Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
Región de Valparaíso

Ministerio de Salud

PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO

SERVICIO DE SALUD VALPARAÍSO SAN ANTONIO

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

Elaborado:
María de los Angeles Araya - Referente de Trato Laboral y Violencia Interna.
Colaboraron:
Comité central de Buenas Prácticas Laborales SSVSA
Revisado: Angélica Núñez – Jefa del Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral.
Aprobado: Elizabeth Muñoz – Subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas.

1 ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

1.1 Objetivo General

Entregar orientación y herramientas a las y los trabajadores del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio que, les permita identificar y denunciar eventuales hechos de violencia laboral, especialmente aquellos definidos como maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, consagrados en el Estatuto Administrativo, en su artículo 84, letras l) y m)[1] , y en otras normas jurídicas.

1.2 Compromiso Directivo

El Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, declara el irrestricto respeto a los derechos humanos que emanan de la dignidad humana como valor institucional que sustenta el presente procedimiento, así como la no discriminación arbitraria en todas sus formas, la equidad de género, el respeto al debido proceso y las garantías procesales de las personas involucradas. Se declara que la violencia en cualquiera de sus formas, sea física y/o psicológica, de obra o de palabra, es contraria a los derechos humanos y a la función pública, condenando desde ya toda forma de manifestación o expresión. También constituye violencia el guardar silencio actuar en complicidad en casos y situaciones que atenta contra los derechos humanos de las personas que se desempeñan en el Servicio, su dignidad intrínseca y especialmente frente a la ocurrencia de actos de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo.

1.3 Principios Rectores del Procedimiento de Denuncia

El Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, declara que la violencia laboral en cualquiera de sus formas es contraria a los derechos humanos y a la función pública, por lo que, se sancionará toda forma de expresión de violencia en el ámbito laboral.

Para la manifestación de dichos valores, se regirán por los siguientes principios:

- **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

[1] Articulo 84.- El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones: l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as. 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 Ley 20609. m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo.

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, orientación sexual, religión, origen étnico, situación de discapacidad u otra de similar naturaleza.

- **Rapidez:** 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.

- **Responsabilidad:** Las denuncias deben hacerse fundadamente, 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/a, acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.

- **Probidad Administrativa:** Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto, veraz y leal a la función del cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

- **Perspectiva de Género:** [2]Cuestiona las relaciones de poder que se establecen entre hombres y mujeres, ya que devela una relación social entre hombres y mujeres establecida sobre la base de patrones sociales, culturales e históricos que instalan y justifican la desigualdad, discriminación y subordinación de la mujer, situándola en una posición de inferioridad y dependencia respecto a los hombres, tanto económica, social, cultural y emocional.

- **Igualdad de Género:** [3]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.

- **Presunción de Inocencia:** Este principio se encuentra regulado en el artículo 4 del código procesal penal y señala que: *Ninguna persona será considerada culpable ni tratada como tal en tanto no fuere condenada por una sentencia firme*.

- **Debido Proceso:** Es una garantía jurisdiccional fundamental que implica que la tramitación del proceso debe ajustarse a las formas y requisitos procesales regulares y que su resolución, tanto

[2] MÓDULO 1, Violencia contra las mujeres y enfoque para su comprensión, Curso "Herramientas para el abordaje de la violencia de género" Universidad de Concepción.
[3] UNESCO. "Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo. Manual metodológico. Unesco". UNESCO 2014, Pág. 105

en la forma como en el fondo, debe ajustarse a la ley y los principios generales del derecho, respetando en todo momento las garantías procesales de las personas que ha establecido la ley y la Constitución.

- **Participación e Información:** Las personas involucradas en situaciones de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, tendrán derecho a ser informadas sobre sus denuncias, procedimientos, ejercer el derecho de petición y demás facultades contenidas en la ley n°19.880 con las limitaciones que establece el estatuto administrativo. Todas y todos los funcionarios públicos deben y pueden participar en las acciones tendientes a la resolución de los conflictos y la implementación de mejoras en el ambiente laboral.

- **Inclusión:** Se debe garantizar que el proceso respete la diversidad de las personas, sus orígenes y contextos, buscando eliminar barreras de acceso, en consideración de aquellas personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, desprotección, exclusión o discriminación.

1.4 Marco Normativo

El fundamento del presente protocolo considera los siguientes cuerpos legales, entre otros:

- **Constitución Política de la República de Chile**, en sus Capítulos I y II. Que hay que tener en vista que el artículo 5° inciso segundo, señala que el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. Esta normativa establece la preeminencia de los derechos humanos consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos, integrándolos en la normativa nacional, pero sobre todo en la actuación y quehacer de la Administración Pública tanto respecto de los administrados como respecto de los funcionarios atendida su calidad de personas.

- **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, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.

- **Ley N° 20.607,** que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

- **Decreto con Fuerza de Ley N° 29 de 2004**, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

- **Ley N° 20.609** que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15° incorpora modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

- **Ley N°21.120** que reconoce y da protección al derecho y a la identidad de género, conocida también como ley de identidad de género.

- **Código del Trabajo,** como norma general y supletoria, de conformidad a lo prescrito por el Estatuto Administrativo.

- **Ley n°21.369**, Reconoce el acoso sexual, la violencia y la discriminación en el ámbito de la educación superior.

- **Normas de Aplicación General N° 1** en materias de ambientes laborales y calidad de vida, conforme a la facultad establecida en el Artículo 2° letra q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo Vigésimo Sexto de la Ley N° 19.882. Publicadas en Diario Oficial el 17 de octubre de 2017.

- **Política de Ambientes Laborales y Calidad de Vida,** Políticas de Gestión y Desarrollo de Personas, aprobada bajo Resolución Exenta N°7330, del 30 de octubre de 2018, que en su ítem N° 8 se compromete a disponer de mecanismos para el tratamiento de situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, difundiéndolas y promoviéndolas en la red hospitalaria y Dirección del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

- **Política de Salud para el abordaje de las Violencias de Género,** Ministerio de Salud, aprobada bajo resolución exenta N°1397, del 28 de diciembre de 2021, que conceptualiza la violencia de género, como una problemática de salud pública, desde un enfoque de género y derechos humanos.

- **Decreto Supremo N°16 de 7 de octubre de 2017** del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la Convención Interamericana de los derechos humanos de las personas mayores.

- **Convenio 190 OIT**, Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

- **Tratados Internacionales de Derechos Humanos del Sistema Universal y del Sistema Interamericano, firmados y ratificados por** Chile tales como la Convención de San José de Costa

Rica, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, entre otros.

1.5 Alcance o ámbito de aplicación

El presente procedimiento puede ser utilizado y aplicado, por toda persona que trabajan en y para el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, por cuanto, teniendo la posibilidad de denunciar los hechos que atenten contra su dignidad, cualquiera sea su calidad contractual, relacional o estatuto que lo rija, incluidas aquellas personas que se encuentren contratadas a modalidad de honorarios, compra de servicios, tercerizados, subcontratistas, becarios, estudiantes de pregrado, posgrado y postítulo, en general, toda persona que, realiza tareas en forma directa o indirecta para el cumplimiento de la función pública.

En aquellos casos en que 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 asistencial docente quien adoptará igualmente una medida que resulte pertinente a su ámbito de acción.

Las personas (terceros) ajenas a la Administración (pacientes, usuarios, familiares, otros/a.) que hayan presenciado o vivido maltrato, acoso o discriminación por parte de un trabajador/a, deberán interponer su reclamo formal a través de la oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), debiendo esta, ser derivada inmediatamente a la Dirección del establecimiento.

En caso que un trabajador/a termine su vínculo con el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, la denuncia deberá ser interpuesta en Contraloría General de la República y/o Tribunal Laboral. Lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de interponer acciones judiciales que procedan en derecho.

1.6 Actores Claves del Proceso y Roles:

Persona Denunciante	- Aquella persona que ha sido directamente afectada o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona afectada por la violencia. - Podrán denunciar terceros, siempre que se cuente con autorización por escrito **(poder simple)** de quien vive la situación de violencia laboral. Se considerarán como tercero a: Jefaturas, Dirigentes Gremiales, pares.
Persona Denunciada	- Persona objeto de la denuncia, que es indicada como supuesta responsable de eventuales actos que podrían constituir maltrato, acoso laboral, acoso sexual o discriminación hacia el/la denunciante, y que sea señalado/a como responsable de los hechos relatados. - El mero hecho de ser indicado/a como denunciado/a no implica necesariamente responsabilidad administrativa.
Orientador/a de Denuncia	- Profesional de las ciencias sociales a cargo de entregar información sobre el procedimiento de denuncia y como se debe proceder al respecto. Acceder a esta instancia es voluntaria, por lo cual, la persona denunciante podrá optar a recibir o no la prestación.
Receptor de Denuncia	- Funcionaria o funcionario de la oficina de partes que tiene a su cargo la recepción de la denuncia por violencia laboral y es quien posteriormente remite la denuncia al Director del Establecimiento para que adopte las medidas pertinentes. - El receptor de la denuncia es quien cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar comprobante de la misma a personas denunciante.

