



**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION DEL MALTRATO, ACOSO  
LABORAL Y ACOSO SEXUAL  
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

## INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INTRODUCCION .....   | 3  |
| 2     | PRINCIPIOS ORIENTADORES .....  | 4  |
| 3     | CARÁCTER PREVENTIVO DEL PROCEDIMIENTO .....  | 5  |
| 4     | AMBITO DE APLICACIÓN O COBERTURA.....  | 7  |
| 5     | MARCO CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA LABORAL.....  | 7  |
| 5.1   | MARCO CONCEPTUAL DEL MALTRATO LABORAL: .....   | 8  |
| 5.2   | MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL.....  | 10 |
| 5.2.1 | TIPOS DE ACOSO LABORAL: .....  | 11 |
| 5.3   | MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO SEXUAL .....  | 12 |
| 5.3.1 | Tipos de Acoso Sexual:.....  | 13 |
| 5.3.2 | Algunos criterios para reconocer el Acoso Sexual: .....  | 13 |
| 6     | <b>MARCO NORMATIVO</b> .....   | 15 |
| 7     | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL ..... | 16 |
| 7.1   | <b>Respecto de los Receptores de denuncia por maltrato, acoso laboral Y/o acoso sexual: ....</b>     | 16 |
| 7.2   | <b>Acogida y Orientación por parte de receptores de denuncia.....</b>                                | 17 |
| 7.3   | <b>Preparación de la Denuncia por acoso laboral o sexual .....</b>                                   | 17 |
| 7.3   | Presentación y curso de la denuncia por Maltrato Laboral: .....                                      | 19 |
| 8     | SOBRE MEDIDAS PRECAUTORIAS .....   | 20 |
| 9     | ANEXOS.....  | 21 |
|       | FORMULARIO UNICO DE DENUNCIA POR MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL O ACOSO SEXUAL .....                | 21 |
|       | PERFIL DEL RECEPTOR INSTITUCIONAL.....   | 24 |
|       | FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.....                         | 27 |

## 1 INTRODUCCION

El Instructivo Presidencia N°001 de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas, de enero de 2015, dictado por la Presidencia de la República, Michelle Bachelet J., tiene por finalidad asegurar el pleno cumplimiento de las normas que rigen el quehacer público, precaver y erradicar todo tipo de discriminaciones y en especial, garantizar una igualdad de oportunidades u de trato entre hombres y mujeres y facilitar una mayor compatibilización de las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares<sup>1</sup>.

La Constitución Política del Estado consagra la dignidad y respeto por la persona humana y los derechos esenciales que emanan de ella, preceptos consagrados en el Artículo 1º: “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”. El artículo 5º de la Constitución señala a su vez, que “el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto de 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 lo tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”.

El presente Procedimiento responde a los ejes del Instructivo Presidencial de Derechos Laborales y de Ambientes Laborales, ya que con él se está contribuyendo a desarrollar ambientes laborales basados en el respeto y el buen trato; que promueve en el personal que se desempeña en esta institución el compromiso y valoración de la función pública. Asimismo, la Institución plasma en este procedimiento un instrumento para garantizar el cumplimiento en materia de derechos laborales, individuales y colectivos, cada vez que se protege el derecho a la integridad física y psíquica de las personas y dignidad de las mismas.

---

<sup>1</sup> Instructivo Presidencial Buenas Prácticas en Desarrollo de Personas en el Estado, Enero 2015.

## 2 PRINCIPIOS ORIENTADORES

El procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios<sup>2</sup>:

**a.-Equidad de Género:** Es necesario integrar la equidad de Género para entender la desigualdades y formas de discriminación que afectan de manera diferenciada a las mujeres y a los hombres. Ello implica reconocer que el abordaje de la violencia laboral debe responder a las particularidades y al grado de vulnerabilidad de las personas que vivencian este tipo de situaciones.

Se debe reconocer que mujeres y hombres deben tener igualdad de oportunidades, de reconocimiento y trato como iguales, con los mismos derechos y deberes, pero también con la misma posibilidad de desarrollarse, pues todas las personas tienen el mismo valor y dignidad.

