



DEPTO. ASESORIA JURIDICA
Int. N° 3
RSG/AVM/vcm

RESOLUCIÓN EXENTA N° 904

Talca, 02 de marzo de 2020

VISTO: estos antecedentes, Memorándum N°33 de 24 de febrero de 2020 de la Subdirectora de Gestión de las Personas, Memorándum N°7 de 10 de enero de 2020 de la Jefa del Departamento de Calidad de Vida Laboral, Memorándum N°335 de fecha 23 de diciembre de 2019 de la Subdirectora de Gestión de las Personas con visto bueno del Director del Servicio de Salud Maule; Resolución Exenta N°3080 de fecha 9 de julio de 2019 del Servicio de Salud Maule, Instructivo Presidencial N°006 de 23 de mayo de 2018 *"Sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de los ministerios y servicios de la Administración del Estado"*, "Orientaciones para la Elaboración de un procedimiento de Denuncia y Sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, del Servicio Civil 2018; Resolución Exenta N° 4843 que aprueba políticas del buen trato en el SSM; y lo dispuesto en la Constitución Política de la República, Ley 20.607 sanciona las prácticas de Acoso Laboral; Ley 20.005 tipifica y sanciona el Acoso Sexual; Ley 20.205 sobre protección al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad; Código del Trabajo; DFL 29/2004 que fija Texto Refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo; en el D.F.L. N°1/2006 del Ministerio de Salud sobre Sistema Nacional de Servicios de Salud; Decreto Supremo 140/2004 del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos de los Actos Administrativos; Resolución N°6 y 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; Decreto Afecto N°57 de fecha 31 de diciembre de 2019, del Ministerio de Salud, y

CONSIDERANDO:

1.- QUE, conforme a las instrucciones Presidenciales, las instituciones públicas deben consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, considerando su trascendencia en la sociedad civil, y la importancia para Chile de hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y la equidad de género.

2.- QUE, el desarrollo integral de una sociedad se centra principalmente en que tanto mujeres como hombres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias.

3.- QUE, conforme a los lineamientos descritos, las conductas de maltrato, acoso laboral como sexual, entendidas en los términos que establece la norma vigente, son

contrarias a la dignidad de las personas, por lo que resulta conveniente y necesario propiciar un ambiente laboral que evite que se produzcan y, asimismo, establecer mecanismos transparentes que permitan realizar en forma expedita denuncias frente a hechos constitutivos de acoso.

4.- QUE, a fin de reafirmar la voluntad del Estado de impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y de potenciar y promover ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción y calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social de los funcionarios se ha levantado la necesidad de actualizar el Procedimiento de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual dentro del Servicio, modificando el procedimiento vigente, aprobado por Resolución Exenta N°6.784 de fecha 28 de diciembre de 2016 de esta Dirección de Servicio.

5.- QUE, conforme a las consideraciones ya expresadas y a la necesidad de contar con un procedimiento actualizado y mecanismos que determinen la forma de denuncia, medidas a adoptar, eventuales sanciones y acompañamiento en casos de Maltrato laboral, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, actualizado y conforme a las instrucciones presidenciales y requerimientos ministeriales y a las facultades de que estoy investido, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I.- APRUÉBASE el "PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD MAULE", cuyo texto es del siguiente tenor:

"Procedimiento de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual del Servicio De Salud Maule"

1.- PROPÓSITO

Contar con un procedimiento actualizado y formalizado para la Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual, en sus diferentes etapas: recepción y formalización, además de mecanismos de investigación y sanción, en los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Maule. Así también entregar un marco conceptual tanto para Maltrato como para Acoso Laboral y Sexual, estableciendo estrategias y medidas tendientes a la prevención de la violencia organizacional y discriminación de género lo que detalla en el punto 11 del documento, teniendo el foco en la promoción permanente del buen trato laboral. Y en el caso de ocurrida alguna de estas situaciones mencionadas, se concitan etapas y mecanismos a través de los cuales se instruirán las sanciones o medidas disciplinarias que devengan de dicho procedimiento.

Este procedimiento y sus responsables se regirán por la normativa legal vigente y los principios de confidencialidad, celeridad, imparcialidad, igualdad de género y responsabilidad, para casos de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual.

2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Confidencialidad:** considerando que se trata de la denuncia a una vulneración de la dignidad de las personas se considera fundamental la prudencia y discreción, especialmente en los actores claves en el proceso como lo son el receptor, comité asesor y autoridad competente asegurando de esta manera la privacidad y reserva del proceso.
- **Celeridad:** Se debe actuar con rapidez, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- **Imparcialidad:** Durante todo el procedimiento se deben evitar los juicios, sesgos y conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación.
- **Responsabilidad:** La denuncia debe ser fundada, por tanto, la persona que realice la denuncia debe a través de su firma respaldar los hechos señalados. Una denuncia sin fundamento, en la que se constatare ánimo de perjudicar a la persona denunciada o falsedad manifiesta acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.
- **Igualdad de Género:** Se garantiza el trato igualitario en derechos, oportunidades y responsabilidades de mujeres y hombres. Para asegurar la igualdad de género y la eliminación de todo tipo sesgo de género se realizarán diversas estrategias para la permanente formación y capacitación en la temática a todos los funcionarios.

3.- AMBITO DE APLICACIÓN Y COBERTURA.

Todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Maule. Funcionarios/as Titulares y Contrata de las leyes 18.834, 19.664 y 15.076, Honorarios, Compras de Servicio, Códigos del Trabajo (Campañas especiales) y alumnos en práctica, que a la fecha de la denuncia se desempeñen en el Servicio de Salud Maule.

4.- MARCO LEGAL

4.1.- Constitución Política del Estado Artículo 19. N° 1, 3, 9, 16 y 17.

4.2.- Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo N° 52 y siguientes.

4.3.- Ley Nº 20.607 sobre Acoso Laboral

4.4.- Ley Nº 20.005 sobre Acoso Sexual

4.5.- Ley Nº 20.205 sobre protección al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad.

4.6.- Artículo Nº 84, letra L y M del DFL 29/2004 que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley 18.834 del Estatuto Administrativo.

4.7.- Art. 2 del Código del Trabajo

4.8.- Ley Nº. 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

5.- MARCO CONCEPTUAL

5.1.- Actores Claves:

Denunciante: Persona que pone en conocimiento de la autenticidad del hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral o sexual. La persona que denuncia debe hacerse responsable de sus dichos por escrito y con su firma, además de colaborar con el resguardo de la información.

Denunciado(a): Persona contra la cual se formula la denuncia.

Víctima: Persona o Personas en quienes recae la acción de maltrato o acoso.

Victimario(a): Persona que realiza la acción de maltrato o acoso.

Receptor(a) de Denuncia: Persona facultada mediante resolución por la autoridad respectiva para recibir la denuncia. La figura de la persona receptora de denuncia será transversal al Servicio de Salud Maule, pudiendo recibir denuncias de otros establecimientos.

- De su perfil: La persona receptora debe tener una marcada orientación al usuario interno, habilidades comunicacionales como asertividad, mantención de relaciones interpersonales adecuadas en el ámbito laboral, responsabilidad en los procesos y confidencialidad durante y con posterioridad al término de cada gestión.
- De sus funciones:
 - o Llevar a cabo la orientación en torno al procedimiento de denuncia, correspondiéndole cuando lo amerite realizar una primera acogida, pudiendo guiar al funcionario respecto de otras instancias de acogida especializadas a través de las Unidades de Salud del Personal.

- Entregar información sobre las otras vías no institucionales por las cuales se puede denunciar e instancias de protección a las víctimas de maltrato y acoso, ya sea Contraloría General de la República, acciones judiciales e ISL.
- Realizar la recepción del documento que formaliza la denuncia y el resguardar la documentación de la denuncia hasta su entrega a la autoridad competente (oficina de partes) en los plazos definidos para ello.
- Registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- Llevar un registro interno que permita el monitoreo local respecto de denuncias, y acerca de la entrega de información aunque esta no hubiera llegado a ser formalizado para ser entregada a nivel central cuando sea requerida.
- Mantener seguimiento y monitoreo de la formalización de la denuncia.

No es función del Receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia, ni realizar investigaciones para verificar su autenticidad.

Comité de Maltrato y Acoso: Equipo asesor de la Dirección en la materia para la toma de decisiones.

- De los integrantes:

- Este comité estará integrado por el Subdirector/a de Gestión de las Personas (Recursos Humanos) y Asesor Jurídico. Si alguno de los integrantes del comité de maltrato y acoso tuviera interés directo e indirecto en los hechos, amistad íntima o enemistad manifiesta con la persona denunciante o la persona denunciada o grado de parentesco hasta el 3 grado de consanguinidad, tiene la obligación de inhabilitarse de participar en el proceso.

- De las funciones: Emitir opinión técnica y con perspectiva de género que oriente la toma de decisión de la Dirección correspondiente.

5.2.- Conceptos Técnicos:

5.2.1 Violencia laboral: es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas, incluye los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.¹

¹ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2015

5.2.2 Maltrato Laboral: cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo.²

5.2.3 Acoso Laboral: toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.³

Comprende también una manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan afectar la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.⁴

No constituyen Acoso Laboral las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de la diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de las relaciones propias del ejercicio de sus funciones.

5.2.4 Acoso Sexual: realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

Constituyen conductas de Acoso Sexual entre otras, los gestos con connotación sexual, apretones de hombros, roces, abrazos (aparentemente casuales), proposiciones verbales de carácter sexual, utilización de lenguaje soez, sexual u obsceno, cartas, correo electrónico, misivas, conductas no verbales (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales).⁵

a) Realizada por una persona:

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

b) Sin consentimiento:

² Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2018

³ Ley N° 20.607. Diario Oficial de la República de Chile. 08 de agosto 2012. Santiago, Chile.

⁴ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2018

⁵ Ley N° 20.005. Diario Oficial de la República de Chile. 18 Marzo 2005. Santiago, Chile

- La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.
- c) Por cualquier medio:
 - Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.
- d) Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:
 - Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la forma profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualquiera otras decisiones relativas al empleo.
 - Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo sufre.

5.2.5 Acoso Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un subordinado/a.

5.2.6 Acoso Vertical Ascendente: Desde los subordinados/as hacia la jefatura.

5.2.7 Acoso Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares.

5.2.8 Violencia contra la mujer: Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.⁶

5.2.9 Discriminación de género: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultados menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.⁷

5.3.- Diferencia entre Maltrato y Acoso Laboral:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
------------------	---------------

⁶ Art. 1. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1993.

⁷ Art. 1. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1979.

