



RESOLUCIÓN EXENTA N° 4707 /

PUERTO MONTT,

22 OCT 2024

SUBDIRECCION GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
DEPARTAMENTO GESTIÓN DE LAS PERSONAS
SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL LEY N°18834
D.BDPV/CSB/CGG/WVA/IMG.

VISTOS: Correo electrónico de D. Ester Mendez Herrera, Profesional de la Sección de Orientación, Prevención y Gestión VALS; Reglamento de la ley N°21.643, que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual laboral o violencia en el trabajo, aprobado por Decreto Supremo N°21, de fecha 28 de mayo de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Resolución N°6 y N°7 de 2019 de Contraloría General de la República; Decreto Supremo N°140 de 2004 sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto Afecto N°53 de 27 de diciembre 2022, dicto lo siguiente:

RESOLUCION:

1.- APRUEBASE, Manual de Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción, de Situaciones de Acoso Sexual, Laboral y Violencia, con Perspectiva de Género en el trabajo, 2024 – 2025, el cual consta de 50 páginas.

2.- DIFUNDASE, en toda la Dirección de Servicio de Salud del Reloncaví, Subdirecciones, Departamentos, Secciones, Oficinas y funcionarios/as en general, y en todos los establecimientos dependientes del Servicio de salud del Reloncaví, Hospital Puerto Montt, CESFAM Río Negro Hornopiran, SAMU, Centro de Sangre Austral, COSAM Puerto Montt, COSAM Reloncaví, PRAIS, para conocimiento y aplicación.

3.- PUBLÍQUESE, en la página web del Servicio de Salud del Reloncaví por parte del Depto. de Comunicaciones.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE




D. BARBARA DEL PINO VILLARREAL
DIRECTORA

SERVICIO DE SALUD DEL RELONCAVÍ

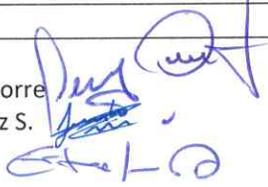
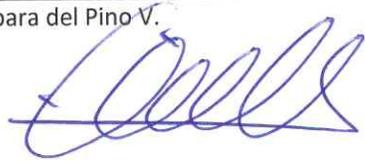
Distribución:

- Oficina de partes D.S.S
 - Dirección D.S.S.
 - Subdirección Administrativa D.S.S.
 - Subdirección de Gestión Asistencial D.S.S
 - Subdirección de Atención Primaria D.S.S.
 - Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas D.S.S.
 - Depto. Control de Gestión D.S.S.
 - Centro de Sangre Austral
 - Dirección Hospital Puerto Montt
 - Dirección Hospital Frutillar
 - Dirección Hospital Llanquihue
 - Dirección Hospital Fresa
 - Dirección Hospital Calbuco
 - Dirección Hospital Maullín
 - Dirección Hospital Chaiten
 - Dirección Hospital Futaleufu
 - Dirección Hospital Palena
 - CESFAM Río Negro Hornopiren
 - SAMU
 - Sección VALS – DSS
 - Depto. Asesoría Jurídica DSS
 - Sección Adm. Personal Ley 18.834
- ID. (21.10.2024) 18P27206

Manual de Procedimientos de denuncia, investigación y sanción, de situaciones de acoso sexual, laboral y violencia, con perspectiva de género en el trabajo.

2024-2025



Elaborado por: Cristian Sáez B. Ana María de Latorre Jonathan Méndez S. Ester Méndez H. Yenessi Tejo Ana Almendra P. Natalie Mackay W. Sebastián Bustamante G. Arely Flores L. Marjorie Poblete Gremios: Asenf Fenats Unitaria (H. Maullin) Frente Unitaria SDR Fenats Histórica HPM Fenpruss HPM Federación Regional Fenats	Revisado por: Cristian Sáez B. Ana María de Latorre Jonathan Méndez S. Ester Méndez H. 	Aprobado por: Bárbara del Pino V.  
Fecha:	Fecha:	Fecha:



INDICE

PORTADA.....	1
INDICE	2
ANEXOS	3
PRESENTACION.....	4
VALORES INSTITUCIONALES DEL SERVICIO DE SALUD DEL RELONCAVÍ.....	6
PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE ACOSO	7
A) Perspectiva de Género	7
B) No Discriminación	7
C) No Re victimización o No Victimización secundaria	7
D) Confidencialidad	7
E) Imparcialidad	8
F) Celeridad	8
G) Razonabilidad	8
H) Debido Proceso	8
I) Colaboración	8
MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO... ..	9
CONDUCTA DE ACOSO LABORAL (LISTA NO TAXATIVA)... ..	11
ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL	13
DIRECCION JERARQUICA DE LA VIOLENCIA ORGANIZACIONAL... ..	15
CONCEPTO RELEVANTE PARA CONSIDERAR DESDE LA PERSPECTIVA DE GHENERO	16
PARTE RELEVANTE DEL PROCESO.....	18
PROCEDIMIENTO ANTE VALS.....	20
FLUJOGRAMA	32



ANEXOS

ANEXO 1: Acta de declaración de inhabilitación para participar en procedimientos ante situaciones de Maltrato, Acoso Laboral y/o sexual:	33
ANEXO 2: Perfil y funciones de el/la orientador/a en procedimientos ante situaciones de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual:	34
ANEXO 3: Acogida y orientación a funcionarios/as en alternativas de abordaje y procedimientos institucionales ante situaciones de VALS :	36
ANEXO 4: Formulario de denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual:	39
ANEXO 5: Formulario de solicitud de intervención ante conflicto laboral:	43
ANEXO 6: Respecto a la aplicación de un procedimiento administrativo sumarial	47
ANEXO 7: Respuesta de Director(a) a denuncia presunto VALS	50

PRESENTACION

El presente documento, tiene como objetivo ser una guía de inicio para conocer los procedimientos ante situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual (VALS en adelante) de cada establecimiento de la red del Servicio de Salud, las personas pertenecientes al estamento directivo, quienes realizan asesoría jurídica, asociaciones de funcionarios/as y personal en general, observantes de este tipo de situaciones.

El Servicio de Salud Del Reloncaví, busca generar ambientes laborales saludables, basados en el respeto a la dignidad humana y libres de violencia, acoso laboral y sexual entre las personas, lo que permite velar por una mejor calidad de vida funcionaria, que redundará en un mayor sentido de pertenencia hacia el servicio público, desempeños óptimos y, finalmente, en la entrega de servicios de calidad a toda la comunidad usuaria, la que refuerza su confianza en la organización.

Desde el punto de vista jurídico se ajusta a los requerimientos que impone la Ley N°21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo; su reglamento, e incluye las orientaciones de los órganos administrativos competentes. Además, de tener presente las disposiciones establecidas en el Convenio N°190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la medida que resulten aplicables y permitan interpretar de mejor manera el presente manual.

Por otro lado, es importante destacar que el Manual actual ha integrado la **Perspectiva de Género** como un principio rector para su aplicación e interpretación. La perspectiva de género se define como una estrategia destinada a eliminar de manera sostenible las disparidades entre los distintos géneros.

Concretamente, implica la implementación de acciones para fomentar la igualdad y eliminar la discriminación basada en este criterio. Esta estrategia busca actualizarse para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, contribuyendo así a la equidad de género. Es fundamental establecer una cultura que promueva el respeto a la dignidad de todas las personas, reconociendo a hombres y mujeres con iguales derechos y responsabilidades en todos los ámbitos de la vida: Laboral, familiar y personal, en condiciones equitativas y libres de discriminación.

Para cumplir con las exigencias anotadas esta institución define establecer procedimientos para prevenir, detectar, asistir, investigar y sancionar cualquier tipo de violencia en el contexto laboral, tales como: violencia laboral, acoso laboral y /o acoso sexual, tanto en la Dirección del Servicio como en todos sus establecimientos que la integran. Con dicho fin, el SDDR asume el compromiso de trabajar por una gestión que establezca la desnaturalización de conductas

abusivas, y/o violentas, y promueva la igualdad de derechos y oportunidades de las personas que son parte de la institución.

Por lo anterior, es fundamental la colaboración y compromiso de todas/os, tanto de la planta directiva, jefaturas y funcionarias/os de todos los niveles quienes promuevan el conocimiento y las acciones frente a una situación de violencia y acoso laboral y/o sexual.

Este Manual de Procedimientos rige a partir del 01 de agosto de 2024, con un periodo inicial de prueba acordado de un año. Posteriormente, será revisado a la luz de posibles nuevas directrices técnicas o administrativas que puedan surgir en esta área, bajo la supervisión de la Sección de orientación y Gestión VALS SDDR.



VALORES INSTITUCIONALES DEL SERVICIO DE SALUD DEL RELONCAVÍ

El SSSDR cuenta con valores que orientan su Política de Gestión y Desarrollo de las Personas y, por lo tanto, son parte del ideario del Manual de procedimientos de VALS:

Valor	Definición
Respeto	Valor inherente en la realización de labores funcionarias, las cuales realizamos en el marco de la cordialidad, diversidad, igualdad e integración.
Eficiencia	Realizamos nuestro trabajo enfocándonos en los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir nuestra función pública y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad.
Transparencia	Garantizar el derecho de la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y decisiones de nuestra institución pública.
Compromiso	mantener una relación de reciprocidad entre la institución y el personal de modo tal que se identifiquen con el organismo y se sientan parte de éste
Equidad	Entregar a cada quien lo que corresponde de acuerdo a sus méritos y necesidades.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL (VALS)

De acuerdo con el Reglamento de la ley N°21.643, que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual laboral o violencia en el trabajo, aprobado por Decreto Supremo N°21, de fecha 28 de mayo de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo deberán guardar estricta sujeción a los siguientes principios:

A) Perspectiva de Género: Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.

B) No Discriminación. El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

C) No Revictimización o No Victimización secundaria: Las personas receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas dispuestas por el empleador deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

Para alcanzar este principio se deberán considerar, especialmente, las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan encontrarse las personas trabajadoras

D) Confidencialidad: Implica la responsabilidad de los participantes de preservar la confidencialidad de la información a la que accedan durante la investigación de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el entorno laboral. En consonancia, el empleador debe mantener la discreción respecto a toda la información y datos privados de los funcionarios (as) a los que tenga acceso en el marco de la relación laboral, en cumplimiento del artículo 154 ter del Código del trabajo. Específicamente, en el caso de los funcionarios públicos, este principio se rige por la ley N° 18.834 y la ley N° 20.285. No obstante, dicha información podrá ser solicitada por los tribunales de Justicia o la Dirección del trabajo en el ejercicio de sus competencias.

