



Manual de Procedimiento de Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual del Servicio de Salud Chiloé.

Índice

INTRODUCCIÓN. -	iv
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO. -	5
1.1 Normativa Vigente.	5
1.2 Sobre su Aplicación, Difusión, Gestión Preventiva y Cumplimiento.	7
1.3 Sobre Principios y Valores del Proceso.	8
1.4 Conceptos sobre género y violencia machista contra la mujer y otras violencias relacionadas con identidad de género y orientación sexual	10
1.4.1 Definición de género:	10
1.4.2 Igualdad de género.	10
1.4.3 Discriminación contra la mujer.	11
1.4.4 Violencia de género	11
2 ACOSO SEXUAL.	13
2.1 Definición:	13
2.2 Tipología de Acoso Sexual.	14
a) Vertical (chantaje sexual):	14
b) Horizontal (intimidación):	14
c) Abuso Sexual:	14
2.3 Expresiones de Acoso Laboral.	14
3 ACOSO LABORAL.	16
3.1 Definición:	16
3.2 Acciones que configuran Acoso Laboral.	16
3.3 Tipología de Acoso Laboral:	18
a) Vertical Descendente:	18
b) Horizontal:	18
3.4 Expresiones del Acoso Laboral:	18
4 MALTRATO LABORAL.	21
4.1 Definición:	21
4.2 En resumen, es necesario diferenciar los Conceptos de Acoso y Maltrato Laboral.	22
5 TRATO LABORAL.	23
6 PROCEDIMIENTO.	24
6.1 ¿Quién debe denunciar?	24

6.2	¿Quiénes son los/as Receptor/es/as de Denuncia?	24
6.3	¿Cómo y Dónde se debe formalizar la denuncia?	25
6.4	Sobre Denuncias Infundadas.....	27
6.5	Medidas Precautorias.....	27
6.6	Medidas	27
6.6.1	ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL:	27
6.6.2	ANTE UNA “ACCIÓN AISLADA”	29
6.6.3	Registro, control y seguimiento del proceso.	31
7	DERECHOS.....	32
7.1	Derechos de los/las Funcionarios/as que realizan la denuncia.	32
7.2	Instancias de Protección para víctimas de Acoso Laboral y/o Sexual.	32
8	Flujograma	33
 ¡Error! Marcador no definido.	
9	Funciones y Responsabilidades de Quienes Participan en el Proceso.	34
	Anexo: Formulario de Denuncia	38

INTRODUCCIÓN. -

La OMS establece que “La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familiares, también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas, y por ende, para las economías de los países del mundo”. Por lo cual, toda institución tiene el deber y el compromiso de velar por promover y proteger los ambientes laborales saludables y erradicar todo tipo de acciones y/o conductas que vulneren los derechos de sus trabajadores.

El instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de las Personas en el Estado reafirma la voluntad del Estado – en su rol de empleador – de impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo en el sector público, favoreciendo el desarrollo de políticas de Recursos Humanos en los Servicios de la Administración Central del Estado. En este sentido, se busca que las Instituciones Públicas, incorporen al interior de la gestión de personas, procedimientos y orientaciones para dar cumplimiento a las normas que rigen el quehacer público, evitando discriminaciones o malos tratos entre los(as) funcionarios(as) públicos(as).

De acuerdo a lo anterior, el Servicio de Salud Chiloé, a través del Subdepartamento Calidad de vida, ha generado acciones para desarrollar ambientes laborales saludables, basados en el buen trato y respeto, velando por la implementación y aplicación de este procedimiento interno, realizar la difusión y sensibilización respectiva a los funcionarios, proporcionando así mismo las competencias técnicas y capacitaciones permanentes en esta línea, de modo de establecer una cultura organizacional de Buen Trato y prevención de conductas que vulneren los derechos fundamentales de las personas.

Este procedimiento debe ser aplicado en todos los Establecimientos de la red del Servicio de Salud Chiloé.

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO. -

1.1 Normativa Vigente.

Este procedimiento incorpora la normativa vigente y que es el fundamento para la instalación de ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto, considerando los siguientes aspectos legales.

