



SERVICIO DE SALUD MAULE  
DEPARTAMENTO JURIDICO  
INT 45  
22/03/2023

## RESOLUCION EXENTA N° 2415

TALCA, 24 de marzo de 2023

**Vistos:** Memorándum N°45 y N°69 del año 2023 ambos de la Subdirectora de Gestión de las Personas, Memorándum N°66 de fecha 21 de febrero de 2023 del Departamento Jurídico del Servicio de Salud Maule, Resolución Exenta N° 904 de fecha 2 de marzo de 2020; Resolución Exenta N°4843 de fecha 26 de septiembre de 2016 que Aprueba las Políticas de Buen Trato en el SSM todas de la Dirección del Servicio de Salud Maule; Lo dispuesto en la Constitución Política de la Republica; Ley 20.607 que sanciona las practicas de Acoso Laboral; Ley 20.005 tipifica y sanciona el acosos sexual; Código del Trabajo, Ordinario N°1775 de fecha 31 de marzo de 2022 y Ordinario N° C35/4059 de fecha 10 de noviembre de 2022 ambos de la Subsecretaria de Redes Las facultades que me otorgan los artículos 6, 7 y 8 del Decreto Supremo N° 140 del año 2004 del MINSAL; Resolución N° 7 del 2019 de la Contraloría General de la República y Decreto Supremo N° 140/2004 del Minsal; Resolución N°7 del año 2019 de la Contraloría General de la República; Decreto Exento N°35 de fecha 29 de marzo de 2022 se establece orden de subrogancia del Cargo de Director del Servicio de Salud Maule, estableciendo en primer orden de subrogancia al Director del Hospital de Linares; Resolución Exenta RA 433/221/2022 de fecha 31 de marzo de 2022 que renueva nombramiento de don Nolasco Pérez Pérez como Director del Hospital Base de Linares, y,

### CONSIDERANDO

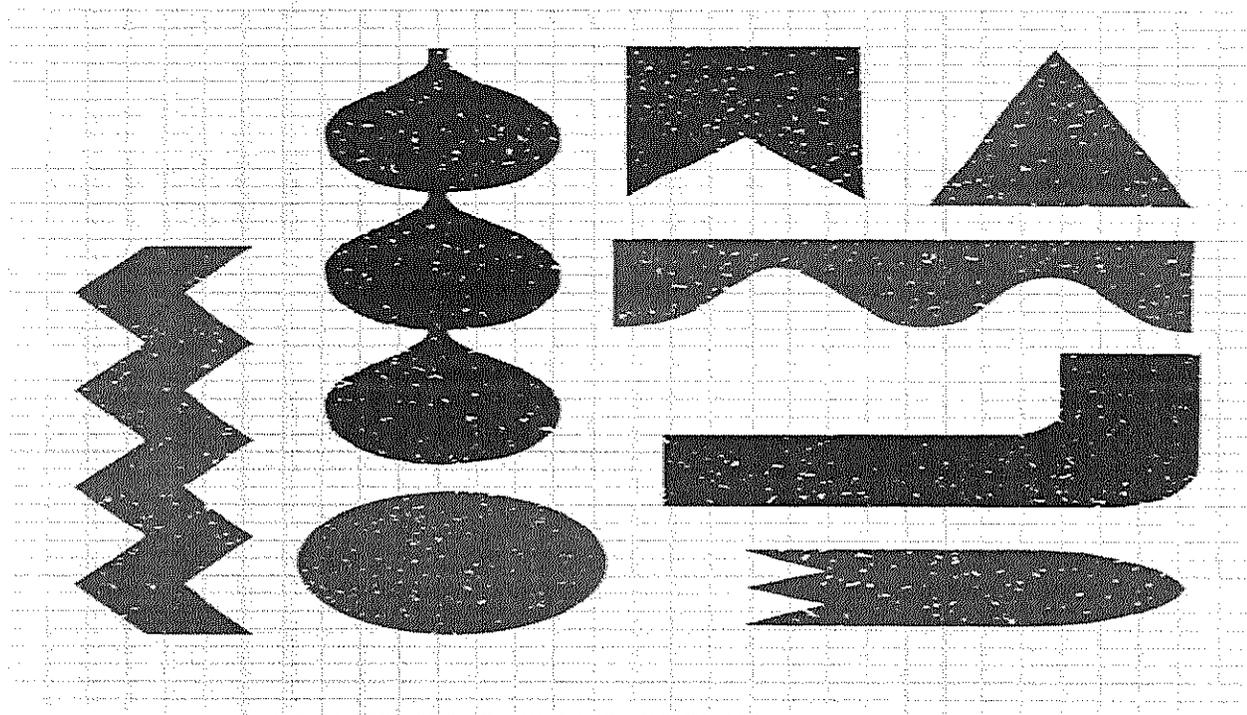
- 1.- **Que**, conforme a las instrucciones Presidenciales, las instituciones públicas deben consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, considerando su trascendencia en la sociedad civil, y la importancia para Chile de hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y la equidad de género.
- 2.- **Que**, el desarrollo integral de una sociedad se centra principalmente en que tanto mujeres como hombres sean reconocidos como sujetos de derecho y obligaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias.
- 3.- **Que**, conforme a los lineamientos descritos, las conductas de maltrato, acoso laboral como sexual, entendidas en los términos que establece la normativa vigente, son contrarias a la dignidad de las personas, por lo que resulta conveniente y necesario propiciar un ambiente laboral, que evite que se produzcan y, asimismo establecer mecanismos transparentes que permitan realizar en forma expedita denuncias frente a hechos constitutivos de acoso.
- 4.- **Que**, a fin de reafirmar la voluntad del Estado de impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral , que tiendan a promover la igualdad de oportunidad y de trato en el empleo y

de potenciar y promover ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación , propendiendo a mejorar los grados de satisfacción y calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social de los funcionarios se ha levantado la necesidad de actualizar el procedimiento de Denuncia de Maltrato y/o Acoso Laboral y Acoso sexual al interior del Servicio, modificando el procedimiento vigente, aprobado mediante resolución exenta N° 904 de fecha 2 de marzo de 2020 de esta Dirección de Servicio.