**b.-Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quién asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, 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 que el proceso tendrá el carácter reservado.

**c. 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, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

**d. Probidad administrativa.** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

**e. Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, 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.

**f. Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda 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.

---

<sup>2</sup> Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato , Acoso Laboral y Sexual, 2015

### 3 CARÁCTER PREVENTIVO DEL PROCEDIMIENTO

Varios estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo y la Unión Europea, asocian el acoso laboral al estrés, alta tensión, competencia muy marcada entre colegas, menor estabilidad en el empleo y a una situación laboral precaria.

Estas condiciones de trabajo han contribuido a la manifestación de estos nuevos riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, que consisten en la posibilidad de sufrir un daño a la salud física o psicológica debido a aspectos negativos en la organización del trabajo, en las condiciones y medioambiente laborales y en las relaciones que se dan en los lugares de trabajo<sup>3</sup>.

El Protocolo de Vigilancia Sanitaria de Riesgos Psicosociales en el Trabajo aprobado por el MINSAL en el año 2013, y que a partir del año 2015 las Instituciones Públicas tienen la obligación de aplicar, describe a la Violencia y al Acoso como uno de los factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile<sup>4</sup> :

| FACTOR                                     | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
| ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO      | Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo. |
| TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES | Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.   |
| DEMANDAS PSICOLÓGICAS                      | Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.   |
| VIOLENCIA Y ACOSO                          | Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.  |

<sup>3</sup> Cartilla informativa : El acoso laboral o Mobbing – Gobierno de Chile – Dirección del Trabajo, año 2007

<sup>4</sup> Protocolo de vigilancia Factores Psicosociales en el Trabajo. MINSAL 2013

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO | Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros. |
| DOBLE PRESENCIA                    | Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).  |

Es fundamental contar con estrategias y medidas preventivas para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo, utilizando para ello el modelo de prevención en salud general, asociados a los tres niveles de Intervención:

- a) **Intervención Primaria:** Elaboración de políticas, procedimientos, acciones de difusión, destinados al autocuidado, mejorar la salud laboral y evitar situaciones que pueden aumentar o potenciar estos riesgos.
- b) **Intervención Secundaria:** Detectar la existencia de factores de riesgos psicosociales y sus causas, reforzando estrategias de afrontamiento e intervención de los mismos.
- c) **Intervención Terciaria:** Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores

Entra las medidas preventivas que aplican a estos tres niveles de intervención y que la Institución se compromete a desarrollar se señalan las siguientes:

1. Generar todas las acciones para promover y desarrollar una cultura de buen trato, a través de actividades de difusión, charlas, capacitaciones, con el fin de educar y desarrollar factores protectores en los ambientes laborales.
2. Implementar Procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para que las personas que se sientan afectadas cuenten con una herramienta efectiva y segura para denunciar este tipo de violencia.
3. Capacitar al personal de la institución respecto al manejo de factores de riesgo psicosocial, que incluya aspectos relacionados con el estrés, presencia de la violencia laboral, maltrato de tal forma que se logren desarrollar medidas de intervención oportunas a fin de evitar que se agraven o se conviertan en formas de relaciones que puedan derivar en conductas de abuso o maltrato.
4. Implementar procedimiento a nivel institucional para abordar situaciones de maltrato o manejo de conflictos que no constituyen acoso laboral o sexual.

5. Realizar mediciones de los riesgos psicosociales o del clima laboral en los establecimientos en forma periódica de acuerdo a programación realizada entre el Equipo Psicosocial del SSA y el Establecimiento.
6. Incorporar en los planes locales y globales de capacitación estas temáticas, insertando así líneas de capacitación permanente en la Institución.
7. Ofrecer apoyo psicológico a las personas afectadas, a través del Centro de Atención de Salud Funcionaria.

## 4 AMBITO DE APLICACIÓN O COBERTURA

El presente procedimiento, es aplicable para todas las personas que trabajan en los distintos establecimientos pertenecientes al Servicio de Salud Aconcagua, entendiendo por aquellas personas a las contratadas, Titulares y honorarios suma alzada, puesto éstas últimas si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento y observancia del principio de probidad administrativa regulado en el Título Tercero de la Ley N° 18.575, normativa que es aplicable a todo aquel que ejerza una función pública, independiente de su denominación o calidad jurídica.