- **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 19°, número 1° que establece el “*Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas*”; número 2° “*la igualdad ante la ley*” y número 3° “*la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos*”.
- **Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**, Artículo 52°, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función a cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso y maltrato representan una infracción a este principio.
- **Ley N° 20.005/2005**, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- **Ley N° 20.607/2012**, “Modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral”, que tipifica el Acoso Laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.
- **Ley N° 18.834**, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como Acoso Laboral (Artículo 84 letra M).
- **Ley N° 20.609**, que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15° incorpora modificaciones en los Artículos 84 letra I) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.}

- **Ley N° 19.628 Protección de los Datos de Carácter Personal**, que cautela el derecho a la privacidad y correcto uso de la información a la que acceden los/as funcionarios/as públicos/as.
- **Código de Buenas Prácticas Laborales sobre No Discriminación en la Administración Central del Estado**. Medida N° 13, Plan 100 Primeros Días de Gobierno. Instructivo Presidencial, 2006.
- **GAB PRES N° 001**: Instructivo sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, 2015.
- **GAB PRES N° 006** Instructivo sobre Igualdad de Oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la administración del Estado, de 23 /05/2018
- **Ley 20.609 de 24/07/2012**. Establece medidas contra la discriminación.
- **Resolución N°1 Ministerio de Hacienda, Dirección Nacional del Servicio Civil**, que aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas (Art. 44). 11 de mayo de 2017.
- **Resolución N°2 Ministerio de Hacienda, Dirección Nacional del Servicio Civil**, que aprueba Normas de Aplicación General en Materias de Participación Funcionaria y otros temas considerados (Art. 21).17 de octubre de 2017.
- **“Convención de Belem do Pará”** entro en vigor internacional para Chile el 15 de diciembre de 1996, sobre la definición y derechos en contra de la Violencia contra la Mujer.
- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer**, adoptada y ratificación por la Asamblea General en su resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979.
- **Trabajo decente e igualdad de género**, de la Organización Internacional del Trabajo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y ONU Mujeres, 2013.

Antecedentes: Este Procedimiento contribuye a materializar una de las líneas de intervención en materia de maltrato y acoso del Servicio de Salud Chiloé que es la prevención, por tanto, busca reforzar la gestión preventiva de estas temáticas, explicitando el compromiso de desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre mujeres y hombres, promoviendo sanos ambientes laborales.

En este sentido, la aplicación de este Procedimiento deberá propiciar un mayor control social entre las personas de la institución, ya que, al declarar las conductas no permitidas en la organización, modela el comportamiento de las personas en función de lo permitido y censura la aparición de manifestaciones de atentados a la dignidad.

Participación de los gremios en su reformulación: Los gremios tuvieron participación en la elaboración de este documento, y mantendrán un rol activo en la actualización permanente, difusión, monitoreo y evaluación de este Procedimiento, siendo garantes de su correcta aplicación

1.2 Sobre su Aplicación, Difusión, Gestión Preventiva y Cumplimiento.

- El presente procedimiento interno para abordar situaciones de convivencia laboral aplica para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Chiloé, en calidad de titular, contrata e incluidos también personal en convenio honorarios a suma alzada, alumnos en prácticas y compras de servicios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.
- El presente procedimiento se aplicará a las relaciones laborales que se generan entre pares, Jefaturas y funcionarios del Servicio.
- Comenzará a regir a partir de la recepción de la resolución que aprueba el documento oficial en los establecimientos, que formaliza el procedimiento y por tanto, la puesta en marcha en todos los Establecimientos Hospitalarios y Dirección del Servicio de Salud Chiloé.
- Será difundido en todos los Establecimientos de la red SSCH y será publicado en la página web, para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñan en este Servicio.
- Será responsabilidad del Director/a de cada Establecimiento, velar por el debido cumplimiento y aplicación del presente procedimiento, sus etapas y el resguardo por la confidencialidad de los hechos.
- En caso de que el/la implicado/a sea el o la directora/a de algún establecimiento o la Dirección, será el superior Jerárquico quien asume la responsabilidad del proceso.
- Según el Artículo 126 de la Ley 18.834 una investigación sumaria deberá realizarse en un plazo no superior de cinco días, para que el Fiscal formulara los cargos correspondientes. Adicional, las notificaciones que se realicen durante la investigación sumaria deberán hacerse personalmente. Si el funcionario/a no fuere habido por dos días consecutivos en su domicilio o en su lugar de trabajo, se lo notificará por carta certificada, de lo cual deberá dejarse constancia.
- Según el Artículo 135 de la Ley 18.834 en un sumario administrativo, la investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días.

