



NRS/PDR/MPOO/mpoo

# Procedimiento de Prevención, Denuncia y Sanción del Maltrato laboral, Acoso Laboral y Sexual

**SERVICIO DE SALUD MAGALLANES**

## INTRODUCCION

El Servicio de Salud Magallanes, en el marco de la implementación del Código de Buenas Prácticas Laborales, del año 2007, desarrollo los primeros Manuales de procedimiento ante conductas constitutivas de acoso laboral y acoso sexual, los que fueron formalizados en el año 2011

Posteriormente en el año 2015, de acuerdo a las orientaciones señaladas en el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de las Personas en el Estado y el acuerdo y el Protocolo de acuerdo de los gremios de la salud de la administración central y el gobierno, se modificaron los manuales, formalizándose en diciembre del año 2015; así mismo se estableció el año 2016, el Procedimiento Ante Situaciones constitutivas de Maltrato Laboral.

Hoy nos encontramos ante la promulgación del nuevo instructivo 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 y las Normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de personas, Título VII “Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral”, lo que se recoge como una oportunidad para perfeccionar nuestros manuales e incorporar el ámbito de la prevención, que debe ser el eje del trabajo a realizar por las áreas de gestión de las personas en particular y la Institución en general.

El interés superior de la institución es resguardar y velar por el derecho de las personas de desempeñarse en un ambiente libre de violencia, en que se respete la dignidad y se promueva el buen trato entre todos los funcionarios.

Como en cada una de las oportunidades, el trabajo se desarrolla con metodología participativa, e incorporando como elemento relevante la participación de las Asociaciones Gremiales de cada uno de los establecimientos de la Red Asistencial. En estas instancias se ha resuelto diseñar un manual que contemple todas las acciones que atenten contra la dignidad de las personas y se incorpore la instancia de la prevención en la particularidad que requiere el maltrato y el acoso laboral y/o sexual.

Es así como se incorpora a este Manual, las actividades establecidas como Procedimiento de promoción del buen trato y prevención del maltrato y el acoso laboral y/o sexual, las que se implementaran en todos los establecimientos del SS, de acuerdo a los lineamientos e instrucciones que emanaran la Dirección del Servicio de Salud, quien además de desarrollar las mismas actividades será la responsable de monitorear su implementación y requerir a los Directores /as de los Hospitales, los informes correspondientes en la periodicidad que se establezca

## PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO:

*(Instructivo Presidencial)*

### **Confidencialidad:**

Debe primar el deber de la prudencia y discreción, especialmente en quienes asumen el rol de Receptor de Denuncia y de investigador y/o fiscal según se determine, tanto en su actuar en general, como respecto de los involucrados y de la información que tome conocimiento. Resguardando así la privacidad y reserva en el proceso. Adicional a esto, contar con un lugar físico que cumpla las condiciones para la primera acogida que entregará el/la Receptor de Denuncia determinado/a por el servicio y, posteriormente, el manejo de la información y el resguardo de ella.

### **Imparcialidad:**

Debe asegurarse que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación por tipo de ley a que pertenezcan, planta, calidad jurídica, género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

### **Rapidez:**

Debe, de instruirse un proceso administrativo, hacerlo con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, resguardando el derecho a la defensa y al debido proceso.

### **Responsabilidad:**

Debe ser una denuncia fundada, la persona (s) que presenten las denuncias, deben realizarla con la formalidad que corresponde

### **Igualdad de género:**

Debe entenderse como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres, por lo que debe garantizarse un trato equivalente en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades

## **I. Constitución Política de la República de Chile:**

Artículo 1º.- Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Artículo 6º.- Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República.

Artículo 8º.- El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones.

Artículo 19º, número 1º Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.

Artículo Nº 20: establece el recurso de protección, como mecanismo de resguardo de la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 número 1 frente a cualquier privación, perturbación o amenaza en su legítimo ejercicio.

## **II. Ley Nº 18.834 \_ Estatuto Administrativo**

De las obligaciones:

Artículo 61.- Serán obligaciones de cada funcionario:

c) Realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución;

Artículo 64.- Serán Obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas las siguientes:

c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

De las prohibiciones:

Artículo 84.- El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones:

l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios.

Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y

m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.

### **III. Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**

Artículo 52 que establece como deber funcionario dar estricto cumplimiento del principio de probidad administrativa, lo que implica “observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”

Artículo 54.- Las autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de la probidad administrativa.

El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

### **IV. Código del Trabajo:**

Artículo 2 inciso segundo y siguiente:

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona.

Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

### **V. Ley N° 20.005/18.03.2005 Tipifica y sanciona el acoso sexual laboral**

Artículo N° 1: Entendiéndose por acoso sexual el que una persona realice de manera 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 de empleo”

Incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo en sus:

Artículos N°84, se incorpora el Acoso Sexual "como comportamiento prohibido para todos los funcionarios públicos; y

Artículo N° 125 se agrega el acoso sexual como causal de destitución del funcionario público

#### **VI. Ley N° 20.607 (08/08/2012): Tipifica el acoso laboral**

Modifica el Estatuto Administrativo y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

Artículo N° 84, que establece prohibiciones a los funcionarios, contempla un nuevo numeral incorporado por la ley 20.607, la letra:

m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo. "

#### **VII. Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación e introduce las siguientes modificaciones al Estatuto Administrativo.**

Artículo 2° establece, al definir la discriminación arbitraria, la asimila a toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, que podrá producirse entre otras, en circunstancias motivadas por el sexo, la orientación sexual y la identidad de género. Si bien esta definición contempla las causales que más frecuentemente son motivo de discriminación, esta enumeración no es taxativa, pudiéndose identificar situaciones discriminatorias que se basen en circunstancias no previstas en este catálogo, pero que puedan ser igualmente consideradas arbitrarias.

Artículo 15, incorpora: Incorpora el acto de discriminación arbitraria como causal de destitución en el Estatuto Administrativo para funcionarios públicos.

**MARCO CONCEPTUAL:**

El Instructivo Presidencial “Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado”, en su Eje N° 3 Ambientes Laborales establece que: *“las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, la motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan”*

La OIT, entiende por violencia en el trabajo en su sentido más amplio como: *“cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionales o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”*

Las relaciones entre los conceptos de calidad de vida laboral y salud de los trabajadores son múltiples y complejas, no se puede actuar en calidad de vida laboral, sin considerar el estado de salud física y mental de los/as trabajadores/as. Por lo que la salud de los/as funcionarios/as en sus dimensiones bio-psico-social debe constituir un eje central en el ámbito de la calidad de vida

La inclusión de la perspectiva de género en el ámbito de lo público sigue siendo un asunto pendiente, más precisamente y con mayor relevancia, en el ámbito del trabajo en salud que es un espacio laboral feminizado, por lo que la organización debe incorporarlo de manera explícita en los distintos ámbitos y procedimientos, constituyendo en lo particular en este Manual un elemento orientador, para lo cual es importante tener presente, el siguiente concepto:

**Discriminación contra la mujer o discriminación de género:** es *“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, independiente 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”* (convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer)

Entenderemos por cada una de las conductas que vulneran la dignidad y los derechos fundamentales de las personas, lo siguiente:

**MALTRATO LABORAL**, 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” (*Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas 2006*).

Cuando hablamos de maltrato laboral nos referimos a las siguientes conductas más comunes:

- 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 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, 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 por 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 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 y al igual que el acoso laboral y/o sexual, 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.

**ACOSO SEXUAL**, "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." (*Artículo N° 1, Ley N° 20.005*).

Se entenderán como conductas constitutivas de Acoso Sexual, entre otras similares y sin que esta enumeración se considere taxativa, las siguientes:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Uso de términos de naturaleza o connotación sexual (escritos o verbales), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- **Conducta 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 a 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:** promesas, implícitas o expresas a la víctima, de un trato preferente y/o beneficioso, respecto a su situación laboral actual o futura, a cambio de favores sexuales, o amenazas mediante las cuales se exija, en forma implícita o explícita, una conducta sexual no deseada por la víctima que atente o agrave su dignidad.
- Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas anteriormente señaladas.

**Los requisitos copulativos para la aplicabilidad de la norma son:**

- a. Debe existir un requerimiento sexual indebido, realizado por cualquier conducto.
- b. Este requerimiento no debe ser consentido por la persona requerida.
- c. Esto debe significar una amenaza a la estabilidad laboral o las oportunidades en el empleo de la persona afectada.

El acoso sexual no debe confundirse con abuso sexual, el abuso sexual es un delito que puede ir o no acompañado de acoso sexual. Se entenderá por abuso sexual “cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado a los genitales, el ano o la boca de la víctima, aunque no haya contacto corporal con ella.”

**ACOSO LABORAL**, “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo” (*Artículo N°1, Ley N° 20.607*)

Se considerarán como conductas constitutivas de acoso laboral, y sin que esta enumeración se considere taxativa, las siguientes:

- Aquellas que priven, limiten, perturben o entorpezcan la socialización de un/a funcionario/a, produciendo menoscabo en el ámbito laboral tales como:
  - Alejar de manera intencionada al funcionario/a de sus compañeros/as de trabajo.
  - Realizar amenazas al entorno de trabajo para que no entablen relaciones con el/la funcionario/a
  - Difundir rumores, ridiculizar, calumniar a la/al funcionario/a, con el fin de desprestigiarlo/a
  - Restringir al/la funcionario/a la posibilidad de hablar en su lugar de trabajo.
  - Cambiar de manera arbitraria, y sin justificación, la ubicación de un/a funcionario/a, separándolo/a del resto
  - No dialogar con el/la funcionario/a.
  
- Desacrediten la capacidad profesional o laboral del/la funcionario/a dentro de la Institución:
  - Asignar de manera intencionada, trabajos menores que no tengan relación directa con las actividades del/la funcionario/a.
  - Asignar tareas degradantes al/la funcionario/a
  - Difundir una mala imagen del/la funcionario/a entre sus compañeros de trabajo y el resto de la Institución.
  - Obligar al/la funcionario/a a ejecutar tareas en contra de la moral y las buenas costumbres.
  - Cambiar frecuentemente la asignación de tareas y responsabilidades.
  - Coartar sus capacidades laborales acorde a su formación y competencias.
  
- Aquellas ejercidas en desmedro del ámbito humano del funcionario/a o que ataquen la vida privada del mismo:

- Criticar permanentemente la vida privada del/la funcionario/a
- Burlarse de las discapacidades del/la funcionario/a
- Atacar las actitudes y creencias políticas, religiosas, culturales u otras del/la funcionario/a.
- Atacar y burlarse de las actitudes y conductas relacionadas con la orientación sexual del/las funcionarios/as
- Burlarse del aspecto físico del/la funcionario/a

→ Ejercen violencia psicológica y verbal:

- Gritar, insultar al/la funcionario/a
- Amenazar verbalmente al/la funcionario/a
- Realizar gestos y/o amenazas de violencia física al/la funcionario/a
- Propinar empujones al/la funcionario/a
- Efectuar gestos de rechazo y de menosprecio.

→ Cualquier otra acción que pueda atentar contra la dignidad o la integridad física o psíquica del/la funcionario/a, que no haya sido mencionada en los puntos anteriores.

Las manifestaciones que se considerarán constitutivas de acoso laboral, **deben cumplir con las siguientes premisas:**

- a. La acción de acoso, debe ser reiterada, sistemática y persistente, por lo tanto no constituyen acoso laboral los conflictos ocasionales o esporádicos
- b. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y/o psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados.
- c. La existencia de diferencias de poder: formal o informal.

Cualquiera de estos tipos de violencia organizacional puede manifestarse de manera vertical descendente, de jefe a subordinado, vertical ascendente, de funcionarios/a jefatura, horizontal, entre funcionarios del mismo rango; siendo el de mayor prevalencia el primero de los tipos señalado.

#### **DISTINCIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO:**

Desde una perspectiva de género se distingue el acoso por razón de sexo y acoso sexual:

Desde una perspectiva de género se deben distinguir al menos 3 conductas:

**MALTRATO:** 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 parte normal de la vida laboral. Ejemplo de ello pueden ser: 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 maternidad o paternidad, entre otros.

**ACOSO SEXUAL:** El acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. Las mujeres están mucho más 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.

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.

**ACOSO LABORAL:** El acoso laboral afecta la dignidad de las personas. 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 de estrategias que permitan modificar estos patrones culturales y generar un ambiente laboral sin discriminaciones por sexo.

**Acoso por razón de sexo:** conducta persistente contra una persona por razón de sexo, con ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, el empleo o formación, que tiene como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Un caso específico es el acoso por razón del embarazo o maternidad.

**Acoso sexual:** conducta persistente de una persona contra la libertad de otra que consiste en solicitar favores de naturaleza sexual, tanto para sí misma como para un tercero, de una manera que resulta ofensiva, humillante e intimidatoria para la persona afectada y que le provoca problemas psicológicos, morales y profesionales.

## **ACTORES RELEVANTES Y CONCEPTOS CLAVES:**

**Víctima:** persona sobre la que recae, la acción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

**Denunciante:** funcionario/a víctima de maltrato, acoso laboral y/o sexual y que realiza la respectiva denuncia; y/o funcionario/a que hace la denuncia a nombre de un tercero, como testigo de situaciones de acoso.

**Denunciado/a:** funcionario/a respecto de quien se ha presentado la denuncia por acoso sexual.

**Denuncia:** documento formal dirigido a la autoridad correspondiente, en que pone en conocimiento de la acción u omisión, que considera como constitutiva de maltrato, acoso laboral y/o sexual, según corresponda. Esta podrá solicitarse a través del Receptor de Denuncia.

No se podrá desestimar una denuncia sin antes efectuar el respectivo proceso investigativo con la finalidad de determinar su veracidad.

**Receptor de Denuncia:** Persona encargada de recibir y canalizar la denuncia, debiendo registrar la recepción de la misma y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Persona capacitada en género y que le de confianza al /la denunciante. Solo canaliza la denuncia de inmediato al /la Jefe/a Superior del Servicio.

**Fiscal o investigador:** 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 que se realicen requerimientos de carácter sexual o se evidencie el acoso laboral), por lo que quienes actúen de fiscales deben contar con herramientas para indagar de la manera más adecuada posible.

#### **RESPONSABLE:**

El Director (a) de cada establecimiento será el garante del fiel cumplimiento del procedimiento establecido en este Manual.

Deberá además tomar las medidas y dar las facilidades para que el procedimiento sea socializado y conocido por todos los funcionarios de su dependencia, para lo cual deberá definir con su Comité de Buenas Prácticas laborales, un plan de comunicacional de difusión y socialización del procedimiento; este Plan comunicacional deberá ser reportado semestralmente a la Dirección del Servicio de Salud,

## **COBERTURA:**

El presente Manual de procedimiento será aplicable a todos los/as trabajadores/as que trabajan en y para la Red Asistencial incluidos aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa

En caso de denuncias que involucren a personal vinculados a este Servicio a través de compras de servicio, debe distinguirse: si una de las partes es funcionario de la Institución, la denuncia sigue el procedimiento establecido en el presente manual; si ambas partes son personal compra de servicio, y la Institución toma conocimiento de la situación deberá entregar asesoría jurídica a la parte denunciante en su presentación ante los organismos correspondientes.

Y en el caso que se involucre a alumnos, mientras estos realizan su práctica en la institución, si es la parte denunciante, se aplicara lo establecido en el procedimiento de denuncia, investigación y sanción de este manual, en el caso que el alumno fuese el eventual denunciado, se remitirán todos los antecedentes a la casa de estudios correspondientes, para que procedan de acuerdo a los protocolos establecidos.

## **DE LA DENUNCIA:**

El Director (a) de cada establecimiento, deberá instruir a todos quienes corresponda que las denuncias, sólo deben ser presentadas al/la Receptor de Denuncia que se encuentre formalizado para realizar dicha función, en caso que el/la funcionario/a recurra a otra persona o instancia dentro del establecimiento, su denuncia no producirá efecto alguno, sin perjuicio del deber de orientación que tendrá el funcionario/a de remitir al denunciante con el Receptor de denuncia.

Todo funcionario/a del Servicio de Salud Magallanes, cualquiera sea su calidad jurídica, sexo, edad, jerarquía o función y que consideré que ha sido víctima de maltrato, acoso sexual y/o acoso laboral, en los términos señalados previamente, podrá presentar la denuncia correspondiente con la/el Receptor de Denuncia nombrado en cada establecimiento.

Todas las denuncias relativas a las conductas señaladas en este manual de procedimiento y que constituyan eventuales acciones de maltrato y/o acoso y que cumplan con las condiciones establecidas de acuerdo al tipo de violencia laboral y sexual, serán objeto de un procedimiento disciplinario substanciado conforme lo dispuesto en el Estatuto Administrativo y demás normas pertinentes.

El procedimiento disciplinario que se lleve a cabo, como consecuencia de las denuncias, se regirá conforme la normativa establecida en el Título V “De la Responsabilidad Administrativa” del DFL Nº 29/2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, Estatuto Administrativo.

Se deberá garantizar un racional y justo procedimiento a las partes involucradas en este tipo de denuncias, para lo cual la investigación tendrá como principios fundantes el respeto a la dignidad humana, la celeridad del proceso, imparcialidad, igualdad de género y estricta reserva de la investigación.

La denuncia debe hacerse por escrito y podrá ser presentada directamente por el/la funcionario/a que se considera víctima de maltrato, acoso laboral y/o sexual, asimismo como por funcionarios/as que consideren haber sido testigos de conductas constitutivas de estos tipos de violencia organizacional, hacia otro/a funcionario/a.

Se debe disponer de un espacio físico que garantice la privacidad para el funcionario/a denunciante.

El/la Receptor de denuncia de cada Establecimiento o quien la subroge en dicha función, será la única persona ante la cual se podrá presentar la denuncia.

En caso de que el funcionario/a se negara a formalizar la denuncia mediante formulario, la denuncia será inadmisibles y no se iniciará el procedimiento.

La denuncia se formalizará completándose el formulario correspondiente, anexo/s de este manual, siendo recepcionado por el/la Receptor de denuncia designado en cada establecimiento para acoger las denuncias respectivas, quien tendrá el deber de velar por su estricto resguardo.

El receptor canaliza la denuncia de inmediato, el mismo día o el siguiente hábil, al Jefe/a superior del Servicio; sin conocer el contenido, solo registra la denuncia y entrega un recibo de recepción al/la denunciante.

La autoridad evaluará el mérito de los antecedentes expuestos, y determinará fundado en ellos, y la normativa correspondiente, si corresponde instruir o no un procedimiento disciplinario, designando al funcionario/a que llevará a cabo el proceso sumarial. El/la Receptor de denuncia de acoso, con el objetivo de resguardar su imparcialidad, estará inhabilitado para ser designado como Fiscal para estos efectos.

En caso, que la autoridad determine no dar lugar a la denuncia por falta de antecedentes, se determinará una etapa de presentación de antecedentes complementarios, siempre que la víctima o denunciante, no desistiera de proseguir con la denuncia, lo cual deberá estipularlo por escrito, mediante formulario de desistimiento o carta.

El Director (a) de acuerdo al tipo de establecimiento, tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para:

- En el caso de la Dirección del Servicio de Salud, el Hospital Clínico de Punta Arenas, y el Hospital de Puerto Natales, dar respuesta por escrito a la denuncia recepcionada, vía documento reservado, dirigido a quien ha presentado la denuncia.
- En los Hospitales de Porvenir y Puerto Williams, para remitir a la Dirección del Servicio, donde el director/a tendrá 3 días hábiles desde la recepción de la denuncia, para dar respuesta por escrito a la denuncia recepcionada, en la misma modalidad señalada en el párrafo anterior.

En caso que los hechos presentados pudiesen constituir conductas de maltrato y/o acoso laboral o sexual, se deberá en un plazo de 3 días, iniciar el correspondiente proceso sumarial.

La designación de los fiscales para procesos sumariales en la Dssm y el Hospital Clínico, será de manera cruzada entre los establecimientos, para precaver la imparcialidad en el proceso. Así mismo los fiscales para denuncias en los Hospitales de Puerto Natales, Porvenir y Puerto Williams, serán de la Dirección del Servicio de Salud o del Hospital Clínico.

En caso que el denunciado/a sea de un nivel jerárquico igual o superior a grado 8, en cualquiera de los establecimientos, el/la Director (a) del Servicio de Salud Magallanes, solicitará el nombramiento de un fiscal externo proveniente de otro servicio público.

El Fiscal designado, será quien evaluará las medidas precautorias a seguir respecto a los hechos denunciados, con el objeto de evitar cualquier tipo de situación que pudiera generar una agresión, revictimización, menoscabo o efecto negativo para cualquiera de las partes, pudiendo en virtud de ello adoptar medidas tales como: la modificación de las jornadas de turno, cambio de la dependencia jerárquica, cambio de las dependencias donde se desempeña habitualmente, y toda otra conducente a evitar efectos negativos y siempre que ello no signifique un menoscabo o perjuicio para el correcto desarrollo de las funciones del Servicio o detrimento a la posición que ostentaba la parte denunciada, ni una sanción para la misma.

El sumario administrativo debe efectuarse con la mayor celeridad y confidencialidad posible, de manera de asegurar la eficacia de las diligencias decretadas, velando especialmente porque la declaración de testigos se preste libre de presiones y amenazas.

La denuncia por escrito, deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes:

- La individualización de la persona o personas denunciadas.
- Indicar la relación de dependencia del denunciante, o de la víctima, con el/ denunciado/a, o bien, la relación de trabajo entre ambos.
- La descripción de las conductas de acoso ejercidas por el denunciado/a.
- Relación de lugar y tiempo en que ocurrieron los hechos.
- Posibles testigos o antecedentes documentales, si existieren.
- La individualización del funcionario/a y su firma.

Con el objeto de contar con un procedimiento uniforme para todos los funcionarios, se anexa al presente manual los formularios de denuncia, según sea esta realizada por la eventual víctima o por un tercero en calidad de testigo, los que contienen la información señalada en el párrafo anterior, y que deberá ser completado por/la funcionario/a.

El procedimiento disciplinario será el único medio formal para establecer la veracidad o falsedad de los hechos denunciados, los funcionarios/as involucrados, grado de participación y responsabilidad en los hechos denunciados.

En el caso que la denuncia presentada, y de acuerdo a los antecedentes, no dé lugar a estar ante una eventual vulneración de derechos del/la denunciante, se debe entregar una

respuesta señalando todos los considerando que dio lugar a no iniciar el proceso sumarial, y en caso de corresponder que acciones se determinan realizar.

### **Del receptor de Denuncia:**

Cada establecimiento, designara un encargado de recibir las denuncias, canalizarlas y derivar inmediatamente al Director /a del establecimiento.

Al momento de recepcionar la denuncia, deberá entregar al/la denunciante un comprobante de recepción en que se señale nombre del Receptor de denuncia que recepciona, y el día en que se recibió la denuncia.

Deberá resguardar la confidencialidad de la gestión realizada y el respeto de la dignidad de la/s persona/s involucradas.

Deberá llevar un registro de las denuncias realizadas en su establecimiento, y del resultado de las mismas, para elaborar el Reporte de Implementación del procedimiento, que anualmente se debe remitir al Servicio Civil.

Participara en las instancias que la institución formalice para trabajar en la promoción del buen trato y la prevención del maltrato y acoso laboral y sexual

### **De las sanciones:**

Las medidas a tomar frente al resultado de la investigación deben contemplar ciertos principios como:

- Pertinencia: que exista congruencia entre la sanción aplicada y la falta cometida.
- Objetividad: Las medidas deben ser tomadas con imparcialidad, lo que exige necesariamente igualdad en la toma de decisiones, desterrando cualquier forma de preferencia o trato discriminatorio frente a alguna persona o a un hecho en particular.

La aplicación de la medida disciplinaria que proceda por las conductas de maltrato, acoso laboral y/o sexual, deberá ser acreditada como resultado del sumario administrativo y debe regirse por lo dispuesto en Art.125 b) Infringir las disposiciones de las letras i), j), k) y l) del artículo 84 de este Estatuto; Art.84 l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido

según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación.

En el caso que la sanción sea por acoso sexual, aquí se debe proceder a la destitución del funcionario/a.

Si del resultado del procedimiento disciplinario se verificara que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar falsamente a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad tomará las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación sumaria y/o sumario administrativo, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables.

Se orientará al funcionario/a afectado por falsa denuncia respecto a las acciones que podrá tomar en caso que quiera iniciar acciones reparatorias.

El presente procedimiento, establece un mecanismo interno de índole administrativo, para el tratamiento de denuncias con caracteres de conductas de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual, por lo que se entenderá sin perjuicio que las acciones legales que, la víctima o denunciante decida interponer por estos hechos, ante los organismos judiciales que correspondan.



**ACTA DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL  
Y ACOSO SEXUAL / SERVICIO SALUD MAGALLANES**

En caso que el/la denunciante sea la **eventual víctima de la denuncia**

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ se  
presenta denuncia por conducta de vulneración a la dignidad:

**TIPO DE CONDUCTA DENUNCIADA:**

Maltrato laboral:

Acoso Sexual

Acoso Laboral

**IDENTIFICACION DEL / LA DENUNCIANTE:**

Nombre completo	
Sexo	
Rut	

Unidad, servicio, CR	
Establecimiento	
Planta y cargo	

Poniendo en su conocimiento, los siguientes antecedentes:

1. Datos del denunciado/a:

---

---

2. Cargo o función dentro del Establecimiento:

---

---

3. Lugar de desempeño. Dpto/Unidad/ Servicio:

---

---

4. El /la denunciante trabaja directamente con quien hace la denuncia

SI

NO

5. Relación jerárquica respecto del denunciante:

Inferior nivel jerárquico

Igual nivel jerárquico

Mayor nivel jerárquico

6. El denunciado corresponde a la jefatura superior inmediata de quien hace la denuncia:

SI

NO

7. El/la denunciante ha puesto en conocimiento de algún/a superior jerárquico la situación denunciada

SI

Respuesta obtenida: \_\_\_\_\_

NO



---

---

---

10. Lugar (es) donde se desarrollaron los hechos:

---

---

---

11. Señale la individualización de personas (testigos) que hubieren presenciado o que tuviesen información de los acontecido (si puede, señale nombres, lugares, fechas, detalles que complementen la denuncia)

---

---

---

12. Describa la reacción que tuvo usted en la/s situación (es) descritas:

---

---

---

---

---

13. Que consecuencias le ha significado en lo personal, laboral y/o familiar u otras, la situación vivida:

---

---

---

14. Para acreditar lo denunciado, usted cuenta con:

- Ningún antecedente específico
- Correos electrónicos
- Fotografías
- Testigos
- Videos
- Otros antecedentes documentales de respaldo

Cuales:

---

---

---

15. Algo más que agregar que permita contar con algún antecedente relevante para poder responder de manera objetiva, certera y oportuna a la denuncia:

---

---

---

---

---

---

---

16. Todo lo anterior lo ratificado con mi firma:

Denunciante \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:**

Esta denuncia solo debe ser presentada en **sobre cerrado** ante la/el Receptor de denuncia de su establecimiento



**ACTA DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL  
Y ACOSO SEXUAL / SERVICIO SALUD MAGALLANES**

**En caso que el/la denunciante sea testigo de las eventuales vulneraciones /  
pero NO es la victima**

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ se  
presenta denuncia por conducta de vulneración a la dignidad:

**TIPO DE CONDUCTA DENUNCIADA:**

Maltrato laboral:

Acoso Sexual

Acoso Laboral

**IDENTIFICACION DEL / LA DENUNCIANTE:**

Nombre completo	
Rut	
Unidad, servicio, CR	

Establecimiento	
Planta y cargo	

Poniendo en su conocimiento, los siguientes antecedentes:

1. Datos de la persona que estaría siendo víctima de conductas constitutivas de acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual :

Nombre completo	
Unidad, servicio, CR	
Establecimiento	
Planta y cargo	

2. Datos del denunciado/a:

---



---

3. Cargo o función dentro del Establecimiento:

---



---

4. Lugar de desempeño. Dpto/Unidad/ Servicio:

---



---

5. El /la víctima de conductas de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual , trabaja directamente con el/la denunciado:

SI

NO

6. Relación jerárquica de la persona víctima de conductas de acoso laboral respecto del denunciante:

Inferior nivel jerárquico

Igual nivel jerárquico

Menor nivel jerárquico

7. El denunciado corresponde a la jefatura superior inmediata de la eventual víctima:

SI

NO

8. El denunciante ha puesto en conocimiento de su superior inmediato de esta situación:

SI

Respuesta obtenida: \_\_\_\_\_

NO

Motivo: \_\_\_\_\_



---

---

11. Lugar (es) donde se desarrollaron los hechos:

---

---

---

12. Señale la individualización de personas (testigos) que hubieren presenciado o que tuviesen información de los acontecido (si puede, señale nombres, lugares, fechas, detalles que complementen la denuncia)

---

---

---

---

---

---

---

---

13. Describa la reacción que tuvo/ ha tenido la víctima de las conductas en la/s situación (es) descritas:

---

---

---

---

14. Que consecuencias conoce usted le ha significado a la víctima de las conductas de acoso en lo personal, laboral, familiar u otras, la situación vivida:

---

---

---

---

15. Antecedentes, documentos y/o otros que acreditan la denuncia:

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Ningún antecedente específico               | <input type="checkbox"/> |
| Correos electrónicos                        | <input type="checkbox"/> |
| Fotografías                                 | <input type="checkbox"/> |
| Testigos                                    | <input type="checkbox"/> |
| Videos                                      | <input type="checkbox"/> |
| Otros antecedentes documentales de respaldo | <input type="checkbox"/> |

Cuales:

---

---

---

16. Algo más que agregar que permita contar con algún antecedente relevante para poder responder de manera objetiva, certera y oportuna a la denuncia:

---

---

---

17. Todo lo anterior lo ratificado con mi firma:

Denunciante \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE:**

Esta denuncia solo debe ser presentada en **sobre cerrado** ante la/el Receptor de denuncia de su establecimiento

**PROCEDIMIENTO DE PROMOCION DEL BUEN TRATO Y PREVENCION DEL MALTRATO Y EL ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL**

<b>Ámbito</b>	<b>Actividades / Acciones a nivel global</b>	<b>Actividades /Acciones específicas</b>	<b>Medio de Verificación escrito y audiovisual</b>
Protección a la Dignidad y Promoción del Buen Trato	Campaña comunicacional del Buen Trato	Diseño, elaboración, entrega y difusión de folletería alusiva al Buen trato	folletería, verificadores de la difusión
	Revisión y actualización de los procedimientos de denuncia de maltrato, y acoso laboral y sexual	Reuniones de trabajo por establecimientos, con participación de las receptoras de Denuncia de acoso, encargadas de calidad de vida laboral, asociaciones gremiales, otros	listas de asistencias, registros fotográficos
	Formalización de nuevos manuales	Documento formalizado por resolución exenta	Resolución y nuevo Manual
	Difusión y socialización del nuevo Manual	Difundir masivamente el manual por medios electrónicos/páginas web/ presentaciones en los distintos establecimientos de la red / incorporación del tema en programa de inducción / otros	Fotografías, power point, listas de asistencia, otros
	Seguimiento y evaluación de la implementación del Manual	Seguimiento y monitoreo de las denuncias presentadas / del resultado de las denuncias	Informe trimestral
	Revisión de la política de buen trato del SS	Reuniones de trabajo por establecimiento y con metodología participativa	listas de asistencia, registros fotográficos, difusión de las actividades en RRSS
	Formalización de la Nueva Política de Buen Trato	Documento formalizado por resolución exenta	Resolución y nueva Política
	Difusión y Socialización de la nueva política de Buen Trato	difundir masivamente el manual por medios electrónicos/páginas web	Verificadores de las acciones de difusión en todos los establecimientos
	Seguimiento y evaluación de la implementación de la nueva Política	Seguimiento y monitoreo de las acciones a implementar	Informe semestral
Sensibilización	Diseño de Plan comunicacional de prevención del maltrato y acoso	Elaborar y difundir masivamente material informativo referido al acoso y al maltrato, de acuerdo a las particularidades de cada establecimiento	Material elaborado

		Entregar folletería referida a la prevención del acoso y maltrato en las carpetas de los cursos PAC de toda la RED	Registros fotográficos
		Difundir en páginas web y rr.ss del Servicio las actividades orientadas a la prevención del maltrato y acoso	Pantallazos
	Realización de talleres	Desarrollar charlas relativas al maltrato y el acoso laboral y sexual en los distintos establecimientos del SS	listas de asistencias, registros fotográficos, pantallazos de las actividades en las difusiones web
		Desarrollar charlas relativas al maltrato y el acoso laboral y sexual con las asociaciones gremiales y directivos del SS	listas de asistencia, registros fotográficos, difusión de las actividades en RRSS
Formación	Formar monitores para trabajar en prevención de maltrato y acoso laboral y sexual en todos los establecimiento de la RED	Presentar requerimiento en PAC 2019, para la formación de monitores en prevención de maltrato y acoso	Documento de presentación de requerimiento
		Desarrollo del curso / dependerá de lo que determine el comité bipartito de capacitación, de la pertinencia y aprobación del curso	SI no es aprobado documento del Dpto de Capacitación / si se aprueba: programa del curso / lista de asistentes / registro fotográfico
	Capacitar a actores claves del Proceso de Denuncia, Investigación y Sanción	Presentar requerimiento en PAC 2019, para la formación de fiscales para denuncias de conductas constitutivas de acoso	Documento de presentación de requerimiento
		Desarrollo del curso / dependerá de lo que determine el comité bipartito de capacitación, de la pertinencia y aprobación del curso	SI no es aprobado documento del Dpto de Capacitación / si se aprueba: programa del curso / lista de asistentes / registro fotográfico
Monitoreo	Seguimiento a las acciones preventivas realizadas en cada establecimiento	Registro de las actividades de formación / capacitación / otras en cada establecimiento y como Servicio de Salud	Informe trimestral
Intervenciones	Establecer en el SS el día del NO al maltrato ni al acoso laboral y sexual	Desarrollar actividad en un mismo día en todos los establecimientos del SS, sentenciando un NO al maltrato y el acoso laboral y sexual	Registro fotográfico
	Desarrollar actividad de intervención en el marco del día de la NO violencia contra la mujer	Desarrollar actividad en todos los establecimientos del SS, en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 25 de noviembre	Registro fotográfico