En el caso de las personas subcontratadas, se requerirá que las licitaciones de prestaciones de Servicio levantadas por los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Aconcagua, contemplen el requerimiento de que la empresa deba contar con un procedimiento formal para abordar este tipo de conflictos y que en el caso las personas contratadas bajo la modalidad Unipersonal, éstas deben acogerse al procedimiento para situaciones de maltrato acá desarrollado y en el caso de situaciones de Acoso Laboral y Sexual, debe acogerse a lo señalado por la justicia ordinaria.

## 5 MARCO CONCEPTUAL DE LA VIOLENCIA LABORAL

La Constitución Política del Estado consagra la dignidad y respeto por la persona humana y los derechos esenciales que emanan de ella, preceptos consagrados en el Artículo 1°: “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derecho”<sup>5</sup>. El artículo 5° de la Constitución señala a su vez, que: “el ejercicio de la soberanía reconoce la limitación respecto de 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”.

El maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, se constituyen en prácticas y fenómenos que atentan y vulneran el respeto a la dignidad humana y merman los ambientes laborales, por lo cual es relevante diferenciarlos conceptualmente, ya que ello de por sí constituye una herramienta preventiva y protectora para todos los trabajadores, en la medida que tienen orígenes y formas de abordaje e intervención distintas.

---

<sup>5</sup> Constitución Política de la República de Chile, página 1, 1980 actualizada por la ley 20.245 del 10/01/2008.

Antes de precisar el marco conceptual del maltrato, acoso laboral y acoso sexual es necesario aclarar un concepto mucho más amplio, asociado al de violencia laboral que integra estos fenómenos ya que todas ellas dan cuenta de conductas que vulneran la dignidad de las personas.

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<sup>6</sup>.

La violencia laboral puede presentarse en los siguientes sentidos:

- Vertical descendente: Desde la jefatura hacia un 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 que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura.
- Vertical ascendente: Desde los subordinados/as 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 el hostigamiento<sup>7</sup>.

## 5.1 MARCO CONCEPTUAL DEL MALTRATO LABORAL:

Para conceptualizar el maltrato laboral se utilizará la definición entregada en el Instructivo Presidencial Código Buenas Prácticas Laborales del año 2006, que se define como *cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral*<sup>8</sup>

Las conductas más comunes que se asocian al concepto de maltrato, son:

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo

---

<sup>6</sup> Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato , Acoso Laboral y Sexual, 2015

<sup>7</sup> Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato , Acoso Laboral y Sexual, 2015

<sup>8</sup> Instructivo Presidencial N°001 de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas, de enero de 2015

complejo de esta acción, por tanto la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.

- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

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

Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006).

| <b>Maltrato Laboral</b>            | <b>Acoso Laboral</b>                      |
|------------------------------------|---|
| 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        |

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL

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

De esta manera ya es posible ir diferenciando el fenómeno de maltrato con el de acoso laboral, destacando que en el acoso existe la intención de causar daño a una o más personas, para lo cual se requiere de acciones repetidas y continuadas en el tiempo.

En ausencia de estas características podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo, pero no de acoso laboral.

Hechos aislados de violencia, por muy intensos que sean, no constituyen acoso laboral. Tampoco situaciones permanentes de estrés laboral ni agotamiento en el trabajo, malas condiciones laborales, de higiene o seguridad, ni una mala gestión del personal<sup>9</sup>.

El acoso laboral es facilitado por ciertas estructuras y formas de organizar el trabajo tales como procesos que generan estrés, alta carga de trabajo y tensión, malas condiciones de higiene y seguridad, inadecuado liderazgo, entre otros, los que constituyen Factores de Riesgo.

En cambio, toda actitud, trato o acción abusiva, premeditada, con intención de causar daño, realizada de forma sistemática y repetitiva, constituye acoso laboral.

