



RESOLUCIÓN EXENTA N°

SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO SAN ANTONO
SUBDIRECCIÓN DE RR.HH.
SUBDEPTO. CALIDAD DE VIDA LABORAL
N° INT. 485/2019
EDLCR/MPH/ANZ/MOV/vsc.

14 08 19 4375

VALPARAÍSO,

VISTO Y CONSIDERANDO: El Instructivo N° 006/2018 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; El Instructivo Presidencial N°001/2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; los Oficios Ordinarios N°743/2015, N°1252/2015, N°3822/2015, N°0097/2016 del Director Nacional de Servicio Civil que otorgan instrucciones para implementación del instructivo presidencial sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas del estado; el Plan Trienal de Buenas Prácticas Laborales del Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio; la Resolución N° 1042 del 14.11.2018 de la Subsecretaria de Redes Asistenciales que aprueba el Instructivo sobre gestión del ausentismo laboral por licencia médica curativa con enfoque biopsicosocial; las Orientaciones Técnicas para el Mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral en el SNS; el Compromiso de Gestión N.º 21 para el periodo 2019-2020 que establece “disminución del ausentismo laboral en la red asistencial”; El Memorándum C31 N° 141 del 09.11.18 del Jefe de División de Gestión y Desarrollo de las Personas de la Subsecretaria de Redes Asistenciales, que envía instructivo sobre Gestión del ausentismo Laboral por Licencia Médica Curativa, con enfoque en la definición de procedimientos administrativos asociados”; la Resolución N°358/2019 de la Subsecretaria de Redes Asistenciales que aprueba medidas de control sobre gestión de personas en cada uno de los establecimientos dependientes del SSVSA; El “Plan de desarrollo Estratégico y Cuadro de Mando Integral 2016-2018 del SSVSA”; la Resolución Exenta N°1324/2017 que aprueba la “Política de Recursos Humanos” del SSVSA; la Resolución Exenta N°114/2017 que aprueba la “Política de Buen Trato Laboral” del SSVSA; la Resolución Exenta N.º 586/2019 que constituye el “Comité Central de Calidad de Vida Laboral; Buenas Prácticas Laborales y Ausentismo Laboral del SSVSA”; la Resolución Exenta N.º 1670/2019 que aprueba la cuarta versión del “Plan de Calidad de Vida Laboral del SSVSA”; ORD. C38 N°2112/2018 “Orientaciones Técnicas para el funcionamiento de los Comités de Buenas Prácticas Laborales en los Servicios de Salud y Establecimientos Hospitalarios”; el correo de Referente Técnico del Ministerio de la Mujer Equidad de Género, Sra. Claudia Encalada de fecha 05/08/2019, en el cual se definió aprobar el Procedimiento Interno de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual para el presente año, acogiendo todas las modificaciones solicitadas por el Servicio Civil.

TENIENDO PRESENTE: lo dispuesto en el D.F.L.N°29/2005 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre estatuto Administrativo; y el D.F.L. N°1/2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.F.L. N°2.763/79 que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud; la Resolución N°1.600/2008 y N°10/2017, ambas de la Contraloría General de la Republica; el Decreto Supremo N°140/2004 y en uso de las facultades que me confiere el Decreto Afecto N°63/ 2018 del Ministerio de Salud dictó la siguiente:

RESOLUCIÓN

- MODIFIQUESE:** el “Procedimiento Interno de denuncia y sanción del acoso laboral y sexual” aprobado en Resolución Exenta N°5260/2017, en formato e incorporando perspectiva de Género, modificación de roles actores claves, principios, etapa preventiva, recepción de la denuncia, restablecimiento de clima laboral y nuevo flujograma.-

2. **APRUEBASE:** la versión N°3 de fecha 13.08.2019 del “Procedimiento Interno de denuncia y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual” del Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio.
3. **NOTIFIQUESE:** al “Comité Central de Buenas Prácticas Laborales y Equidad de Género del SSVSA” conforme a sus funciones establecidas en ORD. C38 N°2112 del 08.03.2018.
4. **FISCALICESE:** el fiel cumplimiento de este procedimiento, su revisión y difusión, por el Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas de la Dirección del Servicio de Salud, debiendo dar cuenta del cumplimiento por parte de los establecimientos, unidades y funcionarios.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE
EN LA PAGINA DEL GOBIERNO TRANSPARENTE, Y CUMPLASE**



Eugenio de la Cerda Rodríguez
**EUGENIO DE LA CERDA RODRIGUEZ
DIRECTOR DEL SERVICIO DE SALUD
VALPARAÍSO – SAN ANTONIO**

DISTRIBUCIÓN:

- Dirección SSVSA
- Subdirección de Recursos Humanos – D.SSVSA
- Subdirección Gestión Asistencial – D.SSVSA
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros – D.SSVSA
- Subdepartamento de Participación Social – D.SSVSA
- Delegación Provincial de Salud en San Antonio
- Función Asesoría Jurídica – D.SSVSA.
- Función Auditoría – D.SSVSA
- Función Control y Gestión de Desarrollo Organizacional – D.SSVSA.
- Comunicaciones y Relaciones Públicas – D.SSVSA.
- Jefa Subdepto. Gestión de las Personas - D.SSVSA.
- Jefe Subdepartamento Desarrollo de las Personas – D.SSVSA
- Jefa Subdepartamento Calidad de Vida Laboral – D.SSVSA.
- Encargado de Relaciones Laborales – D.SSVSA.
- Director Hospital Carlos Van Buren
- Director Hospital Dr. Eduardo Pereira
- Director Hospital Dr. Claudio Vicuña
- Director Hospital Psiquiátrico Del Salvador
- Director Hospital San José de Casablanca
- Director Centro de Especialidades Odontológicas
- Director Centro Regional de sangre y Tejidos
- Director CESFAM Plaza Justicia
- Directora CESFAM Jean y Marie Thierry
- Jefe de Recursos Humanos Hospital Carlos Van Buren
- Jefe de Recursos Humanos Hospital Dr. Eduardo Pereira
- Jefe de Recursos Humanos Dr. Claudio Vicuña
- Jefe de Recursos Humanos Hospital Psiquiátrico del Salvador
- Jefa Administrativa Hospital San José de Casablanca
- Jefe Administrativo Centro Regional de Sangre y Tejidos
- Federación nacional de Funcionarios Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud y Organismos dependientes del Ministerio de Salud.
- Federación de Funcionarios de la Salud FENATS Regional Valparaíso
- Federación Regional de Asociaciones de Funcionarios Técnicos Paramédicos V Región
- Federación de Funcionarios de la Salud FENATS Unitaria V Región
- Federación de Funcionarios de la Salud, FENATS Servicio de salud Valparaíso San Antonio Región Valparaíso.
- Federación Regional Fenats Unitaria Región Valparaíso
- Of. de Partes.



PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL 2019

Para un buen trato, no discriminación, dignidad y respeto entre las personas



Asistente Social
Elaborado por *Personal*
Subdepto. de Calidad de Vida
SSVSA *Maria Araya*
Maria de los Ángeles Araya
Encargada de Buenas Prácticas Laborales SSVSA
Referente de Género del SSVSA

En Colaboración: *Comité de Buenas Prácticas Laborales y Equidad de Género del SSVSA*

Revisado por: *Angélica Núñez Zuñiga*
Angélica Núñez Zuñiga
Jefa de Calidad de Vida Laboral del SSVSA

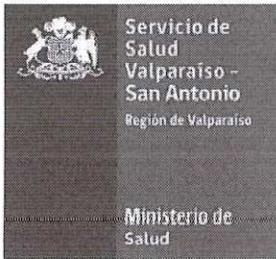
Aprobado por: *Milton Peña Henríquez*
Milton Peña Henríquez
Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas

SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO - SAN ANTONIO
JEFE SUBDEPARTAMENTO CALIDAD DE VIDA LABORAL
SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO - SAN ANTONIO
SUBDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
V Región