4.- **Que**, conforme a las consideraciones ya expresadas y a la necesidad de contar con un procedimiento actualizado y mecanismos que determinen la forma de denunciar, medidas a adoptar, eventuales sanciones y acompañamiento en caso de maltrato laboral, acosos laborales y/o acoso sexual, actualizado conforme a las instrucciones presidenciales y requerimientos ministeriales y las facultades de que estoy investido, dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN

1.- **Apruébese** el Procedimiento de Denuncia de Maltrato y/o Acoso Laboral y Acoso sexual en los términos que a continuación se exponen:



**Procedimiento de denuncia de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual SSM**

**Desarrollo Organizacional**

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>Versión N°</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL SERVICIO DE SALUD MAULE</b>	<b>3</b>

<b>ELABORADO POR</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Comisión de revisión y actualización de procedimiento de acoso laboral y/o sexual	(Res. Ex. 5026/11.10.2016)		02.01.2023

<b>REVISADO POR</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ruth Saavedra	Subdirectora de Gestión de las Personas DSSM		
Guillermo Warnken	Jefe Depto. Asesoría Jurídica DSSM		

# Índice de Contenidos



Desarrollo Organizacional  
Servicio de Salud Maule

Pág.

04 Objetivo

04 Alcance

04 Marco Normativo

05 Definiciones

06 Principios orientadores

07 Descripción del procedimiento

23 Aspectos generales

29 Flujograma

30 Control de cambio

31 Anexos

## 1. Objetivo

Establecer criterios y acciones formales para facilitar el proceso de denuncia, investigación y sanción de las conductas de maltrato y acoso mediante un instrumento transparente, basado en la normativa vigente, con enfoque de derechos y de género, que garantiza el debido proceso para las personas afectadas, sean denunciantes o denunciadas.

## 2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Maule (SSM). Funcionarios/as titulares y contrata de las leyes 18.834, 19.664 y 15.076, personal a honorarios, compras de servicio, códigos del trabajo (campañas especiales) y estudiantes que realicen su práctica profesional, y que a la fecha de la denuncia se desempeñen en el servicio.

## 3. Marco normativo

- Constitución Política del Estado Artículo 19. N° 1, 3, 9, 16 y 17.
- Art. 2 del Código del Trabajo
- Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo N° 54 y siguientes.
- Artículo N° 84, letra L y M del DFL 29/2004 que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley 18.834 del Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.005 sobre Acoso Sexual
- Ley N° 20.205 sobre protección al funcionario que denuncia irregularidades y faltas al principio de probidad.
- Ley N° 20.607 Modifica el Código del Trabajo y Estatuto Administrativo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral
- Ley N°. 20.609 que establece medidas contra la discriminación
- Ley N° 20.955 Normas de Aplicación general y Calidad de Vida Laboral
- Ley N° 21.120 Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género
- Ley N° 21.369 Reconoce el acoso sexual, la violencia y la discriminación en el ámbito de la educación superior.
- Código de Ética N° 9 del 3 enero de 2017

## 4. Definiciones

Para facilitar la comprensión de este procedimiento, a continuación, se explica la terminología utilizada.

- a. **Violencia laboral:** es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas, incluye los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.<sup>1</sup>
- b. **Maltrato laboral:** cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos gestos, escritos y omisiones

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

que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo.<sup>2</sup>

- c. **Acoso laboral:** toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro u otros trabajadores/as, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el/la o los/as afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.<sup>3</sup>
- d. **Acoso sexual:** realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.
- e. **Acoso vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a.
- f. **Acoso vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia la jefatura.
- g. **Acoso horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares.
- h. **Violencia contra la mujer:** Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.<sup>4</sup>
- i. **Discriminación de género:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultados menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.<sup>5</sup>
- j. **Discriminación arbitraria:** "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad"<sup>6</sup>.

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

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

<sup>4</sup> Art. 1. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1993.

<sup>5</sup> Art. 1. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas. 1979.

<sup>6</sup> Art. 2 de Ley N° 20.609 Establece medidas contra la discriminación. 2012

## 5. Principios orientadores

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

## 6. Descripción del procedimiento

### 6.1 Actores Clave

- a. **Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual, ratificando la denuncia con su firma.
- b. **Denunciado/a:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia, quien eventualmente manifiesta actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro/a funcionario/a del establecimiento y que ha sido señalado/a por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados que constituirían maltrato, acoso laboral o sexual.
- c. **Víctima:** Funcionario/a, trabajador/a o estudiante en práctica, afectado/a por las supuestas conductas de maltrato, acoso laboral o sexual.
- d. **Receptor/a de denuncia:** Persona facultada mediante resolución por la autoridad respectiva, para recibir la denuncia. La figura de la persona receptora de denuncia será transversal al Servicio de Salud Maule, pudiendo recibir denuncias de otros establecimientos.

El/la receptor/a deberá tener una marcada orientación al usuario/a interno/a, habilidades comunicacionales tales como asertividad, mantención de relaciones interpersonales adecuadas

en el ámbito laboral, responsabilidad y confidencialidad durante y con posterioridad al término de cada gestión.

#### Funciones

- Orientar al funcionario/a consultante sobre el procedimiento de denuncia, correspondiéndole cuando lo amerite realizar una primera acogida. Orientará también respecto de otras instancias de acogida especializadas a través de las Unidades de Salud del Personal en los establecimientos y Salud Integral del Funcionario en la DSSM.
- Entregar información sobre las vías no institucionales, por las cuales se puede realizar una denuncia e instancias de protección a las víctimas de maltrato y acoso, ya sea Contraloría General de la República, acciones judiciales e Instituto de Seguridad Laboral (ISL).
- Recepcionar las denuncias formales y resguardar la documentación hasta su entrega a la autoridad competente (oficina de partes) en los plazos definidos para ello.
- Registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. (formato de recepción)
- Llevar un registro interno que permita el monitoreo local de denuncias, para ser entregada a nivel central cuando sea requerida.
- Mantener seguimiento y monitoreo de las denuncias formalizadas.

*No es función del receptor/a, la decisión de presentar o no una denuncia, ni realizar investigaciones para verificar su autenticidad.*

**e. Comité de Maltrato y Acoso:** Equipo asesor, que entrega opinión técnica y con perspectiva de derechos y perspectiva de género con el fin de orientar la toma de decisión de la dirección correspondiente.