Es por ello, que para identificar prácticas de acoso laboral, resulta relevante que las personas que se vean afectadas, logren pasar de la sensación difusa de acoso a identificar claramente una situación específica de acoso laboral. Para ello, es de gran utilidad que la víctima y / o los testigos, registren las conductas acosadoras en relación a la presencia de testigos, fecha, hora, frecuencia, descripción detallada de secuencia de hechos.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Laboral, se han extraído algunos Ejemplos elaborados por el psicólogo español Iñaki Piñuel ( ), quien si bien, opta por el concepto de Mobbing para organizar su modelo de trabajo, genera descripciones conductuales aplicables al concepto de acoso laboral. Esta descripción tiene por objetivo ser solo orientador y en ningún caso agotan las posibles conductas que pueden dar cuenta de acoso laboral.

---

<sup>9</sup> Cartilla informativa : El acoso laboral o Mobbing – Gobierno de Chile – Dirección del Trabajo, año 2007

Ejemplos de conductas abusivas según autor señalado: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos:

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

( ) Citado textualmente- del libro “Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo”, Iñaki Piñuel, 2005.

### 5.2.1 TIPOS DE ACOSO LABORAL:

El acoso laboral, de acuerdo a la jerarquía del acosador y el afectado, puede ser clasificado, en ascendente, horizontal o descendente.

- a) **Ascendente:** Se define como el tipo de acoso en el que una persona que ocupa un cargo superior es acosado por sus subordinados.
- b) **Horizontal:** Se define como el tipo de acoso, ejercido, por un par o compañero de trabajo de la víctima, donde ambos tienen el mismo nivel jerárquico al interior de la organización.

- c) **Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona, que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima (acosado/a). Aquí, generalmente es posible identificar de forma más clara, el abuso de poder.

### 5.3 MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO SEXUAL

La ley 20.005 sobre Acoso Sexual, publicada en el Diario Oficial, el día 18 de Marzo de 2005, introduce modificaciones al Código del Trabajo (art. 160 N°1 letra b; art. 171), a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo (art. 84 y 125).

En ella, se especifica que el acoso sexual es contrario a la dignidad de las personas, entendiéndose por tal **“el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”**

Según lo descrito en el “Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual<sup>10</sup>” es posible distinguir los siguientes conceptos en la definición del acoso sexual, señalado en la normativa:

**a. Realizada por una persona:**

- Significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
- El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

**b. Sin consentimiento:**

- La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.

**c. Por cualquier medio:**

- Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.

**d. Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:**

- Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo.

---

<sup>10</sup> Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual”, Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT),2006, página 36

---

### 5.3.1 Tipos de Acoso Sexual:

El Acoso Sexual suele manifestarse de alguna de las siguientes formas:

**a. Por chantaje:** Se expresa través de la exigencia formulada por un superior a un subordinado suyo para que se preste a una actividad sexual si quiere conseguir o conservar ciertos beneficios laborales (Por ejemplo: aumento de remuneraciones, ascensos, traslados o permanencia en un determinado puesto de trabajo) implicando un abuso de poder.

**b. Por intimidación:** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que tienen por finalidad el coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o abuso. Este corresponde al denominado acoso entre pares.

---

### 5.3.2 Algunos criterios para reconocer el Acoso Sexual:

Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales<sup>11</sup>.

- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asigna a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): el acoso

---

<sup>11</sup> Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual”, Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT),2006, página 36

sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el/la acosado/a.

## 6 MARCO NORMATIVO

La normativa vigente que respalda y da garantía del respeto irrestricto de los derechos fundamentales de los trabajadores, corresponde a:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 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 de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la 11 de 29 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 Nº 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 para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- Ley Nº 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 Nº 18.834, 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).

## 7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL.

### 7.1 Respeto de los Receptores de denuncia por maltrato, acoso laboral Y/o acoso sexual:

Cada establecimiento designará por Resolución a dos funcionarios (titular, suplente) que serán los receptores institucionales de denuncias de acoso laboral o acoso sexual.

Los receptores institucionales tendrán que acoger y canalizar, las denuncias de **maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual**, de acuerdo al presente procedimiento interno.