Índice

Contenido

COMPROMISO DIRECTIVO.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN – NORMAS DE APLICACIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO.....	4
1.- ORIENTACIONES GENERALES	6
1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	6
1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO (ÁMBITO DE APLICACIÓN)	6
1.3 ROLES Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO	7
1.4 PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	8
1.5 ETAPA PREVENTIVA DEL PROCEDIMIENTO	9
2.- ORIENTACIONES TEÓRICAS - CONCEPTOS RELEVANTES	12
2.1 TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL	12
2.2 MALTRATO LABORAL	13
2.2.1 CONDUCTAS COMUNES DEL MALTRATO LABORAL:	14
2.3 ACOSO LABORAL.....	14
2.3.1 EJEMPLOS DE CONDUCTAS ABUSIVAS	15
2.4 ACOSO SEXUAL	16
2.4.1 MITOS	18
2.4.2 Hoja Informativa N°4, “El Hostigamiento y Acoso Sexual” Género, Salud y Seguridad en el Trabajo.....	18
3.- PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA.....	21
3.1 RECEPTOR DE DENUNCIA	21
3.2 ORIENTADOR/A DE DENUNCIA.....	21
3.3 FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA	22
3.3.1 REQUISITOS DE LA DENUNCIA	23
3.4 DERECHOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA.....	23
3.5 FALSA DENUNCIA.....	24
3.6 MECANISMOS ALTERNATIVOS.....	24
3.7 MEDIDAS PRECAUTORIAS.....	24
3.8 SEGUIMIENTO	24
3.8 DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	24
3.9 SANCIÓN	25
RESTABLECIMIENTO DE CLIMA.....	25



4. FORMATOS	28
4.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DENUNCIA SSVSA	28
4.2 ACTA DE DENUNCIA.....	29
4.3 COMPROBANTE DE RECEPCIÓN	34

COMPROMISO DIRECTIVO

Estimadas y estimados funcionarios/as de nuestro Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, les saludo y me es grato compartir con ustedes el compromiso de nuestra institución con las prácticas de buen trato laboral al interior de nuestros espacios de trabajo y equipos de personas, cuya responsabilidad final es el cuidado de otras personas. Desde la mirada de la Responsabilidad Social Corporativa (RSE), como institución debemos trabajar para fortalecer las necesidades de nuestro usuario interno, por lo cual nuestro que hacer debe materializarse a través de políticas, medidas y procesos orientados hacia la buena gestión de los recursos humanos y a las Buenas Prácticas Laborales.

Las políticas organizativas que consideran una buena gestión de los recursos humanos buscan aumentar la calidad de la vida laboral y el bienestar de los trabajadores, por lo cual mi preocupación y compromiso hacia ustedes es fortalecer la gestión del recurso humano perteneciente a nuestra red asistencial, mediante la generación de una política asociada al desarrollo del talento humano, actual y futuro, con el fin de dar cuenta de sus condiciones de trabajo, suficiencia, formación y retención que permita atender los problemas de salud de la población, por ello nuestro objetivo es contribuir a mejorar las condiciones de Calidad de Vida Laboral de los funcionarios/as, desde una mirada preventiva, de género y ciclo de vida laboral, enfocados en la normativa vigente y desde el enfoque biopsicosocial, otorgando con ello ambientes laborales sanos y de respeto mutuo.

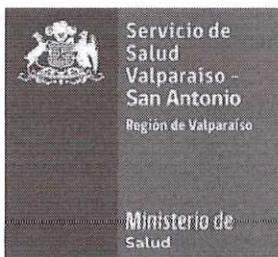
La presente actualización del Procedimiento de interno de denuncias de Maltrato y Acoso Laboral y/o Sexual, apunta a prevenir situaciones que ponen en riesgo el trato y la dignidad de nosotros como personas integrantes de una institución, es ello, que hago un llamado a los directivos y jefaturas y a todos los funcionarios/as a que en nuestros espacios de trabajo practiquemos el buen trato laboral, basado en el respeto mutuo y la comunicación efectiva, que contribuirá a lograr espacios sanos y positivos en el trabajo.

La importancia de tener funcionarios y funcionarias que practiquen el buen trato laboral y tengan como principio fundamental el trato digno y respetuoso con su par, lograra a que seamos una institución con espacios laborales sanos y funcionarios/as comprometidos que pueden mejorar el desempeño laboral, asegurar la permanencia, lealtad e identificación con el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, reduciendo significativamente los niveles de rotación, ausentismo, insatisfacción y desmotivación de los funcionarios/as.

Por último, señalar que para efectos de su aplicación es responsabilidad del(a) Director (a) de cada establecimiento de nuestra red asistencial, velar por el debido cumplimiento y aplicación del vigente procedimiento, dando énfasis en su etapa preventiva, sus plazos en las diferentes etapas y confidencialidad de las situaciones.

Eugenio De La Cerda Rodríguez
Director Servicio de Salud Valparaíso San Antonio





CONTEXTUALIZACIÓN – NORMAS DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento interno de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, surge desde la necesidad del Ministerio de Salud de contar con una herramienta y con una vía formal ajustada a la normativa vigente frente a actos de Maltrato, acoso laboral y sexual que atenten en contra de la dignidad humana de una persona, que desarrolle funciones al interior del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

A través del instructivo presidencial n°001 del 26 de Enero del 2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, el cual busca generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de personas, con el objetivo de desarrollar un mejor empleo público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública.

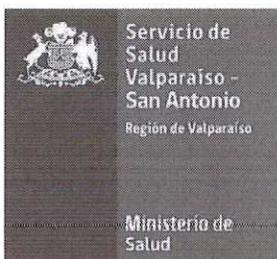
La cuarta versión del protocolo de MALS dice relación con la necesidad de actualizar, ampliar e incorporar elementos, supervisado por el Servicio Civil y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. En dicho trabajo han estado presentes referentes de Calidad de Vida Laboral de los diversos establecimientos de nuestra red, con una activa participación de los representantes de las Federaciones de Asociaciones de Funcionarios con más de dos bases en nuestra jurisdicción, todos ellos constituidos en el Comité de Buenas Prácticas Laborales y Equidad de Género que persigue igualar los derechos y oportunidades de hombres y mujeres en nuestro Servicio de Salud, así como conciliar la vida laboral, personal y familiar.

MARCO NORMATIVO

- ✚ **Constitución Política de la República:** Artículo 1º inciso primero “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”; Artículo 19 N°1 “La Constitución asegura a todas las personas: N°1 el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”.
- ✚ **Ley N° 18.575** Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- ✚ **Ley N° 20.005**, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- ✚ **Ley N° 20.607**, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo.
- ✚ **Ley N° 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).
- ✚ Instructivo Presidencial **006** sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción de maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, **23 de Mayo 2018**