El comité estará integrado por el/la Subdirector/a de Gestión de Personas y Jefe/a Departamento Jurídico para la DSSM y establecimientos comunitarios y de mediana complejidad y por el/la Subdirectora de Gestión de Personas y Jefe/a de Departamento o Asesor/a del Área Jurídica en establecimientos de alta complejidad.

Si alguno de los integrantes del comité tuviera interés directo o indirecto en los hechos, amistad íntima o enemistad manifiesta con la persona denunciante o la persona denunciada o grado de parentesco hasta el 3 grado de consanguinidad, tendrá la obligación de inhabilitarse de participar en el proceso. Si esto sucede se designará al subrogante legal del cargo.

f. **Director/a de servicio o establecimiento:** Autoridad competente facultado/a con potestad sancionatoria que determina la aceptación o rechazo de una denuncia.

Fiscal o investigador/a: Funcionario/a designado/a por la autoridad competente. Deberá tener igual o mayor grado o jerarquía que el/la denunciado/a. También puede ser funcionario/a de otro establecimiento. Está a cargo de la investigación, con amplias facultades para ello, debiendo ser capacitado/a para ejercer su rol y es quien propone el resultado final del proceso disciplinario para ser decidido por la autoridad competente (con el objeto de entregar la capacitación en materia de tramitación de procesos disciplinarios a los fiscales designados se debe entregar junto con la resolución que lo designa en calidad de fiscal instructor el manual de Servicio de Salud Maule sobre procesos disciplinarios y el procedimiento de denuncia de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual).

g. **Actuario/a:** Funcionario/a, designado/a por el/la fiscal, tiene la calidad de ministro/a de fe y certifica todas las actuaciones del sumario.

## 6.2 Derechos del funcionario/a que denuncia

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

- No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- No ser trasladados/as de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- No ser objeto de precalificación anual, si la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare la persona denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

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

Para resguardar a la persona denunciada y el debido proceso, el/la Subdirector/a de Gestión de las Personas coordinará la ejecución de las medidas de resguardo, siempre manteniendo la confidencialidad del proceso.

Cabe tener presente que en los Directores de los hospitales de mediada complejidad en virtud de las facultades contempladas en el artículo 7º del Decreto 38/2005 del MINSAL, pueden tomar las medidas preventivas de protección de la víctima que resulten pertinentes

En esta materia Las Orientaciones Para La Prevención del Acoso Laboral en Los Servicios Públicos de la Dirección Nacional del Servicio civil sugiere como medidas al respecto las siguientes:

- Si el tenor del acoso denunciado lo amerita por su gravedad o violencia, es conveniente separar físicamente al denunciante y denunciado, tanto del espacio físico que comparten, como de la dependencia jerárquica (si corresponde), tomando medidas de resguardo que no signifiquen menoscabo para ninguna de las partes.
- Si el acoso ha sido infringido durante un largo tiempo y ha generado daños físicos o psicológicos en la salud de la víctima, se sugiere tomar contacto con el Instituto de Normalización Previsional (INP) o la Mutual correspondiente a su servicio, para solicitar una “evaluación de daño” o “posible enfermedad profesional”, la cual, también debiese pronunciarse acerca de si este daño se debe o no a experiencias vividas en el lugar de trabajo.
- Ante casos de acoso, el entorno laboral de la víctima y el victimario también se reciente fuertemente, por lo que se hace imprescindible diseñar e implementar acciones de mejoramiento del clima laboral.

Todos/as los/as que participan de las distintas etapas del presente procedimiento, tendrán la responsabilidad de guardar reserva y mantener la confidencialidad de este, por tanto, se prohíbe filtrar información, o realizar cualquier tipo de comentario, con el fin de resguardar la dignidad y la integridad de quienes participen de este. Junto con lo anterior, se trabajará en espacios de capacitación y formación en equidad de género a todos/as los/as responsables que ejecutan las diferentes etapas del procedimiento, evitando cualquier situación de sesgo de género que conlleve a la discriminación tanto desde lo argumental, como en la toma de decisiones.

*Se considera inconveniente el uso de mecanismos alternativos como la mediación, para resolver situaciones de denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual en la organización.*

### 6.3 Recepción y formalización de la denuncia

#### 6.3.1 Denuncia

La denuncia deberá ser realizada por escrito y firmada por el/la denunciante, a través del formulario de denuncia (Anexo a)

La denuncia deberá contener la siguiente información:

- a. Fecha de la denuncia.

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

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

### 6.3.1 Envío de la denuncia

La denuncia podrá ser entregada por el/la funcionario/a en sobre cerrado o de forma digital través de correo electrónico al receptor/a, con documento adjunto escaneado o por foto legible y con todos los ítems requeridos.

La denuncia debe ser dirigida al Director/a de Servicio de Salud Maule para casos de la DSSM, establecimientos comunitarios y de mediana complejidad.

Para los establecimientos de alta complejidad, la denuncia deber ser dirigida al Director/a del establecimiento.

En el caso que el/la denunciante o denunciado/a sea el/la Directora/a de Servicio, la denuncia deberá ser dirigida al subrogante legal del cargo. De ser acogida la denuncia el equipo asesor solicitará, a otro/a Director/a de Servicio, la designación de fiscales para dicho procedimiento.

Si el/la denunciante o denunciado/a es parte del equipo Directivo de un establecimiento de alta complejidad, la denuncia deberá ser enviada y analizada en la DSSM, quien dará la instrucción y hará seguimiento de la denuncia.

Si el/la denunciante o denunciado/a es parte del Comité Asesor, el/la integrante se deberá inhabilitar de intervenir en el procedimiento y en su lugar actuará el/la subrogante legal del cargo o quien defina el/la Director/a como subrogante de este comité, para revisar y analizar la documentación de la denuncia.

Si el/la denunciante o denunciado/a es un/a receptor/a, está se deberá presentar a otro/a receptor/a de la red o a través de Oficina de Partes, dirigida a la autoridad que corresponda, según su establecimiento.