- Según el Artículo 143 de la Ley 18.834 “Vencidos los plazos de instrucción de un sumario y no estando este afinado, la autoridad que lo ordenó deberá revisarlo, adoptar las medidas tendientes a agilizarlo y determinar la responsabilidad del fiscal”.
- En la Etapa Acusatoria, según el artículo 138 de la Ley 18.834 “El inculpado será notificado de los cargos y tendrá un plazo de cinco días contado desde la fecha de notificación de éstos para presentar descargos, defensas y solicitar o presentar pruebas. En casos debidamente calificados, podrá prorrogarse el mismo por otros cinco días, siempre que la prórroga haya sido solicitada antes del vencimiento del plazo”.
- Para la sensibilización y prevención se realizarán capacitaciones que incluyan Equidad de Género y Probidad Administrativa y la difusión del Manual de Procedimiento de Denuncia de Maltrato y Acoso Laboral y/o Sexual.

1.3 Sobre Principios y Valores del Proceso.

En cada proceso de denuncia se tendrá en cuenta el cumplimiento de principios básicos, que guiarán el actuar de dicho procedimiento:

- **Probidad Administrativa:**

El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

- **Igualdad de Género:**

La igualdad de género es percibida como las responsabilidades y oportunidades tanto para mujeres como hombres de manera equitativa, lo que permitirá garantizar a través de mecanismos objetivos que consideren un trato semejante en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

- **Confidencialidad:**

El procedimiento de recepción y tratamiento de denuncias de acoso laboral y/o sexual, maltrato o mal clima laboral, incorpora como base fundamental la confidencialidad de todos los/as trabajadores/as

que se hagan parte de él. Además, debe ser un elemento fundamental de quién asume la responsabilidad de constituirse como el/la Receptor/a de Denuncias. En dicho proceso, queda **estrictamente prohibido** filtrar información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguno/a de los/as trabajadores/as y/o etapas que contempla este procedimiento. De esta manera, se podrá resguardar la dignidad e integridad de ambas partes y de quienes participen en este proceso.

- **Celeridad:**

Considerando la relevancia de esta temática, es que las intervenciones o investigaciones decretadas deberán ajustarse a los plazos estipulados en el procedimiento y/o el estatuto administrativo, privilegiando la calidad del trabajo desarrollado y evitando toda burocratización de los procesos.

- **Imparcialidad:**

El/la Receptor/a de Denuncia, deberá mantener una visión objetiva de los procesos (con evidencia objetiva), sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas. Si esta conducta se presentara, **deberá inhabilitarse del proceso** y asumirá esta función el receptor/a suplente del establecimiento.

- **Colaboración:**

Es deber de cada trabajador/a que se desempeñe en el Servicio de Salud Chiloé, cualquiera sea su jerarquía, planta, calidad jurídica y/o ley de contratación, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso de investigación.

- **Responsabilidad:**

Cada trabajador/a, que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que involucra su denuncia. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, utilizando el formulario de formalización de denuncias elaborado para estos fines. Además, es necesario que conozca, que, frente a una falsa denuncia, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean **comprobadamente** falsos, será objeto de medidas disciplinarias, previa investigación sumaria o sumario administrativo.

1.4 Conceptos sobre género y violencia machista contra la mujer y otras violencias relacionadas con identidad de género y orientación sexual

1.4.1 Definición de género:

El género es el conjunto de ideas, creencias y atribuciones asignadas a hombres y mujeres según un determinado momento histórico y cultural. Por lo tanto, puede cambiar a través del tiempo. Se refiere a las diferencias socialmente construidas entre hombres y mujeres. Es decir, normas, costumbres y prácticas a partir de las cuales las diferencias biológicas se traducen en normas sociales para hombres, mujeres, niños y niñas.

SEXO	GÉNERO
Hecho biológico / natural, características biológicas (anatómicas, fisiológicas, hormonales, etc.) que distinguen a mujeres y a hombres. Macho/ Hembra Universal Adquirido al nacer	Hecho cultural / social características que la sociedad y la cultura atribuyen a cada sexo Mujer / Hombre Femenino / Masculino Contextual, histórico Aprendido

1.4.2 Igualdad de género.

Igualdad entre hombres y mujeres significa que ambos sexos se encuentran en igualdad de condiciones para ejercer plenamente sus derechos humanos, contribuir al desarrollo económico, social, cultural y político, y beneficiarse de él. La igualdad entre hombres y mujeres supone, por ende, que la sociedad dé el mismo valor a sus semejanzas y diferencias, y a los papeles que desempeñan.