E) Imparcialidad: Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.

F) Celeridad: El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.

G) Razonabilidad. El procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.

H) Debido Proceso: El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser escuchadas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento.

I) Colaboración. Durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento y sanción de los hechos denunciados, cuando corresponda.

MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

DISCRIMINACION EN EL CONTEXTO VALS

El Código del Trabajo establece medidas contra la discriminación, estableciéndose que en *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”*.

Son contrarias a lo anterior, entre otras conductas, la violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual.

Violencia en el trabajo: Según establece el artículo segundo del Código del Trabajo en su literal c), *“Es aquella ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores con ocasión de la prestación de los servicios por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”*.

Cabe apuntar que, en caso de agresiones externas a personal de salud, se debe tener en consideración lo establecido en el protocolo de abordaje de agresiones externas a personal de la salud, aprobado por Resolución Exenta N°1475, de fecha 3 de abril de 2024.

Ejemplos de conductas de violencia laboral:

- El hostigamiento realizado por un paciente, proveedor u/o usuario a un funcionario (a).
- Que un paciente, proveedor u/o usuario grite, avasalle o insulte a un funcionario (a) en público o en privado.
- En el caso de que un paciente, proveedor o usuario emita comentarios denigrantes u ofensivos dirigidos hacia las mujeres u otros grupos con claros signos de discriminación.
- Amenaza de funa por diversos medios tecnológicos desde un paciente. Proveedor o usuario.
- Diversas amenazas consistentes en acciones intimidatorias ejercidas desde un paciente, proveedor o usuario hacia funcionarios(as) públicos. Estas amenazas deben reunir los requisitos de seriedad y verosimilitud.

Acoso Laboral: La ley 20.607 promulgada el 8 de agosto del 2012, tipifica el acoso laboral y modifica el código del trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Municipal sancionando las

prácticas de acoso laboral, modificando por Ley N°21.643, que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, incorporando un nuevo párrafo, relativo al concepto éste en los siguientes términos: *“Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.*

A partir de esta definición, el acoso laboral presenta las siguientes características:

- **Es una conducta selectiva**, es decir, dirigida a determinada (s) persona(s).
- **El hostigamiento**, puede ser tanto periódico o reiterado, como también por una sola acción u omisión, en la medida que se cumplan los demás requisitos legales señalados en su conceptualización, tales como: quien la ejerce, contra quienes, efectos, etc.
- **Tiene la finalidad de humillar y marginar a la víctima**, pudiendo provocar incluso la renuncia, muchas veces, acompañada de daños de salud como angustia, estrés o ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos.
- La acción es, generalmente, **silenciosa**, lo que, en ocasiones, dificulta su acreditación.

CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL (LISTA NO TAXATIVA)	
ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> ● El o la superior restringe a la persona las posibilidades de hablar. ● Cambiar la ubicación de la persona separándola de los compañeros y compañeras. ● Prohibir a los pares que hablen a una persona determinada. ● Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia. ● Juzgar el desempeño de una persona de una manera ofensiva. ● Cuestionar las decisiones de una persona de manera infundada o maliciosamente. ● Asignar tareas sin sentido. ● Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades. ● Asignar tareas degradantes. ● Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo ● Asignar tareas con datos erróneos. ● Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo. ● Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad. ● Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Rehusar la comunicación con una persona por medio de miradas y gestos. ● Rehusar la comunicación con una persona evitando la comunicación directa con ella. ● No dirigir la palabra a una persona. ● Tratar a una persona como si no existiera. ● Restringir a los compañeros y compañeras la posibilidad de hablar con una persona.
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LAS VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none"> ● Criticar permanentemente la vida privada de una persona. ● Terror telefónico llevado a cabo por el/la hostigador/a. ● Hacer parecer estúpida a una persona. ● Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos. ● Mofarse de las discapacidades de una persona. ● Imitar los gestos, voces... de una persona.

	<ul style="list-style-type: none">● Mofarse de la vida privada de una persona.
VIOLENCIA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none">● Amenazas de violencia física.● Uso de violencia menor.● Maltrato físico.
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none">● Ataques a las actitudes y creencias políticas.● Ataques a las actitudes y creencias religiosas.● Mofas a la nacionalidad de la víctima y/o herencia étnica.
AGRESIONES VERBALES	<ul style="list-style-type: none">● Gritos y/o insultos.● Críticas permanentes del trabajo de la persona.● Amenazas verbales.
RUMORES	<ul style="list-style-type: none">● Hablar mal de la persona a su espalda.● Difundir rumores acerca de la víctima.

ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL

La Ley 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual, y lo define del siguiente modo:

“El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”

Algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, son los siguientes:

- **Realizada por una persona:** Significa que el acoso sexual, incluye no sólo 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.
- **Sin consentimiento:** La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, por tanto, el consentimiento debe ser expreso, sin mediar ninguna circunstancia externa, tal como miedo, presiones económicas, etc. Se deja expresamente establecido que la circunstancia que la presunta víctima guarde silencio frente a la acción de acoso sexual del victimario, no constituye consentimiento tácito de ésta.
- **Por cualquier medio:** Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas sólo a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción de la persona acosadora sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido (ejemplo: correos electrónicos, mensajes de texto, contactos a través de RRSS como Instagram, WhatsApp u otras). De tal manera se señala que los medios para acosar no son solo necesariamente verbales, sino que no verbales también, tales como gestos o muecas, en ese sentido el medio tiene que ser idóneo para poder presentar un menoscabo en la persona víctima. Incluye la creación de ambientes laborales sexistas u hostiles o acciones o comentarios sexistas (silbidos, miradas, expresiones corporales, chistes sexistas o discriminatorios, etc.).
- **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 afectar al trabajo de esa persona, por ejemplo, el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; influir injustificadamente con el rendimiento laboral de la persona; promoción; salario; u otras. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

El acoso sexual no es sólo una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso de poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos (Servicio Civil, 2015).

A continuación, se presenta una descripción de conductas de tipo sexual:

Conducta de tipo Sexual	Ejemplos
Física	Tocaciones innecesarias, pellizcos o roces en el cuerpo con connotación sexual, besos no consentidos u otro tipo de acercamientos indebidos; y, la coacción para las relaciones sexuales.
Verbal	Utiliza lenguaje sexualizado, incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo, después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos, por cualquier medio.
No Verbal	Exhibición de contenido audiovisual que sea sexualmente sugestivo o pornográfico, de objetos o materiales escritos, silbidos, gestos que hacen pensar en el sexo o situaciones sexualizadas.

Fuente: Elaboración propia

DIRECCION JERARQUICA DE LA VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

La violencia organizacional, ya sea acoso laboral y/o sexual en el contexto laboral, puede manifestarse en las siguientes direcciones:

- **Vertical descendente:** Se produce desde la jefatura hacia una persona jerárquicamente subordinada o subalterna. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el acosador tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Vertical ascendente:** Desde una persona subordinada o grupo de subordinados hacia la jefatura. En este caso, ya que, siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, pudiendo así invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** Se produce en un mismo rango laboral y es el menos reconocido de los acosos al no advertirse explícitamente la asimetría de poder, además sus efectos se sienten o tienen menor grado de nocividad que otros tipos de hostigamiento, sin embargo, no por ello menos importante en la práctica diaria de las organizaciones. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.
- **Acoso mixto o complejo:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente y descendente.



CONCEPTOS RELEVANTES PARA CONSIDERAR DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Incorporando el enfoque en los presentes procedimientos de denuncias de situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual, debemos considerar conceptos importantes, los cuales otorgan una perspectiva y un marco importante para entender la complejidad de ciertos casos, en los que se minimizan conductas discriminatorias de género o incluso se naturalizan. Estos conceptos son:

- **La perspectiva de género:** Un análisis de género considera los roles y las responsabilidades que los hombres y las mujeres tienen en la sociedad, incluyendo tanto las diferencias obvias como las sutiles en la distribución del poder y la toma de decisiones. Cuando se examinan los roles, las responsabilidades y las diferencias en la distribución de los recursos y el poder entre las mujeres y los hombres en contextos específicos, y el resultado de esta reflexión se documenta, es posible determinar donde existen desigualdades e inequidades.

Fuente: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/GBA-ESP.pdf>.

- **Discriminación contra la mujer:** “Denotara toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado 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 la esfera política, económica, social, cultural y civil o en cualquiera otra esfera. (El concepto de igualdad de la CEDAW implica establecer una igualdad en el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos de mujeres y hombres).

Fuente: Artículo N°1 Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. CEDAW

- **Discriminación de género** Aplicación de un trato de inferioridad a personas de uno u otro sexo, lo que provoca una distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales a personas de uno u otro sexo en las esferas política, social, económica, laboral, cultural o civil, entre otras.

Fuente: PNUD, Glosario curso de Asesoría en Igualdad de Género en Empresas y Organizaciones, 2018.

- **Violencia contra las mujeres:** Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado (Cap. I, art. 1.º). Hay una diversidad de expresiones de violencia, perpetradores y ámbitos en los que puede ejercerse la violencia contra las mujeres, en la familia, la comunidad y el espacio público, incluyendo aquella por acción, omisión e inacción del Estado (cap. I, art. 2.º). La forma más extrema de expresión de la violencia es el

femicidio/feminicidio, la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.

Fuente: Convención de Belem do Pará, OEA, 1994 y Mecanismo de Seguimiento de la convención de Belem do Pará, 2008.

Esta definición debe entenderse complementada por lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley N°21.675, que establece diversas formas de violencia de género, señalado que la violencia en contra de las mujeres en razón de su género incluye, entre otras, la *Violencia en el trabajo, esto es "Toda acción u omisión, cualquiera sea la forma en la que se manifieste, que vulnere, perturbe o amenace el derecho de las mujeres a desempeñarse en el trabajo, libres de violencia, provenga del empleador o de otros trabajadores. Comprende a todas las trabajadoras formales o informales, que presten servicios en la empresa en forma directa o bajo el régimen de subcontratación o servicios transitorios, practicantes o aprendices, así como aquellas trabajadoras que ejercen autoridad o jefatura en representación del empleador"*.