*En el caso de que el/la denunciante lo determine, podrá hacer envío de la denuncia de manera directa a la autoridad correspondiente sin intermediación de un/a receptor/a. La denuncia deberá enviarse en sobre cerrado dirigida al Director/a correspondiente según su establecimiento, concitando en el exterior el carácter de **reservado/prioritario** de la materia. De acuerdo a lo anterior el seguimiento de la denuncia, será de exclusiva responsabilidad del funcionario/a.*

Para denuncias recibidas en papel, en la DSSM y establecimientos de alta complejidad el/la receptor/a, entregará la denuncia en sobre cerrado reservado a Oficina de Partes del establecimiento respectivo el mismo día de su recepción. Si la denuncia es recibida fuera de horario de oficina, deberá hacerlo el día hábil siguiente.

Para establecimientos comunitarios y de mediana complejidad, el/la receptor/a entregará en Oficina de Partes de su establecimiento sobre cerrado con carácter de **reservado/prioritario**, el que deberá ser enviado a Oficina de Partes de la DSSM en el plazo de 1 día hábil, para situaciones de fuerza mayor debidamente fundadas, el plazo se podrá extender a 2 días hábiles.

Para denuncias recibidas de forma digital, el/la funcionario/a deberá enviar correo electrónico al receptor/a de denuncia, adjuntando el formulario de denuncia escaneado o fotografía clara, con todos los antecedentes señalados en el punto 6.3.1 del presente procedimiento.

Recibida la denuncia el/la receptor/a enviará los antecedentes a través del mismo medio dirigido a la dirección de correo electrónico del Director/a de Servicio o Director/a de establecimiento de alta complejidad, según corresponda, con copia al Subdirector/a de las Personas y Jefe/a del Departamento de Asesoría Jurídica en la Dirección de Servicio o establecimiento de alta complejidad según corresponda.

En el asunto deberá indicar; Confidencial - Denuncia MALS Establecimiento (iniciales del denunciante - fecha de recepción de denuncia)

Los archivos adjuntos deberán tener el siguiente el nombre - Denuncia MALS Establecimiento (iniciales del denunciante - fecha de recepción de denuncia).

El pie de firma deberá contener información de contacto de el/la receptor/a.

## 6.4 Desarrollo de la Denuncia.

### 6.4.1 Evaluación de la Denuncia

Una vez recibida la denuncia por el/la Director/a de Servicio o Director/a de establecimiento de alta complejidad, este/esta convocará a la Comisión Asesora, quienes analizarán si los hechos denunciados cumplen o no con los requisitos para estimar los hechos como constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, o desestimarlos por carecer la denuncia de fundamentos plausibles. En ese momento se deberán formular si corresponde, las sugerencias en el caso de adoptar medidas para la protección de el/la/los/as afectado/a/os/as. Lo anterior deberá quedar consignado en el acta de revisión de denuncia (Anexo b).

El/la Director/a de Servicio o Director/a de establecimiento de alta complejidad, analizará los antecedentes entregados por el comité y se pronunciará acogiendo o rechazando la denuncia.

El/la Director/a de Servicio o de establecimiento de alta complejidad, en base a lo señalado tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia en Oficina de Partes de DSSM o establecimiento de alta complejidad según corresponda, para dar respuesta al denunciante, de acuerdo a lo señalado en artículo 90B del Estatuto Administrativo.

#### 6.4.2 Rechazo de la denuncia o desestimación

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

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

- Documento del Comité Asesor que acredite el rechazo de la denuncia por no tener suficientes antecedentes o que lo manifestado no constituya maltrato o acoso, lo anterior deberá quedar registrado en acta de revisión de denuncia. (Anexo b)

El/la Director/a de Servicio de Salud o Director/a de establecimiento de alta complejidad, dará respuesta escrita a la persona denunciante en términos claros y comprensibles, señalando el motivo del rechazo.

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

Si habiendo sido rechazada la denuncia, en el análisis de antecedentes se detectaron situaciones asociadas a malas prácticas que atenten contra el ambiente laboral, el/la Subdirector/a de Gestión de las Personas, derivará el caso al unidad técnica de Desarrollo Organizacional que corresponda, para diagnóstico e intervención.

#### 6.4.3 Se acepta la denuncia

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

El/la Director/a de Servicio de Salud o Director/a de establecimiento de alta complejidad instruirá las medidas necesarias para la protección de la persona denunciante, y ordenará el procedimiento administrativo pertinente.

Para establecimientos comunitarios o de mediana complejidad, el/la Director/a de Servicio podrá ordenar a la dirección del establecimiento en el que laboren los/as funcionarios/as involucrados/as, se instruya el procedimiento administrativo. La dirección del establecimiento respectivo, podrá designar como investigador o fiscal a funcionarios/as de otro establecimiento para garantizar la imparcialidad de la investigación.

La designación de funcionarios/as de otros establecimientos, deberá realizarse previo acuerdo con la dirección del establecimiento correspondiente, para llevar a cabo el proceso, dando las facilidades en tiempo y recursos, asociados a un cometido funcionario.

#### 6.4.4 Medidas de carácter temporal

El/la Director/a podrá, según estime la gravedad del caso, disponer la separación de los espacios físicos de los/as involucrados/as, modificación de la jornada laboral si es posible, o cambio de unidad de trabajo. Para tales efectos el/la Subdirector/a de Gestión de las Personas derivará el caso la unidad técnica encargada del proceso de Movilidad Funcionaria, en el establecimiento. Así también con el objeto de proteger la salud de la víctima, se podrá de acuerdo a consentimiento de la víctima realizar la derivación al Instituto de Seguridad Laboral (ISL) a través de las áreas de Salud Ocupacional, para lo cual deberá llenar la Declaración Individual de Enfermedad Profesional (DIEP).

Podrán además adoptarse otras medidas para resguardar la integridad de la persona denunciante, garantizando también la continuidad en la prestación de los servicios.

#### 6.4.5 Proceso administrativo

En el caso de la instrucción de un proceso administrativo se deberá distinguir el tipo de proceso administrativo que se instruye en relación al tipo de vínculo que tenga con el establecimiento el denunciando:

**a) Si el denunciado es un funcionario titular o contrata:**

se instruirá un procedimiento disciplinario para investigar y/o sancionar los hechos y responsabilidad, este proceso se sujetará en su tramitación, plazos y responsables a lo establecido en el DFL N° 29, Estatuto Administrativo.