Para lo cual el principio de igualdad está estrechamente relacionado con el reconocimiento a la otra persona como un/a igual, es decir, que siendo diferentes tiene los mismos derechos y responsabilidades. Para ello avanzar en igualdad entre mujeres y hombres supone disolver las jerarquías de género y reconocer a todas las personas como sujetos titulares de derechos, impidiendo que las diferencias originadas por el sexo y por la capacidad reproductiva de las mujeres se transformen en desigualdad y discriminación.

En cuanto a la equidad de género en salud significa la ausencia de disparidades innecesarias, evitables e injustas entre mujeres y hombres. Significa que las mujeres y los hombres tienen la misma oportunidad de gozar de las condiciones de vida y servicios que les permiten estar en buena salud.

1.4.3 Discriminación contra la mujer.

Según el Artículo 1 de la Convención sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la Mujer (CEDAW), señala que: “La expresión “discriminación contra la mujer” denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, 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 cualquiera otra esfera”, lo que significa que todo sentido de prohibición, limitación o “piropo” que tenga como objetivo afectar la integridad o denigrar a una mujer por su condiciones económicas, sociales o de otra forma.

Por lo cual hay que tener en cuenta que hoy en día las mujeres para el ejercicio y goce de los derechos humanos basados en la igualdad con los hombres. Se considerará discriminatorio todo trato que tenga por resultado la desigualdad; por eso, debemos entender que, si una mujer es tratada igual que un hombre y con esto se llega a inferiorizarla, tal trato ya es discriminatorio, aunque su objetivo final sea la igualdad.

1.4.4 Violencia de género

La violencia de género es todo acto de violencia ejercido por una persona que está en una relación de poder con respecto de otra, que produzca o pueda producir muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psíquico. En la mayoría de los casos la violencia de género se produce desde un hombre hacia una mujer, lo cual demuestra lo desigual de las relaciones que se establecen en nuestra cultura.

Las mujeres, sólo por el hecho de ser mujeres, viven diversas formas de violencia de parte de sus parejas o de su entorno que van desde el control hasta la agresión física. Esto se justifica porque en muchas culturas, incluida la chilena, todavía se cree que los hombres tienen derecho a controlar la libertad y la vida de las mujeres.

La violencia afecta a mujeres de cualquier edad, condición económica y social y de cualquier religión. Puede ocurrir al interior de la pareja, en el trabajo, en los lugares de estudio y en los espacios públicos.

Habitualmente se produce porque el hombre considera que la mujer transgrede los mandatos y roles culturales que se le asignan. Y porque son consideradas por sus agresores/as como carentes de derechos, respeto y capacidad para decidir.

La emergencia y visibilidad de la diversidad de posibilidades identitarias con relación al género y la orientación sexual, no binarias ni heteronormativas, ha develado formas específicas de discriminación y violencia que no están ausentes en el mundo laboral. La base de estas violencias está en los prejuicios y el odio a personas que escapan a los rígidos moldes normativos de nuestra cultura.

2 ACOSO SEXUAL.

2.1 Definición:

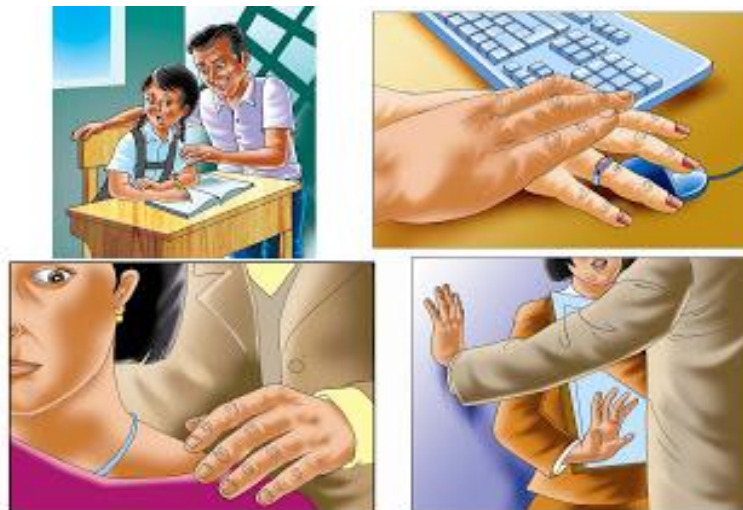
“Es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una o más personas realicen en forma indebida, por cualquier medio, requerimiento de carácter sexual, no consentidos por quien recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo” (Ley 20.005/2005, “Tipifica y sanciona el acoso sexual, Artículo 1/2005).