- **Violencia y acoso por razón de género:** Designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.
Fuente: Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, Organización Internacional del Trabajo, 2019.
- **Estereotipos o sesgos de género:** Ideas preconcebidas sobre las mujeres y los hombres, con las cuales se califican y generalizan opiniones, y se justifican como naturales y propias de cada sexo, sin que las sustenten verdades objetivas y probadas.
Fuente: PNUD, Glosario curso de Asesoría en Igualdad de Género en Empresas y Organizaciones, 2018.
- **Expresión de género:** Es la forma en que cada persona expresa su género. Puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales quirúrgicas, administración de hormonas sexuales, entre otras acciones. Las expresiones de género se pueden agrupar en 3 grandes grupos: masculinizada, feminizada y andrógina¹.
- **Identidad de Género:** Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.

¹ Fuente: <https://otdchile.org/glosario/> La Ley N°21.120 Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, y la ratificación de sexo y nombre rēgístral.

PARTES RELEVANTES DEL PROCESO

- **Parte Denunciante(s):** Es quién realiza una denuncia por presunta situación de violencia, acoso laboral y/o sexual y que decide formalizar la situación que le afecta, o bien un tercero con autorización de la víctima. El denunciante puede ser la víctima(s), testigo(s), o asociaciones de funcionarios/as, todos ellos con autorización expresa de la víctima(s), en el caso en que sea necesaria la autorización expresa de la víctima.
- **Parte Denunciado/a:** Es contra quien se dirige la denuncia, la que puede ser más de una persona, y es quien ha sido señalada por el o la denunciante como responsable de los hechos relatados.
- **Victima(S):** Persona(s) en quien recae la acción de violencia, acoso laboral y sexual.
- **Testigo:** Es toda persona, distinta de las partes, que declara sobre un hecho, ya sea en un procedimiento administrativo y/o judicial.
- **Orientador/a en procedimientos ante situaciones VALS:** Es un funcionario/a titular o contrata, con la capacitación pertinente con la misión de acoger al personal que lo requiera, para orientar en alternativas de abordaje y procedimientos institucionales frente a las situaciones de VALS.
- **Referente de VALS de la Dirección de Servicio SDDR:** Es la persona encargada de mantener la fluidez de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción de VALS, llevar registro confidencial, acompañar, apoyar técnicamente y hacer seguimiento de las situaciones denunciadas, informando a las personas involucradas sobre los procesos. Es quién capacita a orientadores y jefaturas en las temáticas y procedimientos que le compete a su rol, así como asesorar a fiscales e investigadores/as. También es quién coordina actividades de Promoción del Buen Trato, Sensibilización, Prevención y Seguimiento de VALS para toda la red del SDDR.
- **Directora o Director del Establecimiento:** Toma conocimiento de la denuncia presentada por una funcionaria o funcionario de su establecimiento. Está facultada para instruir medidas locales, mientras dure el proceso, velando por la protección del personal involucrado y la restauración de un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto, (ejemplos: reuniones periódicas entre jefaturas responsables y el personal; cambios de turno o separación de espacios de las personas en conflicto, en acuerdo con las mismas y que no signifique un perjuicio para ninguna de ellas). También deberá facilitar la ejecución de las medidas cautelares que disponga el fiscal de un eventual sumario administrativo.
- **Directora o Director de Servicio de Salud:** Corresponde a la autoridad facultada para dar respuesta a las denuncias, ya sea desestimando de manera fundada o instruyendo un procedimiento administrativo disciplinario (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo). Asimismo, instruirá a quienes corresponda la toma de medidas para abordar la situación, prever que el conflicto se intensifique y resguardar un sano clima laboral.

- **Fiscal:** Persona funcionaria designada por la jefatura del Servicio de Salud para investigar los hechos y/o establecer responsabilidades, y las demás facultados que la ley señale. Conforme a lo mandado por la Ley N° 21.643, deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.
- **Actuaria o Actuario:** Persona funcionaria designada por el o la Fiscal para actuar como ministro o ministra de fe en los actos administrativos que se realicen durante el Sumario, así como asistir a la persona que tenga el rol de Fiscal en las diligencias que se lleven a cabo durante el proceso (citaciones, notificaciones, etc.).
- **Procedimiento disciplinario:** Es el medio mediante el cual se acredita o no, la existencia de responsabilidad administrativa de algún/os funcionario/os público. La ley N° 18.834 contempla dos procedimientos disciplinarios: Investigación Sumaria y Sumario Administrativo.
- **Asociaciones Gremiales, como representantes del personal, pueden:**
 - Realizar denuncias en representación de sus socios/as víctima(s) de una situación de violencia, acoso laboral y/o sexual, siempre y cuando cuenten con la autorización por escrito de las personas afectadas.
 - Apoyar, en las acciones de prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual y las acciones de promoción del buen trato.
 - Colaborar con sugerencias para la mejora de los planes, programas y procedimientos asociados al trato laboral.



PROCEDIMIENTOS ANTES SITUACIONES DE VIOLENCIA, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Este procedimiento para abordar situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual aplica para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Del Reloncaví (en adelante, SSSDR), en cualquier calidad contractual, incluyendo personal a honorarios, personal regido por la ley N° 19.664; ley 18.834 y N° 15.076.

Para personal subcontratado, personal de otras instituciones públicas o estudiantes en práctica revisar el siguiente apartado de situaciones especiales.

Situaciones Especiales:

A. Personal a honorarios: Para la Contraloría quienes se desempeñan como contratados a honorarios en la Administración, deben observar el principio de probidad administrativa en el desarrollo de las tareas encomendadas en virtud del respectivo acuerdo de voluntades, por cuanto si bien no son funcionarios públicos, tienen el carácter de servidores estatales y realizan una función pública. Frente a una falsa denuncia por parte de un/a funcionario/a en calidad de honorarios, o en el caso de una denuncia fundada hacia una persona contratada a honorarios, corresponde realizar un proceso de investigación, donde se busca verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los y /o las responsables y su participación, si los hubiere. En caso tal, respecto a personas a honorarios, la institución puede poner término al convenio por incumplimiento de sus obligaciones en caso de haber incurrido en actos de violencia en el trabajo, acoso sexual y/o laboral o bien, haber efectuado una denuncia temeraria. Como contraparte, una persona contratada a honorarios, también puede denunciar el ser víctima de conductas constitutivas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, en tal sentido y sobre esta materia, gozan de los mismos derechos que un funcionario a contrata o de planta, es decir, tratar a todas y todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia; derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello, cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información; y derecho a ser informados sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta el Servicio de Salud del Reloncaví.

B. Personal subcontratado, personal de otras instituciones públicas, estudiantes en práctica: El SSSDR cuenta con dotación que trabaja en conjunto con equipos de otras instituciones públicas (municipales, por ejemplo) y privadas (subcontratación de personal externo de seguridad y aseo, por ejemplo), así como también es campo para estudiantes en práctica de diferentes establecimientos de educación superior, con quienes también pueden darse casos de violencia en el trabajo. Tratándose de instituciones de educación

superior tendrán además acceso a las disposiciones contenidas en la Ley 21.369 que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior, contando estas instituciones con sus respectivos protocolos al tenor de la normativa vigente sobre la materia.

- C. Persona de institución externa que incurra en violencia en el trabajo:** En el caso que la persona afectada sea del SDDR, corresponderá que la Dirección del Servicio solicite a la institución a la que pertenezca la persona que hubiere cometido la agresión, que tome medidas al respecto, velando por el derecho de el/la funcionaria/o establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, a recibir protección y defensa y a exigir que la institución a que pertenezca persiga la responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, lo/la injurien o calumnien en cualquier forma. Asimismo, de ser necesario, instruir otras medidas dentro del SDDR para protección de el/la funcionaria/o.
- D. Funcionario/a del SDDR agrede a persona de institución externa:** En el caso que la persona denunciada sea una persona que trabaja en el SDDR y sea denunciada por un/a funcionario/a de otra institución o un/a alumno/a en práctica, con quien comparte el contexto laboral, corresponderá al SDDR tomar las medidas para investigar y sancionar los hechos que se acrediten, respondiendo, ante la institución a la que pertenezca la persona denunciante, cuando ésta lo exija, velando por sus derechos establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, ya mencionado. Esto debe complementarse con lo dispuesto en art. 35 bis de la Ley 20.584 que regula derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; también con la obligación de denuncia del art. 175 del Código procesal penal. En el caso que la denuncia sea realizada por una persona subcontratada contra una persona funcionaria del SDDR, aplica el Artículo 184 E de la Ley 20.123 de subcontratación, en virtud de la cual se introdujeron modificaciones al Artículo 184 del Código del Trabajo, que consagra lo que se conoce como el Deber General de Seguridad y que establece que la empresa está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadoras y trabajadores, que se hacen extensivas también a la empresa o institución principal, quien deberá aplicarlas respecto de todo el personal que se desempeñe en los lugares de trabajo, sin distinguir entre sus propios dependientes o los que lo sean de terceros contratistas, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo 66 bis de la Ley 16.744 (Que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.) y el Artículo 3 del Decreto Supremo 594 (Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo., de 1999, del Ministerio de Salud). Finalmente, en el caso de que se acredite que algún trabajador o trabajadora en situación de subcontratación, de otra institución pública o algún/a alumno/a en práctica o becado/a u otros/as que se desempeñe en el SDDR, ha realizado una denuncia temeraria

acreditada, se solicitará a la empresa o institución a la que pertenezca que tome las correspondientes medidas disciplinarias hacia esa persona.

- E. Hospital Puerto Montt establecimiento autogestionado en red. (EAR):** En el caso particular del Hospital Puerto Montt, la persona orientadora del establecimiento que recibe una denuncia, la deriva directamente a el/la director/a de ese establecimiento, quien está facultado para instruir procesos disciplinarios. La persona orientadora responsable de la recepción, tramitación, seguimiento y registro confidencial de los casos de denuncia de violencia, acoso laboral y/o sexual, deberá informar trimestralmente los antecedentes requeridos por el/la Referente de VALS de la DSSDR para la reportabilidad de la NAG (norma de aplicación general) N°7, lo que no incluye información identidad de las personas involucradas en el proceso. En casos de existir denuncias que involucren a directivos del Hospital de Puerto Montt, para cumplir con los principios orientadores según el presente manual, las denuncias pueden ser canalizadas a través de la Dirección del servicio. Sin perjuicio de la facultad de formular denuncia ante la CGR.

Procedimiento ante Vals

- A. Solicitud de orientación y primera acogida:** La persona víctima o testigo de una situación de violencia, acoso laboral y/o sexual puede solicitar orientación respecto a los procedimientos, acudiendo a la persona orientadora definida en su establecimiento o, en su defecto, directamente a la Sección Orientación y Gestión VALS de la DSSDR, en esta etapa es conveniente reforzar la conciliación como mecanismo alternativo, para solucionar el conflicto, en los casos que la conciliación tenga lugar, esto se regula atendiendo a la gravedad de los hechos, en cuestión. La conciliación no será procedente en caso de acoso sexual.

