las denuncias.
- Tener acceso a equipo computacional para la gestión y registro de las denuncias.