Conducta generalizada, es un patrón que se da con muchas personas	Conducta selectiva, dirigida solo a una persona o unos pocos
Acción evidente y observable por otros	Acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otros/as
No existe un objetivo común	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
Agresión esporádica	Conducta u Hostigamiento reiterado
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

5.4.- Expresiones más comunes de maltrato laboral⁸:

La conducta violenta es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales por parte del agresor. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, es necesario centrarse en el daño que provoca el maltrato a quién lo experimenta y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos será esencial. Las principales características del maltrato laboral son:

- La acción es evidente, debido a que las conductas de maltrato son acciones no encubiertas, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, donde pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima o en el último caso que se vaya de la Organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- Es esporádica, es decir, no se tiene una víctima ni un objetivo común. La persona que ejerce maltrato podría estar motivada por un estado anímico o situacional, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona. Por tanto, se asocia a descontrol emocional o falta de habilidades sociales o comunicativas de la persona o el equipo para manejar situaciones difíciles.

Algunas de las acciones que pueden ser consideradas maltrato Laboral^(*):

- Descalificar o menoscabar el trabajo de otro.

⁸ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2015

- Dar órdenes con gritos.
- Insultos y amenazas entre funcionarios.
- Discriminar o ignorar a un funcionario en actividades laborales.
- Desautorizar una orden en público en forma inapropiada.
- Obligar a un funcionario a mentir o engañar a un usuario o a otro funcionario.

(*)Estas acciones requerirán del análisis y la evaluación del contexto en el que se produzcan.

6.- GLOSARIO

- DFL: Decreto con fuerza de ley
- ISL: Instituto de Seguridad Laboral
- DIEP: Declaración Individual de Enfermedad Profesional
- DSSM: Dirección de Servicio de Salud Maule

7.- DERECHOS DEL FUNCIONARIO QUE DENUNCIA

El funcionario(a) que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 del DFL 29 Estatuto Administrativo, a saber: Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575, tendrán los siguientes derechos (Artículo 90 A, Estatuto Administrativo).

- 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 la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare la persona denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

Para resguardar a la persona denunciada y el debido proceso, se espera que el Subdirector(a) de Gestión de las Personas coordine que estas medidas se resguarden siempre manteniendo la confidencialidad del proceso.

8.- RESPONSABLES

8.1.- Responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento:

- Autoridad Competente DSS Maule y Director de Hospitales de alta, mediana y baja complejidad.

8.2.- Responsable de la correcta ejecución de las siguientes etapas:

- Emisión de la denuncia: Persona denunciante
- Recepción de la denuncia: Receptor/a.
- Formalización y derivación de la denuncia: Receptor/a de la denuncia.
- Análisis y asesoría: Comité de Maltrato y Acoso
- Toma de decisión: Director de Servicio para DSSM, Hospitales de Baja y Mediana complejidad; y Dirección de Hospitales de Alta Complejidad.

Todos los que participan de las distintas etapas de este procedimiento tienen la responsabilidad de guardar reserva y mantener la confidencialidad de este, por tanto, se prohíbe filtrar información, o hacer cualquier tipo de comentario, con el fin de resguardar la dignidad y la integridad de quienes participen de este. Además, se trabajará en espacios de capacitación y formación en equidad de género a todos los responsables de las etapas del procedimiento para evitar cualquier situación de sesgo de género que conlleve a la discriminación tanto desde lo argumental como en la toma de decisiones.

9.- PROCEDIMIENTO

Se considera inconveniente el uso de mecanismos alternativos como la mediación para resolver situaciones de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual en la organización.

9.1.- Recepción y Formalización de Denuncia:

La denuncia deberá ser hecha por escrito y firmada, a través del formulario creado por el Servicio de Salud Maule para estos fines (Anexo 13.1)

En la denuncia se deberá indicar:

- a. Fecha de la denuncia.
- b. Identificación de la persona que denuncia (dirección, número telefónico, correo electrónico, Hospital, servicio donde se desempeña y relación jerárquica con el acusado), no se aceptarán denuncias anónimas.
- c. Identificación de la persona denunciada (nombre, establecimiento y cargo)
- d. Motivo de la denuncia (descripción de las conductas manifestadas, en orden cronológico señalando nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia).
- e. Consecuencias o efectos del maltrato o acoso laboral o sexual (Enfermedades, estados de ansiedad, depresión, apatía o pérdida de interés por el trabajo, aislamiento, etc.)
- f. Medios de prueba y antecedentes de los hechos denunciados (cartas, correos electrónicos, testigos o personas que tienen conocimiento de estos hechos, etc. Puede incorporar más hojas en caso de ser necesario)
- g. Nombre y firma de quien denuncia

Las denuncias que no cumplan en cuanto a la información antes mencionada, se tendrán por NO presentadas.

La denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual deberá ser entregada por funcionario(a) al receptor(a) en sobre cerrado.

La persona receptora local debe entregar la denuncia en Oficina de Partes del establecimiento respectivo el mismo día que ésta se recibe. Si ésta es recibida fuera de horario de oficina podrá hacerlo el día hábil posterior.

En el caso de los Hospitales de baja y mediana complejidad una vez entregada la denuncia en la Oficina de Partes del Hospital, esta deberá ser enviada con carácter de **reservado/prioritario** y entregada en Oficina de Partes de DSSM con un plazo de 1 día hábil. En situaciones de fuerza mayor debidamente fundadas el plazo se podrá extender a 2 días hábiles.

La denuncia debe ser dirigida a:

- Director/a de Servicio de Salud Maule, en el caso de la Dirección de Servicio u Hospitales de mediana y baja complejidad.
- Director de Establecimiento para denuncias de Hospitales de alta complejidad.

En caso de que denunciante o denunciado sea:

- Director de Servicio, la denuncia debe ser dirigida al Subrogante legal del cargo. De ser acogida la denuncia el equipo asesor solicitará que otro Director de Servicio designe fiscales para dicho procedimiento.
- Equipo Directivo de un establecimiento de alta complejidad, la denuncia será enviada y analizada en la Dirección de Servicio, quien dará la instrucción y hará seguimiento de la denuncia.
- Comité Asesor, se deberá inhabilitar de intervenir en el procedimiento y en su lugar actuará su subrogante legal del cargo o quien definiera la Dirección como subrogante de este comité para revisar y analizar la documentación de la denuncia.
- Receptor, se debe presentar la denuncia a otro receptor de la red o por oficina de partes a la máxima autoridad que corresponda.

En caso de que la persona denunciante lo quiera, puede formalizar la denuncia sin intermedio de un receptor(a), en sobre cerrado al Director correspondiente, concitando en el exterior el carácter de reservado/prioritario de la materia. En este caso la responsabilidad del seguimiento de la denuncia será del funcionario(a) que realizó dicha formalización.

9.2.- Desarrollo de la Denuncia.

9.2.1 Evaluación de la Denuncia

Recibida la denuncia por el Director de Servicio o Director de Hospital de alta complejidad, este deberá convocar a la Comisión Asesora (Subdirector de las Personas y Asesor Jurídico), quienes deberán analizar si los hechos denunciados cumplen o no con los requisitos para estimarlos como constitutivos de maltrato Laboral, acoso sexual y/o laboral, y al mismo tiempo formulará la sugerencia de adoptar las medidas pertinentes para proteger a los afectados o bien sugerir su desestimación por carecer la denuncia de fundamentos plausibles. Lo anterior debe estar concitado en un acta de revisión de denuncia (Anexo 13.4).

El Director de Servicio o de Hospital de alta complejidad, en base a lo señalado tendrá un plazo para responder de 3 días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia en Oficina de Partes de DSSM u Hospital de alta complejidad según corresponda, esto basado en el artículo 90B del Estatuto Administrativo.

9.2.2 Decisión

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección de Hospital de alta complejidad, analizará los antecedentes de la denuncia y se pronunciará acogiendo o rechazando lo propuesto por el Comité Asesor.

A continuación se mencionan las posibles decisiones:

***Se rechace la denuncia por no constituir los hechos conductas de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual.**

Si la denuncia no constituye maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, la Dirección de Servicio de Salud o Dirección del Hospital de alta complejidad, dará respuesta escrita a la persona denunciante en términos claros y comprensibles, señalando el motivo del rechazo.

La denuncia será archivada, sin perjuicio de que podrá reabrirse la investigación, si la persona denunciante entrega posteriormente nuevos antecedentes para ello.

Si a pesar de haber sido rechazada la denuncia se exponen situaciones de malas prácticas que atenten contra el ambiente laboral, el Subdirector(a) de Gestión de las Personas debe derivar el caso al Unidad Técnica de Desarrollo Organizacional que corresponda para diagnóstico e intervención.

***Orden de instruir un proceso administrativo para investigar y/o sancionar en su caso, las conductas de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual. Asimismo, orden de efectuar la denuncia al Ministerio Público, en caso de constituir los hechos un aparente delito.**

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección del Hospital de alta complejidad instruirá las medidas necesarias para proteger a la persona denunciante, y ordenará el procedimiento administrativo pertinente.

En el caso de los Hospitales de baja o mediana complejidad, la Dirección de Servicio podrá ordenar a la Dirección del Establecimiento Hospitalario en el que laboren los funcionarios(as) involucrados, se instruya el procedimiento administrativo.

La Dirección del establecimiento respectivo, deberá designar como investigador o fiscal a funcionarios de otro establecimiento para garantizar la imparcialidad de la investigación.

La designación de funcionarios de otros establecimientos deberá realizarse previo acuerdo con la Dirección del Establecimiento en el cual laboren los funcionarios que se designarán para llevar a cabo el proceso, dando las facilidades en tiempo y recursos, asociados a un cometido funcionario.

Medidas de carácter temporal: El Director podrá, según estime la gravedad del caso, disponer la separación de los espacios físicos de los involucrados, la modificación de la jornada laboral si es posible, o cambio de unidad de trabajo, para tales efectos el Subdirector(a) de Gestión de las Personas debe derivar el caso a la unidad técnica encargada de movilidad funcionaria (Depto. de Gestión de personas, Unidad de Personal o Acompañamiento Laboral). Así también con el objeto de proteger la salud de la víctima, se podrá de acuerdo a consentimiento de la víctima realizar la derivación al ISL a través de las áreas de Salud Ocupacional (para lo cual deberá llenar la DIEP).

Además, podrán adoptarse otras medidas que sean necesarias para resguardar la integridad de la persona denunciante o que garantice la continuidad en la prestación de los servicios.

9.3.- Cierre de Procedimiento.

La decisión tomada por la Dirección ante el análisis de la denuncia siempre debe ser enviada mediante un Oficio (Anexo 13.5 y 13.6) en respuesta a la persona denunciante a través de sobre cerrado e individualizado, el que será redactado y gestionado como confidencial (en sobre cerrado) por el Asesor Jurídico del comité.

En caso de ser una denuncia de Hospitales de baja o mediana complejidad, la Dirección de Servicio debe enviar un oficio a la Dirección del Establecimiento para resguardar la protección de la persona denunciante.

9.3.1 Desestimación de la Denuncia.

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección de Hospital de alta complejidad podrá desestimar la denuncia por:

- 1.- Documento del Comité Asesor que acredite el rechazo de la denuncia por no tener suficientes antecedentes o que lo manifestado no constituya maltrato o acoso (acta de reunión, informe, etc).
- 2.- Resultado de Sumario, en el caso de que no se logre acreditar acoso.

10.- PROCESO ADMINISTRATIVO

En caso de que la denuncia sea admisible, se instruirá el proceso administrativo para investigar y/o sancionar los hechos y responsabilidad. Este proceso se sujetará en su tramitación, plazos y responsables a lo establecido en el DFL N° 29, Estatuto Administrativo.

Toda medida disciplinaria que se aplique a un funcionario(as), debe ser adoptada previo sumario administrativo, en el que se garantizará el debido proceso y el derecho a defensa de todos los afectados(as).

En contra de la resolución que ordene la aplicación de una medida disciplinaria, procederán los siguientes recursos:

- a. De reposición, ante la misma autoridad que la hubiera dictado.
- 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.
- c. En contra de la resolución final dictada por la Dirección de Servicio, sólo procede recurso de reposición. En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3º, establece indirectamente, es decir, por remisión a al Artículo 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.

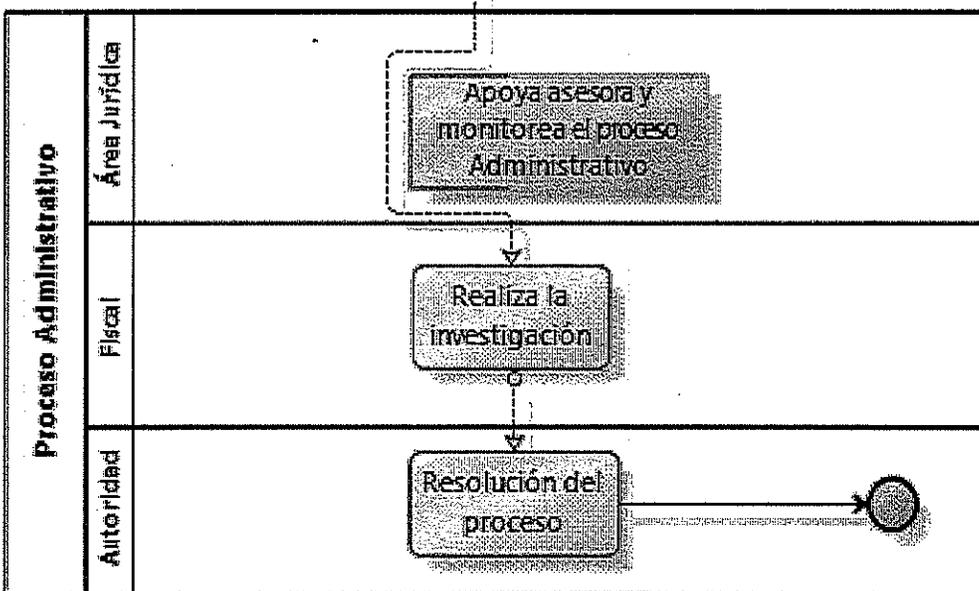
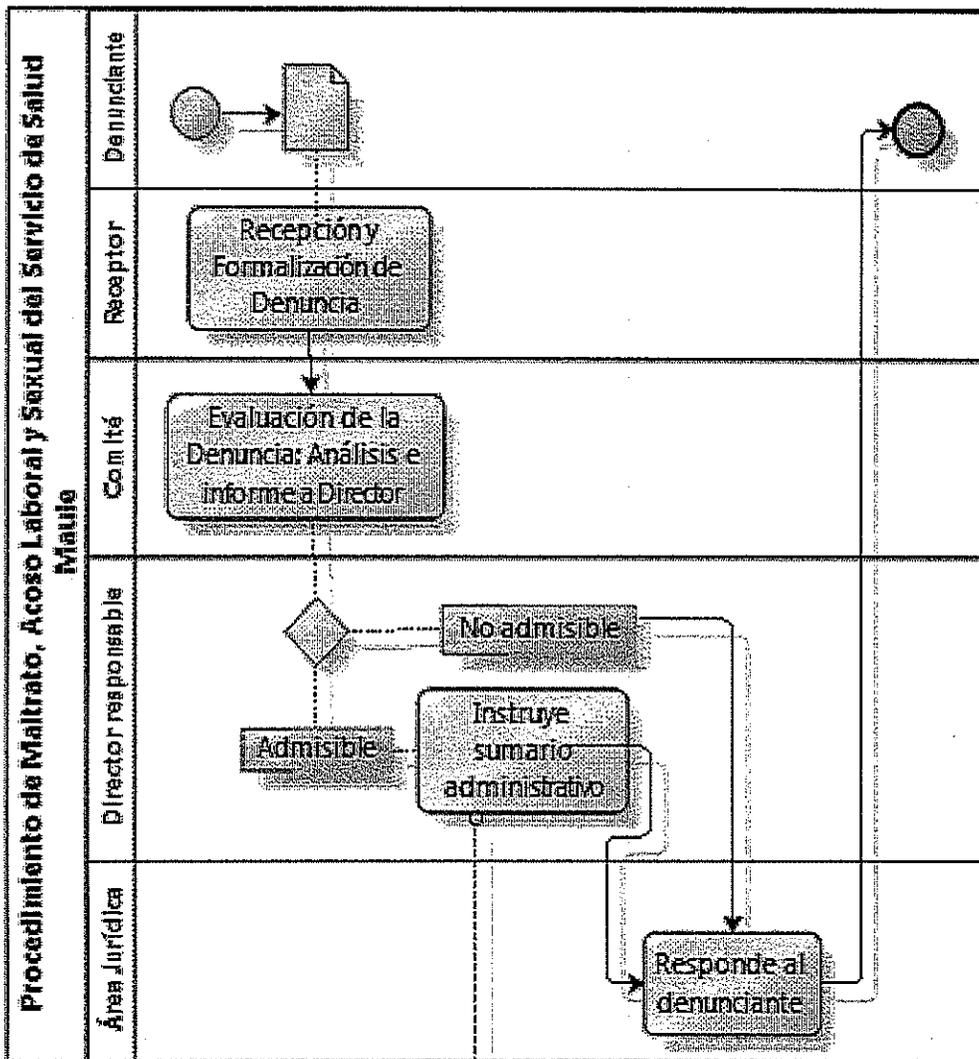
Las denuncias infundadas o falsas o en las cuales se detecte intención de causar daño a la persona denunciada, podrán constituir falta al principio de probidad por parte de la persona denunciante.

De acuerdo a lo señalado en el Artículo 125 de la Ley 18.834, contravienen especialmente el principio de probidad administrativa y podrán ser sancionadas con la medida disciplinaria de destitución las siguientes conductas:

- 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 constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada. En tal caso, la Autoridad Competente tiene el deber de instruir sumario administrativo, en contra de la persona denunciante.

El proceso administrativo será monitoreado y apoyado por el área Jurídica de la Dirección de Servicio y Establecimientos de alta complejidad.

11.- FLUJOGRAMA



12.- PROGRAMA SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

Para poder ejecutar el programa con impacto regional que se adjunta con detalle en el Anexo 1, se espera de la colaboración e integración de diversas instancias técnicas que apoyen y orienten cada una de las etapas previstas.

- *Comité de Género:* Estableciendo instancias de capacitación en relación a temática de equidad de género y difusión de actividades que pudieran aportar en la instalación de los conceptos claves.
- *Comités de Buenas Prácticas:* La principal estrategia para la difusión e instalación de estas temáticas a nivel local han sido los Comités de Buenas Prácticas, que trabajan cada año en Planes cuyos objetivos están orientados en llevar la política a los funcionarios y hacerlos parte del cambio cultural que significa la dignificación de la función pública, erradicando la violencia de los ambientes de trabajo y promoviendo la salud y el autocuidado en los trabajadores.
- *Referentes de conciliación trabajo y familia:* como facilitadores para la incorporación de acciones de promoción a nivel local.
- *Área técnica de Desarrollo Organizacional:* Desarrollo y monitoreo de Planes de Buenas Prácticas y orientaciones técnicas en materia de prevención de violencia y promoción del Buen Trato Laboral.

Etapas I. Formación a responsables de prevención: Como un primer acercamiento se realizará un plan de Capacitación permanente a actores claves en materia de equidad de género, esto es Comité de Género Regional, referentes de Desarrollo Organizacional y área Jurídica; quienes serán responsables de difundir y asesorar en acciones para la prevención de la violencia.

Etapas II. Sensibilización: El primer paso para lograr cambios positivos en los ambientes laborales es la comunicación efectiva de las temáticas, transmitiendo el mensaje deseado de manera estratégica y sensibilizando a la población objetivo, por lo que se considera dentro de la planificación una difusión en diferentes niveles:

- **Asociaciones funcionarias:** generando una instancia de comunicación de la actualización del procedimiento y del programa de prevención asociado.
- **Receptores:** visita a receptores, enfocada en los cambios que se hicieron en el procedimiento y su rol en la prevención.
- **Directivos y Referentes de Gestión de las Personas:** envió formal del documento y apoyo técnico para su implementación.

- Funcionarios: a través de campaña comunicacional masiva y actividades locales organizadas por los comités de Buenas prácticas.

Etapa III. Capacitación: Se desarrollaran instancias de formación a responsables e involucrados de alguna etapa del procedimiento antes descrito.

- Receptores de denuncia: Encuentro regional en el que se realizará una capacitación en materia de equidad de género y primera acogida a víctimas de violencia.
- Fiscales o investigadores de procesos administrativos derivados de denuncias de maltrato o acoso: Inducción previa al inicio de la investigación, que entregue el marco conceptual y herramientas básicas para la aplicación de los principios declarados en el procedimiento.



13.- RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Comisión de trabajo de revisión y actualización del Procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual. (Res. Exs. 5026/11.10.2016) María José Valenzuela Valdés - Asesor Desarrollo Organizacional	Ruth Saavedra Castillo – Subdirectora de Gestión de las Personas DSSM Guillermo Warnken – Jefe Departamento Jurídico DSSM Flavia Amaya Carreño – Jefa Departamento Calidad de Vida Laboral Daniela Silva Sainz - Jefe de Desarrollo Organizacional	Dr. Luis Jaime Gaete - Director Servicio de Salud Maule

14.- ANEXOS

14.1.- Formulario denuncia



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Fecha: _____

FORMATO DENUNCIA MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE:

Nombre	
Rut	
Estamento	
Cargo	
Establecimiento donde se desempeña	
Sistema de Trabajo (turno o diurno)	
Calidad Contractual (Titular, Contrata, Honorario, Compra de Servicio)	
Nº Horas semanales (11, 22, 33, o 44 hrs.):	
Relación jerárquica con la persona Denunciada	
Fono de Contacto	
Correo Electrónico	
Dirección	

14.2.- Pauta de Orientación: Información general



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Pauta de Entrega de Orientación sobre Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual

Con el objetivo de entregar orientación a la persona que denuncia Maltrato o Acoso, el receptor debe entregar información en relación a los siguientes ámbitos:

- Marco Conceptual y Normativo del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual.
- Explicar etapas y funcionamiento del procedimiento interno.
- Explicar ítems del formulario haciendo hincapié en los referidos a narración de hechos de forma de evitar errores en el llenado.
- Entregar Formulario y Sobre para su llenado.

14.3.- Pauta de Orientación: Instancias no institucionales de denuncias



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Vías no institucionales de Denuncia

Contraloría:

- **Objetivo:** Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual. Declaración mediante la cual un ciudadano pone en conocimiento uno o más hechos puntuales, relacionados con una eventual situación irregular, cometida por un funcionario o servicio sometido a la fiscalización de la contraloría, con el objetivo de que se investigue y se determine la veracidad de lo expuesto y las responsabilidades que de ello puedan derivarse.
- **Antecedentes necesarios:** Formulario de Denuncia y antecedentes de ser necesario.

Acciones Judiciales:

- **Presentación de acciones ante tribunales de justicia:**
 - o **Procedimiento de tutela de derechos fundamentales:** Es una demanda que se presenta ante tribunales laborales. El trabajador reclama la violación de sus derechos fundamentales en su relación con el empleador.
 - o **Recurso de protección:** Se presenta ante la Corte de Apelaciones que corresponda. Es aquella acción que la Constitución concede a todas las personas que, como consecuencia de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, sufren privación, perturbación o amenaza a sus derechos y garantías constitucionales.
 - o **Demanda civil:** Se presenta ante Tribunales Civiles para reclamar indemnización por daño moral y/o patrimonial.
 - o **Denuncia o querrela:** Presentación ante Fiscalía o ante el Juez de Garantía que corresponda.

ISL:

- **Objetivo:** Denuncia de enfermedad Profesional. La Ley N° 16.744 establece que enfermedad profesional es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
- **Antecedentes necesarios:** Formulario de Denuncia Individual de enfermedad Profesional (DIEP)

14.4.- Acta revisión Denuncia de Denuncias



ACTA REVISION DENUNCIA RECIBIDA POR PROCEDIMIENTO DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD MAULE

Fecha:

Nombre	Cargo en el comité	Firma

Fecha de recepción de la Denuncia	
Nombre de la persona que realiza la denuncia	
Establecimiento	

Tipo de Denuncia	
Maltrato	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	

Se deriva a	
Jurídica	
Desarrollo Organizacional	
Otro Establecimiento	

Decisión	
Acoge	
Rechaza	

Medidas Precautorias a adoptar: _____

14.5.- Respuesta Rechaza Denuncia



SERVICIO DE SALUD MAULE
XXX/XXX/XXX

Ref: _____

ORD.: N° _____/

ANT.:

MAT.: RESPUESTA A DENUNCIA DE
MALTRATO LABORAL, ACOSO
LABORAL Y/O SEXUAL
PRESENTADA A TRAVÉS DE
PROCEDIMIENTO INTERNO
VIGENTE.

TALCA,

DE : DIRECTOR/A DE SERVICIO DE SALUD MAULE

A : SR (A)

Junto con saludar, y en respuesta a la Denuncia recibida el día ____ de _____ del 2019 informo que su denuncia ha sido desestimada porque los antecedentes expuestos no cumplen con los criterios de admisibilidad requeridos (Para Maltrato Laboral) *“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo”* (Para Acoso Laboral): *“Conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.”* (Para Acoso Sexual) *“Realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo”*. Sin perjuicio de lo anterior, Ud. podrá volver a presentar su denuncia acompañando nuevos antecedentes.

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted

**DIRECTOR/A
SERVICIO DE SALUD MAULE**

Distribución:

- La indicada
- Receptor de Denuncia

14.6.- Respuesta Aceptada Denuncia



ORD.: N° _____/

ANT.:

MAT.: RESPUESTA A DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL PRESENTADA A TRAVÉS DE PROCEDIMIENTO INTERNO VIGENTE.

TALCA,

DE : DIRECTOR/A DE SERVICIO DE SALUD MAULE

A : SR (A)

Junto con saludar, y en respuesta a la Denuncia recibida el día ____ de _____ del 2019 informo que con base a los antecedentes que Ud. expone se acoge a tramitación su denuncia y se instruye Proceso Administrativo para la investigación de los hechos. Este proceso administrativo tiene plazos y responsables establecidos en Ley 18.834.

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted

**DIRECTOR/A
SERVICIO DE SALUD MAULE**

Distribución:

- La indicada
- Receptor de Denuncia

14.7.- Programa sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual del Servicio de Salud Maule

En atención a la elaboración de los lineamientos dispuestos en el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado de enero del 2015 e Instructivo sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de Mayo del 2018, los cuales buscan generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de las personas consolidando una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, es que el Servicio de Salud Maule desarrolló el año 2016 la política del Buen Trato Laboral, en la cual se define uno de los pilares fundamentales para la Gestión de Personas y áreas técnicas de Calidad de Vida Laboral, cuyo objetivo es:

Contar con un ambiente laboral saludable y satisfactorio, en donde se establezcan relaciones interpersonales y organizacionales basadas en el respeto, la consideración por los demás y el reconocimiento del semejante como "un legítimo otro" promoviendo la salud física y emocional de funcionarios y funcionarias, aminorando las consecuencias y daños de participar en espacios violentos, evitando el desgaste en los equipos de trabajo.

Las acciones asociadas a estas temáticas pretenden generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de gestión de las personas consolidando una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas.

II Objetivos y medidas a adoptar

Asociado a los objetivos que se quiere lograr con la implementación de este programa aparecen acciones para su cumplimiento:

- **Promover la implementación del Buen Trato Laboral dentro de la cultura organizacional a través de ambientes laborales saludables**
 - o Integrar el concepto de Buen Trato Laboral en los diferentes subsistemas de Gestión de las Personas, a través de la difusión permanente.
 - o Difundir temática y la política a través de una campaña comunicacional: Como estrategia Regional se ha desarrollado una campaña basada en personajes animados asociados a las temáticas, que se ha renovado y actualizado de acuerdo a lo planificado.

- Desarrollar Planes de acción con enfoque de buen trato laboral y género: Los Comités de Buen Trato Laboral locales son un organismo técnico encargado de promover el buen trato laboral y prevenir riesgos psicosociales a través de un plan que refleje la implementación de la política. Serán supervisados por un Comité Regional que se encargará de revisar la pertinencia en el diseño y el cumplimiento de sus planes de acción, en orientación y ajuste al objetivo mencionado.
- **Prevenir la violencia organizacional en todas sus formas**
 - Proveer orientación técnica para la gestión del conflicto interpersonal: Con la inclusión del maltrato en el proceso establecido en primera instancia como acoso, surge la necesidad de orientar a las jefaturas y referentes del área de Gestión de las Personas en la resolución de conflictos internos, siendo ésta una de las problemáticas con mayor prevalencia regional de acuerdo a evaluaciones de clima laboral y riesgos psicosociales.
 - Actualizar y Difundir procedimiento de denuncia, investigación y sanción de Maltrato y Acoso Laboral y Sexual (MALS): La actualización permanente del procedimiento en base a orientaciones y nuevos enfoques emanados desde nivel central (SNSC, SERNAMEG), se suma a la necesidad de reorientar el proceso con el objeto de optimizar la gestión, como por ejemplo incluir el monitoreo de las denuncias y consultas recibidas de modo de contar con información actualizada y confiable de cada uno de los casos.

III Enfoque de género a nivel Local

A nivel internacional se establecen las bases que visibilizan y accionan una serie de normas tendientes a promover cambios sociales y culturales en relación a la perspectiva de género. Es con la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, 1979) que se mandata al Estado a que intervenga en aquellas situaciones que son consideradas discriminatorias por razones de género.

En Chile, se crea el Sistema de Equidad de Género (2002) como parte de la modernización del Estado. Posteriormente, para potenciar su accionar se entendió que era necesario la transversalización de las acciones públicas relacionadas con los productos estratégicos institucionales, a fin de promover la igualdad de condiciones en el acceso para hombres y mujeres.

A nivel local, el Servicio de Salud Maule cuenta con una dotación de alrededor de 8500 funcionarios(as), de los cuales 68% son mujeres, es por esta razón que cobra mayor sentido el énfasis que se hace en materia de equidad de género en el Instructivo presidencial del año 2018 acerca de generar programas de trabajos tendientes a hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres, y la equidad de género. Dicha perspectiva supone la búsqueda de un mundo más equitativo, en donde ser mujer u hombre, no implique discriminación alguna ni por diferencia biológica ni por un comportamiento distinto al que se identifica con hombre y con mujer.

Es a raíz de estos lineamientos, que se desarrollan políticas y prácticas tendientes a compatibilizar los intereses y necesidades personales con los laborales en el entendido que, socialmente se espera que la mujer cumpla un sin número de roles que la llevan a tener mayores exigencias en todos los ámbitos. A nivel local, una de las principales estrategias es la creación en el año 2016 de la Unidad de Vinculación Funcionaria que ha desarrollado proyectos tendientes a potenciar el cambio cultural que se espera, entre los cuales se menciona:

- Articular y capacitar a referentes de conciliación trabajo y familia de todos los establecimientos
- Protocolo Regional de Conciliación Trabajo Familia
- Protocolo Regional de Prevención de Violencia de Pareja
- Actividades asociadas a la corresponsabilidad y el reconocimiento de los roles parentales y su vinculación en el ámbito laboral
- Propuesta de estudio diagnóstico de Equidad de Género
- Planificación para la acreditación en Norma Chilena de Igualdad de Género Nch3262

IV Igualdad de género relacionada con MALS

Es el ámbito laboral uno de los espacios donde mayores avances se han desarrollado en materia de igualdad de género, promoviendo la mayor participación de la mujer, conciliando el espacio laboral con la familia y compartiendo las responsabilidades de cuidado de los hijos con los hombres. Ejemplos de esto son:

- Ley N° 20.761 (2014) que extiende a los padres trabajadores el derecho de alimentar a sus hijos.
- Ley N° 20.545 (2011) que incorpora el permiso postnatal parental
- Ley N° 20.348 (2009) que resguarda el derecho a la igualdad de remuneraciones.
- Ley N° 20.005 (2005) sobre Acoso Sexual
- Ley N° 20.607 (2012) que sanciona las prácticas de Acoso Laboral

Es en la declaración ferviente de la no tolerancia a ningún hecho de violencia organizacional (maltrato y acoso laboral) y acoso sexual en el trabajo de las Leyes N° 20.005 y 20.607 donde se ha solicitado a los servicios públicos énfasis en igualdad de género en consideración a que el acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. Las mujeres están mucho más expuestas a sufrirlo precisamente porque se las percibe como competidoras por el poder. Estas manifestaciones en sus diversas formas están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen, a pesar de la masiva entrada de mujeres a la fuerza de trabajo.⁹

Por otro lado, el acoso laboral es un problema que afecta a hombres y mujeres. Sin embargo, las mujeres son quienes cuentan con menores cuotas de poder en el espacio laboral y enfrentan mayor desprotección.¹⁰

En base a la normativa y lineamientos emanados desde nivel central (DNSC y SERNAMEG), la actualización del Procedimiento de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual del Servicio de Salud Maule explicita el compromiso institucional, de erradicar todo tipo de violencia y discriminación por motivos de género. Entre las acciones de prevención propuestas en éste se destacan:

- Visibilizar el acoso sexual como una manifestación que puede tener un origen en la violencia género.
- Desarrollar acciones de sensibilización en la temática.
- Crear instancias de inducción acerca de la temática dirigidas a investigadores y fiscales de procedimientos administrativos derivados de denuncias de maltrato o acoso.
- Gestionar acompañamiento a las víctimas de acoso sexual a través de mecanismos institucionales oportunos y pertinentes.

II.- DÉJESE SIN EFECTO, Resolución Exenta N°3080 de fecha 9 de julio de 2019, de este Servicio, que aprobaba Procedimiento de Denuncia de Acoso Laboral y/o Sexual del Servicio de Salud Maule"

ANÓTESE Y COMUNIQUESE.


DR. LUIS JAIME GAETE
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD MAULE

⁹ Manual de Autoaprendizaje: Acoso Sexual, legislación y procedimientos de aplicación. Organización Internacional del Trabajo. 2006.

¹⁰ Acoso Laboral hacia las mujeres. Organización Internacional del Trabajo, 2011.

Distribución.

- 13 Hospitales del SSM.
- Subdirección Gestión Asistencial
- Subdirección Gestión de RR.FF. y FF.
- Subdirección Gestión de las Personas.
- Depto. de Calidad de Vida Laboral.
- Depto. Asesoría Jurídica
- Depto. de Auditoría
- Archivo. Oficina Partes.

Procedimiento de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual del Servicio De Salud Maule

1.- PROPÓSITO

Contar con un procedimiento actualizado y formalizado para la Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual, en sus diferentes etapas: recepción y formalización, además de mecanismos de investigación y sanción, en los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Maule. Así también entregar un marco conceptual tanto para Maltrato como para Acoso Laboral y Sexual, estableciendo estrategias y medidas tendientes a la prevención de la violencia organizacional y discriminación de género lo que detalla en el punto 11 del documento, teniendo el foco en la promoción permanente del buen trato laboral. Y en el caso de ocurrida alguna de estas situaciones mencionadas, se concitan etapas y mecanismos a través de los cuales se instruirán las sanciones o medidas disciplinarias que devengan de dicho procedimiento.

Este procedimiento y sus responsables se regirán por la normativa legal vigente y los principios de confidencialidad, celeridad, imparcialidad, igualdad de género y responsabilidad, para casos de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual.

2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Confidencialidad:** considerando que se trata de la denuncia a una vulneración de la dignidad de las personas se considera fundamental la prudencia y discreción, especialmente en los actores claves en el proceso como lo son el receptor, comité asesor y autoridad competente asegurando de esta manera la privacidad y reserva del proceso.
- **Celeridad:** Se debe actuar con rapidez, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- **Imparcialidad:** Durante todo el procedimiento se deben evitar los juicios, sesgos y conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación.
- **Responsabilidad:** La denuncia debe ser fundada, por tanto, la persona que realice la denuncia debe a través de su firma respaldar los hechos señalados. Una denuncia sin fundamento, en la que se constatare ánimo de perjudicar a la persona denunciada o falsedad manifiesta acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.

- **Igualdad de Género:** Se garantiza el trato igualitario en derechos, oportunidades y responsabilidades de mujeres y hombres. Para asegurar la igualdad de género y la eliminación de todo tipo sesgo de género se realizarán diversas estrategias para la permanente formación y capacitación en la temática a todos los funcionarios.

3.- AMBITO DE APLICACIÓN Y COBERTURA.

Todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Maule. Funcionarios/as Titulares y Contrata de las leyes 18.834, 19.664 y 15.076, Honorarios, Compras de Servicio, Códigos del Trabajo (Campañas especiales) y alumnos en práctica, que a la fecha de la denuncia se desempeñen en el Servicio de Salud Maule.

4.- MARCO LEGAL

4.1.- Constitución Política del Estado Artículo 19. N° 1, 3, 9, 16 y 17.

4.2.- Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo N° 52 y siguientes.

4.3.- Ley N° 20.607 sobre Acoso Laboral

4.4.- Ley N° 20.005 sobre Acoso Sexual

4.5.- Ley N° 20.205 sobre protección al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad.

4.6.- Artículo N° 84, letra L y M del DFL 29/2004 que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley 18.834 del Estatuto Administrativo.

4.7.- Art. 2 del Código del Trabajo

4.8.- Ley N°. 20.609 que establece medidas contra la discriminación.

5.- MARCO CONCEPTUAL

5.1.- Actores Claves:

Denunciante: Persona que pone en conocimiento de la autenticidad del hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral o sexual. La persona que denuncia debe hacerse responsable de sus dichos por escrito y con su firma, además de colaborar con el resguardo de la información.

Denunciado(a): Persona contra la cual se formula la denuncia.

Víctima: Persona o Personas en quienes recae la acción de maltrato o acoso.

Victimario(a): Persona que realiza la acción de maltrato o acoso.

Receptor(a) de Denuncia: Persona facultada mediante resolución por la autoridad respectiva para recibir la denuncia. La figura de la persona receptora de denuncia será transversal al Servicio de Salud Maule, pudiendo recibir denuncias de otros establecimientos.

- De su perfil: La persona receptora debe tener una marcada orientación al usuario interno, habilidades comunicacionales como asertividad, mantención de relaciones interpersonales adecuadas en el ámbito laboral, responsabilidad en los procesos y confidencialidad durante y con posterioridad al término de cada gestión.
- De sus funciones:
 - Llevar a cabo la orientación en torno al procedimiento de denuncia, correspondiéndole cuando lo amerite realizar una primera acogida, pudiendo guiar al funcionario respecto de otras instancias de acogida especializadas a través de las Unidades de Salud del Personal.
 - Entregar información sobre las otras vías no institucionales por las cuales se puede denunciar e instancias de protección a las víctimas de maltrato y acoso, ya sea Contraloría General de la República, acciones judiciales e ISL.
 - Realizar la recepción del documento que formaliza la denuncia y el resguardar la documentación de la denuncia hasta su entrega a la autoridad competente (oficina de partes) en los plazos definidos para ello.
 - Registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
 - Llevar un registro interno que permita el monitoreo local respecto de denuncias, y acerca de la entrega de información aunque esta no hubiera llegado a ser formalizado para ser entregada a nivel central cuando sea requerida.
 - Mantener seguimiento y monitoreo de la formalización de la denuncia.

No es función del Receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia, ni realizar investigaciones para verificar su autenticidad.

Comité de Maltrato y Acoso: Equipo asesor de la Dirección en la materia para la toma de decisiones.

- De los integrantes:
 - o Este comité estará integrado por el Subdirector/a de Gestión de las Personas (Recursos Humanos) y Asesor Jurídico. Si alguno de los integrantes del comité de maltrato y acoso tuviera interés directo e indirecto en los hechos, amistad íntima o enemistad manifiesta con la persona denunciante o la persona denunciada o grado de parentesco hasta el 3 grado de consanguinidad, tiene la obligación de inhabilitarse de participar en el proceso.
- De las funciones: Emitir opinión técnica y con perspectiva de género que oriente la toma de decisión de la Dirección correspondiente.

5.2.- Conceptos Técnicos:

5.2.1 Violencia laboral: es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas, incluye los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.¹

5.2.2 Maltrato Laboral: cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo.²

5.2.3 Acoso Laboral: toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.³

Comprende también una manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan afectar la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.⁴

¹ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2015

² Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2018

³ Ley Nº 20.607. Diario Oficial de la República de Chile. 08 de agosto 2012. Santiago, Chile.

⁴ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2018

No constituyen Acoso Laboral las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de la diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de las relaciones propias del ejercicio de sus funciones.

5.2.4 Acoso Sexual: realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

Constituyen conductas de Acoso Sexual entre otras, los gestos con connotación sexual, apretones de hombros, roces, abrazos (aparentemente casuales), proposiciones verbales de carácter sexual, utilización de lenguaje soez, sexual u obsceno, cartas, correo electrónico, misivas, conductas no verbales (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales).⁵

a) Realizada por una persona:

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

b) Sin consentimiento:

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

c) Por cualquier medio:

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

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

- Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la forma profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo sufre.

5.2.5 Acoso Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un subordinado/a.

⁵ Ley N° 20.005. Diario Oficial de la República de Chile. 18 Marzo 2005. Santiago, Chile

5.2.6 Acoso Vertical Ascendente: Desde los subordinados/as hacia la jefatura.

5.2.7 Acoso Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares.

5.2.8 Violencia contra la mujer: Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.⁶

5.2.9 Discriminación de género: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultados menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.⁷

5.3.- Diferencia entre Maltrato y Acoso Laboral:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
Conducta generalizada, es un patrón que se da con muchas personas	Conducta selectiva, dirigida sólo a una persona o unos pocos
Acción evidente y observable por otros	Acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otros/as
No existe un objetivo común	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
Agresión esporádica	Conducta u Hostigamiento reiterado
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

5.4.- Expresiones más comunes de maltrato laboral⁸:

La conducta violenta es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales por parte del agresor. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, es necesario centrarse en el daño que provoca el maltrato a quién lo experimenta y lo complejo de esta acción, por tanto, la

⁶ Art. 1. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1993.

⁷ Art. 1. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1979.

⁸ Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2015

gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos será esencial.

Las principales características del maltrato laboral son:

- La acción es evidente, debido a que las conductas de maltrato son acciones no encubiertas, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, donde pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima o en el último caso que se vaya de la Organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- Es esporádica, es decir, no se tiene una víctima ni un objetivo común. La persona que ejerce maltrato podría estar motivada por un estado anímico o situacional, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona. Por tanto, se asocia a descontrol emocional o falta de habilidades sociales o comunicativas de la persona o el equipo para manejar situaciones difíciles.

Algunas de las acciones que pueden ser consideradas maltrato Laboral^(*):

- Descalificar o menoscabar el trabajo de otro.
- Dar órdenes con gritos.
- Insultos y amenazas entre funcionarios.
- Discriminar o ignorar a un funcionario en actividades laborales.
- Desautorizar una orden en público en forma inapropiada.
- Obligar a un funcionario a mentir o engañar a un usuario o a otro funcionario.

^(*)Estas acciones requerirán del análisis y la evaluación del contexto en el que se produzcan.

6.- GLOSARIO

- DFL: Decreto con fuerza de ley
- ISL: Instituto de Seguridad Laboral
- DIEP: Declaración Individual de Enfermedad Profesional
- DSSM: Dirección de Servicio de Salud Maule

7.- DERECHOS DEL FUNCIONARIO QUE DENUNCIA

El funcionario(a) que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 del DFL 29 Estatuto Administrativo, a saber: Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley N° 18.575, tendrán los siguientes derechos (Artículo 90 A, Estatuto Administrativo).

- 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 la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare la persona denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

Para resguardar a la persona denunciada y el debido proceso, se espera que el Subdirector(a) de Gestión de las Personas coordine que estas medidas se resguarden siempre manteniendo la confidencialidad del proceso.

8.- RESPONSABLES

8.1.- Responsable de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento:

- Autoridad Competente DSS Maule y Director de Hospitales de alta, mediana y baja complejidad.

8.2.- Responsable de la correcta ejecución de las siguientes etapas:

- Emisión de la denuncia: Persona denunciante
- Recepción de la denuncia: Receptor/a.
- Formalización y derivación de la denuncia: Receptor/a de la denuncia.

- Análisis y asesoría: Comité de Maltrato y Acoso
- Toma de decisión: Director de Servicio para DSSM, Hospitales de Baja y Mediana complejidad; y Dirección de Hospitales de Alta Complejidad.

Todos los que participan de las distintas etapas de este procedimiento tienen la responsabilidad de guardar reserva y mantener la confidencialidad de este, por tanto, se prohíbe filtrar información, o hacer cualquier tipo de comentario, con el fin de resguardar la dignidad y la integridad de quienes participen de este. Además, se trabajará en espacios de capacitación y formación en equidad de género a todos los responsables de las etapas del procedimiento para evitar cualquier situación de sesgo de género que conlleve a la discriminación tanto desde lo argumental como en la toma de decisiones.

9.- PROCEDIMIENTO

Se considera inconveniente el uso de mecanismos alternativos como la mediación para resolver situaciones de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual en la organización.

9.1.- Recepción y Formalización de Denuncia:

La denuncia deberá ser hecha por escrito y firmada, a través del formulario creado por el Servicio de Salud Maule para estos fines (Anexo 13.1)

En la denuncia se deberá indicar:

- Fecha de la denuncia.
- Identificación de la persona que denuncia (dirección, número telefónico, correo electrónico, Hospital, servicio donde se desempeña y relación jerárquica con el acusado), no se aceptarán denuncias anónimas.
- Identificación de la persona denunciada (nombre, establecimiento y cargo)
- Motivo de la denuncia (descripción de las conductas manifestadas, en orden cronológico señalando nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia).
- Consecuencias o efectos del maltrato o acoso laboral o sexual (Enfermedades, estados de ansiedad, depresión, apatía o pérdida de interés por el trabajo, aislamiento, etc.)
- Medios de prueba y antecedentes de los hechos denunciados (cartas, correos electrónicos, testigos o personas que tienen conocimiento de estos hechos, etc. Puede incorporar más hojas en caso de ser necesario)

g. Nombre y firma de quien denuncia

Las denuncias que no cumplan en cuanto a la información antes mencionada, se tendrán por NO presentadas.

La denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual deberá ser entregada por funcionario(a) al receptor(a) en sobre cerrado.

La persona receptora local debe entregar la denuncia en Oficina de Partes del establecimiento respectivo el mismo día que ésta se recibe. Si ésta es recibida fuera de horario de oficina podrá hacerlo el día hábil posterior.

En el caso de los Hospitales de baja y mediana complejidad una vez entregada la denuncia en la Oficina de Partes del Hospital, esta deberá ser enviada con carácter de **reservado/prioritario** y entregada en Oficina de Partes de DSSM con un plazo de 1 día hábil. En situaciones de fuerza mayor debidamente fundadas el plazo se podrá extender a 2 días hábiles.

La denuncia debe ser dirigida a:

- Director/a de Servicio de Salud Maule, en el caso de la Dirección de Servicio u Hospitales de mediana y baja complejidad.
- Director de Establecimiento para denuncias de Hospitales de alta complejidad.

En caso de que denunciante o denunciado sea:

- Director de Servicio, la denuncia debe ser dirigida al Subrogante legal del cargo. De ser acogida la denuncia el equipo asesor solicitará que otro Director de Servicio designe fiscales para dicho procedimiento.
- Equipo Directivo de un establecimiento de alta complejidad, la denuncia será enviada y analizada en la Dirección de Servicio, quien dará la instrucción y hará seguimiento de la denuncia.
- Comité Asesor, se deberá inhabilitar de intervenir en el procedimiento y en su lugar actuará su subrogante legal del cargo o quien definiera la Dirección como subrogante de este comité para revisar y analizar la documentación de la denuncia.
- Receptor, se debe presentar la denuncia a otro receptor de la red o por oficina de partes a la máxima autoridad que corresponda.

En caso de que la persona denunciante lo quiera, puede formalizar la denuncia sin intermedio de un receptor(a), en sobre cerrado al Director correspondiente, concitando en el exterior el carácter de reservado/prioritario de la materia. En este caso la responsabilidad del seguimiento de la denuncia será del funcionario(a) que realizó dicha formalización.

9.2.- Desarrollo de la Denuncia.

9.2.1 Evaluación de la Denuncia

Recibida la denuncia por el Director de Servicio o Director de Hospital de alta complejidad, este deberá convocar a la Comisión Asesora (Subdirector de las Personas y Asesor Jurídico), quienes deberán analizar si los hechos denunciados cumplen o no con los requisitos para estimarlos como constitutivos de maltrato Laboral, acoso sexual y/o laboral, y al mismo tiempo formulará la sugerencia de adoptar las medidas pertinentes para proteger a los afectados o bien sugerir su desestimación por carecer la denuncia de fundamentos plausibles. Lo anterior debe estar concitado en un acta de revisión de denuncia (Anexo 13.4).

El Director de Servicio o de Hospital de alta complejidad, en base a lo señalado tendrá un plazo para responder de 3 días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia en Oficina de Partes de DSSM u Hospital de alta complejidad según corresponda, esto basado en el artículo 90B del Estatuto Administrativo.

9.2.2 Decisión

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección de Hospital de alta complejidad, analizará los antecedentes de la denuncia y se pronunciará acogiendo o rechazando lo propuesto por el Comité Asesor.

A continuación se mencionan las posibles decisiones:

***Se rechace la denuncia por no constituir los hechos conductas de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual.**

Si la denuncia no constituye maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, la Dirección de Servicio de Salud o Dirección del Hospital de alta complejidad, dará respuesta escrita a la persona denunciante en términos claros y comprensibles, señalando el motivo del rechazo.

La denuncia será archivada, sin perjuicio de que podrá reabrirse la investigación, si la persona denunciante entrega posteriormente nuevos antecedentes para ello.

Si a pesar de haber sido rechazada la denuncia se exponen situaciones de malas prácticas que atenten contra el ambiente laboral, el Subdirector(a) de Gestión de las Personas debe derivar el caso al Unidad Técnica de Desarrollo Organizacional que corresponda para diagnóstico e intervención.

***Orden de instruir un proceso administrativo para investigar y/o sancionar en su caso, las conductas de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual. Asimismo, orden de efectuar la denuncia al Ministerio Público, en caso de constituir los hechos un aparente delito.**

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección del Hospital de alta complejidad instruirá las medidas necesarias para proteger a la persona denunciante, y ordenará el procedimiento administrativo pertinente.

En el caso de los Hospitales de baja o mediana complejidad, la Dirección de Servicio podrá ordenar a la Dirección del Establecimiento Hospitalario en el que laboren los funcionarios(as) involucrados, se instruya el procedimiento administrativo.

La Dirección del establecimiento respectivo, deberá designar como investigador o fiscal a funcionarios de otro establecimiento para garantizar la imparcialidad de la investigación.

La designación de funcionarios de otros establecimientos deberá realizarse previo acuerdo con la Dirección del Establecimiento en el cual laboren los funcionarios que se designarán para llevar a cabo el proceso, dando las facilidades en tiempo y recursos, asociados a un cometido funcionario.

Medidas de carácter temporal: El Director podrá, según estime la gravedad del caso, disponer la separación de los espacios físicos de los involucrados, la modificación de la jornada laboral si es posible, o cambio de unidad de trabajo, para tales efectos el Subdirector(a) de Gestión de las Personas debe derivar el caso la unidad técnica encargada de movilidad funcionaria (Depto. de Gestión de personas, Unidad de Personal o Acompañamiento Laboral). Así también con el objeto de proteger la salud de la víctima, se podrá de acuerdo a consentimiento de la víctima realizar la derivación al ISL a través de las áreas de Salud Ocupacional (para lo cual deberá llenar la DIEP).

Además, podrán adoptarse otras medidas que sean necesarias para resguardar la integridad de la persona denunciante o que garantice la continuidad en la prestación de los servicios.

9.3.- Cierre de Procedimiento.

La decisión tomada por la Dirección ante el análisis de la denuncia siempre debe ser enviada mediante un Oficio (Anexo 13.5 y 13.6) en respuesta a la persona denunciante a través de sobre cerrado e individualizado, el que será redactado y gestionado como confidencial (en sobre cerrado) por el Asesor Jurídico del comité.

En caso de ser una denuncia de Hospitales de baja o mediana complejidad, la Dirección de Servicio debe enviar un oficio a la Dirección del Establecimiento para resguardar la protección de la persona denunciante.

9.3.1 Desestimación de la Denuncia.

La Dirección de Servicio de Salud o Dirección de Hospital de alta complejidad podrá desestimar la denuncia por:

- 1.- Documento del Comité Asesor que acredite el rechazo de la denuncia por no tener suficientes antecedentes o que lo manifestado no constituya maltrato o acoso (acta de reunión, informe, etc).
- 2.- Resultado de Sumario, en el caso de que no se logre acreditar acoso.

10.- PROCESO ADMINISTRATIVO

En caso de que la denuncia sea admisible, se instruirá el proceso administrativo para investigar y/o sancionar los hechos y responsabilidad. Este proceso se sujetará en su tramitación, plazos y responsables a lo establecido en el DFL N° 29, Estatuto Administrativo.

Toda medida disciplinaria que se aplique a un funcionario(as), debe ser adoptada previo sumario administrativo, en el que se garantizará el debido proceso y el derecho a defensa de todos los afectados(as).

En contra de la resolución que ordene la aplicación de una medida disciplinaria, procederán los siguientes recursos:

- a. De reposición, ante la misma autoridad que la hubiera dictado.
- 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.
- c. En contra de la resolución final dictada por la Dirección de Servicio, sólo procede recurso de reposición. En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3º, establece indirectamente, es decir, por remisión a al

Artículo 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.

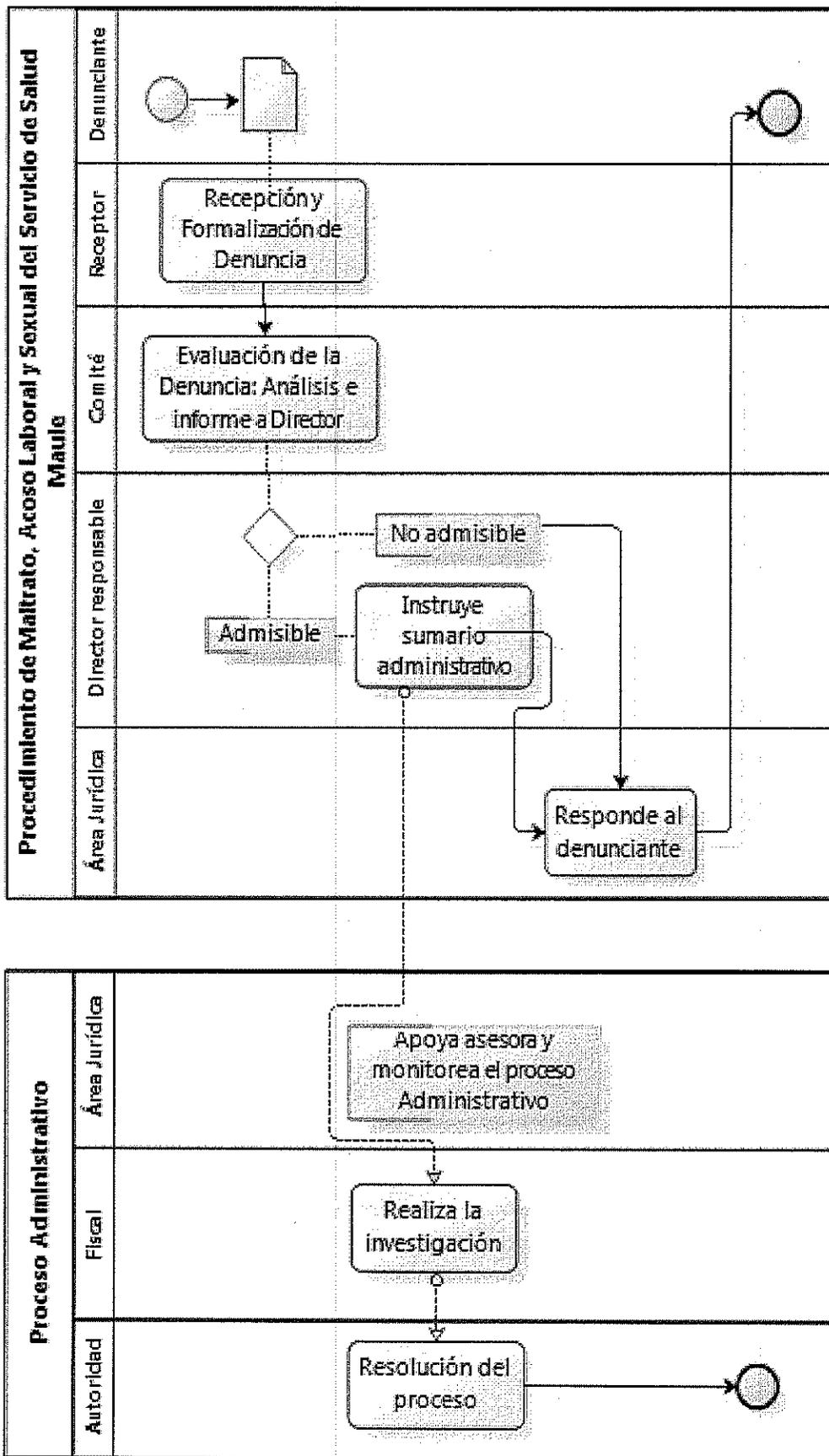
Las denuncias infundadas o falsas o en las cuales se detecte intención de causar daño a la persona denunciada, podrán constituir falta al principio de probidad por parte de la persona denunciante.

De acuerdo a lo señalado en el Artículo 125 de la Ley 18.834, contravienen especialmente el principio de probidad administrativa y podrán ser sancionadas con la medida disciplinaria de destitución las siguientes conductas:

- 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 constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada. En tal caso, la Autoridad Competente tiene el deber de instruir sumario administrativo, en contra de la persona denunciante.

El proceso administrativo será monitoreado y apoyado por el área Jurídica de la Dirección de Servicio y Establecimientos de alta complejidad.

11.- FLUJOGRAMA



12.- PROGRAMA SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

Para poder ejecutar el programa con impacto regional que se adjunta con detalle en el Anexo 1, se espera de la colaboración e integración de diversas instancias técnicas que apoyen y orienten cada una de las etapas previstas.

- *Comité de Género:* Estableciendo instancias de capacitación en relación a temática de equidad de género y difusión de actividades que pudieran aportar en la instalación de los conceptos claves.

- *Comités de Buenas Prácticas:* La principal estrategia para la difusión e instalación de estas temáticas a nivel local han sido los Comités de Buenas Prácticas, que trabajan cada año en Planes cuyos objetivos están orientados en llevar la política a los funcionarios y hacerlos parte del cambio cultural que significa la dignificación de la función pública, erradicando la violencia de los ambientes de trabajo y promoviendo la salud y el autocuidado en los trabajadores.

- *Referentes de conciliación trabajo y familia:* como facilitadores para la incorporación de acciones de promoción a nivel local.

- *Área técnica de Desarrollo Organizacional:* Desarrollo y monitoreo de Planes de Buenas Prácticas y orientaciones técnicas en materia de prevención de violencia y promoción del Buen Trato Laboral.

Etapas I. Formación a responsables de prevención: Como un primer acercamiento se realizará un plan de Capacitación permanente a actores claves en materia de equidad de género, esto es Comité de Género Regional, referentes de Desarrollo Organizacional y área Jurídica; quienes serán responsables de difundir y asesorar en acciones para la prevención de la violencia.

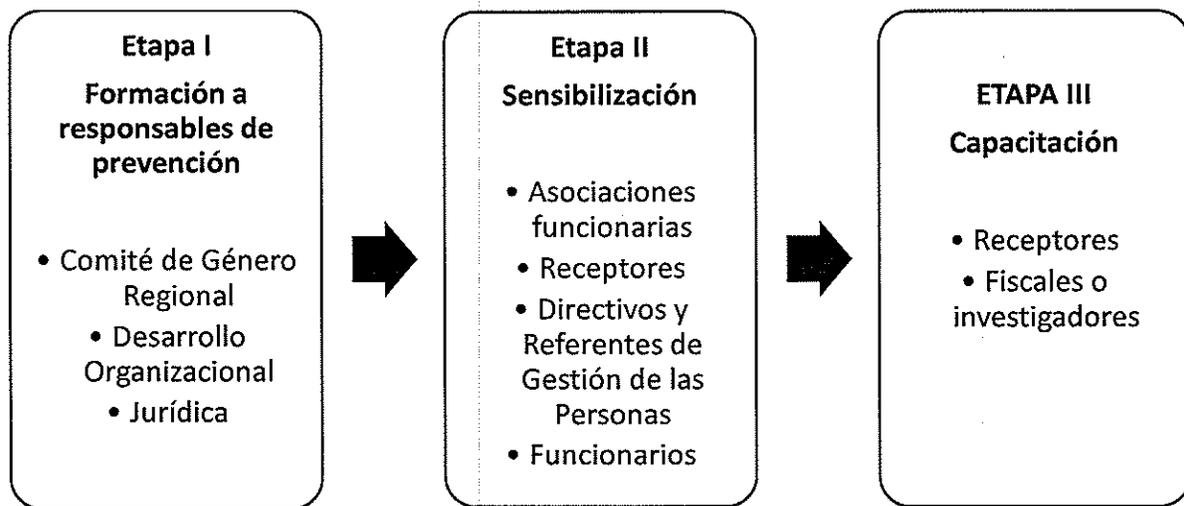
Etapas II. Sensibilización: El primer paso para lograr cambios positivos en los ambientes laborales es la comunicación efectiva de las temáticas, transmitiendo el mensaje deseado de manera estratégica y sensibilizando a la población objetivo, por lo que se considera dentro de la planificación una difusión en diferentes niveles:

- Asociaciones funcionarias: generando una instancia de comunicación de la actualización del procedimiento y del programa de prevención asociado.
- Receptores: visita a receptores, enfocada en los cambios que se hicieron en el procedimiento y su rol en la prevención.

- Directivos y Referentes de Gestión de las Personas: envió formal del documento y apoyo técnico para su implementación.
- Funcionarios: a través de campaña comunicacional masiva y actividades locales organizadas por los comités de Buenas prácticas.

Etapa III. Capacitación: Se desarrollaran instancias de formación a responsables e involucrados de alguna etapa del procedimiento antes descrito.

- Receptores de denuncia: Encuentro regional en el que se realizará una capacitación en materia de equidad de género y primera acogida a víctimas de violencia.
- Fiscales o investigadores de procesos administrativos derivados de denuncias de maltrato o acoso: Inducción previa al inicio de la investigación, que entregue el marco conceptual y herramientas básicas para la aplicación de los principios declarados en el procedimiento.



13.- RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Comisión de trabajo de revisión y actualización del Procedimiento de Acoso Laboral y/o Sexual. (Res. Exs. 5026/11.10.2016) María José Valenzuela Valdés - Asesor Desarrollo Organizacional	Ruth Saavedra Castillo – Subdirectora de Gestión de las Personas DSSM Guillermo Warnken – Jefe Departamento Jurídico DSSM Flavia Amaya Carreño – Jefa Departamento Calidad de Vida Laboral Daniela Silva Sainz - Jefe de Desarrollo Organizacional	Dr. Luis Jaime Gaete - Director Servicio de Salud Maule 

14.- ANEXOS

14.1.- Formulario denuncia



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Fecha: _____

FORMATO DENUNCIA MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIANTE:

Nombre	
Rut	
Estamento	
Cargo	
Establecimiento donde se desempeña	
Sistema de Trabajo (turno o diurno)	
Calidad Contractual (Titular, Contrata, Honorario, Compra de Servicio)	
Nº Horas semanales (11, 22, 33, o 44 hrs.):	
Relación jerárquica con la persona Denunciada	
Fono de Contacto	
Correo Electrónico	
Dirección	

14.2.- Pauta de Orientación: Información general



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Pauta de Entrega de Orientación sobre Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual

Con el objetivo de entregar orientación a la persona que denuncia Maltrato o Acoso, el receptor debe entregar información en relación a los siguientes ámbitos:

- Marco Conceptual y Normativo del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual.
- Explicar etapas y funcionamiento del procedimiento interno.
- Explicar ítems del formulario haciendo hincapié en los referidos a narración de hechos de forma de evitar errores en el llenado.
- Entregar Formulario y Sobre para su llenado.

14.3.- Pauta de Orientación: Instancias no institucionales de denuncias



Servicio de Salud Maule
Subdirección de las Personas
Depto. Calidad de Vida Laboral
Desarrollo Organizacional

Vías no institucionales de Denuncia

Contraloría:

- **Objetivo:** Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual. Declaración mediante la cual un ciudadano pone en conocimiento uno o más hechos puntuales, relacionados con una eventual situación irregular, cometida por un funcionario o servicio sometido a la fiscalización de la contraloría, con el objetivo de que se investigue y se determine la veracidad de lo expuesto y las responsabilidades que de ello puedan derivarse.
- **Antecedentes necesarios:** Formulario de Denuncia y antecedentes de ser necesario.

Acciones Judiciales:

- **Presentación de acciones ante tribunales de justicia:**
 - o **Procedimiento de tutela de derechos fundamentales:** Es una demanda que se presenta ante tribunales laborales. El trabajador reclama la violación de sus derechos fundamentales en su relación con el empleador.
 - o **Recurso de protección:** Se presenta ante la Corte de Apelaciones que corresponda. Es aquella acción que la Constitución concede a todas las personas que, como consecuencia de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, sufren privación, perturbación o amenaza a sus derechos y garantías constitucionales.
 - o **Demanda civil:** Se presenta ante Tribunales Civiles para reclamar indemnización por daño moral y/o patrimonial.
 - o **Denuncia o querrela:** Presentación ante Fiscalía o ante el Juez de Garantía que corresponda.

ISL:

- **Objetivo:** Denuncia de enfermedad Profesional. La Ley N° 16.744 establece que enfermedad profesional es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
- **Antecedentes necesarios:** Formulario de Denuncia Individual de enfermedad Profesional (DIEP)

14.4.- Acta revisión Denuncia de Denuncias



ACTA REVISION DENUNCIA RECIBIDA POR PROCEDIMIENTO DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD MAULE

Fecha:

Nombre	Cargo en el comité	Firma

Fecha de recepción de la Denuncia	
Nombre de la persona que realiza la denuncia	
Establecimiento	

Tipo de Denuncia	
Maltrato	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	

Se deriva a	
Jurídica	
Desarrollo Organizacional	
Otro Establecimiento	

Decisión	
Acoge	
Rechaza	

Medidas Precautorias a adoptar: _____

14.5.- Respuesta Rechaza Denuncia



SERVICIO DE SALUD MAULE
XXX/XXX /xxx

Ref: _____

ORD.: N° _____/

ANT.:

MAT.: RESPUESTA A DENUNCIA DE
MALTRATO LABORAL, ACOSO
LABORAL Y/O SEXUAL
PRESENTADA A TRAVÉS DE
PROCEDIMIENTO INTERNO
VIGENTE.

TALCA,

DE : DIRECTOR/A DE SERVICIO DE SALUD MAULE

A : SR (A)

Junto con saludar, y en respuesta a la Denuncia recibida el día ____ de _____ del 2019 informo que su denuncia ha sido desestimada porque los antecedentes expuestos no cumplen con los criterios de admisibilidad requeridos (Para Maltrato Laboral) *“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo”* (Para Acoso Laboral): *“Conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.”* (Para Acoso Sexual) *“Realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo”.* Sin perjuicio de lo anterior, Ud. podrá volver a presentar su denuncia acompañando nuevos antecedentes.

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted

**DIRECTOR/A
SERVICIO DE SALUD MAULE**

Distribución:

- La indicada
- Receptor de Denuncia

- Desarrollar Planes de acción con enfoque de buen trato laboral y género: Los Comités de Buen Trato Laboral locales son un organismo técnico encargado de promover el buen trato laboral y prevenir riesgos psicosociales a través de un plan que refleje la implementación de la política. Serán supervisados por un Comité Regional que se encargará de revisar la pertinencia en el diseño y el cumplimiento de sus planes de acción, en orientación y ajuste al objetivo mencionado.
- **Prevenir la violencia organizacional en todas sus formas**
- Proveer orientación técnica para la gestión del conflicto interpersonal: Con la inclusión del maltrato en el proceso establecido en primera instancia como acoso, surge la necesidad de orientar a las jefaturas y referentes del área de Gestión de las Personas en la resolución de conflictos internos, siendo ésta una de las problemáticas con mayor prevalencia regional de acuerdo a evaluaciones de clima laboral y riesgos psicosociales.
 - Actualizar y Difundir procedimiento de denuncia, investigación y sanción de Maltrato y Acoso Laboral y Sexual (MALS): La actualización permanente del procedimiento en base a orientaciones y nuevos enfoques emanados desde nivel central (SNSC, SERNAMEG), se suma a la necesidad de reorientar el proceso con el objeto de optimizar la gestión, como por ejemplo incluir el monitoreo de las denuncias y consultas recibidas de modo de contar con información actualizada y confiable de cada uno de los casos.

III Enfoque de género a nivel Local

A nivel internacional se establecen las bases que visibilizan y accionan una serie de normas tendientes a promover cambios sociales y culturales en relación a la perspectiva de género. Es con la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, 1979) que se mandata al Estado a que intervenga en aquellas situaciones que son consideradas discriminatorias por razones de género.

En Chile, se crea el Sistema de Equidad de Género (2002) como parte de la modernización del Estado. Posteriormente, para potenciar su accionar se entendió que era necesario la transversalización de las acciones públicas relacionadas con los productos estratégicos institucionales, a fin de promover la igualdad de condiciones en el acceso para hombres y mujeres.

A nivel local, el Servicio de Salud Maule cuenta con una dotación de alrededor de 8500 funcionarios(as), de los cuales 68% son mujeres, es por esta razón que cobra mayor sentido el énfasis que se hace en materia de equidad de género en el Instructivo presidencial del año 2018 acerca de generar programas de trabajos tendientes a hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres, y la equidad de género. Dicha perspectiva supone la búsqueda de un mundo más equitativo, en donde ser mujer u hombre, no implique discriminación alguna ni por diferencia biológica ni por un comportamiento distinto al que se identifica con hombre y con mujer.

Es a raíz de estos lineamientos, que se desarrollan políticas y prácticas tendientes a compatibilizar los intereses y necesidades personales con los laborales en el entendido que, socialmente se espera que la mujer cumpla un sin número de roles que la llevan a tener mayores exigencias en todos los ámbitos. A nivel local, una de las principales estrategias es la creación en el año 2016 de la Unidad de Vinculación Funcionaria que ha desarrollado proyectos tendientes a potenciar el cambio cultural que se espera, entre los cuales se menciona:

- Articular y capacitar a referentes de conciliación trabajo y familia de todos los establecimientos
- Protocolo Regional de Conciliación Trabajo Familia
- Protocolo Regional de Prevención de Violencia de Pareja
- Actividades asociadas a la corresponsabilidad y el reconocimiento de los roles parentales y su vinculación en el ámbito laboral
- Propuesta de estudio diagnóstico de Equidad de Género
- Planificación para la acreditación en Norma Chilena de Igualdad de Género Nch3262

IV Igualdad de género relacionada con MALS

Es el ámbito laboral uno de los espacios donde mayores avances se han desarrollado en materia de igualdad de género, promoviendo la mayor participación de la mujer, conciliando el espacio laboral con la familia y compartiendo las responsabilidades de cuidado de los hijos con los hombres. Ejemplos de esto son:

- Ley N° 20.761 (2014) que extiende a los padres trabajadores el derecho de alimentar a sus hijos.
- Ley N° 20.545 (2011) que incorpora el permiso postnatal parental
- Ley N° 20.348 (2009) que resguarda el derecho a la igualdad de remuneraciones.
- Ley N° 20.005 (2005) sobre Acoso Sexual

- Ley N° 20.607 (2012) que sanciona las prácticas de Acoso Laboral

Es en la declaración ferviente de la no tolerancia a ningún hecho de violencia organizacional (maltrato y acoso laboral) y acoso sexual en el trabajo de las Leyes N° 20.005 y 20.607 donde se ha solicitado a los servicios públicos énfasis en igualdad de género en consideración a que el acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. Las mujeres están mucho más expuestas a sufrirlo precisamente porque se las percibe como competidoras por el poder. Estas manifestaciones en sus diversas formas están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen, a pesar de la masiva entrada de mujeres a la fuerza de trabajo.⁹

Por otro lado, el acoso laboral es un problema que afecta a hombres y mujeres. Sin embargo, las mujeres son quienes cuentan con menores cuotas de poder en el espacio laboral y enfrentan mayor desprotección.¹⁰

En base a la normativa y lineamientos emanados desde nivel central (DNSC y SERNAMEG), la actualización del Procedimiento de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual del Servicio de Salud Maule explicita el compromiso institucional, de erradicar todo tipo de violencia y discriminación por motivos de género. Entre las acciones de prevención propuestas en éste se destacan:

- Visibilizar el acoso sexual como una manifestación que puede tener un origen en la violencia género.
- Desarrollar acciones de sensibilización en la temática.
- Crear instancias de inducción acerca de la temática dirigidas a investigadores y fiscales de procedimientos administrativos derivados de denuncias de maltrato o acoso.
- Gestionar acompañamiento a las víctimas de acoso sexual a través de mecanismos institucionales oportunos y pertinentes.

⁹ Manual de Autoaprendizaje: Acoso Sexual, legislación y procedimientos de aplicación. Organización Internacional del Trabajo. 2006.

¹⁰ Acoso Laboral hacia las mujeres. Organización Internacional del Trabajo, 2011