La persona orientadora acogerá a la persona denunciante, y realizará contención², si es necesario. Procederá a informar respecto de los conceptos y las conductas que se describen como violencia, acoso laboral y acoso sexual; así como, las alternativas de abordaje, entre ellas sugerir intervención y apoyo en conflicto laboral, junto al apoyo de atención temprana. La orientación incluye procedimientos institucionales, y posibles resultados. También, se informará sobre las consecuencias de una denuncia temeraria. Como apoyo a esta orientación, podrá entregar una copia de este manual de procedimientos, junto con el formulario de denuncia o indicará dónde puede ser descargado, (Anexo 4).

En el caso de que el orientador/a reciba a una persona denunciante, que presente un estado psicológico muy debilitado, además de ofrecerle contención emocional, se le brindará orientación y se le derivará a la unidad de salud funcionaria. Esta unidad realizará las coordinaciones necesarias para proporcionar atención profesional médica, según su

² Una definición de este concepto se incluye en el Perfil de el/la Orientador/a en procedimientos ante situaciones de, acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo (Anexo 2)

requerimiento de modo que la persona pueda enfrentar el proceso de la mejor manera posible, siempre que así lo solicite la víctima.

Por otro lado, si la atención es con profesional médico, y el resultado de su evaluación implica un probable diagnóstico asociado a una enfermedad de origen laboral, deberá ser derivado en forma inmediata al organismo administrador de Ley N°16.744, para su atención y posterior investigación, gestión que deberá realizar la sección de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos, quien deberá gestionar y proporcionar la respectiva orientación por parte de referente de su establecimiento y derivación correspondiente. Se tienen que adoptar las medidas necesarias para evitar que la víctima sea revictimizada, es decir que ésta deba revivir constantemente el o las situaciones que vivió y que afectaron sus derechos.

Cabe mencionar que la orientación en el proceso no es un requisito excluyente para realizar la formalización de la denuncia, cuyo formulario se encuentra accesible a toda persona funcionaria del Servicio de Salud.

B. Formalización de denuncia: Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un funcionario o funcionaria, o grupo de personas funcionarias y que puede corresponder a conductas que puedan derivar en una situación de violencia, acoso laboral y/o sexual, tipificadas en la ley y sancionadas por el Estatuto Administrativo, y demás leyes correspondientes.

Implica dar inicio al procedimiento tendiente a esclarecer los hechos que pudieran ser constitutivos de violencia laboral.

El procedimiento de denuncia es el siguiente: La denuncia puede ser presentada por la o las personas afectadas o por una persona testigo o testigos, por escrito, con el Formulario de Denuncia³ especialmente habilitado para tales efectos, (Anexo 4), incluyendo su firma al final, o con una carta que cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 90 B de la Ley 18.834, a saber:

- Identificación y domicilio de quién denuncia o grupo de denunciantes
- Narración circunstanciada del o los hechos.
- La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que hubieran presenciado el o los hechos o que tuvieran noticia de ellos.
- Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

³ El Formulario de Denuncia es un formato tipo recomendado para realizar la denuncia, sin embargo, el funcionario también puede realizar su denuncia a través de una carta, la que debe cumplir los requisitos detallados. Esta carta deberá ser codificada igualmente para registrar el caso y posteriormente poder hacerle seguimiento.

Las denuncias que no cumplan con estos requisitos serán desestimadas o se tendrán por no presentadas formalmente, reconociéndose como una inquietud y/o un conflicto latente. Lo anterior no impide que la persona denunciante pueda complementar los antecedentes y presentar nuevamente la denuncia para efectos de que se pueda evaluar su admisibilidad.

Excepcionalmente, la denuncia relacionada con conductas que constituyan acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, podrán realizarse de forma verbal. En este caso el orientador/a del establecimiento o referente Vals del SSTR deberá completar el formulario, el cual deberá ser firmado por el denunciante.

En el caso que se genere una situación referida en el Art. 90 A letra c⁴ del Estatuto Administrativo, el cual señala el derecho de un/a funcionario/a de acogerse a no ser calificado por su superior jerárquico⁵ si éste fuera a quien está denunciando, debe indicarlo en su denuncia, para que, posteriormente, si se acoge la denuncia, la Directora o Director del SSTR, en su potestad, instruya su exclusión del proceso calificadorio, indicando que el fundamento tiene carácter de reservado.

Todo esto debe llevarse a cabo durante el periodo en que se resuelva la denuncia, o, en su defecto, hasta noventa días después de la conclusión de la investigación sumaria iniciada a raíz de la denuncia mencionada.

Lo anterior, será informado por oficio reservado a la jefatura de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, para que informe al encargado o referente técnico del Proceso Calificadorio de la Dirección de Servicio de Salud, quien coordinará por documento reservado a el Encargado/a de Personal del respectivo establecimiento, para excluir del sistema de calificaciones a la persona denunciante." (Hacer extensivo a todas las herramientas del proceso calificadorio) agregar al formulario.

- C. Tramitación de denuncia:** Todo el proceso de tramitación de la denuncia debe realizarse y tipificarse con carácter de **RESERVADO**, con el objetivo de resguardar la información entregada por la persona denunciante o grupo de denunciantes y los antecedentes de la persona o personas denunciadas, por lo que todos los involucrados en las diferentes etapas del procesos, deberán velar por el cabal cumplimiento de los principios establecidos en el reglamento sobre denuncia, investigación y sanción del Ministerio del Trabajo, y en lo señalado en el presente manual de procedimiento.

⁴ No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, registrará su última calificación para todos los efectos legales.

⁵ De acuerdo con el Dictamen 14.673 del 14-03-2012 de la CGR, "debe consignarse que la aplicación de esa norma no se limita a los casos en que el denunciado sea el jefe directo del denunciante, como parece entenderlo el servicio informante, toda vez que tal disposición se refiere en términos genéricos al superior jerárquico del funcionario, sin precisar si el vínculo de jerarquía debe ser directo o indirecto, no siendo posible por vía interpretativa, de acuerdo a los principios de la hermenéutica legal, hacer tal distinción si el texto legal no la efectuó."

Para ello el Servicio ha establecido los siguientes canales:

1. La persona que desea formalizar una denuncia de violencia, acoso laboral y/o sexual podrá hacer entrega del formulario correspondiente (Anexo 4) al orientador/a VALS de su establecimiento o bien, a la Sección de Orientación y Coordinación VALS de la Dirección del Servicio de Salud, quien derivará el RESERVADO, en forma inmediata a la (el) Directora del Servicio o Director en el caso del Hospital Autogestionado en Red de Puerto Montt.
2. La persona que desea formalizar una denuncia de violencia, acoso laboral y/o sexual derivará el formulario correspondiente a la Directora del Servicio de Salud Del Reloncaví, al Director del Hospital Autogestionado en Red (Hospital de Puerto Montt), según corresponda, a través de la secretaría de Dirección de servicio o del Establecimiento, quien a su vez hará entrega del RESERVADO en forma inmediata los respectivos Jefes de Servicio (Directora SDR y/o Director HPM, según corresponda).
3. La persona podrá formalizar su denuncia enviando el formulario de denuncia debidamente firmado y adjuntando copia de la cedula de identidad del denunciante, a través del correo electrónico: denunciasvals@ssdr.gob.cl cuya revisión y administración es de uso exclusivo de VALS.

En las dos primeras opciones de denuncia, se deberá entregar en un sobre cerrado con el rótulo de RESERVADO, debiendo los receptores velar por el cumplimiento de los plazos estipulados y con los principios de la ley 21.643 y el procedimiento aquí descrito.

D. Pronunciamiento frente a denuncia: A partir de la fecha en que la autoridad del Servicio recibe la denuncia, ésta tiene un plazo legal de 3 días hábiles para realizar pronunciamiento de la misma. De acuerdo con el Artículo 23⁶ de la Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la dirección del SDR tiene una obligación respecto al cumplimiento de los plazos. Si no se ha pronunciado, transcurrido el plazo mencionado, esta se tendrá por presentada, conforme a lo señalado en el Artículo 90B de la Ley 18.834. Para indicar la fecha de recepción de denuncia parte del Director o Directora del Servicio se considerará la fecha de recepción del documento en cualquiera de los tres canales de denuncia definidos precedentemente, y el plazo de los tres días hábiles comenzarán a regir a partir de entonces.

La autoridad del Servicio se pronunciará respecto a la denuncia en el formato en el Anexo 7, de acuerdo con las siguientes características:

⁶ Ley 19.880, Artículo 23: Obligación de cumplimiento de los plazos. Los términos y plazos establecidos en esta u otras Leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos.

- **Denuncia no cumple con requisitos indicados en el Artículo 90 B de la Ley 18.834.**
En este caso, la respuesta indicará que la denuncia es desestimada por no cumplir con los requisitos correspondientes. Esta comunicación deberá efectuarse por **resolución fundada** del Director o Directora SDDR, o bien su subrogante a la persona denunciante.

- **Denuncia completa y que amerita un procedimiento de investigación:** En este caso se acoge la denuncia puesto que presenta antecedentes suficientes que hacen presumir que los hechos denunciados constituyen una situación de VALS y se ajusta a los términos del Artículo 90 B del Estatuto Administrativo, para lo cual se instruirá el procedimiento administrativo correspondiente, Investigación sumaria o Sumario Administrativo, que permita acreditar los hechos, establecer responsabilidades y ponderar sanciones, derivando el caso al Departamento Jurídico del SDDR.

Se derivará al departamento jurídico previo nombramiento de la persona fiscal o investigadora para la dictación de la respectiva resolución exenta que inicia el procedimiento.

En caso de una denuncia de acoso sexual que indica que es constitutiva de delito sexual (violación o abuso sexual)⁷ corresponde hacer inmediatamente la denuncia al Ministerio Público, de acuerdo a lo establecido el Artículo 1 N°1 de la Ley 20.005, y en las obligaciones funcionarias, Título III de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, Artículo 61 letra k): *“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.”*

Luego de haber acogido la denuncia, la dirección tiene 3 días hábiles, que comienzan desde que es recepcionada por la dirección, para entregar el caso a jurídica con el nombre del o la fiscal que llevará el caso.