1.- ORIENTACIONES GENERALES



1.- ORIENTACIONES GENERALES

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

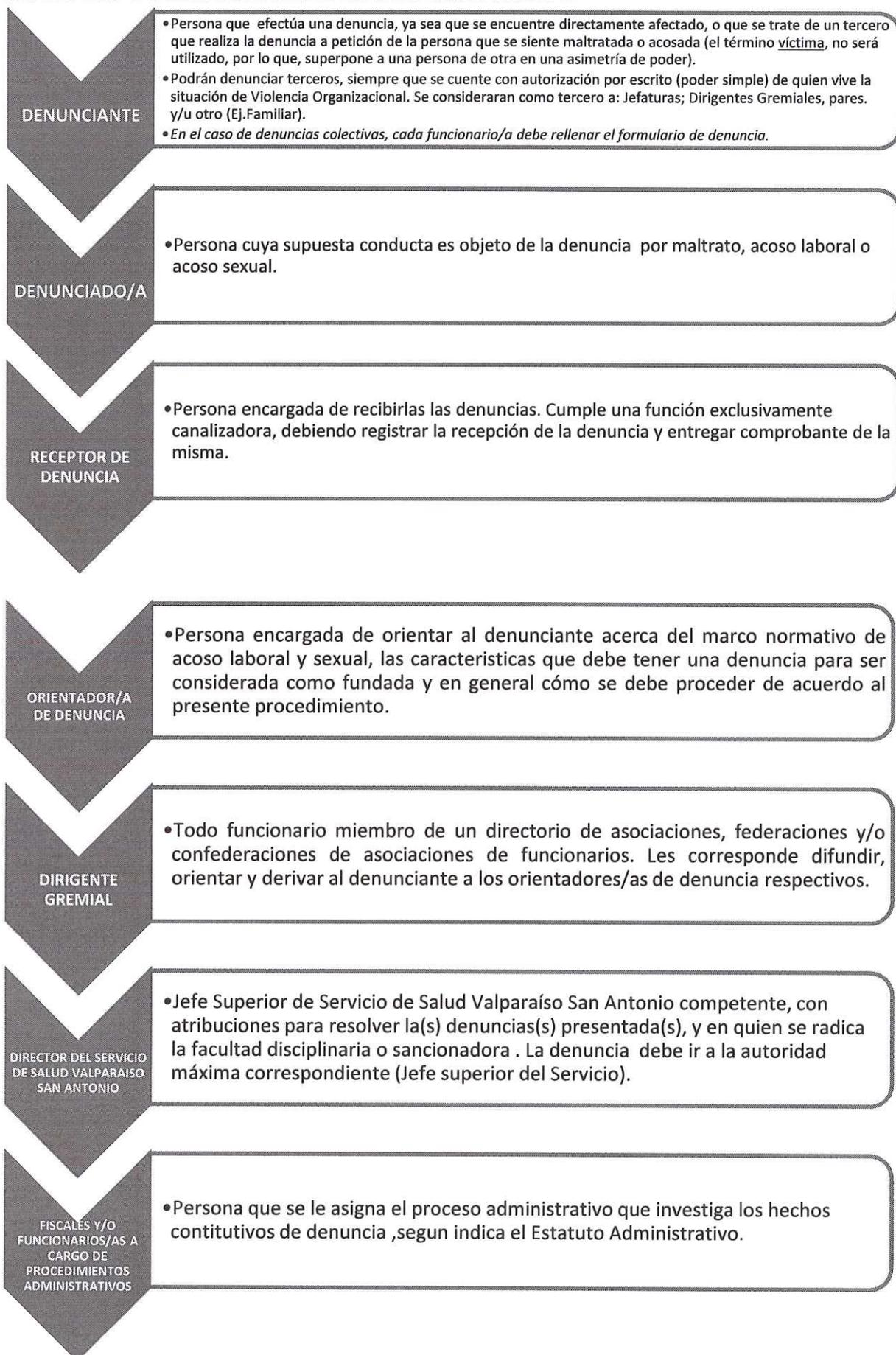
Entregar orientación Teórico – Técnica y de aplicación del procedimiento de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, a todas y todos quienes realizan y/o participan una actividad con ocasión del trabajo, para el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

Toda persona que se encuentra desempeñando funciones al interior de nuestra Institución, debe tener la posibilidad de denunciar hechos que atenten a su dignidad, cualquiera sea su calidad contractual, relacional o estatuto, incluidas aquellas personas que se encuentren contratadas en la modalidad a honorarios, compra de servicios, tercerizados, subcontratistas, becarios, estudiantes en práctica, docentes, voluntarios/as y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la institución, o por encontrarse en dependencias del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio o con ocasión del trabajo (Ej.: *Fiestas de año, celebración de cumpleaños, celebración del día del hospital, cuidados de equipo, paseo, entre otras instancias*).

De los terceros ajenos a la Administración y que hayan vivenciado conductas de Maltrato o Acoso Laboral, estos deberán realizar su reclamo formal a través de la oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, debiendo ser derivada a la Dirección del establecimiento. En estos casos como no es posible exigir responsabilidad administrativa, de igual manera se acogerá la denuncia, y será derivada ante quien corresponda de conformidad al contrato, convenio o acto jurídico que establece el vínculo y/o relación con el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, ente responsable de su contratación o de su convenio, quien adoptará igualmente una medida que resulte pertinente a su ámbito de acción.

1.3 ROLES Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO



1.4 PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Principio	Concepto
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 quien asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto respecto de su actuar en general, como respecto de los involucrados y de la información que tome conocimiento. De esta manera se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.
IMPARCIALIDAD	Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otra de similar naturaleza.
RÁPIDEZ	El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso, tal como lo establece la jurisprudencia.
RESPONSABILIDAD	La denuncia será fundada. Cada persona que realice una denuncia, debe realizarla con toda la seriedad que corresponde. La denuncia sin fundamento, respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado, acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	Desempeño intachable, honesto, veraz y leal a la función del cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
EQUIDAD DE GÉNERO	¹ Imparcialidad en el trato que reciben mujeres y hombres de acuerdo con sus necesidades respectivas, ya sea con un trato igualitario o con uno diferenciado pero que se considera equivalente en lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las posibilidades. En el ámbito del desarrollo, un objetivo de equidad de género a menudo requiere incorporar medidas encaminadas a compensar las desventajas históricas y sociales que arrastran las mujeres.
IGUALDAD DE GÉNERO	² Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.
DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER O DISCRIMINACIÓN DE	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,

¹ UNESCO. "Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo. Manual metodológico. Unesco". UNESCO 2014, Pág. 105

² UNESCO. "Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo. Manual metodológico. Unesco". UNESCO 2014, Pág. 106

GÉNERO	independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	³ Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico de la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afecta de forma desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

1.5 ETAPA PREVENTIVA DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento refuerza la gestión preventiva de estas situaciones, manifestando el compromiso de realizar acciones para generar ambientes laborales sanos basados en el respeto, buen trato laboral y la protección de derechos fundamentales y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales.

Es así que el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio se fija anualmente un plan de prevención de maltrato, acoso laboral y sexual, donde establece estrategias claras para abordar dificultades en los espacios laborales, al alero del Plan de Calidad de Vida Laboral y Ausentismo. Este plan se ira modificando, mejorando y actualizando según la experiencia prácticas de las situaciones que se den en la organización.

Se considerará para la difusión de este procedimiento a todos/as los que considera el alcance de este procedimiento, cualquiera sea su calidad contractual, relacional o estatuto, incluidas aquellas personas que se encuentren contratadas en la modalidad a honorarios, compra de servicios, tercerizados, subcontratistas, becarios, estudiantes en práctica, docentes, voluntarios/as y en general, toda persona que realiza tareas en forma directa o indirecta para la institución, o por encontrarse en dependencias del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio o con ocasión del trabajo .

Dentro de lineamientos que se basan estas acciones esta:

³ UNESCO. "Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo. Manual metodológico. Unesco". UNESCO 2014, Pág. 106



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- Campañas de difusión acerca del Buen Trato Laboral al interior de la red SSVSA, de manera trimestral.
- Implementación de Plan Local de Prevención de denuncias de MALS en los establecimientos de la red SSVSA.
- Incorporación de acciones de Buen Trato Laboral en inducción para funcionarios/as nuevos o que se reintegran a sus labores, becados, alumnos en práctica y todas las personas que presentan labores al interior de la institución.
- Campaña comunicacional del procedimiento de maltrato, acoso laboral y sexual a través de las redes sociales.
- Difundir a nivel de jefaturas y directivos de los establecimientos el Protocolo de Maltrato, Acoso Laboral y sexual.

CAPACITACIÓN

- Proceso de capacitación en dos etapas para fiscales y orientadores de denuncia.
- Dos capacitaciones anuales a todas y todos los funcionarios de la red SSVSA, en procedimiento de MALS
- Capacitación a las jefaturas y equipos directivos respecto a comunicación efectiva, género y buen trato laboral

MONITOREO

- Registro de las actividades de difusión realizadas en los establecimientos de la red, acerca del Buen Trato Laboral
- Registro de atenciones por consultas de MALS
- Registro de las actividades del plan de prevención de denuncias de MALS realizadas en los establecimientos de la red



2.- ORIENTACIONES TEÓRICAS

2.- ORIENTACIONES TEÓRICAS - CONCEPTOS RELEVANTES

Es fundamental definir los conceptos que utilizaremos para entender estos fenómenos y saber identificar cuando nos encontramos frente a una situación de tipo violenta al interior del espacio laboral. Esto con el fin de garantizar el respecto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la administración pública.