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

- En contra de la resolución que ordene la aplicación de una medida disciplinaria, procederán los siguientes recursos:
- De reposición, ante la misma autoridad que la hubiera dictado.
- De apelación ante el superior jerárquico de quien impuso la medida disciplinaria. El recurso de apelación sólo podrá interponerse con el carácter de subsidiario de la solicitud de reposición y para el caso que ésta no sea acogida.
- En contra de la resolución final dictada por la Dirección de Servicio, sólo procede recurso de reposición. En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3°, establece indirectamente, es decir, por remisión a al Artículo 84 letra I, que las conductas de acoso sexual son causales de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado. Las denuncias infundadas o falsas o en las cuales se detecte intención de causar

daño a la persona denunciada, podrán constituir falta al principio de probidad por parte de la persona denunciante.

De acuerdo a lo señalado en el Artículo 125 de la Ley 18.834, contravienen especialmente el principio de probidad administrativa y podrán ser sancionadas con la medida disciplinaria de destitución las siguientes conductas: efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada. En tal caso, la autoridad competente tiene el deber de instruir sumario administrativo, en contra de la persona denunciante.

El proceso administrativo será monitoreado y apoyado por el área jurídica de la Dirección de Servicio o establecimientos de alta complejidad.

**b) Si el denunciado es prestador de Servicio a honorarios, compra y proveedores de servicios regidos por la ley 19.886:**

Al carecer dichas personas de responsabilidad administrativa con el objeto de determinar su participación en hechos constitutivos de maltrato laboral y/o Acoso laboral/sexual se dará inicio a un procedimiento oficioso que deberá someterse en su tramitación a lo dispuesto en el párrafo 3° de la ley 19880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado.

Los hechos objeto de la investigación podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho y deberán apreciarse en conciencia

Para acreditar los hechos el instructor podrá abrir un término probatorio de entre 10 a 30 días de extensión, pudiendo rechazar las pruebas propuestas por las partes cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, lo anterior mediante resolución fundada.

En el caso de acreditarse hechos constitutivos de falta grave a la probidad administrativa la autoridad podrá aplicar el procedimiento para poner término a la relación contractual que mantenga el servicio con el investigado, siempre en relación a la gravedad, reiteración y consecuencias que su conducta tenga.

Dentro del procedimiento se deberá garantizar siempre el debido proceso y el derecho a la legítima defensa del investigado, incluyendo las instancias de impugnación de los actos administrativos que se dictaminen.

### 6.5 Cierre de procedimiento.

Tomada la decisión luego del análisis de los antecedentes de la denuncia, deberá entregarse respuesta a la persona denunciante dentro del plazo establecido a través de oficio (Anexo f y g) en sobre cerrado e individualizado con carácter reservado o al correo electrónico indicado por el/la denunciante en el formulario, el que será redactado y gestionado por el/la Jefe/a del Departamento Jurídico del comité correspondiente.

En establecimientos comunitarios o de mediana complejidad, la Dirección de Servicio enviará un oficio a la dirección del establecimiento para resguardar la protección del denunciante.

### 6.6 Seguimiento y reportabilidad

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, a partir de junio del año 2022 se deben incorporar al proceso, los antecedentes que permitan aumentar el conocimiento de las situaciones de violencia, sus dimensiones y las acciones realizadas para su prevención y reparación para así, aumentar la capacidad de diseñar y proyectar acciones de prevención, investigación, sanción y reparación en las personas afectadas.

#### 6.6.1 Encargados del reporte en Hospitales de Alta Complejidad

Los referentes del área en los establecimientos de alta complejidad, enviarán al Encargada/o del Procedimiento de manera trimestral (marzo, junio, septiembre, diciembre) la siguiente información a partir la respuesta a correo de solicitud:

En relación a la denuncia:

Datos de la denuncia		
Fecha recepción de la denuncia		
Fecha envió de la denuncia a DSSM		
Denunciante	Presunta víctima	
	Otro/a funcionario/a	
	Colectiva (2 o más funcionarios/as)	
	Representante gremial	
	Contraloría	
	Otra instancia	
Tipo de violencia por la que se realiza la denuncia (se puede marcar más de 1)	Maltrato	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	
	Discriminación Arbitraria	
	Otra: señale _____	

Estado de la denuncia	Procede sumario	
	Desestima	
Razón/es para desestimar		
Datos de la víctima		
Edad		
Sexo	Mujer	
	Hombre	
	Otro	
Estamento	Directivo	
	Profesional	
	Técnica/o	
	Administrativo	
	Auxiliar	
	No Aplica	
Cargo		
Estamento	Directivo	
	Profesional	
	Técnico/a	
	Administrativo	
	Auxiliar	
	No aplica	
Área donde se desempeña	Atención abierta	
	Atención cerrada	
	Servicios de apoyo (farmacia, laboratorio, otro)	
	Servicios Generales	
	Dirección y área administrativa	
	Urgencia	
	Otro	
Calidad Contractual	Titular	
	Contrata	
	Honorario	

	Código del Trabajo	
	Prestación de Servicio	
	Alumno en práctica	
	Becado	
	Estudiante	
	Otro: _____	
Relación jerárquica con persona denunciada	Igual nivel jerárquico	
	Menor nivel jerárquico	
	Mayor nivel jerárquico	
La presunta víctima trabaja directamente con la persona denunciada	Si	
	No	
La persona denunciada es la jefatura inmediata	Si	
	No	
Derivación a Salud del Personal para atención médica y/o psicológica		
Medidas precautorias para presunta víctima		
Persona denunciada		
Edad		
Sexo		
Relación jerárquica con la persona denunciante		
Estamento	Directivo	
	Profesional	
	Técnica/o	
	Administrativo	
	Auxiliar	
	No Aplica	
Área donde se desempeña	Atención abierta	
	Atención cerrada	
	Servicios de apoyo (farmacia, laboratorio, otro)	
	Servicios Generales	