Lo anterior implica que para que se configure esta conducta se deben cumplir los siguientes **requisitos copulativos (deben estar presentes los tres requisitos siguientes)**:

1.- Que exista requerimientos de carácter sexual. Esto significa que un hombre o mujer solicite favores de tal naturaleza a otra persona. Se puede realizar de forma oral, gestual y física. Se trata de un atentado contra un bien jurídico específico, a saber, la libertad sexual de la víctima.

2.- Que el requerimiento no sea consentido o aceptado por quien lo recibe. Esto implica que haya una manifestación de voluntad expresa o tácita de parte de él/la funcionario/a afectado/a de rechazo o negativa al requerimiento. La indeseabilidad puede también manifestarse a través de un comportamiento evasivo o dilatorio de la víctima.

3.- Que exista un perjuicio para el/la funcionario/a: la situación experimentada debe generar un perjuicio para el /la funcionario/a en cuanto a la situación laboral o de las oportunidades en el empleo de la víctima o, cuando menos, la creación de un peligro o de una amenaza de tal perjuicio.



2.2 Tipología de Acoso Sexual.

El acoso Sexual puede presentarse en los siguientes tipos:

a) **Vertical (chantaje sexual):** la conducta se manifiesta entre personas que tienen diferente jerarquía dentro del Servicio, siendo la persona acosadora la que posee un mayor poder, y se le fuerza a la persona de menor poder someterse a requerimientos sexuales. En el caso de negarse se amenaza con perder beneficios laborales o ser perjudicado en las condiciones de trabajo.

b) **Horizontal (intimidación):** la conducta se manifiesta entre pares, y pueden ser invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual.

c) **Abuso Sexual:** corresponde a un delito y debe denunciarse ante los tribunales de Justicia.

2.3 Expresiones de Acoso Laboral.

Se pueden presentar como un chantaje sexual por el cual se fuerza a un/a trabajador/ar a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo; también se puede presentar en entornos laboral intimidatorio, hostil o humillante para el/la funcionario/a.

Ejemplos de Conducta de Acoso Sexual Pueden Ser:	
Comportamiento físico de naturaleza sexual:	abrazos, roces con connotación sexual.
Conducta verbal de naturaleza sexual:	uso de lenguaje sexual.
Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:	exhibición de fotos con características sexuales, material pornográfico o gestos de carácter sexual.
Comportamientos sexualizados:	correos electrónicos, proposiciones, invitaciones, etc. Todas ellas de carácter sexual.

Si bien el acoso sexual es una problemática muy compleja que distorsiona las relaciones interpersonales y es difícil identificarlo y delimitarlo claramente, hay consenso en que supone una relación asimétrica de poder entre los involucrados y un abuso de éste. Debido a que por lo general

las mujeres ocupan cargos jerárquicamente inferiores en el trabajo, son más vulnerables a esta práctica, aunque también hay casos de asedio de un varón por parte de una mujer.

Falta Administrativa.

La conducta descrita precedentemente es una de las prohibiciones establecidas en el Estatuto Administrativo, (Art.84, letra I, DFL29/04) en el cual está prohibido a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, considerándose como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, por lo tanto, su transgresión constituye falta administrativa.



3 ACOSO LABORAL.

3.1 Definición:

“... Es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” (Ley 20.607/2012, “Modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral”, Art. 1/2012).

3.2 Acciones que configuran Acoso Laboral.

Lo anterior implica que para que se configure la conducta de acoso laboral se deben cumplir los siguientes requisitos copulativos (**deben estar presentes los siguientes requisitos**):

1.- Que se trate de una conducta que constituya agresión u hostigamiento **REITERADO en el tiempo**, es decir, que sea ejercida en más de una ocasión.

2.- Que sea ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores /as.

3.- Que sea ejercida por cualquier medio, es decir, puede ser vía verbal, escrita, mediante actos administrativos, actitudes, discriminaciones, entre otros.

4.- Que tenga como resultado para él/los/as afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Por lo mismo **NO ES ACOSO LABORAL** las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de las relaciones entre funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, que se plantean en un marco de cortesía, respeto, transparencia y ecuanimidad, como tampoco lo es el ejercicio adecuado de la autoridad para dirigir el actuar funcionario hacia los objetivos de la institución.

Algunos ejemplos de situaciones que **NO** constituyen Acoso Laboral:

- Tener un mal día en la oficina.