⁴Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, hablamos de un concepto amplio llamado **violencia laboral** o **violencia en el puesto de trabajo**. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral. Corresponde a un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios).

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa mayor poder contra otro u otros, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros. Constituye una alta fuente de discriminación y de estigmatización, ya que afecta tanto a víctima como a victimario: si no se comprueba el hecho, siempre quedará la sospecha que el acusado como victimario efectivamente ejercía violencia pero no pudo ser comprobada; y para la posible víctima, al no ser comprobados los hechos, podría surgir la idea o el prejuicio de que era una persona sensible o conflictiva, o podría pensarse que la supuesta víctima deliberadamente formuló una denuncia irresponsablemente o infundada. Estas conductas pueden darse de forma interna, es decir, producirse dentro de la organización, y también de forma externa, por ejemplo, entre trabajadores y externos a la institución o entre el personal y clientes o pacientes, proveedores y el público/usuarios

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

2.1 TIPOLOGÍA DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

Esto se puede dar en los siguientes sentidos:

- ❖ **⁵Sentido Vertical Ascendente:** Es aquella que se presenta desde los subordinados/a 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 intervenir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- ❖ **Sentido Vertical Descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado. Si bien podría darse el caso de que el acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

⁴ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág18/2018

⁵ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág10/2018

- ❖ **Sentido horizontal:** Se da entre pares o grupo de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

2.2 MALTRATO LABORAL

Se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”

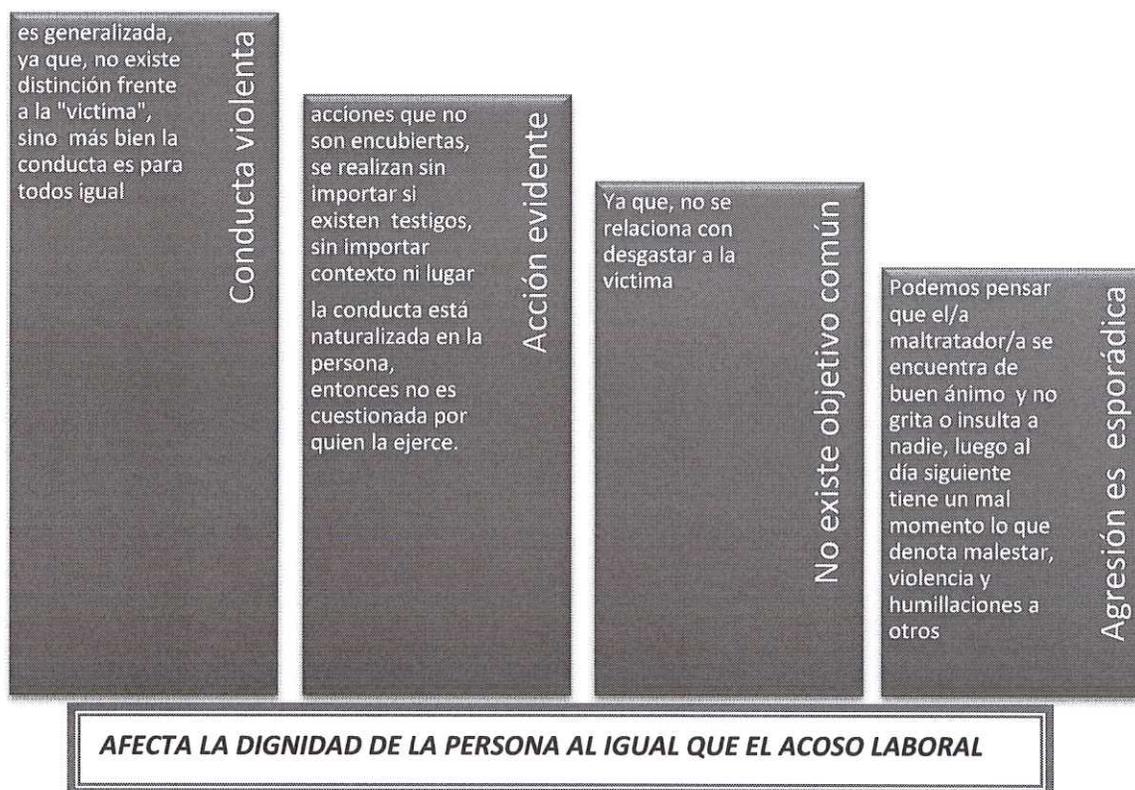
El maltrato tiene la dificultad que no siempre es fácil de notar y en muchos casos, son conductas generalizadas y que se normalizan, es decir, que en un determinado entorno, se toman por “naturales”, inofensivas y se minimizan sus efectos.

Se puede mencionar que varias de las conductas de maltrato laboral poseen un ⁷denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan al punto de 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 parentalidad, entre otros. Frases como “esta con la regla... por eso anda así”; “todas las mujeres son alaracas, no fue para tanto”

⁶ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág.19/2018

⁷ Perspectiva de género en planes de prevención y procedimientos de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y sexual, pág.5, Ministerio de la mujer y la equidad de género, División Políticas de igualdad, diciembre 2018.

2.2.1 CONDUCTAS COMUNES DEL MALTRATO LABORAL:



La siguiente tabla resume las diferencias entre Maltrato Laboral y Acoso Laboral:

MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL
➤ Es una conducta generalizada	➤ Es una conducta selectiva
➤ La acción es evidente	➤ La acción es silenciosa
➤ No tiene un objetivo específico	➤ Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
➤ La agresión es esporádica	➤ El hostigamiento es reiterado
➤ Afecta la dignidad de las personas	➤ Afecta la dignidad de las personas ⁸

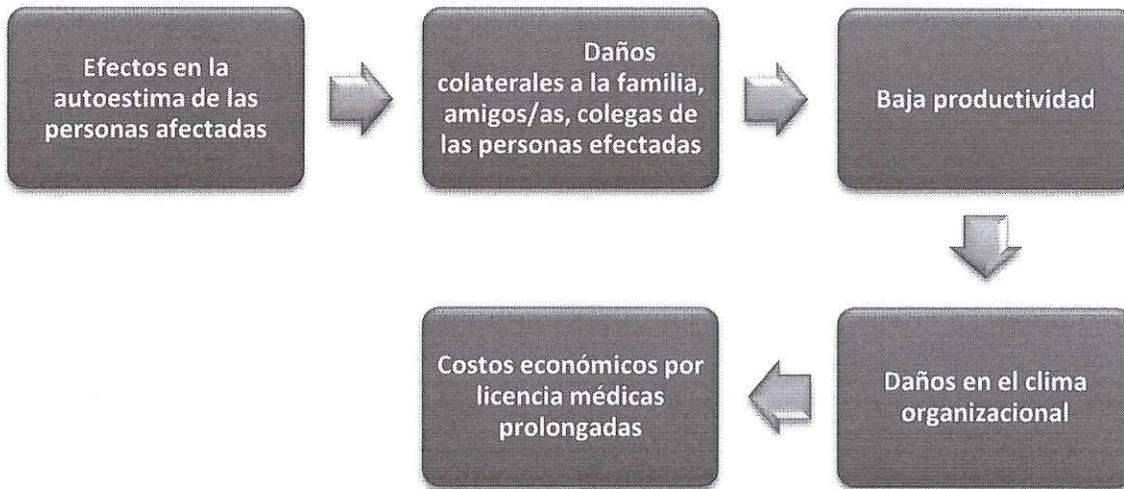
2.3 ACOSO LABORAL

*“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 de empleo**”.*

⁸ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág.20/2018

⁹ Ley 20.607 publicada en el Diario Oficial el 8 de Agosto de 2008, modificó el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

Acoso Laboral, costos para la persona, la familia, para la organización y la comunidad:



2.3.1 EJEMPLOS DE CONDUCTAS ABUSIVAS

(Comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos):

- ✦ ¹⁰Gritar, 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.
- ✦ Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- ✦ 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 a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

¹⁰ El siguiente listado de ejemplos ha sido extraído -y citado textualmente- del libro "Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo", Iñaki Piñuel, 2005, páginas 27, 28 y 29.