Principales funciones:

- Acoger a la persona que se dirige a exponer la posible situación de **maltrato laboral** o acoso **laboral o acoso sexual**, procurando que la recepción sea en un ambiente privado y protegido y destacando el carácter confidencial de la información. Contención emocional de la persona afectada.
- Entrega información de cómo procede realizar la denuncia, así como los plazos y etapas que suceden posteriormente, contenidas en el presente procedimiento.
- Asesorar a la persona afectada para que ésta pueda generar la información necesaria para tipificar su situación, identificando los hechos y respectivas evidencias que validen lo expuesto y con ello formalizar la respectiva denuncia por maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- Recepcionar y registrar la denuncia en el formato definido para ello y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- **En el caso de denuncia por acoso laboral o acoso sexual**, corresponde ingresar la denuncia a la Dirección del establecimiento por la Oficina de Partes, en sobre cerrado y que en su exterior indicará el carácter de reservado. Plazo para efectuar esta acción **es de dos días, desde el momento en que esta fue recepcionada**.
- En el caso de la denuncia por maltrato, debe derivarla por escrito al **Comité Técnico de Trato** para seguir procedimiento que corresponda.
- Elaborar una base de datos y un sistema de seguimiento de todas las denuncias, hayan sido motivo de investigación o no, y mantener estos debidamente actualizados.

No es función de este receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia por maltrato o acoso, ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

Es necesario explicitar además que debe considerarse un Receptor Titular y un Receptor Suplente, de manera de contemplar el abordaje de la recepción en caso de que el Receptor Titular sea impugnado por tener cercanía con una de las partes implicadas en el conflicto.-

En caso de que ambos Receptores sean impugnados, será el Director del Establecimiento quien defina a un Receptor transitorio.

Se adjunta al presente procedimiento perfil que orienta sobre las características y competencias que debiera tener el receptor de denuncia de maltrato o acoso.

## 7.2 Acogida y Orientación por parte de receptores de denuncia

Considerando que la persona afectada que acude al receptor de denuncia, se encuentra en una situación de vulnerabilidad, es que se hace necesario que el primer escenario formal con el cual se apoye al funcionario(a), sea a través de un espacio de conversación y acogida con el receptor de denuncia, que garantice la confidencialidad necesaria para que el afectado puede expresar libremente la situación que lo aqueja.

En los casos en que un tercero informe al receptor de denuncia de una situación de violencia laboral, será necesario que para iniciar el procedimiento el receptor se contacte directamente con la persona afectada; es decir el proceso de denuncia es personal e intransferible.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas o legales que implique la existencia comprobada de acoso, o que en su defecto la causa sea sobreseída, se requiere que los respectivos receptores de denuncia contacten a las partes involucradas una vez cerrado el proceso administrativo y se les ofrezca apoyo a través de los profesionales del Centro de Salud Funcionaria del Servicio de Salud Aconcagua.

El Receptor de Denuncia será encargado también de mantener informado al Comité Temático de trato laboral, respecto de la evolución administrativa de los casos a nivel estadístico.

## 7.3 Preparación de la Denuncia por acoso laboral o sexual

Una vez que se entregó la orientación y asesoría por parte del receptor de denuncia y la persona afectado, decide formular la denuncia por maltrato o acoso laboral o sexual, corresponde al receptor institucional poner a disposición Formulario único de denuncia, el cual deberá ser llenado por el o la afectado/a, otorgando toda la información requerida.

Esta denuncia, debe ser entregada por el receptor de denuncia del establecimiento, mediante cuaderno y sobre reservado dirigido al Director (a) del mismo, a través de la Secretaria de la Dirección, indicando el carácter de confidencialidad del documento.

La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver y dar curso a Investigación sumaria o sumario administrativo. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se entenderá como presentada para los fines administrativos correspondientes (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).

Cada funcionario es responsable ética y administrativamente de lo manifestado en la denuncia, considerando que esta acción es un acto de responsabilidad consigo mismo(a) y con los demás.