Director/a del Servicio de Salud Valparaíso san Antonio	- Jefe/a Superior del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, con atribuciones para resolver la(s) denuncia(s) presentada(s), admitiendo u desestimándolas, designa fiscal investigador mediante resolución, gestiona que el proceso disciplinario se efectué con eficiencia y en quien radica la facultad sancionadora.
Unidad de Fiscalía Administrativa (UFA)	- Unidad encargada de recepcionar las denuncias de violencia laboral una vez que es derivada desde el Director/a de Servicio, para la proposición de terna de fiscales para la ejecución del debido proceso administrativo (investigación sumaria o sumario administrativo), siendo la autoridad máxima quien resuelve.

1.7 Etapa Preventiva del Procedimiento

El plan anual de prevención res.5057 del 16.11.2023 del maltrato, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria, 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, adoptando medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales.

Es así como el Servicio de Salud Valparaíso San Antonio se fija una actualización permanente de su plan de prevención de maltrato, acoso laboral y sexual, el cual, se trabaja de manera central, estableciendo estrategias claras para abordar dificultades en los espacios laborales, al alero del Plan de Calidad de Vida Laboral y Ausentismo. Este plan se va modificando, mejorando y actualizando según la experiencia práctica de las situaciones que se den en la organización. Considerando la realidad local de cada establecimiento de la Red del SSVSA.

El objetivo del Plan de prevención del Maltrato Laboral y acoso laboral y sexual del SSVSA, tiene como objetivo promover ambientes laborales saludables y de mutuo respecto. Este plan acompañara el protocolo interno de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, entregando orientaciones y actividades que deberán realizar los establecimientos de la Red SSVSA a nivel local.

De acuerdo con lo anterior, las líneas de acción que se abordarán serán las siguientes;

- ✓ Difusión y sensibilización
- ✓ Capacitación
- ✓ Monitoreo y reporte

Se considerará para la difusión de este procedimiento a todos/as los descritos en el alcance de este procedimiento, cualquiera sea su calidad contractual, relacional o estatutaria, 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 con ocasión del trabajo.

2 Orientaciones Teóricas

Es fundamental definir los conceptos que utilizaremos para entender el fenómeno y lograr identificar cuando nos encontramos frente a una situación de tipo violenta en el contexto laboral. Esto con el fin de garantizar el respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la administración pública.

"...[4] la violencia en el trabajo es reconocida en todo el mundo como uno de los problemas sociales emergentes que mayor preocupación provoca por su creciente magnitud y consecuencias a nivel personal, organizacional y social, constituyéndose en un problema de salud pública".

"La violencia vulnera la dignidad de la persona y la condición de "semejante", ambos componentes esenciales de la convivencia democrática. En tal sentido, la violencia erosiona las bases de la convivencia en una organización, afectando la calidad del ambiente y clima organizacional. La violencia no sólo tiene serias repercusiones en la vida de la persona que la sufre, afectando su autoestima, su calidad de vida y su desempeño laboral, sino que también afecta su entorno familiar y su equipo de trabajo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la **Violencia** se define como "El uso intencional de la fuerza o poder físico, **de hecho, o como amenaza**, contra uno mismo, otra persona, grupo o comunidad, **que cause o tenga o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones".**

2.1 Factores de riesgo de la Violencia Laboral u Organizacional

En los últimos años, entre los factores específicos que producen estrés en el trabajo se han reconocido el maltrato, acoso laboral y sexual, los que contemplan la existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual que vulnera la dignidad de las personas. Dado que las personas que son víctimas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual pueden sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica, estos deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible, o bien, en su defecto, habrá que procurar su reparación y/o tratamiento.

[5]Al 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,

[4] Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, Subsecretaria de Redes Asistenciales, División de Gestión y Desarrollo de las Personas, pág. 5.

[5] Servicio Civil, Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág18/2018.

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).

[6]En una situación de violencia laboral, siempre intervienen al menos 4 elementos:

a) La(s) víctima(s).

b) La(s) persona(s) agresor(as) o acosador(as).

c) La interacción particular entre ambas partes.

d) El contexto organizacional o social en el que esta interacción tiene sentido y significado. Por ello, se han descrito factores de riesgo para la violencia laboral de tipo individuales, sociales e interpersonales y psicosociales.

a) Factores de riesgo individuales: Según Ansoleaga (2020), en Chile son las mujeres quienes reportan una mayor intensidad y frecuencia de violencia laboral. Una de cada cuatro mujeres que viven violencia laboral señala que ocurre varias veces por semana o prácticamente a diario, versus un 16% de los hombres. El género es un factor de riesgo de exposición de las mujeres a violencia en el trabajo, y que interactúa con el estatus socio económico y ocupacional, es decir actuando interseccionalmente, y aumentando el riesgo de experimentar violencia en el trabajo. Otros estudios no han encontrado diferencias estadísticamente significativas de violencia laboral entre hombres y mujeres, aunque han concluido que es más frecuente entre personas que se desempeñan en puestos de menor jerarquía (personal de enfermería respecto de personal médico).

b) Factores de riesgo psicosociales: A nivel psicosocial, se ha descrito que los factores determinantes son la competitividad, la falta de conocimiento legal de los trabajadores y trabajadoras, las reglas organizacionales poco precisas, las organizaciones de tipo jerárquicas, cambios constantes en la organización del trabajo (Soares & Villela, 2012), así como también niveles altos de desempleo e incertidumbre, ya que las personas temen perder su trabajo, siendo más propensas a aceptar malos tratos. Otros autores han encontrado que la dominación masculina y las desigualdades de género son un factor social determinante de la violencia laboral, y que en el caso de trabajadores gay's y trabajadoras lesbianas el acoso se traduce en una invisibilización que conlleva a la negación de la existencia legítima, reconocida y pública.

c) Factores de riesgo organizacionales: Finalmente, entre los factores organizacionales, se identifican aspectos tales como la falta de equidad y solidaridad propias de ambientes laborales altamente competitivos y estructuras organizacionales burocráticas, autoritarias, jerárquicas y rígidas, condiciones precarias de trabajo, la insuficiente cantidad de personal (y el trabajar en el rubro de los servicios.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas impactan a la organización por completo, ya que no afecta solamente a la persona que efectúa la denuncia o a la persona cuya supuesta conducta

[6] PDF, Curso: Prevención de la Violencia Organizacional "Factores de riesgo de la Violencia Organizacional" Servicio Civil, pág. 2 – 3.

es objeto de la denuncia por maltrato, acoso laboral o acoso sexual, ya que cuando se producen, los equipos de trabajo y toda la organización en su conjunto se ve involucrada y dañada.

El [7]**Convenio C190** en su Art.1 párrafo a) establece que, la expresión ***"Violencia y Acoso*** *en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género…****",***

En su [8]párrafo b) la expresión "**Violencia y acoso por razón de género**" designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

La **Violencia de género** o basada en el género, *"es la ejercida contra cualquier persona o grupo de personas basada en el género, impactando de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico".*

ONU Mujeres señala que, [9]*"La **violencia de género** se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia. Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGTBIQA+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género".*

Una de las maneras en que la cultura organizacional promueve, facilita o estimula la Violencia de Género en el ámbito laboral estará dada por los [10]***"estereotipos y prejuicios de género",*** *por el cual entenderemos como "una imagen mental muy simplificada y generalizada basada en creencias compartidas y suelen exagerar un determinado rasgo que se cree que tiene el grupo en cuestión".*

La Violencia Laboral, así como la Violencia de Género, están determinadas por la desigualdad de poder. Díaz y otros en el 2017, señalan que [11]*"un conflicto no es violencia si este se presenta aislado y las partes involucradas tienen una fuerza relativamente similar en juego, otorgando supremacía a la condición de desbalance de poder entre las personas víctimas y las/os victimarios, reflejando tanto las desigualdades derivadas de la estructura de poder formal de las organizaciones como también de otras formas*

---

[7] PDF, C190 – Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019, Art.1 y Art.2.
[8] PDF, C190 – Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019, Art.1 y Art.2.
[9] Sitio web: https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence, visitado con fecha 02.11.2023.-
[10] Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, Subsecretaria de Redes Asistenciales, División de Gestión y Desarrollo de las Personas, pág.6.
[11] Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, Subsecretaria de Redes Asistenciales, División de Gestión y Desarrollo de las Personas, pág.11

poténciales de poder social. "…que las y los trabajadoras/es con bajo poder social son más vulnerables a distintas formas de abusos, y muchas veces ocupan posiciones con bajo poder formal en las organizaciones.