- ✚ Desvalorizar lo femenino, el aporte de las mujeres y discriminación en el sentido de situarlas en espacios simbólicos y reales de poco poder en la institución.
 - Ataque a la reputación, a la calidad profesional, difusión de rumores, aislar a la persona impidiendo interrelación social.
 - Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad.

11

" Las conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso"

2.4 ACOSO SEXUAL

El Código del Trabajo lo define como una conducta ilícita, que lesiona diversos bienes jurídicos del trabajador afectado, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos los derechos derivados de la dignidad de la persona.

La Ley Núm. 20.005 especifica que es contrario a la dignidad humana, entendiéndose por 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"***.

¹² { *"El acoso sexual es una manifestación de violencia de género y expresa la desigualdad de poder y el abuso hacia quien es considerado de menor valor o sujeto de dominación por parte de otros. Está asociado a rasgos culturales y estereotipos sexistas que prevalecen a pesar de los cambios experimentados en la sociedad chilena" (MINEDUC, Protocolos contra el Acoso Sexual en Educación Superior)* }

Distinguiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, es posible mencionar lo siguiente¹³:

¹¹ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág.20/2018

¹² Instructivo Presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, pág. 15

¹³ "Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2006, página 36.

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 de género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

REQUERIMIENTO NO CONSENTIDO O ACEPTADO POR QUIEN LO RECIBE

- El rechazo explícito no representa un requisito imprescindible para identificar una situación como acoso sexual, especialmente cuando la persona objeto del comportamiento indeseado se siente intimidada por encontrarse en situación de inferioridad jerárquica ya sea desde el punto de vista laboral o social.

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 (significa la solicitud de favores de naturaleza sexual, lo cuales pueden ser, de forma oral, gestual y física, atentando contra un bien jurídico específico, la libertad sexual de la afectada/o).

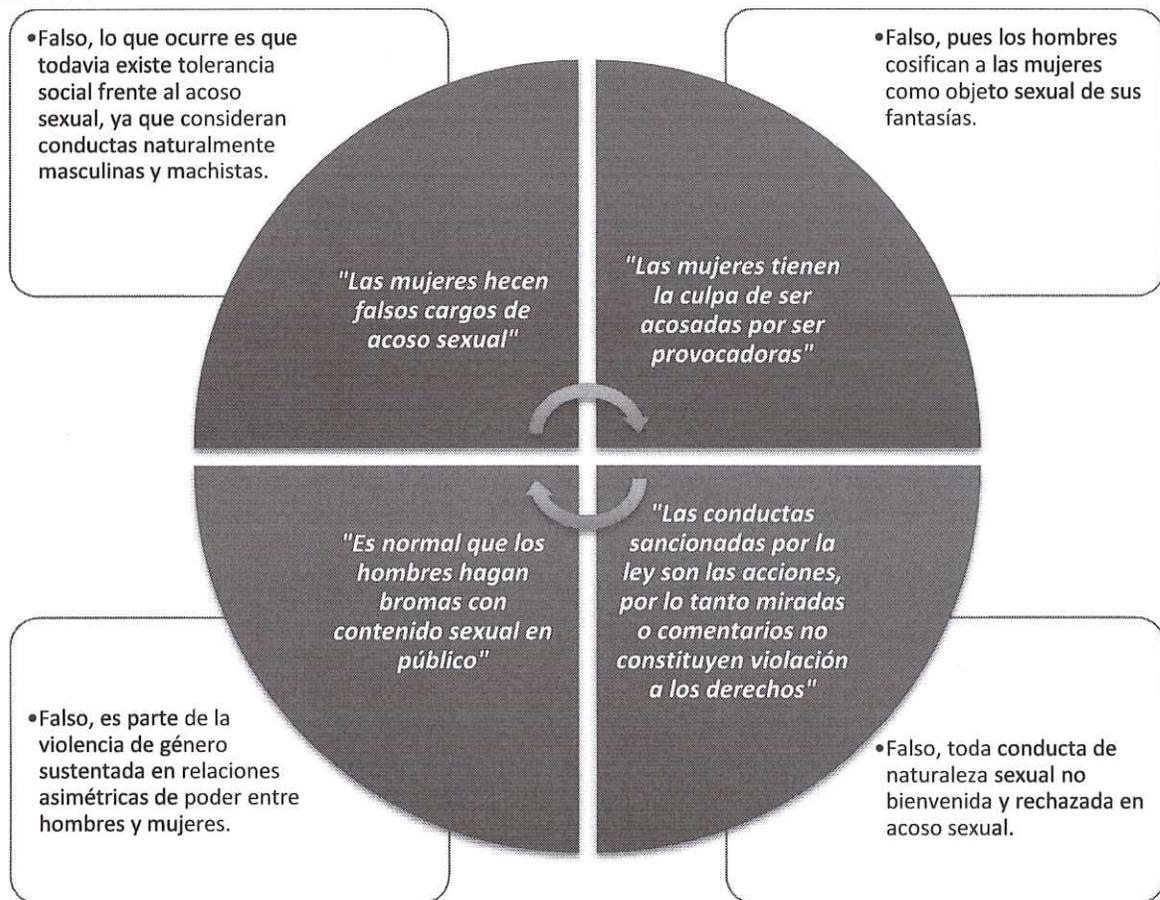
CON AMENAZA DE PERJUICIO LABORAL

- 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 de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario, etc.

Por tanto, se entenderá por Acoso Sexual la conducta ejercida independiente del nivel jerárquico de las partes involucradas, vale decir, las manifestaciones de acoso puede ser **ascendente** (de subordinado a jefatura), como **descendente** (de jefatura a subordinado) u **horizontal** (entre pares).

Las manifestaciones de acoso sexual en sus diversas formas están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen, a pesar de la masiva entrada de las mujeres a la fuerza laboral. En algunos espacios laborales hay quienes todavía consideran a las mujeres como objeto sexual, en un estatus que enfatiza roles sexuales por sobre roles laborales y no son respetadas o percibidas como trabajadoras en igualdad de condiciones.

2.4.1 MITOS ¹⁴



Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar del trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada. Es una violación de los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral.

2.4.2 Hoja Informativa N°4, "El Hostigamiento y Acoso Sexual" Género, Salud y Seguridad en el Trabajo

- ✦ **El acoso sexual es una manifestación de relaciones de poder:** Las mujeres están más expuestas a ser víctimas del acoso sexual precisamente porque se encuentran en posiciones de menos poder, más vulnerables e inseguras, a veces tienen más baja autoestima y menor confianza en ellas mismas. Pero también pueden ser objeto de acoso cuando se las percibe como competidoras por el poder. Por tanto, el acoso sexual afecta a mujeres en todos los niveles jerárquicos y tipos de trabajo.
- ✦ **El acoso sexual forma parte e influye en las condiciones de trabajo.** El hostigamiento sexual perjudica las condiciones de trabajo. Es uno de los factores de riesgo que aparecen en investigaciones de salud ocupacional que han contemplado el conjunto de condiciones de trabajo y han incorporado las experiencias y la voz de las trabajadoras. El porcentaje de mujeres que manifiestan exposición a este factor de riesgo es mayor al porcentaje de hombres.
- ✦ **El acoso sexual tiene un impacto directo en la salud,** con repercusiones psíquicas (reacciones relacionadas con el estrés como traumas emocionales, ansiedad, depresión,

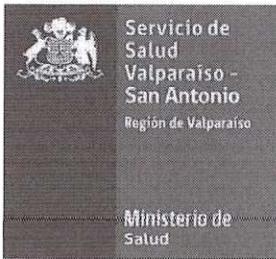
¹⁴ Ppt Enfoque de Género – Instructivo Presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, Jornada 26 y 27 de septiembre 2018, pag.21.

estados de nerviosismo, sentimientos de baja autoestima), y físicas (trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, hipertensión).