	Dirección y área administrativa	
	Urgencia	
	Otro	
Medidas precautorias para persona denunciada		
En relación a los procesos administrativos		
Apertura o reapertura del proceso administrativo <i>("apertura" corresponde al proceso que se inicia por primera vez; "reapertura" corresponde al proceso que, por alguna razón, se ha debido reabrir)</i>	Apertura	
	Reapertura	
Fecha instrucción proceso administrativo		
Medidas precautorias aplicadas		
Fecha cierre proceso administrativo		
Causal de cierre de proceso <i>(corresponde a las razones por las cuales se cierra el sumario administrativo)</i>	Sobreseído	
	Cerrado sin sanción	
	Cerrado con sanción de censura	
	Cerrado con sanción de multa	
	Cerrado con sanción de suspensión	
	Cerrado con sanción de destitución	
	Cerrado con otro tipo de sanción.	
Sanción aplicada. Detalle montos y/o tiempos en el caso de multa y suspensión		
Tipo de violencia por la que se estableció la sanción. <i>(por la que se estableció la o las sanciones. Esta información se obtiene en la resolución final del caso)</i>	Maltrato	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	
	Discriminación Arbitraria	
	Otra: señale _____	

Tipo de violencia por la que se estableció la sanción ( <i>de acuerdo a lo establecido en el documento que cierra el proceso, se solicita transcribir el tipo de violencia de que se trata, de modo sucinto y breve; 100 caracteres</i> )	
---	--

#### 6.6.2 Para monitoreo de denuncias realizadas a Director/a de Servicio

Una vez recibida la denuncia el Depto. de Asesoría Jurídica de la DSSM enviará copia de 2 primeras hojas de formulario de toda denuncia a Encargado/a regional de procedimiento de la DSSM para consolidar ítems de reportabilidad.

#### 6.6.3 Depto. de Asesoría Jurídica DSSM

Para consolidar toda la información referida a la denuncia, el Departamento de Asesoría Jurídica de la DSSM, enviará copia de oficio de respuesta a Encargado/a regional de Procedimiento.

En relación al proceso administrativo, el Departamento de Asesoría Jurídica entregará la siguiente información de denuncias aceptadas en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre:

Apertura o reapertura del proceso administrativo ( <i>“apertura” corresponde al proceso que se inicia por primera vez; “reapertura” corresponde al proceso que, por alguna razón, se ha debido reabrir</i> )	Apertura	
	Reapertura	
Fecha instrucción proceso administrativo		
Medidas precautorias aplicadas		
Fecha cierre proceso administrativo		
Causal de cierre de proceso ( <i>corresponde a las razones por las cuales se cierra el sumario administrativo</i> )	Sobreseído	
	Cerrado sin sanción	
	Cerrado con sanción de censura	
	Cerrado con sanción de multa	
	Cerrado con sanción de suspensión	
	Cerrado con sanción de destitución	
	Cerrado con otro tipo de sanción.	
Sanción aplicada. Detalle montos y/o		

tiempos en el caso de multa y suspensión		
Tipo de violencia por la que se estableció la sanción. <i>(por la que se estableció la o las sanciones. Esta información se obtiene en la resolución final del caso)</i>	Maltrato	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	
	Discriminación Arbitraria	
	Otra: señale _____	
Tipo de violencia por la que se estableció la sanción <i>(de acuerdo a lo establecido en el documento que cierra el proceso, se solicita transcribir el tipo de violencia de que se trata, de modo sucinto y breve; 100 caracteres)</i>		

## 7. Aspectos Generales

### 7.1 Sobre acoso laboral y sexual

Por acoso laboral se entiende toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien que perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.<sup>7</sup>

Comprende también una manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan afectar la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.<sup>8</sup>

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

Por acoso sexual, se entiende la realización en forma indebida y por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

Constituyen también conductas de acoso sexual entre otras, los gestos con connotación sexual, apretones de hombros, roces, abrazos (aparentemente casuales), proposiciones verbales de carácter sexual, utilización de lenguaje soez, sexual u obsceno, cartas, correos electrónicos, misivas, conductas no verbales (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales).<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Ley N° 20.607. Diario Oficial de la República de Chile. 08 de agosto 2012. Santiago, Chile.

<sup>8</sup> Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil. 2018

<sup>9</sup> Ley N° 20.005. Diario Oficial de la República de Chile. 18 Marzo 2005. Santiago, Chile

a) Realizada por una persona:

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

b) Sin consentimiento:

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

c) Por cualquier medio:

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

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

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

7.1.1 Diferencia entre maltrato y acoso laboral:

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

7.1.2 Expresiones más comunes de maltrato laboral :

La conducta violenta es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales por parte del agresor. Sin embargo,

no importando la causa de la conducta, es necesario centrarse en el daño que provoca el maltrato a quién lo experimenta y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos será esencial. Las principales características del maltrato laboral son:

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

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

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

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

### 7.1.3 Alcances del maltrato y acoso laboral en relación al género

El documento guía "Perspectiva de género en planes de prevención y procedimientos de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y sexual", elaborado por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, señala: "En los espacios laborales se producen y reproducen una serie de situaciones de discriminación y desigualdad sustentadas en la cultura y en las relaciones que se establecen entre mujeres y hombres y que se naturalizan en nuestra sociedad.

En efecto, los roles de género, como construcción social de lo femenino y lo masculino, repercuten en los espacios laborales, reproduciendo situaciones en que se intensifica la situación de subordinación y menor valorización de "lo femenino" y en este contexto de asimetría de poder, las mujeres no siempre cuentan con condiciones para enfrentar y/o denunciar las situaciones de violencia en el ámbito del trabajo. Si bien mujeres y hombres pueden sufrir

situaciones que afecten gravemente su dignidad y oportunidades de empleo, las mujeres son las más afectadas, debido a la asimetría de poder que se produce.

Esta asimetría no es necesariamente sinónimo de jerarquía, sino que se refiere a diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros. Las organizaciones no siempre son conscientes de esta realidad, en ellas se reproducen estereotipos de género y muchas veces se minimizan o naturalizan las situaciones de violencia laboral que afectan a las mujeres”

Estudios de la Dirección Nacional del Servicio Civil verifican que la gran mayoría de las denuncias presentadas en los servicios públicos del país son realizadas por mujeres, siendo en su mayoría hombres los denunciados, esto tanto en acoso laboral como en acoso sexual, lo que desafía a los servicios a mirar este tema con enfoque de género . Dado que la estadística no es casual, sino que operan en el acoso las mismas dinámicas de asimetría de poder que ocurren en otras esferas de las relaciones hombre-mujer. El acoso laboral puede darse entre personas de distinto o del mismo sexo y contener discriminación de género, es decir, se puede maltratar o acosar a alguien porque no se tolera su diferencia o porque se espera que cumpla con un estándar socialmente impuesto. Así, mientras hay mujeres que para validarse en el trabajo adoptan el modelo masculino clásico de ejercicio del poder, caracterizado por el autoritarismo, la excesiva racionalidad y la prepotencia; el acoso desde hombre a mujer se caracteriza por abuso de poder y por desvalorización de las capacidades de la mujer para desenvolverse en espacios tradicionalmente masculinos.

Algunos ejemplos de maltrato (eventual) o de acoso (reiterado) por razones de género:

- Comentarios, escritos que desvaloricen el trabajo técnico de las mujeres. Resaltar exclusivamente su imagen o sus atributos físicos, desconociendo su aporte técnico.
- Poner barreras de acceso al empleo preguntando a las mujeres que postulan a cargos con quién dejarán a sus hijos mientras realizan turnos, cuestión que no se les pregunta a los hombres postulantes.
- Discriminación a mujeres o personas trans por prejuicios acerca de su capacidad para tomar decisiones o dirigir.
- No creerle o desestimar una denuncia de una mujer.
- Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros.
- Ataques a la reputación, a la calidad profesional, difusión de rumores, aislar a la persona impidiendo interrelación social, aprovechar la vulnerabilidad social y/o económica del/la trabajador/a para impedir ejercicio de derechos laborales (jefatura de hogar, familiares enfermos/as), entre otros.
- La discriminación por género también puede darse entre personas del mismo sexo, cuando una de ellas exige o espera que la otra cumpla con el estándar social o con el modelo femenino o masculino socialmente impuesto. Ejemplo, se puede discriminar a un hombre por realizar labores de cuidado familiar, por tomarse el permiso parental, por realizar trabajo doméstico o por ganar menor remuneración que su pareja. El acoso laboral puede tener sentido

descendente (de jefatura a subordinado/as); ascendente (de subordinado/as a jefatura) u horizontal (entre pares).

## 7.2 Programa sobre igualdad de oportunidades y prevención de violencia organizacional

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

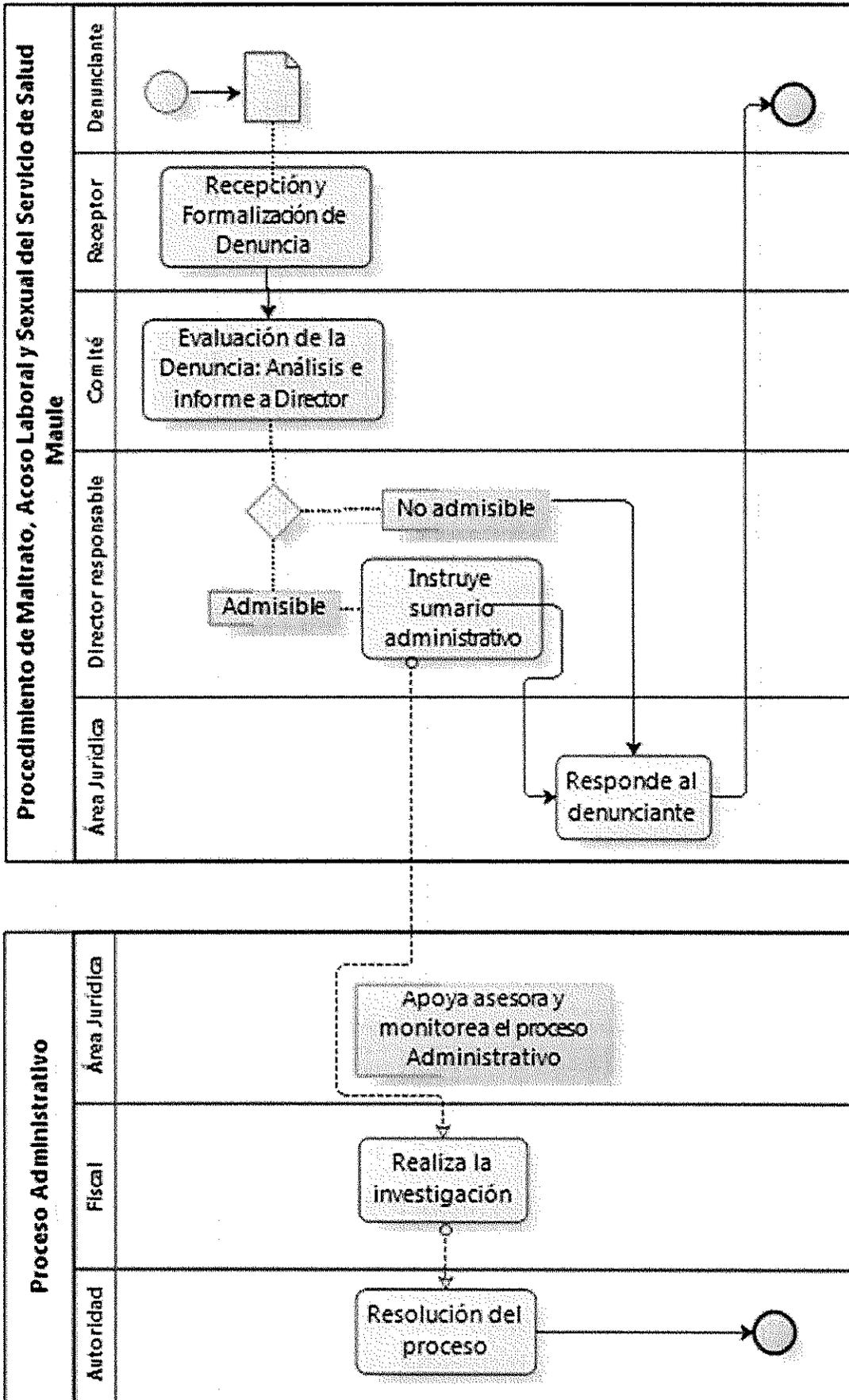
- Comité de Género: Estableciendo instancias de capacitación en relación a temática de equidad de género y difusión de actividades que pudieran aportar en la instalación de los conceptos claves.
- Comités de Buenas Prácticas: La principal estrategia para la difusión e instalación de estas temáticas a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

### 7.2.1 Sensibilización y Capacitación

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

- Asociaciones funcionarias: generando una instancia de comunicación de la actualización del procedimiento y del programa de prevención asociado.
- Receptores: Encuentro regional con receptores, de modo de revisar cambios al procedimiento y su rol en la prevención. Capacitación en materia de equidad de género.
- Directivos y Referentes de Gestión de las Personas: envió formal del documento y apoyo técnico para su implementación.
- Fiscales o investigadores de procesos administrativos derivados de denuncias de maltrato o acoso: Inducción y/o capacitación previa al inicio de la investigación, que entregue el marco conceptual y herramientas básicas para la aplicación de los principios declarados en el procedimiento y normativa asociada a proceso administrativo, la que se materializa mediante la entrega del Manual de procedimiento disciplinario y el procedimiento de denuncia de MALS.
- Funcionarios/as: a través de campaña comunicacional masiva y capacitación en plataforma CAPS Maule y en etapa de inducción a nuevos/as funcionarios/as.

### 8. Flujograma



## 9. Control de modificaciones

FECHA	Nº REVISIÓN	MOTIVO DE LA REVISIÓN	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN	PÁGINAS MODIFICADAS
18.03.2015	01	Creación	Paulina Espinoza	
29.12.2015	02	Actualización	Dr. Patricia León	
28.12.2016	03	Actualización	Rodrigo Alarcón	
09.07.2019	04	Actualización	Eduardo Soto	
02.03.2020	05	Actualización	Dr. Luis Jaime	

## 10. Anexos – a. Formulario de denuncia



Servicio de Salud Maule

Fecha: \_\_\_\_\_

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

#### I. IDENTIFICACION DE DENUNCIANTE:

Si la denuncia la realiza la presunta víctima pase a ítem II	
Nombre de persona que realiza la denuncia	
Rut	
Establecimiento en el que se desempeña	
Relación jerárquica con presunta víctima	
Fono de contacto personal	
Correo electrónico personal	
Dirección personal	

#### II. IDENTIFICACIÓN DE PRESUNTA VICTIMA:

Nombre		
Rut		
Edad		
Sexo	Mujer	
	Hombre	
	Otro	
Estamento	Directivo	
	Profesional	
	Técnica/o	
	Administrativo	
	Auxiliar	
	No Aplica	
Cargo		
Establecimiento donde se desempeña		
Área donde se desempeña	Atención abierta	
	Atención cerrada	
	Servicios de apoyo (farmacia, laboratorio, otro)	
	Servicios Generales	
	Dirección y área administrativa	
	Dirección de Servicio	
	Urgencia	
	Otro	
Sistema de Trabajo (turno o diurno)		
Calidad Contractual	Titular	
	Contrata	

	Honorario	
	Código del Trabajo	
	Prestación de Servicio	
	Alumno en práctica	
	Becado	
	Estudiante	
	Otro:	
Nº Horas semanales (11, 22, 33, o 44 hrs.):		
Relación jerárquica con la persona Denunciada		
Fono de contacto personal		
Correo electrónico personal		
Dirección personal		
Tipo de Violencia denuncia (se puede seleccionar más de 1)	Maltrato	
	Acoso Laboral	
	Acoso Sexual	
	Discriminación Arbitraria	
	Otra (señale):	

## II. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DENUNCIADA

Nombre		
Estamento	Directivo	
	Profesional	
	Técnica/o	
	Administrativo	
	Auxiliar	
	No Aplica	
Cargo		
Unidad/Servicio/Depto. o área en la que se desempeña		
Establecimiento donde se desempeña		
Relación jerárquica con presunta víctima	Igual nivel jerárquico	
	Menor nivel jerárquico	
	Mayor nivel jerárquico	

**III. MOTIVO DE LA DENUNCIA** (Describa las conductas manifestadas, en orden cronológico señalando nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. Puede incorporar más hojas en caso de ser necesario)

---



---





## b. Pauta de Orientación: Información general



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

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

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

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

### c. Pauta de Orientación: Instancias no institucionales de denuncias



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

#### Otras vías institucionales de Denuncia

##### Contraloría:

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

##### Acciones Judiciales:

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

##### ISL:

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



#### d. Formato: Acta revisión Denuncia

Servicio de Salud Maule

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

Fecha:

Nombre	Cargo en el comité	Firma

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

Tipo de Denuncia	
Maltrato	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	
Discriminación Arbitraria	
Otro	

Decisión	
Acoge	
Rechaza	

Se deriva a	
Jurídica	
Desarrollo Organizacional	
Otro Establecimiento	

*Medidas Precautorias a adoptar:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## f. Formato: Respuesta Rechaza Denuncia



SERVICIO DE SALUD MAULE  
XXX/XXX /XXX

Ref: \_\_\_\_\_

ORD.: N° \_\_\_\_\_/

ANT.:

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

TALCA,

DE : DIRECTOR/A DE SERVICIO DE SALUD MAULE

A : SR (A) .....

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

Sin perjuicio de lo anterior, Ud. podrá volver a presentar su denuncia acompañando nuevos antecedentes.

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted

DIRECTOR/A  
SERVICIO DE SALUD MAULE

Distribución:

- La indicada
- Receptor de Denuncia

### g. Formato: Respuesta Aceptada Denuncia



SERVICIO DE SALUD MAULE  
XXX/XXX /xxx

Ref: \_\_\_\_\_

ORD.: N° \_\_\_\_\_/

ANT.:

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

TALCA,

DE : DIRECTOR/A DE SERVICIO DE SALUD MAULE

A : SR (A) .....

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

Sin otro particular, saluda atentamente a Usted

DIRECTOR/A  
SERVICIO DE SALUD MAULE

Distribución:

- La indicada
- Receptor de Denuncia

2.- Se adjunta en formato original, Procedimiento de Denuncia de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual que consta de 40 paginas

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

  
NOLASCO PEREZ PEREZ  
★ DIRECTOR (S)  
SERVICIO DE SALUD MAULE



GWC/MSL

**DISTRIBUCIÓN:**

- \*13 Hospitales del SSM (digital)
- \* Subdirección de Gestión Asistencial
- \*Subdirección de RR.FF. y FF
- \* Subdirección Gestión de las Personas DSSM
- \* Depto. Calidad de Vida Laboral DSSM
- \* Depto. Asesoría Jurídica
- \* Departamento de Auditoría (digital)
- \* Fiscalía administrativa (digital)
- \* Archivo Oficina de Partes