La denuncia debe cumplir con los siguientes aspectos formales para considerarla como ingresada:

- ✓ La denuncia debe siempre formularse por escrito utilizando el formulario único de denuncia institucional y venir firmada.
- ✓ Contar con la identificación y domicilio del denunciante (Artículo 90 del Estatuto Administrativo).
- ✓ Narración circunstanciada de los hechos que contemple un relato cronológico, que describa claramente las acciones que se denuncien, incluyendo la individualización de quienes lo hubieren cometido y de las personas que presenciaron tales actos acontecidos que tuvieron noticia de ellos. (Artículo 90 del Estatuto Administrativo)
- ✓ 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. (Artículo 90 del Estatuto Administrativo)

En el documento de orientaciones entregado por el Servicio Civil en esta materia, se sugiere *que 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 el 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.* (Artículo 90 del Estatuto Administrativo).

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

La investigación de los hechos denunciados deberá hacerse con la mayor discreción posible, de manera de asegurar la eficacia de las diligencias decretadas, velando especialmente porque la declaración de los testigos se preste libre de presiones y amenazas.

La investigación sumaria puede transformarse en sumario administrativo, si en el transcurso de la investigación se constata que los hechos revisten una mayor gravedad. En tal caso, la Dirección debe disponer que se ponga término a la investigación y se prosiga un sumario. El procedimiento del sumario es el establecido en los artículos 128 a 145 del Estatuto Administrativo.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas o legales que implique la existencia comprobada de acoso, se recomienda que las direcciones de los establecimientos puedan precaver situaciones que reiteren las agresiones o que re-victimicen a la parte denunciante o estigmaticen a las partes involucradas.

### 7.3 Presentación y curso de la denuncia por Maltrato Laboral:

En el caso de tratarse de una denuncia por maltrato laboral, esta debe ser presentada solo a través del Receptor de Denuncia, utilizando el Formulario único de denuncia. El receptor deberá enviar la denuncia en sobre cerrado y formalmente al Coordinador del Comité Técnico de trato del establecimiento, dentro de los tres primeros días de recepción de la denuncia de maltrato.

El Coordinador del Comité Técnico de trato, deberá convocar al Comité dentro de los diez días hábiles siguientes como máximo.

Este Comité tendrá las siguientes funciones en este ámbito:

- ✓ Dar lectura de todos los antecedentes presentados en la denuncia.
- ✓ Analizar los hechos presentados en la denuncia, definiendo las acciones a seguir:
  - Coordinación con persona afectada para requerir mayor información sobre lo sucedido e indagar sus expectativas respecto a la denuncia.
  - Coordinación con jefatura directa del denunciante para generar acciones que permitan abordar la situación.
  - Considerando la gravedad y complejidad de los hechos, el Comité Técnico podrá solicitar por escrito al Director(a) del establecimiento, instruir una investigación sumario, entregando los elementos que argumentan esta solicitud.
  - Corresponderá al referente de Recurso Humanos que integra la Comisión, hacer seguimiento del cumplimiento de los compromisos utilizando Formulario único de monitoreo de los casos presentados ante la Comisión.
- ✓ Toda la información que se levante en este proceso debe estar debidamente formalizada en actas de reunión y/o entrevista.

*Se adjunta en anexo a este procedimiento el Flujo del proceso de denuncia por maltrato, acoso laboral o acoso sexual.*

## 8 SOBRE MEDIDAS PRECAUTORIAS

Cuando la denuncia haya sido cursada como investigación sumaria o sumario administrativo, el funcionario(a) implicado tendrá los siguientes derechos, amparados en lo establecido en Artículo 90 A, Estatuto Administrativo.13 de 29.

- a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b. No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c. No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicite 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.