[12]***"Una fuente de poder social es el género". "El género se enmarca en relaciones sociales de poder definidas por la lógica del patriarcado y se imponen mediante normas y valores culturales y simbólicos"****.*

3 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

3.1 MALTRATO LABORAL

Se define como:

> ***"Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad e integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral"*****.**

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. Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que el acoso laboral es una conducta que implica agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo.

El efecto de esta acción agresiva puede ser de menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Se puede mencionar que varias de las conductas de maltrato laboral poseen un [13]*denominador común que es* ***la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que****, se minimizan al punto de no considerar las opiniones de las trabajadoras, minimizando su aporte; deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de lo femenino 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*

[12] Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, Subsecretaria de Redes Asistenciales, División de Gestión y Desarrollo de las Personas, pág.11.

[13] 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.

maternidad o parentalidad, entre otros. Frases como "esta con la regla… por eso anda así"; "todas las mujeres son alaracas, no fue para tanto, corre como niñita, pareces mina"

[14]*En relación a lo anterior, los roles de género como construcción social de lo femenino y lo masculino, repercuten en los espacios laborales reproduciendo situaciones en que se intensifica la situación de subordinación y menor valorización de "lo femenino".*

Ejemplos de conductas abusivas reiteradas en el tiempo que, pueden constituirse como conductas de Maltrato Laboral y al ser reiteradas y sistemáticas en acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Comunicarse a través de garabatos.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su éxito laboral.
- Ignorar maliciosamente los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas, a elementos ajenos a él/ella, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Para facilitar la lectura se utiliza en este texto el masculino genérico, aludiendo para hombres y mujeres.
- 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/las demás trabajadores/as, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Incorporar daño físico y a propiedad. Intimidar

[14] Jornada de difusión MINSAL, 06 de mayo 2021, género y relaciones laborales, página 1.-

- Amenazar, generar rumores.
- Generar conflictos o indisponer a otros funcionarios.
- Amenazas de familiares o conocidos u otros hacia un funcionario.

El Maltrato Laboral Implica:

• **Conducta Abusiva**: que se expresa en palabras, actos, gestos, escritos y omisiones, y que representa una amenaza a la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una persona.

• **Una amenaza a la estabilidad laboral**: en la medida en que implica una agresión que puede dar lugar a menoscabo y humillación, producto de acciones discriminatorias o que vulneren los derechos fundamentales de una persona.

• **Deterioro significativo del ambiente laboral:** dado que el maltrato por su propia naturaleza degrada el clima laboral.

Cabe señalar que, aunque las conductas de Maltrato Laboral se asemejan a las de Acoso Laboral, existen diferencias significativas entre una y otra conducta que permite diferenciarlas:

MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL
➢ Es una conducta generalizada	➢ Es una conducta selectiva
➢ La acción es evidente	➢ La acción es silenciosa
➢ No tiene un objetivo especifico	➢ Su objetivo es desgastar a la/s victima/s
➢ La agresión es esporádica	➢ El hostigamiento es reiterado
➢ Afecta la dignidad de las personas	➢ Afecta la dignidad de las personas[15]

3.1.1 Falta Administrativa:

Los actos de maltrato laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as (art. 84 letra M) del DFL.29/04 del Ministerio de hacienda), una vulneración al principio de probidad administrativa (art. 61 letra G), ya que antepone el interés personal por sobre el general, una vulneración al deber de todo/a funcionario/a de realizar sus

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

labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución (art. 61 letra C) del DFL., 29/04 que fijo el texto refundido de la ley 18.834.

Las manifestaciones de Violencia Laboral se pueden dar en los siguientes sentidos:

- [16]**Sentido Vertical Ascendente**: Es aquella que se presenta desde el personal a cargo hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de personal a cargo 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 el personal a cargo. Si bien podría darse el caso de que la jefatura ejerza maltrato o acoso a más de una persona, suele tratarse a la persona que recibe la violencia organizacional de manera aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

- **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.

3.2 ACOSO LABORAL

El acoso laboral es un fenómeno que se constituye cuando el comportamiento de algunas personas al interior de la Organización atenta contra la dignidad o daña a otras personas en forma habitual, con el objetivo de hacerla a un lado.

El concepto de "**Mobbing**", como se le llama también al acoso en el ámbito del trabajo, significa: atropellar, amotinar, sacar a alguien del camino, incitar. Se utiliza esta idea para graficar una situación en que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica, por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o adhesión del resto.

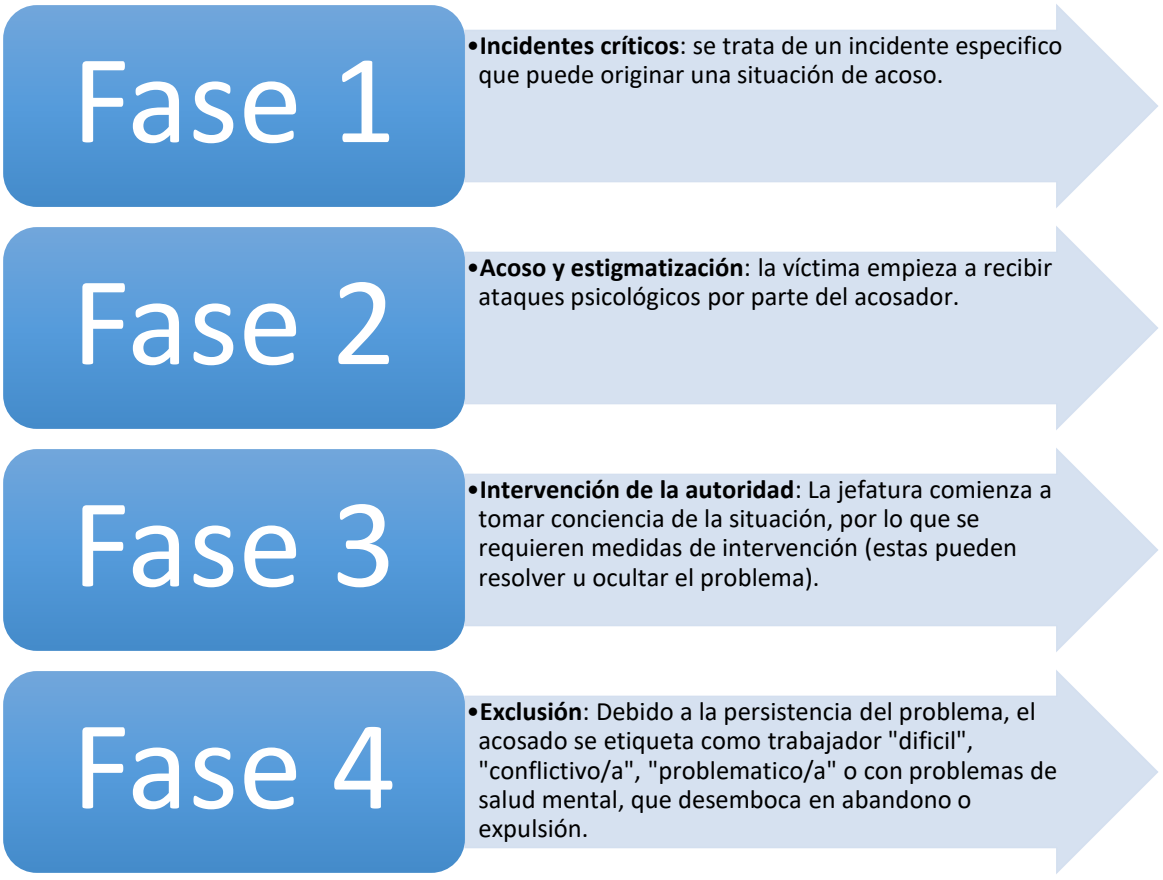
El Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales, señala que, se define **acoso laboral** como:

> **"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 él o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo." (Ley N° 20.607).**

[16] Servicio Civil, Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, pág10/2018.

El artículo 64 del Estatuto Administrativo, en su letra a), establece la **obligación de autoridades y jefaturas de ejercer un control jerárquico respecto de la actuación del personal de su dependencia**, debiendo, en consecuencia, prestar especial atención a estos "síntomas", con el objetivo de ejercer sus facultades disciplinarias y de organización del trabajo ante tales situaciones.

3.2.1 Fases del Acoso Laboral



[17]

[17] Curso de capacitación E-learning "Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual", PPT página 10, Consultora Etnográfica.

3.2.2 Grados de Acoso Laboral:

[18]Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento. Se distinguen tres grados:

Primer grado:

- Víctima es capaz de hacer frente a ataques y mantenerse (no obstantante sufre desconocimiento)

Segundo Grado:

- Es dificil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de la que es objeto. Mantenerse en su lugar de trabajo se torna difícil.

Tercer Grado

- La reincorporación al trabajo al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos de la víctima se hacen notar (depresión severa, ataques de pánico, respuestas agresivas, intentos de suicidio).

3.2.3 Acoso laboral desde la perspectiva de género:

[19]Es uno de los aspectos del acoso laboral, a través del cual las conductas de agresión u hostigamiento reiterados son dirigidas hacia otra u otras personas en razón de su género, con ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, el empleo o formación, y tiene como propósito

[18] Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, PDF Cartilla informativa EL ACOSO LABORAL O MOBBING, página 7.

[19] Procedimiento para denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, página 15, punto 2.31.

atentar contra la dignidad de la persona(s) y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El acoso laboral por motivos de género guarda estrecha relación con la violencia de género, en tanto, forma de violencia perpetrada contra las mujeres, toda vez que las mujeres son posicionadas desde un lugar de inferioridad desde la perspectiva de quien comete la agresión. Un caso ejemplo de acoso laboral por motivo de género refiere hostigamiento o perjuicio reiterado hacia una funcionaria por razón de embarazo o maternidad, comentarios ofensivos y/o degradantes de carácter sexista en el espacio laboral, asociados a roles y estereotipos de género que se espera cumplan las mujeres, tales como la pasividad, sumisión, feminidad, actitud servicial, entre otros. En este último punto, podemos encontrar también las inequidades laborales, definidas como la asignación o no asignación de funciones, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género. Por ejemplo, asignar a mujeres tareas de servicio y/o alimentación en eventos o actos institucionales, de esta manera se asume y se replican, los estereotipos de roles, ya que, las tareas del evento pueden ser cumplidas por todas las personas gestoras de la actividad y no es propio del género femenino.

Lo definido anteriormente no excluye la posibilidad de que existan conductas de acoso por razón de género en contra de un hombre, o entre personas del mismo género. Por ejemplo, ser objeto de agresión y/u hostigamiento reiterado en virtud de no cumplir con los estereotipos de género masculinos esperados, tales como ser fuerte, racional, ajeno a temáticas de paternidad, entre otros, desde la perspectiva de quien comete la agresión.

3.2.4 Expresiones de Acoso Laboral

[20]Algunas de las formas más comunes de acoso laboral son:

a) Persecuciones laborales: Entendida como toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad, permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del trabajador o trabajadora, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

b) Discriminaciones laborales: A saber, los tratos diferenciados por razones de raza, género, orientación sexual, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política, situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

c) Entorpecimientos laborales: Las acciones tendientes a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos

[20] Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, PDF Cartilla informativa EL ACOSO LABORAL O MOBBING, página 7.

o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

d) Inequidades laborales: Asignación o no asignación de funciones, a menosprecio del funcionario o funcionaria, con un claro afán persecutorio o basado en prejuicios de género. Por ejemplo, asignar a mujeres reiteradamente tareas de servicio y/o alimentación en eventos o actos, por el solo hecho de ser asociadas a un rol de género femenino esperado.

e) Desprotecciones laborales: Conductas tendientes a poner en riesgo la integridad y la seguridad del funcionariado mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad. También pueden considerarse como tales la destinación a espacios físicos inapropiados para uso como lugar de trabajo o inferior al estándar del resto de las personas de su equipo o institución.

. Los actos de acoso laboral constituyen faltas administrativas en cuanto configuran un acto atentatorio a la dignidad de todas las personas que ejercen funciones en el Servicio, así como también una vulneración al principio de probidad administrativa, ya que antepone el interés personal por sobre el general. También constituye una vulneración al deber de todo funcionario/a de realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución, según establece la letra c) del artículo 61 del Estatuto Administrativo.

3.2.5 Consecuencia y Efectos en la Salud de las Personas.

[21]Las consecuencias del acoso laboral son desastrosas para quien lo sufre, finalizando habitualmente con la expulsión o abandono del puesto de trabajo del afectado/a.

El acoso laboral conlleva muchos costos, no sólo para las personas que lo sufren, sino también para los grupos y equipos de trabajo que se ven involucrados. El temor que provoca la vivencia de acoso en compañeros de trabajo puede ser tan paralizante como la experiencia directa.

Los costos económicos asociados a las licencias médicas prolongadas, en general, cuando se llega a configurar cuadros psiquiátricos en las víctimas, son muy altos. Los individuos quedan dañados, las organizaciones pierden productividad y las relaciones de confianza y convivencia quedan seriamente deterioradas.

Por otra parte, el acoso laboral tiene un efecto dañino sobre la autoestima de las personas afectadas, pudiendo crear severas dificultades de reinserción posterior a la experiencia; puede pasar mucho tiempo

[21] Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, PDF Cartilla informativa EL ACOSO LABORAL O MOBBING, página 9 - 10.

antes de que pueda recuperarse la capacidad productiva lesionada y reestablecerse la motivación y seguridad para retomar el trabajo.

A esto se suman los daños colaterales en la familia de los afectados y en la organización, con resultados negativos para el clima laboral, con implicancias en el nivel de rendimiento de la empresa.

Cuando estas presiones se prolongan durante mucho tiempo la resistencia del organismo se agota y no se puede evitar la aparición de una ansiedad crónica acompañada de un estado de aprensión. Lo que distingue a una enfermedad que pudo ser originada por el acoso con cualquiera otra relacionada con condiciones de trabajo difíciles o incluso violentas, es la humillación y el ataque a su dignidad que padece la víctima, la vergüenza de haber sufrido tal ataque y no haber sabido qué hacer o haber permitido que las trataran así. A las víctimas les avergüenza haber sido víctimas y se sienten culpables de lo que les sucede. La agresión suele hacerles perder los límites de su espacio psíquico; ya no saben lo que es normal y lo que no lo es; lo que es fruto de su propia fragilidad y lo que se debe a la destructividad del agresor.

Viven aterrorizadas y acaban por desequilibrarse. Este desequilibrio se produce muchas veces a nivel psicosomático; al no poder expresarse verbalmente incide a través del cuerpo. Pueden surgir estados depresivos graves conducentes incluso al suicidio. La víctima no se deprime porque previamente era una persona enferma o frágil sino porque la han privado de autoestima, la han inducido a pensar que no vale nada.

3.2.6 Situaciones que no constituyen acoso laboral

Existen otros fenómenos que ocurren comúnmente en el ámbito laboral y que deben diferenciarse tanto de Acoso como de Maltrato:

- Estrés por exceso de trabajo o por un ambiente competitivo.
- Conflictos con compañeros/as y/o jefes.
- Ambiente conflictivo en el trabajo.

Estas situaciones corresponden a conflictos propios del ámbito laboral y que tienen origen en factores individuales (escasas habilidades interpersonales); factores colectivos (problemas comunicacionales) y factores organizacionales (liderazgos inadecuados).

Si bien los efectos de estas situaciones pueden ser tan severos como los producidos por el maltrato y el acoso, es relevante hacer la diferenciación para planificar las intervenciones que correspondan. Una forma de hacer la distinción entre un conflicto y los fenómenos descritos, radica en recordar que en el maltrato la característica principal es la asimetría, es decir, es posible observar a una persona que maltrata y otra que no responde. Por su parte, en el acoso laboral el agresor tiene como objetivo manifiesto desestabilizar al trabajador, deteriorar su capacidad laboral y así, deshacerse de él o incentivar su salida o renuncia, planteando importantes diferencias de grado y severidad respecto al maltrato.

3.3 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, que modificó el art.2 del Código del Trabajo 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*" (Ley N° 20.607).

Lo anterior implica que, para que se configure esta conducta se debe cumplir los siguientes requisitos copulativos:

Que sea ejercida por una persona	Esto significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino que también la situación de acoso de una mujer a un hombre y entre personas del mismo sexo.
Que el requerimiento no sea consentido o aceptado por quien lo recibe	El rechazo explícito no representa un requisito imprescindible para identificar una situación como acoso sexual, especialmente cuando la persona objeto del comportamiento indeseado se siente intimidada por encontrarse en situación de inferioridad jerárquica ya sea desde el punto de vista laboral o social.
Que exista requerimiento de carácter sexual	Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos fisicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la victima 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 juridico especifico, la libertad sexual de la afectada/o)**. Se debe considerar que el acoso sexual también se puede dar a través de canales digitales (Whatsapp, correos electrónicos, etc.)
Que exista un perjuicio para la persona	Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implicitamente 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.

3.3.1 Alcances del acoso sexual

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. Esto lo distingue de otras conductas de acoso sexual fuera del ámbito del trabajo.

La hoja informativa N°4 de la OIT, Género, Salud y Seguridad en el trabajo, señala:

- **El acoso sexual es una manifestación de relaciones de poder:** Las mujeres están más expuestas a ser objeto de 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, estados de nerviosismo, sentimientos de baja autoestima), y físicas (trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, hipertensión).

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA), en su Informe "Acceso a la Justicia para Mujeres Víctimas de Violencia Sexual en Mesoamérica" de 2011, alerta sobre los estereotipos y prejuicios sexistas que operan en los agentes del Estado (policías, jueces, fiscales) a la hora de investigar las denuncias formuladas por mujeres y llama a despojarse de tales velos que minimizan el impacto de estos actos e impiden hacer justicia.
Agrega que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que tiene jurisdicción para conocer de casos respecto de Chile, ha reconocido que la creación y uso de estereotipos se convierte en una de las causas y consecuencias de la violencia de género en contra de la mujer en tanto se reflejan, implícita o explícitamente, en políticas y prácticas, particularmente en el razonamiento y el lenguaje de las autoridades encargadas de llevar a cabo una investigación, permitiendo que las denuncias de este tipo sean desatendidas con frecuencia sobre la base de estereotipos de género, siendo los más frecuente los comentarios que desestiman el acoso sexual como un problema porque a las mujeres "les gustan los cumplidos", los comentarios sobre la vida reprochable de la víctima y de qué manera su conducta previa incitó la respuesta del hostigador.

[22]*"El acoso sexual no está tipificado como delito jurídicamente en la legislación chilena, la que solo contempla penas en casos de abuso sexual. El acoso sexual sólo esta restringido al ámbito laboral, que lo sanciona con indemnizaciones, despidos o autodespidos. La diferencia entre uno y otro está marcada por el* ***contacto físico****".*

[22] Página Web https://www.diarioconstitucional.cl/temas-civicos/abuso-sexual- visitada el 28.11.2023.

3.3.2 Abuso Sexual

En Chile el abuso sexual se encuentra tipificado en el Código Penal, en el titulo IX, Art. 366:

> *El que abusivamente realizare una acción sexual distinta del acceso carnal con una persona mayor de catorce años, será castigado con presidio menor en su grado máximo, cuando el abuso consistiere en la concurrencia de alguna de las circunstancias enumeradas en el artículo 361. Se aplicará la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio, cuando el abuso consistiere en el empleo de sorpresa u otra maniobra que no suponga consentimiento de la víctima, siempre que ésta sea mayor de catorce años.*

Cabe indicar que, cualquier persona puede denunciar estos delitos y la denuncia se puede realizar principalmente en Comisarías de Carabineros, Cuarteles de PDI y en las Fiscalías distribuidas en todo el país.

3.3.3 [23]Tipología del Acoso Sexual

Para entender qué conductas podrían constituir Acoso sexual, podemos señalar como ejemplo las siguientes conductas:

Conductas Verbales	Conductas No Verbales	Conductas de Carácter Físico
•Bromas sexuales ofensivas y comentarios sobre la apariencia física o condición sexual de la trabajadora o el trabajador. •Comentarios sexuales obscenos. •Preguntas, descripciones o comentarios fantasías, preferencias y habilidades / capacidades sexuales. •Formas denigrantes u obscenas para dirigirse a las personas. •Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas. •Comunicaciones de contenido sexual y carácter ofensivo. •Invitaciones, peticiones o demandas de favores sexuales cuando estén relacionadas, directa o indirectamente, a la carrera profesional, la mejora de condiciones de trabajo o la conservación del puesto de trabajo.	•Uso de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexual explícito o sugestivo. •Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas. •Cartas, notas o mensajes de correo electronico de carácter ofensivo de contenido sexual. •Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.	•Contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados, etc.) o acercamiento físico excesivo o innecesario. •Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria. •Tocar intencionadamente o "accidentalmente" los órganos sexuales.

[23] SernamEG – Ars Global: PPT Escuela “Bases Fundamentales de las Buenas Prácticas Laborales”, octubre 2023.

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.**

3.4 DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA

La ley 20.609 establece que las situaciones de discriminación arbitraria son una forma de violación a los derechos humanos, por cuanto, afecta la dignidad de la(s) personas que vivencian este tipo de acto.

Para efectos de este protocolo y al alero de la ley, [24]se entenderá como:

[25]

"toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público. Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4°, 6º, 11º, 12º, 15°, 16º y 21º del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima". (Artículo 2 de la ley N° 20.609)."

[24] "Esto no invalida la exigencia de que el vestuario sea acorde tanto a las labores a desempeñar como a las normativas sanitarias".

[25] Ley 20.609, Establece medidas contra la discriminación, articulo n°2.

4 PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

4.1 ¿Quién puede denunciar?

Cualquier persona que estime que ha experimentado o presenciado un acto afecta la dignidad de las personas como el maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria en el ámbito del trabajo, que afecte el ambiente laboral, durante o posterior a ejercer sus funciones en el Servicio. La denuncia puede ser realizada por la presunta víctima o un tercero/a. En el caso de un tercero puede denunciar si ha presenciado el hecho o a ruego de la presunta víctima. En particular recae el deber de denunciar en quien ejerza funciones de jefatura y tome conocimiento de estos hechos, por medio del presente procedimiento. A su vez, en el caso de los/as dirigentes gremiales que realicen una denuncia, deben utilizar también el presente procedimiento.

Los hechos que afecten el ambiente laboral pueden constituir falta administrativa y por tanto existe obligación de denunciar. En todos los casos antes referidos la denuncia ha de efectuarse mediante formulario con todos los requisitos que esta contiene para su acertada tramitación.

4.2 ¿Cómo formalizar la denuncia?

La denuncia debe ser entregada en **oficina de partes de los establecimientos** para su recepción, registro y debida tramitación. Oficina de partes de los establecimientos entregará **copia de recepción al denunciante con fecha y firma de quien recepciona.**

La denuncia deberá ser formulada por escrito, en formato de denuncia[26] 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, la denuncia debe ser enviada con celeridad y confidencialidad (no puede ser abierta por otra persona); de no cumplirse con esta obligación, el Receptor de la misma incurrirá en **responsabilidad administrativa**.

El formulario de denuncia se encontrará disponible a través de dos vías:

1. Se podrá requerir al Orientador u Orientadora de denuncia del establecimiento.
2. Podrá ser descargado directamente desde la página web del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

[26] Para mayor información revisar Anexos de este documento.

La denuncia deberá ser legible y fundada, esto implica que en su escrito debe contener hechos verosímiles, coherentes, que tengan relación con el ámbito del trabajo y cumplir los siguientes requisitos[27]:

1. Identificación de nombre completo, servicio / unidad en la que trabaja, cargo, grado, estamento, teléfono y correo electrónico de la persona denunciante.
2. Narración circunstanciada de los hechos.
3. Individualización de quienes hubieren cometido los hechos de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y/o discriminación arbitraria del ámbito del trabajo, y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieren noticia de ellos, en cuanto le constare a la persona denunciante.
4. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. Ejemplo de ello son licencias médicas acordes a la situación vivida, correos electrónicos donde se evidencie hechos o situaciones irregulares, documentos e informes médicos que confirmen situación de salud, bitácoras con los hechos denunciados, entre otros. Se reitera que esto no es obligatorio y podrá solicitarse a la Fiscalía la disposición de tal documentación.
5. Indicar los testigos que pudieren dar noticias de los hechos de la denuncia, sólo considerando los que sean pertinente y relevantes, quienes deben ser identificados como se indica en el formulario de denuncia.

Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán **entenderse por no presentadas**, sin perjuicio de la facultad de proceder de oficio de conformidad al artículo 29 de la ley N°19.880.
Las personas que se encuentren con licencia médica no deben realizar ningún tipo de acción administrativa; sin embargo, pueden de igual manera presentar denuncias.

4.3 Plazos

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. Luego, remitirá los antecedentes al fiscal o investigador quien deberá substanciar el procedimiento. Para esta elección el Director deberá asesorarse por la Unidad de Fiscalía Administrativa, quien posee un registro de funcionarios/as de la red.

La máxima autoridad del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio posee un plazo de **tres días hábiles desde su conocimiento para admitirla o desestimarla**. Transcurrido dicho término sin pronunciamiento, la denuncia se tendrá presentada.

Si el Director 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.

[27] Artículo 90b, Estatuto Administrativo

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, el Director del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, debe instruir a un Fiscal, quien constituirá Fiscalía para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y de comprobarse lo denunciado, proponer la medida disciplinaria correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

Será de responsabilidad del Subdepartamento de Calidad de Vida a través de su sección de Buenas Prácticas Laborales de la Dirección del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, notificar al denunciante que, su denuncia no fue acogida. Lo anterior será informado a través de correo institucional y/o llamada telefónica, teniendo como plazo máximo cinco días hábiles, desde que la unidad de fiscalía administrativa notifica por documento formal a la sección de buenas prácticas laborales del SSVSA.

4.4 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.*

5 PROCESO DE INVESTIGACIÓN

5.1 Inicio del proceso

Una vez formalizada la denuncia conforme a las exigencias expuestas en el punto 4.2 del presente documento, la autoridad competente instruirá el respectivo proceso administrativo para determinar las posibles responsabilidades administrativas, dictando el correlativo de resolución exenta de instrucción y nombramiento de fiscal.

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
- Determinar si hay acoso laboral, maltrato laboral y/o acoso sexual o situaciones mixtas.

Se da por entendido que todos los funcionarios(as) del Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio conocen y ponen en práctica lo señalado en el estatuto administrativo que rige y sanciona el comportamiento al interior de la institución.

Se procurará que los **fiscales y/o funcionarias/o a cargo de procedimientos administrativos** (investigación sumaria, sumario administrativo u otro pertinentes) reciban la información y orientación idónea para llevar el debido proceso administrativo. Para ejercer sus funciones, deberán ser parte de un establecimiento diferente al que pertenece el funcionario/a que realizó la denuncia.

Inhabilidades para los actores críticos (quien no puede ser designado Fiscal o Investigador para conocer de la denuncia): Los funcionarios deberán declararse inhabilitados de participar en procesos de denuncia, cuando:

- Quien tenga la calidad de denunciante o denunciado.
- Quien tenga con el denunciante, relación laboral ascendente (jerárquica), descendente y horizontal.
- Y lo señalados en el artículo 133 de la Ley N° 18.834, se considerarán causales de recusación, para los efectos señalados en el artículo anterior, lo siguiente;
  - Tener el fiscal o el actuario interés directo o indirecto en los hechos que se investigan.
  - Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con cualquiera de los inculpados.
  - Tener parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado y de afinidad hasta el segundo, inclusive, o de adopción con alguno de los inculpados.

Se debe tener presente que en el desarrollo del proceso el Fiscal posee amplias facultades para efectuar diligencias presenciales o telemáticas, solicitando a todos los intervinientes en el proceso que señalen una casilla de correo electrónico a efectos de efectuar por ese medio las comunicaciones, requerimientos y citaciones.

Es deber de toda persona funcionaria la colaboración y participación en el proceso investigativo, por lo que ausencias injustificadas a declarar, no remisión de la información solicitada por parte de la Fiscalía u otras acciones que dilaten o distraigan el normal desarrollo del proceso, pueden ser puestas en conocimiento de las respectivas jefaturas a fin de que adopten las medidas administrativas que dichas acciones ameriten.

5.2 Obligaciones de las partes en la denuncia

Todas aquellas personas involucradas en los hechos denunciados, independientemente de su calidad jurídica, con relación al Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio, tendrán la obligación de prestar la más amplia colaboración al Fiscal que lo solicite, para poder desarrollar la investigación, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley N° 18.834 que señala "*El fiscal tendrá amplias facultades para realizar la investigación y los funcionarios estarán **obligados** a prestar la colaboración que se les solicite*".

5.3 Plazos del proceso administrativo

El estatuto administrativo en el artículo 135 señala que la investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días al término de los cuales se declarará cerrada la investigación y se formularán cargos al o los afectados o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres días.

En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se podrá prorrogar el plazo de instrucción del sumario hasta completar sesenta días, resolviendo sobre ello el jefe superior de la institución. La persona denunciante podrá recurrir ante la Contraloría General de la República, si no hay celeridad en el proceso disciplinario, según dictamen N° 039812N17.

5.4 Derechos derivados de la denuncia a la persona denunciante

Revisadas las exigencias contenidas en el artículo 90 B, y del artículo 61 letra K, ambos del Estatuto Administrativo, generará en la persona que denuncia, los derechos contenidos en el artículo 90 A 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, regirá su última calificación para todos los efectos legales*.

Es relevante indicar que, este derecho no aplica con motivo de protección de desvinculación o término de contrato, para suplencias o reemplazos una vez culminado el periodo que da origen a la contratación, en consideración que, es de conocimiento la posible fecha de término de suplencia.

5.5 Medidas precautorias del sumario

En todo procedimiento para determinar la responsabilidad disciplinaria de un funcionario se podrán indicar y adoptar las medidas precautorias indicadas en el artículo 136 de la Ley N° 18.834, las que podrán aplicarse desde la etapa indagatoria y probatoria hasta la Vista Fiscal. El artículo expuesto refiere lo siguiente:

a) En el curso de un sumario administrativo el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o los inculpados como medida preventiva.

b) La medida adoptada terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda.

c) En caso de que el fiscal proponga en su dictamen la medida de destitución, podrá decretar que se mantenga la suspensión preventiva o la destinación transitoria, las que cesarán automáticamente si la resolución recaída en el sumario, o en alguno de los recursos que se interponga conforme al artículo 141, absuelve al inculpado o le aplica una medida disciplinaria distinta de la destitución.

d) Cuando la medida prorrogada sea la suspensión preventiva, el inculpado quedará privado del cincuenta por ciento de sus remuneraciones, que tendrá derecho a percibir retroactivamente si en definitiva fuere absuelto o se le aplicara una sanción inferior a la destitución.

A su vez, el/la directora/a del Servicio de Salud podrá establecer medidas que garanticen el distanciamiento físico entre la persona denunciante (presunta víctima) y la persona denunciada en denuncias de **acoso sexual**.

El/la Director/a del Servicio de Salud deberá ponderar la gravedad del caso para establecer el eventual distanciamiento entre la persona denunciante (presunta víctima) y la persona denunciada en denuncias de maltrato laboral, acoso laboral y discriminación arbitraria, garantizando no generar desmedro en condiciones laborales, tanto económicas como de funciones de todos los intervinientes.

5.6 Inexistencia de mecanismos alternativos

En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato, acoso laboral, acoso sexual o discriminación arbitraria, 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.

5.7 Seguimiento de la denuncia

De conformidad al artículo 137 del Estatuto Administrativo el sumario administrativo es secreto y en consecuencia no se puede entregar información específica a ninguna persona. Solo se puede entregar información general que no implique la violación del secreto del sumario.

El sumario será secreto hasta la fecha de la formulación de cargos, oportunidad en que dejará de serlo para la persona inculpada y para el abogado/a que asumiere su defensa. Si bien el Estatuto Administrativo *no considera la entrega de información a la parte denunciante durante el proceso sumarial*, aplican las normas de publicidad contenidas en la ley Nº19.880 y en los principios procesales penales como manifestación del ius puniendi del Estado. Quien oficie como fiscal podrá, a petición de parte, informar de los hitos que marcan el estado de avance del proceso sumarial, tales como el cierre de la investigación, la formulación de cargos, la dictación de la vista fiscal, la remisión de expediente, entre otros, sin que ello implique la transgresión del secreto del sumario. Para ello, el o la fiscal deberá entregar a la persona denunciante un contacto (correo institucional) al iniciar la investigación sumaria y/o sumario administrativo.

A través del comité central de buenas prácticas laborales del SSVSA se acuerda como excepción que, mediante poder simple las asociaciones gremiales, podrá representar a su asociado en la solicitud de estado de avance de la denuncia. Estos tienen el deber de resguardar la información y no hacer uso indebido de la información provista.

El sumario administrativo será público una vez que se encuentre totalmente afinada y concluida su tramitación mediante la respectiva resolución de termino.

Mensualmente la Unidad de Fiscala Administrativa, actualizará el estado de los procesos administrativos sancionatorios que se instruyan en razón de este procedimiento, con información administrativa y estadística.

En materias de Acoso Sexual, queda estrictamente prohibida la difusión de la situación denunciada a través de cualquier medio (digitales, redes sociales, documentos escritos, etc.) y el incumplimiento de esta indicación podrá dar lugar a eventuales sanciones administrativas por parte de la autoridad competente.

Asimismo, todos los funcionarios y funcionarias involucrados en la tramitación de documentos asociados a una denuncia por **acoso sexual** deberán cautelar en todo momento la confidencialidad de la información y la identidad de las personas involucradas. En caso de **comprobarse la violación del principio de**

confidencialidad, la persona que hubiere incurrido en dicha falta podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

5.8 Medidas disciplinarias posibles

Las medidas disciplinarias que se propongan al Director del Servicio de Salud, frente al resultado de un procedimiento administrativo, deben contemplar idealmente los siguientes principios:

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

A continuación, se enuncian las **Medidas Disciplinarias**:

- Para el caso de los funcionarios regidos por la Ley N° 18.834 que regula el Estatuto Administrativo, las medidas disciplinarias pueden ir desde la Censura hasta la Destitución. (Art. 117,118, 119 y 125 del Estatuto Administrativo).
  - **1) Censura:** consiste en la reprensión por escrito que se hace al funcionario/a, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
  - **2) Multa:** consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento ni superior a un veinte por ciento de ésta. La o el funcionario en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo. Se dejará constancia en la hoja de vida del funcionario/a de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:
    - a) Si la multa no excede del diez por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos puntos;
    - b) Si la multa es superior al diez por ciento y no excede del quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres puntos, y
    - c) Si la multa es superior al quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro puntos.
  - **3) Suspensión del empleo:** La suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo. Se dejará constancia de ella en la hoja de vida del funcionario/a mediante una anotación de demérito de seis puntos en el factor correspondiente.
  - **4) Destitución:** Es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario/a. La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa.

- Para el caso de los funcionarios a honorarios, las medidas disciplinarias 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 medidas disciplinarias pueden ir desde la 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 que un funcionario o funcionaria resulte culpable de **Acoso Sexual**, la medida disciplinaria será sólo una, según sea el caso:
    - Funcionarios de planta y contrata: **Destitución**.
    - Funcionarios a Honorarios: el **Término anticipado del contrato** de prestación de servicios.
    - Compra de servicios: Solicitud de que la persona **no se desempeñé más en establecimientos del servicio**.

Si de los antecedentes surgieren hechos que revistieran el carácter de delito, la o el fiscal hará la respectiva denuncia al Ministerio Público. Dictada la resolución que termina el proceso y si esta fuere sancionatoria, se anotará la sanción en la hoja de vida del funcionario/a sancionado y se remitirá a la Contraloría Regional de Valparaíso para su registro. Copia de la anotación de la sanción en la hoja de vida del funcionario/a se agregará al respectivo expediente y a la resolución que cierra el proceso (Cúmplase).

Si alguna de las partes involucradas (denunciante – denunciado/a) no estuviese conforme con la resolución respectiva, podrán interponer dentro de los plazos legales, los recursos que contempla la ley 18.834, en su artículo 141, *procederán los siguientes recursos:*

a) De reposición, ante la misma autoridad que la hubiere dictado, y;

b) De apelación ante el superior jerárquico de quien impuso la medida disciplinaria.

El recurso de apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiario de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida. Los recursos deberán ser fundados e interponerse en el plazo de cinco días, contado desde la notificación, y deberán ser fallados dentro de los cinco días siguientes. lo cual será extensivo, asimismo, para funcionarios a honorarios o compra de servicio.

5.9 Notificación de acto de término

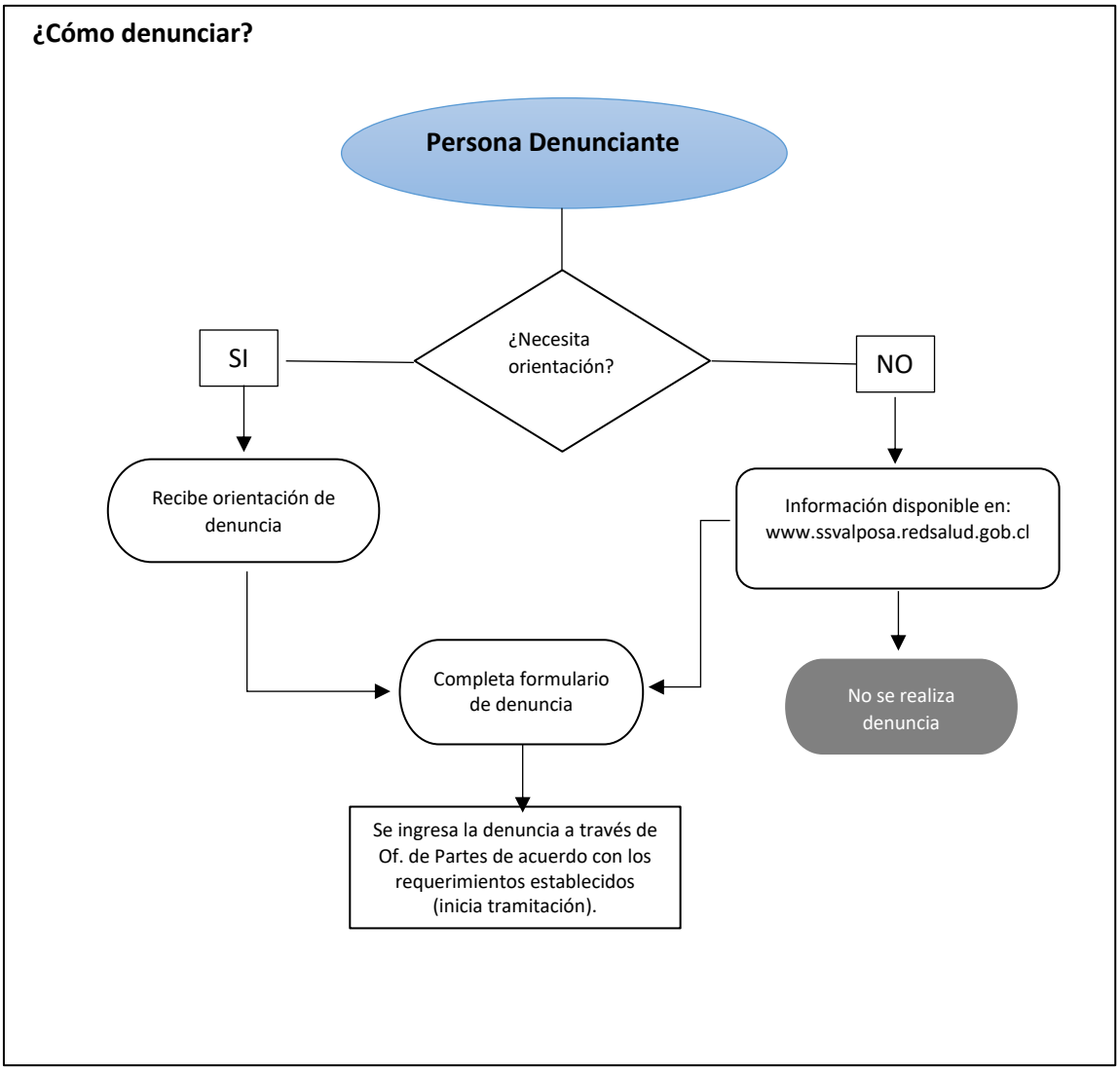
Una vez concluido el respectivo proceso disciplinario, el Director del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio a través de la Unidad de Fiscalía Administrativa notificará a las partes involucradas en la denuncia el resultado de éste, haciendo entrega de copia de la resolución que pone término al proceso.

5.10 Medida para la formación de fiscales y actores claves del proceso

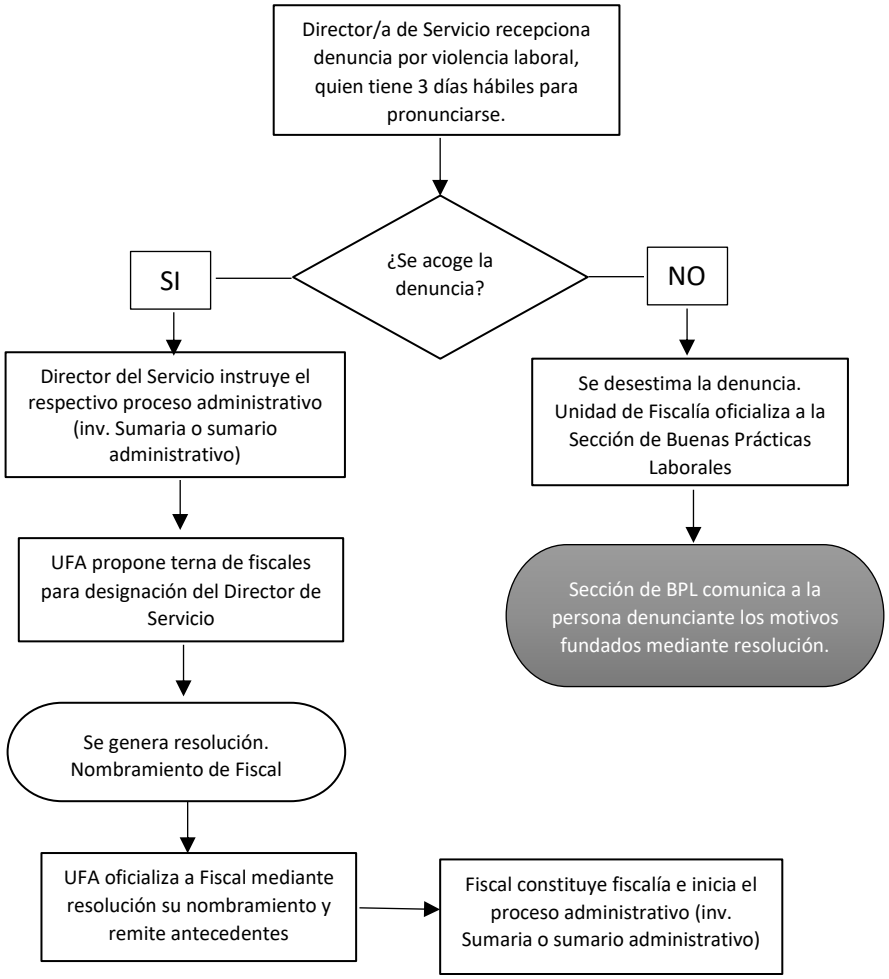
Con el objetivo de orientar la designación de fiscales idóneos para llevar a cabo las investigaciones sumarias y/o sumarios administrativos en materias de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación arbitraria en el ámbito de trabajo, la Unidad Fiscalía administrativa brindarán asesoría y acompañamiento a los/as fiscales designados. De igual manera y en conjunto con la Sección de Buenas Prácticas Laborales se coordinarán actividades de formación en trato laboral y perspectiva de género, con la finalidad de entregar herramientas y mejorar el desarrollo de estos procesos sumariales.

6 ANEXOS

6.1 Flujograma del proceso interno de denuncia.



Formalización de la denuncia



6.2 Acta de denuncia

En _____ a _____ del mes de _____ del año_____ del establecimiento_____ del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio.

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

	Acoso Sexual
	Acoso Laboral
	Maltrato Laboral
	Discriminación Arbitraria
	Acoso Sexual y Maltrato Laboral
	Maltrato Laboral y Acoso Laboral
	Acoso Sexual y Acoso Laboral
	Acoso Laboral y Discriminación Arbitraria

- **IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE**

  (marque con una X la alternativa que corresponda):

	AFECTADA O AFECTADO (Persona en quien recae la acción de violencia organizacional)
	TERCERO (Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre indirectamente 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	

Grado			
Teléfono personal		Teléfono institucional	
Correo electrónico			
Dirección particular			
Nombre jefatura directa			
Cargo jefatura directa			

DATOS DENUNCIADO/A

Nombre completo	
Unidad a la que pertenece	
Cargo / Estamento	
Grado	
Teléfono Personal	
Correo electrónico	
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
	No existe relación jerárquica

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 quien ejerce o ejerció VIOLENCIA ORGANIZACIONAL acorde a su percepción, 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 presenció
	Los presenció 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**	**DATOS DE CONTACTO (celular / mail o anexo)**

8. ¿Qué cambios se han presentado 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, de ser así avance a la siguiente pregunta)

12. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

	SI	Fecha aprox.:
	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:

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

15. Detalle las acciones que considera hubo violencia organizacional, este adjunto también debe ser firmado por la/el denunciante.

ACTA DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS SSVSA

6.3 Comprobante de recepción de documentos

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

(Copia de la persona que entrega el documento)

_____

Firma Funcionario/a que entrega denuncia

Fecha___/_____/_____ _____

(Fecha entrega del documento) **Nombre – Firma Receptor de denuncia**

(Este comprobante debe ser timbrado en su recepción)

Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
Región de Valparaíso
Ministerio de Salud

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Respaldo receptor de denuncia

_____

Firma Funcionario/a que entrega denuncia

Fecha___/_____/_____ _____

(Fecha entrega del documento) **Nombre – Firma Receptor de denuncia**

6.4 Formato sobre de denuncia

- **Reverso del sobre**

A: D. XXXXXX
Director/a del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio
Presente

CONFIDENCIAL

- **Frente del sobre**

Materia: MALS N°_____

6.5 Instrumento para evaluar presencia de Acoso Laboral

Instrucciones de llenado

El instrumento que usted está a punto de contestar tiene por objeto algunos aspectos de las relaciones humanas en el lugar de trabajo, específicamente el acoso laboral. Para ello se requiere que lea el documento completo antes de contestarlo.

Ud. debe contestar en la **lista de autoevaluación de Acoso Laboral** todas las filas de las secciones I, II y III.

- La sección I, se refiere a la ocurrencia de cada conducta en el lugar de trabajo;
- La sección II, indica desde cuando le ocurre cada situación y;
- La sección III, se refiere a la intensidad con que le ocurre la conducta, respecto de sus compañeros.

Lea el documento completo y siga los siguientes pasos:

1. Lea cada línea de la Lista de autoevaluación de Acoso Laboral y marque:
2. En la columna I: Si o No le ocurre cada conducta descrita
3. En la columna II: A o B o C para saber con qué frecuencia le ocurre
4. En la columna III: D o E para comparar con sus compañeros

Situaciones	**Ocurrencia**		**Desde cuando ocurre**			**Comparación con mis compañeros**		**Puntuación (F)**
	SI	NO	(A) Diaria	(B) Al menos una vez a la semana	(C) Algunas veces al mes, pero no todas las semanas	(D) Igual que a mis compañeros	(E) Más que al resto de mis compañeros	
Recibo ataques a mi reputación.								
Han tratado de humillarme en público.								
Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.								
Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo.								
Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de no cumplir con el trabajo.								
Se extiende por el Servicio rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.								
Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, entre otras.								
Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de trabajo.								
Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar o expresar una idea.								
Siento que se me impide expresarme.								

Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.								
Se me evita, rechaza o anula en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, otros).								
Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no existiera).								
Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a la que tengo, pero aun así los tengo que realizar.								
Se me crítica y descalifica tan severamente en mi trabajo que, dudo de mis capacidades para hacer bien mi trabajo.								
Se me rechaza constantemente permisos y/o vacaciones, sin argumentos.								

Para saber si ha existido una situación de **acoso laboral** debe realizar el siguiente calculo:

- En cada situación en la que haya contestado SI + (A) ó (B) + (E), tiene 1 punto, el cual, debe asignarlo en la columna (F).
- Sume hacia abajo (en forma vertical) todos los puntos de la columna (F), y compare la cantidad de veces con la tabla siguiente:

0 a 3 puntos en la tabla F	=	Nula o Baja presencia de acoso laboral
4 a 7 puntos en la tabla F	=	Presencia de acoso laboral de **mediana intensidad**
8 o más puntos en la tabla F	=	Presencia de acoso laboral de **alta intensidad**

- **Nula o Baja presencia de acoso laboral**: Ud. No ha sido acosado/a en su trabajo. Las situaciones que ha enfrentado no son suficientes para constituir una situación efectiva de acoso laboral.
- **Presencia de acoso laboral de mediana intensidad:** Ud. ha sido víctima de acoso laboral. Probablemente Ud. ha sido objeto de un acto contrario a la dignidad de las personas, diferente al que reciben sus colegas y por un tiempo superior a tres meses, que le hace sentirse perseguido y subvalorado en su trabajo.
- **Presencia de acoso laboral de alta intensidad:** Ud. ha sido víctima de acoso laboral intenso, en el que se ha verificado en contra suya acciones graves y reiteradas de hostigamiento en su lugar de trabajo.

7 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificaciones
6ta Versión	**28.12.2023**	**Portada** **Objetivo del Procedimiento** **Compromiso Directivo** **Principios Rectores** **Orientaciones Teóricas** **Conceptualización de la Violencia** **Procedimiento de Denuncia** **Proceso de Investigación** **Anexos**