- **Hechos denunciados no constituyen un tipo de violencia, acoso sexual y laboral:**
Es decir, puede observarse en la denuncia otro fenómeno social, el cual deberá realizar otro mecanismo de intervención. Por ejemplo, un conflicto interpersonal o una mala práctica laboral debido a una mala organización del trabajo o estilo de liderazgo inadecuado, lo cual deberá ser informado a la dirección del establecimiento de donde provenga la denuncia, quien deberá iniciar gestiones y medidas necesarias para resolver el conflicto. Corresponderá coordinar a la Sección de Orientación y Gestión de VALS, con el Departamento Desarrollo Organizacional, realizar un seguimiento bimensual de las medidas adoptadas para resolver el conflicto, durante un periodo de seis meses. En caso de que las medidas tomadas no hayan dado resultado, podrá solicitar las orientaciones y

⁷ La violación consiste en acceder carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal. El abuso sexual, por su parte, es la realización de una acción sexual, distinta del acceso carnal como, por ejemplo: tocaciones o besos en área de connotación sexual; simulación de acto sexual; exhibir o registrar material pornográfico particularmente a menores de edad o presenciar espectáculos del mismo carácter, entre otros.

apoyos pertinentes a quien instruya la DSSDR, a través del Formulario de Solicitud de Intervención frente a Conflicto Laboral. Ante cualquier caso, el/la denunciante podrá evaluar recurrir a la contraloría general de la República si no está conforme con la resolución emitida.

E. Notificación a denunciante y persona denunciada o grupo de denunciados/as: Una vez que la Dirección de Servicio se haya pronunciado respecto a la denuncia, enviará respuesta a la persona denunciante o grupo de denunciantes, a través de oficio reservado emitido por la Directora o Director de Servicio de Salud copiando para informar a oficina de VALS de la DSSDR o a la Dirección del establecimiento respectivo

1. En el oficio reservado se especifica si se ha acogido a trámite la denuncia o si, por el contrario, se ha desestimado, fundamentando los motivos correspondientes. Esto puede incluir, por ejemplo, la falta de cumplimiento de los requisitos necesarios o la ausencia de evidencia que sugiera una situación de violencia, acoso laboral o sexual que justifique un proceso sumarial. En casos donde se identifique un conflicto distinto, se instruirá que se aborde la situación para proporcionar una solución adecuada. Para las denuncias desestimada y que requieran intervención, estas se derivaran o referirán al equipo directivo del establecimiento y/o al departamento de desarrollo organizacional, de acuerdo a lo que se estime pertinente, quienes deberán conocer los antecedentes más relevantes para dar cumplimiento a lo instruido por la directora, quienes deberán informar las acciones realizadas en un plazo no mayor a ¿? Días hábiles. Corresponderá a la oficina de Vals verificar la recepción de la información por parte de la persona denunciante
2. En caso de que la persona denunciada sea una jefatura de la persona que denuncia, se le deberá informar que no podrá realizar ninguno de los actos administrativos de precalificación (informes de desempeño, precalificaciones) respecto de la persona quien realiza la denuncia, dentro del período en que se ha acogido la denuncia y hasta 90 días después de que se ha cerrado el proceso sumarial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 A letra c) de la Ley 18.834⁸.
3. En caso de que alguna de las partes ya sea denunciante o denunciada se encuentre con licencia médica al momento de recibirse una denuncia formal, y esta ha sido acogida para el desarrollo de un procedimiento disciplinario (Investigación sumaria o Sumario Administrativo), existiendo dificultades para su notificación presencial, se deberá proceder conforme a lo regulado en el Título V de la Ley N°18.834. Según dictamen N° 22.977 de 2012, contraloría indica que no existe impedimento legal para que un funcionario que se encuentra con licencia médica sea objeto de un procedimiento disciplinario⁹. Debido a que dicha

⁸ De acuerdo con el Dictamen 73.081 del 04-10-2016 de la CGR: "cuando la letra c) del mencionado artículo 90 A confiere a quien denuncia a su superior jerárquico el derecho, en los términos que allí se explicita, a no ser objeto de precalificación anual, no cabe sino colegir que este comprende también a las demás actuaciones que deban desarrollarse en el aludido proceso en forma previa, razonamiento que se encuentra en armonía con el criterio contenido en el dictamen N° 44.433, de 2010, de esta Institución Fiscalizadora.

⁹ De acuerdo con el Dictamen 22.977 del 20-04-2012 de la CGR: "no existe impedimento legal para que un funcionario que se encuentra con licencia médica sea objeto de un procedimiento disciplinario.

situación de licencia médica no invalida esa actuación según lo señalado en dictamen 44.736 de 2009¹⁰.

DICTAMEN 44.736: En este sentido, en cuanto al hecho de encontrarse haciendo uso de licencia médica el día en que fue notificado del referido acto administrativo, es dable indicar que dicha situación no invalida esa actuación, toda vez que ese derecho estatutario, según lo señalado por la jurisprudencia administrativa de esta Entidad de Control, contenida en los dictámenes N°s. 39.856, de 1999, 46.355, de 2006 y 33.264, de 2009, entre otros, sólo permite al funcionario ausentarse o reducir la jornada de trabajo, manteniendo tanto su calidad de servidor público como el resto de sus derechos y obligaciones.

4. En el caso de que el denunciado y el denunciante trabajen juntos, el fiscal podrá decidir realizar una movilidad interna o reubicación transitoria del denunciado mientras dure el proceso de investigación, o bien decretar la suspensión preventiva del denunciado.
5. Luego de haber acogido la denuncia, la dirección tiene 3 días hábiles para entregar el caso a jurídica con el nombre del o la fiscal que llevará el caso.
6. Posteriormente, el Departamento Jurídico SDR tendrá 5 días hábiles, para comunicar a la persona denunciada, denunciante y fiscal que se iniciará el proceso sumarial. Esto se realizará a través de oficina de partes.
7. La oficina de partes notificará en un plazo de 2 días. Luego de constituirse la fiscalía, tendrá 3 días hábiles para iniciar el proceso. Una vez iniciado el proceso existe un plazo de 20 días hábiles para que él o la fiscal realice el procedimiento e informe la resolución al departamento jurídico.
8. El Departamento Jurídico realiza seguimiento y coordina con la oficina VALS. Luego, el fiscal citará a los actores involucrados para que presten declaración sobre los hechos materia de la investigación.
9. La persona denunciante tendrá derecho a intervenir en el Sumario, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 129; 137; y 140 del Estatuto Administrativo). Además, de recurrir a la Contraloría en los casos establecidos en los artículos 126, 137 y 140 del Estatuto Administrativo.

¹⁰ De acuerdo con el Dictamen 44.736 de 2009 de la CGR: “en este sentido, en cuanto al hecho de encontrarse haciendo uso de licencia médica el día en que fue notificado del referido acto administrativo, es dable indicar que dicha situación no invalida esa actuación, toda vez que ese derecho estatutario, según lo señalado por la jurisprudencia administrativa de Entidad de Control, contenida en los dictámenes n°s 39.856 de 1999, 46.355 de 2006 y 33.264 de 2009, entre otros, sólo permite al funcionario ausentarse o reducir la jornada de trabajo, manteniendo tanto su calidad de servidor público como el resto de sus derechos y obligaciones.

F. Sobre Denuncias Infundadas/Falsas:

Es muy relevante puntualizar que el N° 9 del artículo 62 de la ley N° 18.575 establece que contraviene especialmente el principio de probidad, efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad -como ocurriría con denuncias sobre acoso-, de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada. Por su parte, las letras d) del artículo 125 de la ley N° 18.834, prevén que la medida disciplinaria de destitución procederá, entre otras, por presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o a los sujetos denunciados.

G. Sobre Transgresión a los Principios Orientadores durante el proceso:

Si algunos de los/as involucrados/as y/o responsables del proceso transgrede el deber de estricta reserva, tanto de los hechos denunciados como del procedimiento disciplinario, la autoridad máxima del Servicio podrá instruir un proceso disciplinario y hacer efectivas las responsabilidades administrativas.

H. De las Sanciones:

Cabe precisar que con las modificaciones introducidas por la Ley N°21.643 (Ley Karin) se agrava la situación de quien incurre en acoso laboral, ya que, por una parte, se agregó como hipótesis sancionable una única conducta de esa clase y, por otra, **se determinó la medida disciplinaria de destitución como exclusivo castigo para dicha falta**. Importante: Esta modificación no resulta aplicable respecto a hechos acaecidos y no denunciados con anterioridad a la entrada en vigor de Ley Karin (Dictamen CGR N°E516610/2024). Funcionarios Públicos (Planta y Contrata).

Por otro lado, en cuanto a las sanciones que establece el Estatuto Administrativo, estas son:

- a) **Censura:** consiste en la reprensión por escrito que se hace al/la funcionario/a, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
- b) **Multa:** consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento (5%) ni superior a un veinte por ciento (20%) de ésta. El/la funcionario/a en todo caso mantendrá su obligación de servir en el cargo. Se dejará constancia en la hoja de vida del/la funcionario/a de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:
 - Si la multa no excede al diez por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos puntos;
 - Si la multa es superior a diez por ciento y no excede del quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres puntos; y
 - Si la multa es superior al quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro Puntos
- c) **Suspensión del empleo:** consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a setenta por ciento de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo (desde 30 días a 3 meses). Se dejará

constancia de ella en la hoja de vida del/la funcionario/a mediante una anotación de demérito de seis puntos en el factor correspondiente.

- d) **Destitución:** Es la decisión de la autoridad facultada para efectuar nombramientos, el poner término a los servicios de un/a funcionario/a. Así mismo, esta sanción significará la Inhabilitación del funcionario para ingresar o permanecer en instituciones de la Administración del Estado por un lapso de tiempo de 5 años.

Resulta necesario destacar que hasta antes de las modificaciones de la Ley Karin, los artículos 12 de la ley N° 18.834 y 10 de la ley N° 18.883 disponían en sus letras e), como exigencia para ingresar a la Administración del Estado, "No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente, o por medida Disciplinaria, salvo que hayan transcurrido más de cinco años desde la fecha de expiración de funciones."

Las mencionadas modificaciones añaden, en ambos literales, que no será necesario el cumplimiento de dicho plazo cuando así lo determine el respectivo fiscal, conforme a las normas que en cada caso se indica.

Concordante con lo anterior, se añade un inciso final al artículo 121 de la ley N° 18.834, el cual señala, en síntesis, que en el caso que se aplique la medida disciplinaria de destitución por acoso laboral, el fiscal podrá determinar que el funcionario o funcionaria se encuentra eximido de cumplir el plazo de cinco años de inhabilitación de ingreso, decisión que no será aplicable respecto de la institución que aplica la medida.

En este punto es necesario hacer presente que, no obstante el tenor literal de la preceptiva recién reseñada y atendido que la potestad disciplinaria está radicada en la Dirección SDDR debe entenderse que el/la fiscal instructor/a solo realiza una propuesta en relación con la exención antes descrita, correspondiendo a aquella autoridad resolver en definitiva.

Asimismo, es forzoso señalar que, dado que la única opción que reconoce la normativa antes citada es la de eximir del cumplimiento del plazo de la inhabilitación de que se trata, no resulta posible proponer ni disponer una exención de la inhabilitación por un plazo menor a 5 años.

Respecto a los servidores públicos Prestadores de servicios a Honorarios que tengan conductas que constituyan vulneración de las normas de buen trato, conductas de acoso y violencia, y transgredan el principio de probidad administrativa la decisión corresponderá al término del convenio respectivo.

I. Cierre del procedimiento y retroalimentación a las personas involucradas:

En caso de que a partir de la denuncia se instruya un proceso sumarial y/o investigación Sumaria, una vez finalizado el proceso, el Departamento Jurídico enviará copia de la resolución respectiva a la Oficina VALS, de la DSSDR, quien registrará el cierre del proceso. Para informar en reportes al MINSAL y Servicio Civil. El tiempo máximo de duración de la investigación es de 20 días hábiles, sin perjuicio que ésta se puede extender en casos calificados, de existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, sin que pueda excederse de 60 días.

La violencia en el trabajo, cometida por funcionario (a) público(a), el acoso laboral y/o sexual, serán consideradas como una falta grave a la probidad administrativa para los efectos de ponderar la sanción.

J. Alternativa para el/la denunciante en caso de que su denuncia haya sido desestimada o el resultado del procedimiento no respondiera satisfactoriamente a su situación:

Si la dirección del SDDR decide no acoger la denuncia, por vaguedad o falta de mayores antecedentes, existe la posibilidad de que la persona denunciante o grupo de denunciantes complementen la información o sumen evidencia y realicen una nueva presentación de la denuncia.

Por otro lado, si la denuncia es desestimada por otro motivo, del cual no está de acuerdo quien denuncia, este podrá recurrir a la Contraloría General de la República, conforme a las reglas generales.

Finalmente, en cualquiera de las etapas, existe la instancia de recurrir a tribunales laborales y solicitar medida de protección ante vulneración de derechos fundamentales,

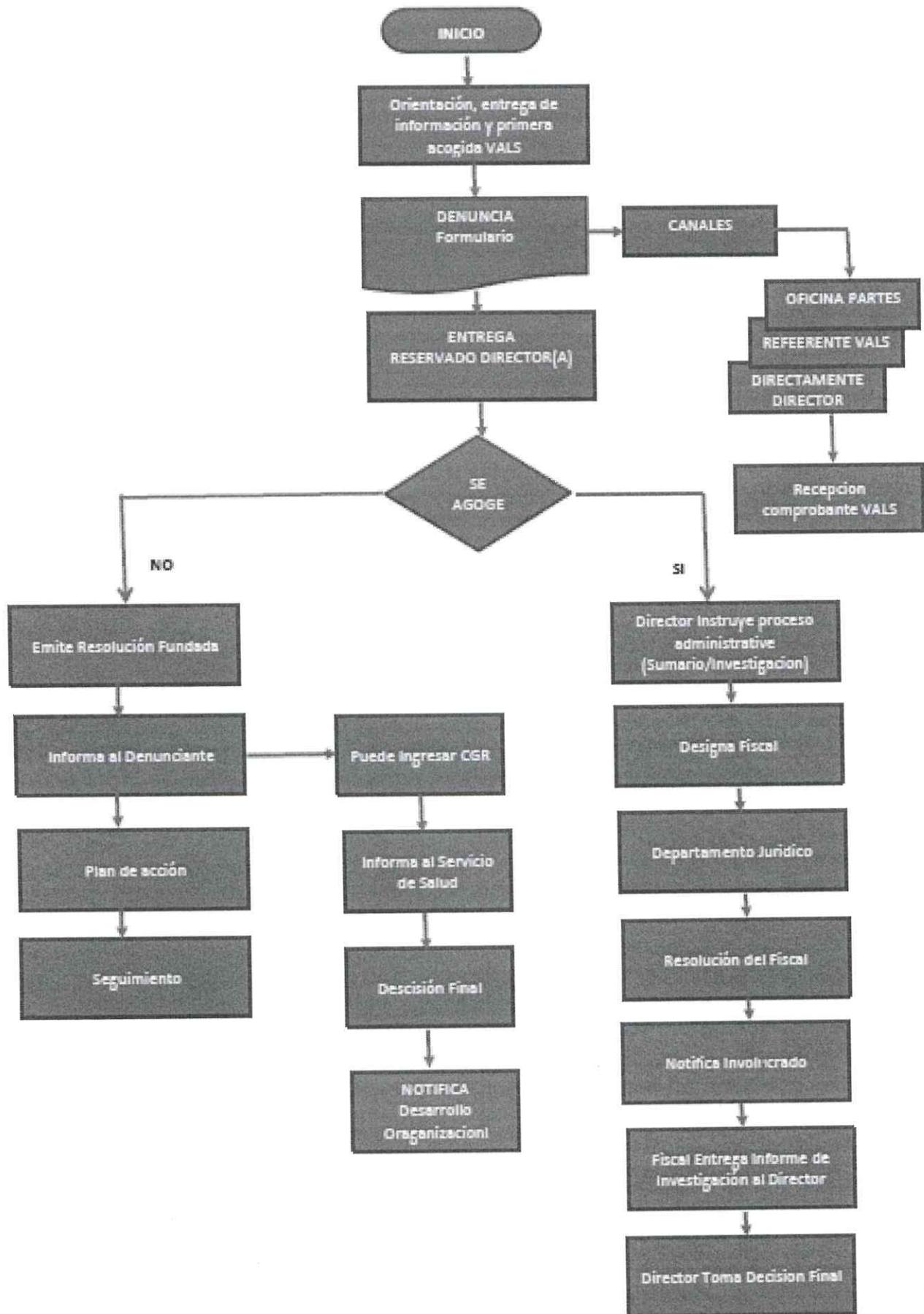
K. Respecto a denuncias en contra del Director o Directora del establecimiento o del SDDR:

En el caso de que la denuncia sea en contra de la autoridad del establecimiento, corresponderá que los o las orientadores/as del establecimiento se inhabiliten y la persona denunciante o grupo de denunciantes se dirijan a Referente de VALS para orientación y posteriormente dirigir su denuncia a través de Oficina de Partes.

En el caso de que la denuncia sea en contra de la autoridad Directiva del Servicio de Salud, corresponderá que la denuncia sea dirigida al subrogante legal correspondiente o a la Contraloría General de la República.



FLUJOGRAMA



ANEXO 1: ACTA DE DECLARACIÓN DE INHABILITACIÓN PARA PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

**ACTA DE DECLARACIÓN DE INHABILITACIÓN
PARA PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE
ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

En _____, a ___ de _____ de _____

Yo, _____, RUN _____ - __, cargo

_____, con desempeño en
_____ del Servicio de Salud Del Reloncaví, me declaro

inhabilitado/a para participar en el procedimiento ante situaciones de violencia , acoso laboral y/o
sexual correspondiente a la denuncia del/la funcionario/a

_____ por el siguiente motivo:

Por otro lado, asumo la responsabilidad de mantener confidencialidad de la información que manejo respecto al caso.

Firma



ANEXO 2: PERFIL Y FUNCIONES DE EL/LA ORIENTADOR/A EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO



Perfil y funciones de la orientadora u orientador en procedimientos ante situaciones de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

Características de el/la orientador/a:

- Funcionario/a titular o a contrata.
- No haber sido sujeto de alguna medida disciplinaria por situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual.
- Persona con habilidades de acogida, buena comunicación, estricta reserva.
- Idealmente una persona profesional del área de las ciencias sociales, sin embargo, no es un requisito excluyente.
- Debe conocer los procedimientos en materias de violencia, acoso laboral y/o sexual de manera óptima, con conocimientos en igualdad de género y no discriminación.

Funciones de el/la orientador/a en relación al denunciante:

- Orientar y resolver inquietudes del personal respecto a conceptos de violencia, acoso laboral y/o acoso sexual en el contexto laboral, ejemplificando los tipos de conductas asociadas a los mismos y entregando información respecto a los procedimientos ante estas situaciones.
- Realizar contención emocional y/o primera acogida.
- Facilitar copia del Manual de Procedimientos y formulario de denuncia a quien lo solicite.
- Explicar las acciones que se derivarán, tanto si se hace un procedimiento sumarial, como si no.
- Enfatizar y aplicar el principio de confidencialidad.
- Explicar el principio de "*presunción de inocencia*" que, según la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, del Artículo 19, N° 3°, inciso séptimo, de la Constitución, que prohíbe a la Ley presumir de derecho la responsabilidad del sedicente infractor, se deduce el principio de presunción de inocencia, en armonía con el derecho a la libertad individual y la seguridad de que los preceptos legales que regulen o limiten las garantías constitucionales no pueden afectar la esencia de las mismas. Agregando que dicho principio es la concreción de la dignidad de la persona humana, consagrada como valor supremo en el Artículo 1 de la Carta Fundamental, y del derecho a la defensa efectiva en el marco de un procedimiento justo y racional, en los términos que reconoce y ampara su Artículo 19.
- En el caso de acoger a una persona muy afectada emocionalmente o debilitada psicológicamente, deberá apoyar en la gestión de la atención de salud, a través de las instancias de Salud Funcionaria, sin mencionar la situación por la cual consulta la persona afectada.

Funciones de el/la orientador/a en relación a el/la denunciado/a:

- Si el/la funcionario/ha denunciado/a se acerca a el/la orientador/a para solicitar información respecto a la situación que lo/la involucra, el/la orientador/a:
- Deberá realizar contención, en caso necesario.

- Explicar las acciones que se llevarán a cabo, se instruya o no un procedimiento sumarial.
- Enfatizar el principio de confidencialidad.
- Explicar el principio de “presunción de inocencia”.

Otras funciones:

- Asesorar a jefaturas y a la dirección de su establecimiento, en los procedimientos ante VALS.
- Apoyar en la socialización de los procedimientos ante situaciones de VALS al interior de su establecimiento (charlas, afiches, comunicados).

Que NO debe hacer el/la orientador/a:

- Divulgar cualquier información referida a las consultas o denuncias que realice algún/a funcionario/a. De lo contrario, estará incumpliendo la obligación funcionaria de “guardar secreto en los asuntos que revistan el carácter de reservados en virtud de la Ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales” (Ley 18.834, Título III, de las obligaciones funcionarias)
- Informar a la persona denunciada respecto a la identidad del denunciante.
- Apoyar en la recopilación de antecedentes y/o redacción de una denuncia, ni emitir juicios ni su valoración personal al respecto.
- Realizar informes respecto a la situación denunciada.
- Tomar parte en una situación de violencia, acoso laboral y/o sexual de la que tenga conocimiento, de lo contrario deberá inhabilitarse de su rol de orientador/a, dejando en acta esta situación.
- Al formar parte del algún Comité de Acoso Laboral u otro revisar casos particulares trasgrediendo la honra y confidencialidad de las partes involucradas. La única información que podrá manejar otros orientadores del establecimiento es la planilla de registro de casos, de cuya confidencialidad también es responsable. (no existe) contrastar con comité de buenas prácticas laborales. (deber de confidencialidad)

Concepto de Contención emocional:

Se refiere a todas las acciones que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de él/la afectado/a. Implica proporcionar seguridad física y emocional (procurar realizar la contención y asesoría en espacio privado), respetando el ritmo y espacio personal, dando tiempo y escucha empática a las emociones de la persona. El objetivo es regular las emociones que emergen, para facilitar posteriormente la comprensión de la situación inmediata, el empoderamiento de la persona y brindar orientación para clarificar los roles, responsabilidades y las acciones a seguir en los procedimientos institucionales ante situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual.

ANEXO 3: ACOGIDA Y ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS/AS EN ALTERNATIVAS DE ABORDAJE Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES ANTE SITUACIONES DE VALS

- **Contención emocional:**

Una persona que está experimentando una situación de conflicto, violencia, acoso laboral y/o sexual, estará afectada emocionalmente y confusa respecto a qué hacer. Por lo que se deben realizar acciones que sean necesarias para tranquilizar y estimular la confianza de el/la afectado/a. Implica proporcionar seguridad física y emocional (procurar realizar la contención y asesoría en espacio privado), respetando el ritmo y espacio personal, dando tiempo y escucha empática a las emociones de la persona, validándolas como algo que es comprensible por la situación que esté pasando.

El objetivo es regular las emociones que emergen, para facilitar que posteriormente la misma persona pueda comprender la información que se le entregue, pueda analizar su situación con más tranquilidad y claridad y tomar la decisión que estime pertinente.

No es necesario que el/la Orientador/a tome conocimiento de la situación, ya que no tiene ni debe tener un rol interventor, sino que su apoyo debe ser imparcial. Sin embargo, puede escucharlo/a y mantener confidencialidad de la información.

- **Orientación en conceptos**

El objetivo es que el/la funcionario/a, pueda resolver dudas y comprenda qué es violencia, qué es acoso laboral, así como qué se entiende por acoso sexual, de acuerdo con lo que está tipificado en la ley y a las orientaciones del Servicio Civil.

Esta evaluación debe hacerla la persona en su fuero interno y, así, junto con saber cuáles son los procedimientos, objetivos y posibles resultados, pueda tomar la decisión respecto de cómo enfrentar la situación de manera informada y responsable. No es rol de el/la orientador/a hacer esta determinación ni aconsejar al respecto, ya que no tiene un rol interventor, por lo que tampoco es necesario que el/la funcionario/a le cuente su situación.

- **Orientación en alternativas de abordaje dependiendo de la situación:**

A. Intervención de jefatura:

Solicitar esta intervención si la persona concluye que se trata de una situación de conflicto interpersonal por problemas de comunicación, diferencias de opinión, actitudes negativas u hostiles, hasta maltrato y se quiere evitar que suceda de nuevo.

El objetivo es lograr acuerdos, evitar que el conflicto se intensifique o se repita más adelante, así como para velar por el clima laboral y el correcto desempeño del rol funcionario.

En este caso corresponde seguir el conducto regular y que la jefatura ejerza su control jerárquico, de acuerdo con lo establecido en la Ley 18.834 de Estatuto Administrativo.

Se recomienda que los acuerdos queden respaldados por escrito.



B. Intervención de en Procedimientos ante situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual de la DSSDR:

Solicitar esta intervención cuando no han dado resultado intentos previos de solución por parte de las mismas personas ni de la jefatura y se trata de una situación de conflicto interpersonal por problemas de comunicación, diferencias de opinión, actitudes negativas que faltan el respeto o producen hostilidad y cuando el conflicto se ha intensificado y está teniendo un impacto negativo en el clima laboral, afectando a un mayor número de personas.

C. Denuncia:

Corresponde hacer una denuncia sólo cuando se trata de situaciones que son sancionables por la ley, por lo tanto, que ameriten que se haga una investigación, pues, de lo contrario, probablemente la denuncia será desestimada.

El Estatuto Administrativo sanciona las prácticas de acoso laboral y/o acoso sexual (artículo 84, letras l y m), de acuerdo con lo tipificado en la Ley 20.607 de acoso laboral y Ley 20.005 de acoso sexual y en virtud de que contravienen el Principio de Probidad Administrativa.

Por lo anterior, frente a una situación de acoso laboral y/o sexual, corresponde realizar una denuncia a la autoridad competente (Director o Directora de SS o HPM), de acuerdo con lo establecido en los artículos 90, 90 A y 90 B de la Ley 18.834 (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236392>).

El objetivo de la denuncia es investigar, acreditar y sancionar, para solucionar el conflicto.

Por otro lado, mientras dure el proceso de investigación, Contraloría ha dictaminado que no se pueden hacer intervenciones paralelas en vistas a solucionar un conflicto que no ha sido acreditado. Sólo se pueden tomar medidas precautorias para evitar que el conflicto se intensifique y afecte el clima laboral. Estas pueden ser instruidas por la persona a cargo de la investigación (fiscal o investigador/a), si lo estima necesario, o tomadas por el/la Director/a del Establecimiento, pero, en este último caso, no puede suponer menoscabo para ninguna de las partes en conflicto.

Finalmente, si el funcionario o funcionaria decide hacer la denuncia, ésta debe estar debidamente fundamentada, pues una denuncia temeraria también puede ser sancionada.

• Entrega de información específica de procedimientos y herramientas (manual, formularios)

A. Intervención de jefatura:

Para solicitar la intervención a la jefatura no existe un procedimiento específico, pero se recomienda que la persona se dirija a su jefatura, o a la jefatura que corresponda para mediar en el conflicto, por escrito, para que quede respaldo.

B. Intervención de Referente de VALS del SDDR:

Para solicitar la intervención de la oficina de VALS, se debe llenar el Formulario de Solicitud de Intervención en Conflicto, al que se le asigna un código que se solicita a

luego se le envía el formulario completado, en sobre cerrado, con rótulo de RESERVADO, por oficina de partes. Se debe informar a quien hace la solicitud que puede enviarla directamente o entregarla a el/la orientador/a para que la derive.

El o la profesional Referente en Procedimientos ante situaciones de violencia, acoso laboral y/o sexual planificará visita(s) para levantar información del conflicto y posteriormente realizar intervención y evaluación de esta.

C. Denuncia:

Para realizar la denuncia, debe cumplir con ciertos requisitos, pero tiene alternativas tanto para la forma en que la realiza como para tramitarla y hacerle seguimiento.

Tanto los/as orientadores/as como el formulario de denuncia son recursos disponibles para facilitar el procedimiento de denuncia.

El formulario permite realizar la denuncia, incluyendo todos los requisitos que establece el Estatuto Administrativo para presentar una denuncia, (Art. 90 B Ley 18.834 de Estatuto Administrativo):

- Identificación y domicilio de quien hace la denuncia (denunciante o grupo de denunciantes).
- Narración circunstanciada de los hechos.
- La individualización de quien/es los hubiere/n cometido y de las personas que lo hubieran presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto les constare a él o la denunciante.
- Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

La denuncia puede ser también tramitada, como alternativa al personal de la oficina V ALS de la Dirección del Servicio de Salud, o directamente al Director o directora del SDDR a través de Oficina de Partes.

Es importante que la denuncia sea siempre tramitada entregándola, a quien se elija para este fin, en sobre cerrado que diga RESERVADO, para garantizar su confidencialidad.

El Manual de Procedimientos ante Situaciones de Violencia, Acoso Laboral y/o Sexual, estará disponible además en: <http://ssrelo.n.redsalud.gob.cl/recursos-humanos/buen-trato-y-calidad-de-vida-labora/>, donde también puede descargar el Formulario de Denuncia y el Formulario de Solicitud de Intervención en Conflicto.

- **Orientación y apoyo en otras gestiones pertinentes de salud funcionaria y/o salud ocupacional, en caso necesario.**

En el caso de que una persona esté muy afectada emocionalmente o debilitada psicológicamente, la persona orientadora puede apoyar en la gestión de la atención de salud.