## 9 ANEXOS

### FORMULARIO UNICO DE DENUNCIA POR MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL O ACOSO SEXUAL

Folio 001

#### I. TIPO DE DENUNCIA:

Marque el tipo de denuncia que presenta:

| Tipo de denuncia |  |
|------------------|--|
| Maltrato Laboral |  |
| Acoso Laboral    |  |
| Acoso Sexual     |  |

#### II.- IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE:

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Nombre completo                    |  |
| Rut                                |  |
| Dirección                          |  |
| Fono                               |  |
| Estamento                          |  |
| Cargo que desempeña                |  |
| Establecimiento donde se desempeña |  |
| Jornada de trabajo de Trabajo      |  |
| Calidad Contractual                |  |

**III.-IDENTIFICACION DEL DENUNCIADO(A)**

|   |  |
|---|--|
| Nombre de la persona denunciada   |  |
| Lugar del trabajo del denunciado  |  |
| Relación jerárquica con el denunciado<br>(Nivel superior; igual nivel jerárquico o nivel inferior). |  |
| Cargo que desempeña   |  |
| Anexo de la unidad donde trabaja  |  |

**IV. NARRACION CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS**

4.1 Descripción de los Hechos: usted debe describir detalladamente los hechos sucedidos en orden cronológico.

---

---

---

---

---

4.2 Individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos o que tuvieron información de lo acontecido (testigos): Nombre, lugares y fechas.

---

---

---

---

---

**V. ANTECEDENTES QUE ACREDITAN Y/O ACOMPAÑAN LA DENUNCIA:**

|  |  |
|--|--|
| Ningún adjunto   |  |
| Correo electrónico   |  |
| Fotografía o video   |  |
| Otro documento de respaldo<br>( especifique)<br>-----<br>----- |  |

Quien suscribe se hace responsable de sus dichos y las consecuencias de la denuncia, según el Manual de Procedimientos y la normativa legal vigente.

**VI. FECHA DE RECEPCION DE LA DENUNCIA:**

| Nombre y Firma del Denunciante | Nombre y Firma del Receptor Institucional<br>de la denuncia |
|--------------------------------|---|
|                                |   |

## PERFIL DEL RECEPTOR INSTITUCIONAL

### **I. FUNCIONES:**

1. Acoger a la persona que se dirige a exponer la posible situación de Maltrato o Acoso, procurando que la recepción sea en un ambiente privado y protegido y destacando el carácter confidencial de la información. Contención emocional de la persona afectada.
2. Entrega información de cómo procede realizar la denuncia, así como los plazos y etapas que suceden posteriormente, contenidas en el presente procedimiento.
3. Asesorar a la persona afectada para que ésta pueda generar la información necesaria para tipificar su situación, identificando los hechos y respectivas evidencias que validen lo expuesto y con ello formalizar la respectiva denuncia por maltrato o acoso.
4. Recepcionar y registrar la denuncia en el formato definido para ello y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
5. En el caso de denuncia por acoso, corresponde ingresar la denuncia a la Dirección del establecimiento por la Oficina de Partes, en sobre cerrado y que en su exterior indique el carácter de reservado. Plazo para efectuar esta acción es de dos días, desde el momento en que ésta fue recepcionada.
6. En el caso de la denuncia por Maltrato, debe derivarla por escrito al Comité técnico de trato, para seguir procedimiento que corresponda.
7. Elaborar una base de datos y un sistema de seguimiento de todas las denuncias, hayan sido motivo de investigación o no, y mantener estos debidamente actualizados.

### **II. COMPETENCIAS TECNICAS**

1. Contar con formación y /o capacitación en los temas de violencia de género, factores de riesgo psicosocial, maltrato laboral, acoso laboral y sexual, enfoque de género y/o clima laboral.
- 2- Poseer conocimiento y manejo sobre el marco normativo y legal que sustentan los derechos fundamentales de los trabajadores asociados al trato digno y respetuoso y marcos legales del Acoso Laboral y Acoso Sexual.
- 3.-Manejar las directrices actuales del Instructivo Presidencial N°001 de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas, dictado por la Presidencia de la Republica en enero de 2015.

### **III. COMPETENCIAS CONDUCTUALES**

1. Capacidad de actuar en forma empática y acogedora.
2. Presentar habilidades sociales adecuadas en su entorno laboral.
4. Contar con habilidades comunicacionales y asertividad, para orientar y asesorar al afectado en su proceso de formulación de la denuncia.
5. Responsabilidad y acuciosidad en el cumplimiento de los plazos y etapas del procedimiento.
6. Capacidad para actuar con reserva y mantener confidencialidad de la información que maneja.
7. Presentar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular



## FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL