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



3.- PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA



3.- PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA

3.1 RECEPTOR DE DENUNCIA

El Receptor de Denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, realizará él envió y/o entrega del sobre cerrado con celeridad y confidencialidad al Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

En su actuar deben estar presentes los principios rectores de este procedimiento indicado en el punto 1.4. con principal énfasis en el respeto hacia las personas que denuncian y mantener la confidencialidad de los casos. Por lo cual, **no corresponde que el Receptor de Denuncia de Oficina de Partes del establecimiento tome conocimiento de los contenidos de la denuncia y menos pronunciarse o divulgar su información. Tampoco es función de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad. Si esta situación se genera, estaríamos frente a una falta administrativa al principio de Probidad.**

3.2 ORIENTADOR/A DE DENUNCIA

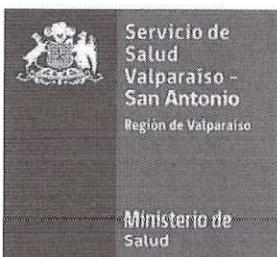
Los profesionales **orientadores de denuncia** serán los Encargados o miembros de las Unidades de Calidad de Vida Laboral o Clima Laboral de cada establecimiento del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio. Por cuanto, cada establecimiento de la red contará con dos profesionales (una mujer y un hombre) en el entendido que **estos poseen la competencia profesional para ejercer adecuadamente su rol por su calidad profesional de Asistentes y/o Trabajadores(as) Sociales, Psicólogos(as) u Orientadores(as) Familiares¹⁵**. Sólo en caso de que el Encargado de la Unidad de Calidad de Vida laboral o Clima Laboral carezca de dicha profesión, o no se cuente con dicho cargo, el jefe superior del establecimiento podrá nombrar a un funcionario(a) diferente que posea la profesión requerida.

Por lo anterior señalado, el jefe superior del establecimiento deberá nombrar a través de resolución a otro/a funcionario/a, de diferente género, que realice la función de **orientador/a de denuncia** del mismo establecimiento y que cumpla con las características mencionadas con anterioridad. Esto con la finalidad de brindar o entregar una atención acorde a las necesidades de las personas.

Es importante señalar, que el/a **orientador/a de denuncia** cumple el rol de orientar e informar en una situación de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual y en **ningún caso, corresponde la toma de decisión, filtrar una denuncia o agilizar una investigación sumario o sumario administrativo.** Por lo que, debe explicar a quien hace una denuncia, en que consiste la formalidad, el proceso, la responsabilidad de una denuncia y las etapas que este proceso contempla, dando a conocer los plazos para ello.

Cabe mencionar que esta instancia **no es una condición, ni una exigencia su utilización,** siendo posible que la persona que está vivenciando el maltrato, acoso laboral o acoso sexual, entregue su denuncia dirigida directamente al Director de Servicio. El/la orientador/a de denuncia es un facilitador, de la adecuada formulación de la denuncias de los funcionarios/as como una entidad formal al interior de la organización.

¹⁵ Título Profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo con la legislación vigente. (Artículo 2, N°2 del DFL. 14/2008).



En caso de que un/a **Orientador/a de denuncia y los/as subrogantes del establecimiento**, se encuentren inhabilitados, el interesado podrá recurrir a cualquier otro orientador/a de denuncia dentro de los establecimientos de la Red SSVSA.

3.3 FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

El envío de la denuncia debe ser entregada en **oficina de partes de los establecimientos** para su recepción, registro, entrega de **copia de recepción al denunciante con fecha y firma de quien recibe** y realizará el envío al Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

La denuncia deberá ser formulada por escrito, en formato de denuncia¹⁶ y firmada por el/la denunciante, en un sobre cerrado indicando en su parte posterior "CONFIDENCIAL", dirigida al Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, quien es el único actor facultado para iniciar un proceso disciplinario, en caso de ameritarlo. Además, debe **enviar la denuncia con celeridad y confidencialidad** (no puede ser abierta por otra persona), de no cumplirse con esta obligación se incurrirá en **responsabilidad administrativa**. El denunciante deberá adjuntar todo tipo de elementos constitutivos de prueba con que cuente y que sustente su denuncia. El formulario de denuncia se encontrará disponible a través de dos vías, las cuales son:

1. Se podrá requerir al Orientador de denuncia del establecimiento
2. Podrá ser descargado directamente desde la página web del servicio

Recibida la denuncia por parte del Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, deberá evaluar si corresponde disponer una investigación sumaria, o bien, la instrucción de un sumario administrativo, y remitirá los antecedentes al fiscal o investigador que deberá substanciar el procedimiento, quién deberá tener los conocimientos y la calificación adecuada para ello. Para esta definición el director, podrá asesorarse por la unidad de sumarios administrativos, quien posee un registro de funcionarios/as que cumplen con el perfil para ser fiscales.

La autoridad máxima del SSVSA posee un plazo de **tres días hábiles** para resolver admitirla a trámite. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada (Art. 90 B estatuto Administrativo)

La notificación de la denuncia corresponde a la fiscalía, por cuanto no procede que el orientador de denuncia informe de dicha situación al denunciado. Dicha información se entenderá como parte del secreto profesional.

Se procurará que los **fiscales y/o funcionarios/a a cargo de procedimientos administrativos** (investigación sumaria, sumario administrativo u otros pertinentes), tengan conocimiento en la temática de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual y género. Además, que reciban la información y orientación idónea para llevar el debido proceso administrativo. Los funcionarios/as conformarán un registro a cargo de la Unidad Procesos Sumariales SSVSA, dependiente de las Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas. Así mismo, para ejercer sus funciones, deberán ser parte de un establecimiento diferente a la causa que investigan.

Inhabilidades para los actores críticos: Los funcionarios deberán declararse inhabilitados de participar en procesos de denuncia en caso de:

- Tener la calidad de denunciante o denunciado;
- Tener relación jerárquica directa con el denunciante o el denunciado;

¹⁶ Para mayor información revisar Anexos de este documento.

- Tener relación de parentesco, de amistad o enemistad con el denunciante o con el denunciado/a.

3.3.1 REQUISITOS DE LA DENUNCIA

Los requisitos establecidos técnicamente para cumplir de acuerdo al artículo 90 B. del estatuto administrativo son las siguientes:



***Las denuncias que no cumplan con los requisitos, podrán ser desestimadas por el Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.**

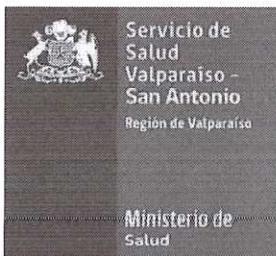
Si la autoridad máxima del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio decide no acoger la denuncia, el denunciante podrá recurrir a **Contraloría General de la República** conforme a las reglas generales.

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, el Director del SSVSA, debe instruir a un fiscal, quien constituirá su fiscalía, para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

3.4 DERECHOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

Revisadas las exigencias contenidas en el artículo 90B, y del artículo 61 letra K, ambos del estatuto administrativo, generará en la persona que denuncia, los derechos contenidos en el artículo 90A del mencionado estatuto:

- 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 solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, registrá su última calificación para todos los efectos legales.

3.5 FALSA DENUNCIA

Respecto de las denuncias en que se constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado, producto de la investigación sumario o sumario administrativo, se podrá aplicar la misma sanción de la falta y/o delito imputado. El Estatuto Administrativo, cuerpo normativo que contempla en su artículo 125, letra d) *expresamente estas conductas, pues sanciona con medida disciplinaria de destitución, en caso de: d) Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.*

3.6 MECANISMOS ALTERNATIVOS

¹⁷En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato laboral, acoso laboral o sexual, lo que ***procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial.*** Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación.

A partir de los dictámenes 34.325, 19.327 y 36.766 (2008 y 2009), Contraloría General de la Republica concluye que, una vez formalizada una denuncia de acoso laboral o sexual, sólo corresponde iniciar un proceso sumarial.

3.7 MEDIDAS PRECAUTORIAS

Todo procedimiento debe indicar las medidas precautorias indicadas en el Artículo 136 del Estatuto Administrativo que pueden aplicarse durante el proceso de denuncia e investigación, explicitando que no impliquen menoscabo o pérdida de derecho para los involucrados, entre éstas, por ejemplo, la separación física de espacios.

3.8 SEGUIMIENTO

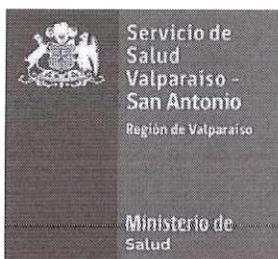
El Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral de la Dirección del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, mantendrá un registro centralizado de todas las denuncias realizadas y las etapas del proceso en que ellas se encuentren, informando mensualmente a los Profesionales Orientadores de denuncia de cada establecimiento, los avances de respectivas denuncias, para ello, deberá propiciar las coordinaciones y actos administrativos necesarios para contar con dicha información con la unidad de sumarios.

3.8 DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

En caso de ordenarse la instrucción de un proceso disciplinario, éste podrá adoptar cualquiera de sus dos modalidades, Investigación Sumaria o Sumario Administrativo, el cual se inicia por acto administrativo (resolución), que ordena su respectiva instrucción. En esta resolución se designará en calidad de investigador(a) o fiscal según corresponda, la o el funcionario que deberá apuntar sus labores investigativas a verificar:

- La existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa
- La persona o responsable y su grado de participación

¹⁷ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág.12/2018



La autoridad procurará designar dentro de los **6 días hábiles** posteriores a acoger la denuncia, en calidad de **investigador o fiscal**, a un funcionario/a con experiencia en la normativa específica en materia de acoso laboral y sexual, o a un funcionario/a con experiencia en desarrollo de personas y capacitación específica en las materias afines a este procedimiento. **Se da por entendido que todos los funcionarios del SSVSA conocer y ponen en práctica el estatuto administrativo que rige y sanción el comportamiento al interior de la institución.**

3.9 SANCIÓN

Las medidas a tomar frente al resultado de un procedimiento administrativo 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.

A continuación se enuncian las sanciones correspondientes:

- Para el caso de sumarios administrativos, las medidas disciplinarias o sanciones pueden ir desde la Censura hasta la Destitución. (Art. 117,118, 119 y 125 del Estatuto Administrativo).
- Para el caso de servidores a honorarios, las sanciones pueden ir desde el alejamiento temporal de funciones sin goce de sueldo al término anticipado del contrato.
- Para el caso de compra de servicios, las sanciones pueden ir desde solicitud de cambio de unidad y/o establecimiento a su empleador hasta la solicitud de que la persona no se desempeñe más en establecimientos del servicio.
- Con todo, en caso de resultar culpable de Acoso Sexual, la medida disciplinaria será sólo una, según sea el caso:
 - Funcionarios de planta y contrata: Destitución.
 - Servidores a Honorarios: Término anticipado del contrato de prestación de servicios.
 - Compra de servicios: Solicitud de que la persona no se desempeñe más en establecimientos del servicio.
- Si alguna de las partes involucradas (denunciante - denunciado) no estuviese conforme con la resolución respectiva, podrán interponer dentro de los plazos legales, los recursos estipula la ley, lo cual será homólogo si se trata de sea servidores a honorarios o compra de servicio.

RESTABLECIMIENTO DE CLIMA

Una vez finalizado el procedimiento, el área de Desarrollo de las Personas en su unidad de Clima Organizacional en conjunto con la jefatura correspondiente de la unidad implicada en la denuncia, deberá realizar acciones para restaurar el clima laboral y de mutuo respeto. Dando especial énfasis en trabajar con los equipos en profundizar las estrategias de transformación de la cultura institucional, con énfasis en igualdad de género.

- ❖ ¹⁸Ejemplo: realizar reuniones periódicas entre la jefatura responsable y los funcionarios/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

¹⁸ Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág.17/2018

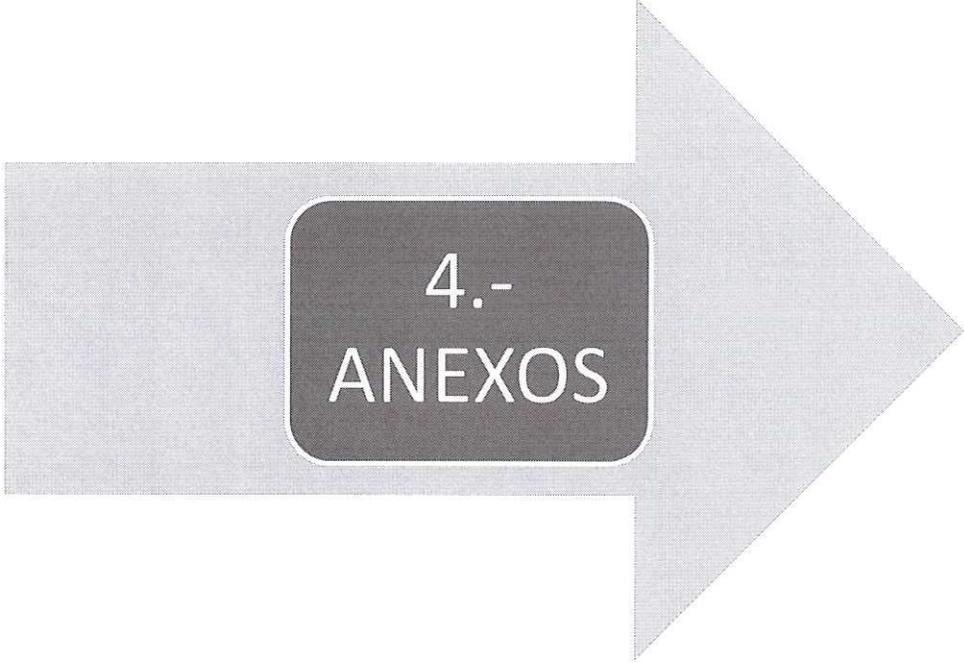
- ❖ Realizar talleres de trabajo en equipo y comunicación efectiva a las unidades, con el fin de fortalecer los ámbitos debilitados.

De igual manera, los/as orientadores/as de denuncia de cada establecimiento brindaran asistencia al denunciante posterior al cierre de la investigación sumaria o sumario administrativo, evaluando medidas de reparación y derivación de atención especializada, según la persona lo requiera.

Es relevante señalar que desde el año 2019, el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, modifica su organigrama de Subdirección de Recursos Humanos, a través de la resolución n°2563 del 06.05.2019 a Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a su vez modificando la estructura de Desarrollo de las Personas, surgiendo la sección de Desarrollo Organizacional y Clima Organizacional.

VI.- Subdepartamento Desarrollo de las Personas: Planificar, articular, desarrollar y monitorear las funciones orientadas a potenciar el desarrollo laboral de los funcionarios principalmente por medio de la capacitación, el reclutamiento y selección, la formación de los especialistas, gestión docente y procesos profesionales correspondientes al Recurso Humano y Desarrollo Organizacional, con el objetivo de optimizar la gestión organizacional y dar respuesta a las demandas de los funcionarios (as) a partir de los lineamientos del MINSAL y la Planificación estratégica del Servicio de Salud. Junto con la gestión de las evaluaciones de Idoneidad Psicológica producto de la Ley 21.109/2018. Lo anterior, mediante las secciones de:

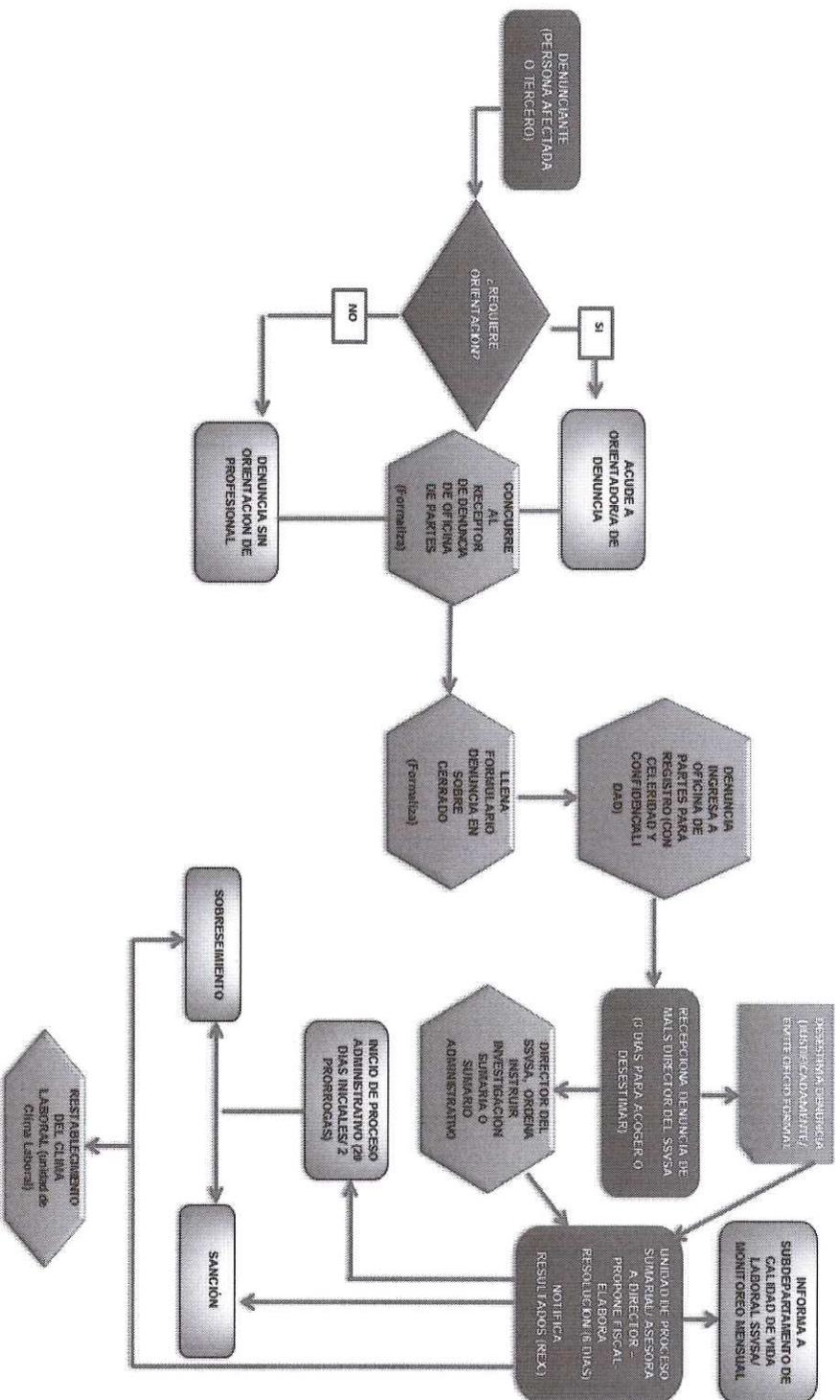
- a) Sección Reclutamiento y Selección.
- b) Sección Capacitación y Educación Continua.
 - b.1) Centro de Habilidades Clínicas (Centro de Simulación).
- c) Sección Formación de Especialistas y Relación Asistencial Docente.
- d) Sección Desarrollo Organizacional.
- e) Sección Clima Organizacional.

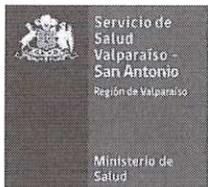
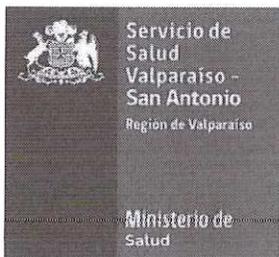


4.-
ANEXOS

4. FORMATOS

4.1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DENUNCIA SSVSA





4.2 ACTA DE DENUNCIA ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO – SAN ANTONIO

En _____ a ____ del mes de _____ de ____ el/la Funcionario/a responsable de la (orientación de denuncia) espacio de acogida del establecimiento _____ del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

➤ **IDENTIFIQUE EL TIPO DE SITUACIÓN QUE LE AFECTÓ Y DA ORIGEN A SU DENUNCIA (marque con una X la alternativa que corresponda):**

- Acoso sexual Acoso laboral Maltrato Laboral
- Acoso Sexual y Acoso Laboral Maltrato y Acoso Laboral
- Otra conducta que atente contra la dignidad de las personas

➤ **IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE (marque con una X la alternativa que corresponda):**

PERSONA AFECTADA _____

(Persona en quien recae la acción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual)

DENUNCIANTE _____

(Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectado, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición por escrito de la persona afectada)

Para su tramitación, provee los siguientes antecedentes:

DATOS DENUNCIANTE O PERSONA AFECTADA

Nombre completo			
RUT			
Unidad a la que pertenece			
Cargo / Estamento			
Teléfono personal		Teléfono institucional	
Correo electrónico			
Nombre jefatura directa			
Cargo jefatura directa			



DATOS DENUNCIADO

Nombre completo	
Unidad a la que pertenece	
Cargo (estamento)	
Nombre jefatura directa denunciante	
Cargo jefatura directa denunciante	

A continuación, le pedimos que escriba con claridad, marcando la o las alternativas correspondientes a su caso y respondiendo las preguntas a continuación.

1. Relación jerárquica respecto al denunciante:

- Inferior nivel jerárquico
 Igual nivel Jerárquico
 Superior Nivel Jerárquico

2. ¿Usted trabaja directamente con el/la denunciado/a?

- SI
 NO
 Otro, especificar _____

3. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?

- Una sola vez
 Varias veces
 De manera continua hasta la presente fecha

En caso de haber sido una sola vez, precise:

Fecha	Hora	Lugar

En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el periodo de tiempo aproximado:

4. La actitud de la persona que (EJERCER O EJERCIÓ VIOLENCIA ORGANIZACIONAL) acosó fue:

- Abierta y clara
 Amenazante
 Discreta y sutil
 Todas las anteriores

Otra, describir

5. La reacción inmediata de usted ante la(s) conducta(s) de esa persona fue:

- Lo confronté
 Lo ignoré
 Otro, describir _____



6. Cuando acontecieron los hechos, motivo de la presente denuncia, señale si:

- Nadie los presencié
- Los presencié una persona
- Los presenciaron dos o más personas

7. En caso de que una o más personas hayan sido testigos de los hechos, proporcione los datos de éstos:

NOMBRE COMPLETO	UNIDAD	CARGO

8. ¿Qué cambios en su situación laboral se dieron a partir de los hechos?

- Sigue igual
- Es tensa e incómoda
- Fui asignado/a en otra área
- Otras, describir _____

9. ¿De qué forma le afectaron los hechos denunciados?

- Emocional
- Social
- Física
- Laboral
- Todas las anteriores
- Otras, describir _____

10. ¿Le afectaron los hechos en su rendimiento laboral durante el tiempo que se presentaron?

11. ¿Usted identifica alguna situación en particular que pueda haber iniciado este proceso? Puede que no identifique nada y puede saltarse esta pregunta



12. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

SI Fecha aproximada

NO, explique _____

Otra ¿Quién? _____

13. ¿Le afectaron los hechos en su vida personal? Especifique

14. Para acreditar lo descrito anteriormente, cuenta con:

Ningún antecedente específico

Documentos (cartas, pantallazos, mails, etc.)

Testigos

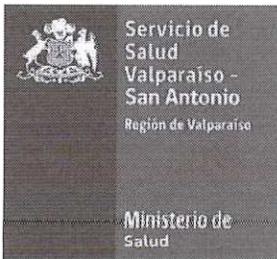
Otros, especificar _____

15. Detalle las acciones de las que usted considera haber (vivido violencia organizacional) sido víctima en la hoja adjunta.

La denuncia presentada corresponde a la verdad acontecida como denunciante me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo y en la legalidad vigente.

Todo lo cual ratifica con su nombre y firma:

Firma Denunciante



4.3 COMPROBANTE DE RECEPCIÓN

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia de la persona que entrega el documento

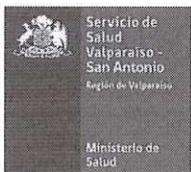
Nombre – Firma Funcionario/a

Fecha ___/___/___

(Fecha entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor de denuncia

(Este comprobante debe ser timbrado en su recepción)



COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Copia de la persona que entrega el documento

Nombre – Firma Funcionario/a

Fecha ___/___/___

(Fecha entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor de denuncia

(Este comprobante debe ser timbrado en su recepción)