En el caso que la persona esté afectada en su salud con motivo de la situación de acoso, esté en tratamiento, consulta psicológica o incluso haya tenido licencia, se le puede orientar para que se acerque a la Sección de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional de la Dirección del SDDR o al Referente de su Establecimiento en esta área, para realizar una DIEP (Denuncia Individual de Enfermedad Profesional), ya que se presume que el origen de su condición de salud es laboral, con lo cual podrá recibir apoyo a través del organismo administrador del



ANEXO 4: FORMULARIO DE DENUNCIA DE VIOLENCIA LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

FORMULARIO DE DENUNCIA DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

FECHA DE LA DENUNCIA

--	--	--	--

1. Identificación de la persona denunciante

Nombre Completo			
Edad			
Fecha de nacimiento			
Rut		Mail:	
Género	Femenino: <input type="checkbox"/>	Masculino: <input type="checkbox"/>	No Binario: <input type="checkbox"/>
Domicilio			
Cargo			
Calidad Jurídica	Titular: <input type="checkbox"/>	Contrata: <input type="checkbox"/>	Honorario: <input type="checkbox"/>
Depto. / Unidad	AGREGAR ESTABLECIMIENTO		
Teléfono			

2. Identificación de la persona denunciada o Grupo

Nombre Completo			
Edad			
Rut		Mail:	
Género	Femenino: <input type="checkbox"/>	Masculino: <input type="checkbox"/>	No Binario: <input type="checkbox"/>
Domicilio			
Cargo			
Calidad Jurídica	Titular: <input type="checkbox"/>	Contrata: <input type="checkbox"/>	Honorario: <input type="checkbox"/>
Depto. / Unidad			
Teléfono			

Nombre Completo			
Edad			
Rut		Mail:	
Género	Femenino: <input type="checkbox"/>	Masculino: <input type="checkbox"/>	No Binario: <input type="checkbox"/>
Domicilio			
Cargo			
Calidad Jurídica	Titular: <input type="checkbox"/>	Contrata: <input type="checkbox"/>	Honorario: <input type="checkbox"/>
Depto. / Unidad			
Teléfono			

Nombre Completo			
Edad			
Rut		Mail:	
Género	Femenino: <input type="checkbox"/>	Masculino: <input type="checkbox"/>	No Binario: <input type="checkbox"/>
Domicilio			
Cargo			
Calidad Jurídica	Titular: <input type="checkbox"/>	Contrata: <input type="checkbox"/>	Honorario: <input type="checkbox"/>
Depto. / Unidad			
Teléfono			





Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas SSDR
Depto. de Asesoría Jurídica DSSR

7. Indique con una X la frecuencia de los hechos denunciados:

Una sola vez	
De manera reiterada hasta la fecha	

8. Señale si individualiza a la o las personas que hubiesen presenciado o que tuvieran información de lo acontecido, testigos, (señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia) (si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

9. Antecedentes y Documentos que acrediten la Denuncia (Marque con una X la alternativa que corresponda y que adjunta en la denuncia):

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías/pantallazos	
Videos	
Otros (indicar)	

10. Si UD. puede aportar mayor información que respalde la denuncia, señálelo.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas SDDR
Depto. de Asesoría Jurídica DSSR

11. MARQUE CON UNA X LA DEFINICION QUE CON MAYOR PRECISION SE ACERCA A SU PERCEPCION DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN SU DENUNCIA CONSIDERANDO LAS SIGUIENTES DEFINICIONES

- Acoso Laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste, **de una vez o de manera reiterada.**
- Acoso Sexual:** toda conducta que una persona realice en forma indebida y por cualquier medio, con requerimientos de carácter sexual, **no consentidos** por quien los recibe.
- Discriminación Arbitraria:** Discriminación fundada por motivos tales como: raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sexo, orientación sexual, entre otras.
- Sexismo:** Cualquier expresión, ya sea acto, palabra, imagen o gesto, basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

12. Atención psicológica temprana

Si acepta

No acepta

13. Identificación Persona Receptor/a de Denuncia:

Nombre Completo	
Cargo	
Firma	

14. Identificación de la persona acompañante: (sólo si el denunciante realiza la denuncia acompañado)

Asociación Gremial	
Nombre	
Firma	

NOMBRE Y FIRMA DENUNCIANTE

Hora _____

Puerto Montt, _____/_____/_____/

Recibí conforme COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Firma denunciante

ANEXO 5: FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE CONFLICTO LABORAL

Formulario de Solicitud de Intervención

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN		
FORMULARIO DE DENUNCIA DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO		
FOLIO:		
NOMBRE PERSONA RECEPTOR/A DE DENUNCIA:		
CARGO:		
FONO:	FECHA:	HORA:
FIRMA:		
ACOMPAÑANTE: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
ASOCIACION GREMIAL:		
NOMBRE:		
FIRMA:		

Ante Conflicto Laboral

El procedimiento de Solicitud de Intervención ante el Conflicto Laboral busca dar a conocer situaciones que ocurren al interior del equipo de trabajo y de este modo gestionar estrategias de resolución. Al presentar este formulario usted está formalizando un procedimiento del cual se informará a el/la Director/a de su establecimiento.

1) Datos de quien solicita la intervención:

Nombres y apellidos:	
Establecimiento:	
Unidad de desempeño:	
Cargo:	
Nombre de jefatura directa:	
Cargo de jefatura directa:	

2) Datos de la(s) persona(s) implicada(s) en la situación de Conflicto:

Nombre y apellido	Cargo	Unidad/Servicio	Jefatura directa

1. ¿Su jefatura directa o alguna autoridad del establecimiento está al tanto de esta situación? (de ser sí la respuesta indique quién es y la fecha en la cual se le informó)

2. ¿Existen más personas afectadas por esta situación? (de ser sí la respuesta, detalle los nombres y puestos de trabajo)

3. ¿Existen antecedentes de situaciones de conflicto similares en su área de trabajo?
Indique:

4. Propuesta de solución que usted visualiza:

5. Otras personas que se suman a esta solicitud: (si falta espacio, detallar al reverso)

Nombre y Apellido	Unidad/Servicio	Firma

Fecha de la solicitud: _____

Firma del solicitante: _____

ANEXO 6: RESPECTO A LA APLICACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUMARIAL

Sumario Administrativo: Si la gravedad de los hechos denunciados así lo exige, el pronunciamiento frente a la denuncia será la de disponer la instrucción de un sumario administrativo (Artículo 128, Ley 18.834).

Es un proceso escrito, articulado en fases o etapas procedimentales: Constitución de la fiscalía; apercibimiento para señalar domicilio y plantear causales de recusación; período de investigación; formulación de los cargos y su notificación; presentación de descargos; periodo de prueba; dictamen o vista fiscal; remisión del expediente a la autoridad con potestad sancionadora; aplicación de la sanción, absolución o sobreseimiento mediante un acto administrativo; notificación de dicho acto; etapa de revisión, esto es, cuando se interponen los recursos de reposición y apelación, en su caso; toma de razón del acto terminal y notificación de la medida disciplinaria definitivamente aplicada.

Según lo establecido en el Artículo 135 de la Ley 18.834: el plazo de investigación de los hechos es de veinte días hábiles al término de los cuales se declara cerrada la investigación y se formulan cargos a el/la o los/as denunciado/as o se solicita el sobreseimiento, para lo cual hay un plazo de tres días hábiles.

En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se puede prorrogar el plazo de instrucción del sumario hasta completar sesenta días hábiles, resolviendo sobre ello el/la Director/a del SDR.

En el mismo Artículo 135 de la Ley 18.834, se establece que: “El (o la) fiscal tendrá amplias facultades para realizar la investigación y los funcionarios estarán obligados a prestar la colaboración que se les solicite.”

Si durante la instrucción del procedimiento disciplinario, el/la fiscal estimare necesario, podrá disponer respecto de la persona inculpada, alguna de las medidas cautelares siguientes, conforme a lo establecido en el Artículo 136 de la Ley 18.834 (Estatuto Administrativo):

- a. **Suspender de sus funciones.**
- b. **Destinarlo/a transitoriamente a otro cargo dentro del servicio.**

Una vez que el/la Director/a del Servicio de Salud Del Reloncaví (o el/la Director/a del HPM, si es el caso) recibe la vista de el/la fiscal (resultado del proceso sumarial), resuelve si corresponde sobreseimiento o establece las medidas disciplinarias correspondientes e informa a los/as implicados/as, (denunciante como denunciado/a) y una vez ya resueltos los recursos pendientes (de haberlos), se cierra el procedimiento.

Según el Artículo 144 de la Ley 18.834: “Los vicios de procedimiento no afectarán la legalidad de la resolución que aplique la medida disciplinaria, cuando incidan en trámites que no tengan una influencia decisiva en los resultados del sumario.”



Información más detallada respecto a estos procedimientos se encuentra en el DFL 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, TÍTULO V De la responsabilidad administrativa.

Sanciones y Medidas Disciplinarias: corresponden a las acciones internas, asumidas por la institución, posterior al dictamen, emitido por el/la investigador/a o fiscal, a cargo de una investigación sumaria o sumario administrativo, y se establecen según lo planteado por el Estatuto Administrativo.

Las sanciones y medidas disciplinarias son las siguientes:

- **Censura:** Consiste en la reprensión por escrito, que se hace a el/la funcionario/a, de la cual se dejará constancia, en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
- **Multa:** Consiste en la privación de un porcentaje, de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5%, ni superior a un 20% de esta. El/la funcionario/a, en todo caso, mantendrá su obligación al cargo.
- **Suspensión del empleo:** Se define como la privación temporal del empleo (desde 30 a 90 días), con goce de un 50% a un 70% de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.
- **Destitución:** Es la medida asumida por la autoridad facultada, para hacer la resolución de poner término a los servicios de un/a funcionario/a, el/la cual no podrá reingresar a la Administración Pública nuevamente en un plazo de 5 años. (Como resultado de una investigación sumaria no puede aplicarse esta sanción, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 126 del Estatuto Administrativo.

Cabe señalar lo expuesto en el Ord. 2321 – 19.27.2022 de ministra de salud, que instruye celeridad en sumarios, en el cual señala que dada la relevancia se solicita dar máxima prioridad a los procesos sumariales abiertos que tengan relación con el Acoso Sexual. Así mismo se recomienda en el mismo documento ministerial la conformación de staff de Fiscales de Sumarios y/o investigaciones sumariales de denuncias de Violencia, Acoso Laboral y Acoso Sexual, con dedicación exclusiva una vez designados, que estas personas puedan contar con una formación de perspectiva de Género y habilidades que permitan el buen desempeño del proceso, además sugiere que fiscales designados no sean del mismo establecimiento del hecho denunciado.

Es importante consignar que de acuerdo con la Artículo 120 de la Ley 18.834: “La sanción administrativa es independiente de la responsabilidad civil y penal.”

Frente a la posibilidad de realizar una denuncia por parte de el/la denunciado/a o grupo de denunciados/as, esta se podrá llevar a cabo cuando finalice el primer procedimiento de investigación.

En el caso que los antecedentes recopilados den como resultado que la denuncia fue realizada sobre la base de antecedentes falsos, malintencionados y carentes de todo fundamento, con la intención de perjudicar la honra, dignidad y estabilidad laboral de el/la presunto/a agresor/a o presuntos/as agresores/as, la autoridad, o quien haga de ésta, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación de los hechos temerariamente denunciados, su responsabilidad administrativas y las que la ley señala.





Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas SDR
Depto. de Asesoría Jurídica DSSR

De acuerdo con el numeral 9 del Artículo 62 de la Ley 18.575, está prohibido "efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado o denunciada". En este caso, se considerará que el/la denunciante o denunciantes ha/n contravenido el Principio de Probidad Administrativa.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by several loops and a final flourish.