- Tener un jefe/a o un compañero/a un poco irritable.
- Tener una pelea o discusión puntual con algún compañero/a o jefe/a.
- Tener una época de mucho trabajo.
- Estar estresado/a, cansado/a, agotado/a o con conflictos personales.
- Tampoco Constituirán situaciones de Acoso Laboral:
 - Rotación de puestos de trabajo o similares.
 - Rechazo de permisos administrativos
 - Cambios de servicios.
 - Ordenar realizar horas extras y/o cobertura de turnos.

Lo anterior por la facultad de la Jefatura establecida en el Estatuto Administrativo (*Decreto con fuerza de ley N° 29 de 2004*), de solicitar instrucciones en estos ámbitos, siempre y cuando se realicen de manera objetiva, transversal e igualdad para todos los funcionarios y funcionarias.

Todo lo anterior, pudiese afectar el clima organizacional y llegar a constituir, eventualmente, situaciones de Maltrato Laboral que deben ser abordadas organizacionalmente, a través de una intervención o propuesta interna de manejo de situación de Clima Laboral.



3.3 Tipología de Acoso Laboral:

De acuerdo con la jerarquía del/la acosador/a y el/la afectado/a, puede ser clarificado el acoso laboral, según su dirección, en los siguientes tipos:

a) **Vertical Descendente:** Se entiende desde la Jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la Jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

b) **Horizontal:** Es el acoso ejercido por un par o compañero/a de trabajo de la víctima, donde ambos podrían eventualmente ocupar el mismo cargo al interior de la institución.

3.4 Expresiones del Acoso Laboral:

Ejemplos de **conductas abusivas, selectivas y reiteradas en el tiempo** que pueden constituirse como conductas típicas de Acoso Laboral (“Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los servicios públicos”, Servicio Civil, 2010”)

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables o inalcanzables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave sin justificación, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas con él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.

- Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o no dirigirle la palabra. Tratar a un trabajador como si no existiera. Ignorar o excluir.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o éxito laboral.
- Ignorar maliciosamente los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas, a elementos ajenos a él/ella, como casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar negativa y continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Cuando un superior jerárquico niega la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador, silenciándolo, cuestionándolo, amenazándolo o incluso, interrumpiéndolo cuando habla
- Cuando los colegas rehúyen de un trabajador o no hablan con él
- Cuando a un trabajador se le asignan lugares de trabajo aislados.
- Cuando se ridiculiza o se generan burlas frente a alguna discapacidad, creencia religiosa, origen étnico o manera de moverse o de hablar de un trabajador
- Cuando se evalúa de manera poco equitativa a un trabajador.
- Cuando se ataca la salud del trabajador, a través de violencia verbal, física, y amenazas.
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Acoso por actitudes y conductas “machistas”, los varones muchas veces portan creencias e ideología machista que menoscaba a las mujeres, y la expresan hablando de temas que a las mujeres las ofendan, expresiones vulgares, peyorativas o prejuiciosas. También de tipo homo,

lesbo o transfóbico. Esta es una forma de violencia que algunos autores definen como micromachismos pero que es parte fundamental de la Estructura Elemental de la Violencia contra mujeres y otros sujetos no heteronormativos.



4 MALTRATO LABORAL.

4.1 Definición:

El maltrato laboral es una forma de violencia organizacional que afecta la dignidad de las personas, no obstante, en la actualidad no existe normativa legal que lo sancione como es el caso del Acoso Laboral, sin embargo, si se encuentra normado en este presente Manual de Procedimiento.

“Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que pueden atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.”

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una Jefatura, un par o un conjunto de compañeros/as de trabajo. Puede verse reflejado en menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Cuando hablamos de maltrato laboral nos referimos a las siguientes conductas:

a) La conducta violenta **no siempre es generalizada** ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta que es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.

b) La acción **no siempre es evidente**, es decir, son encubiertas, debido a que cuando existe conductas de maltrato se realizan en cualquier contexto y situación, sin importar si existen testigos en el lugar. En este sentido la persona no oculta su conducta de maltrato, es parte habitual de su comportamiento, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.

c) **No existe un objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.

d) **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 en 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.

4.2 En resumen, es necesario diferenciar los Conceptos de Acoso y Maltrato Laboral.

ACOSO LABORAL	MALTRATO LABORAL
- La conducta de hostigamiento es reiterada.	- La conducta de agresión es esporádica.
- La conducta del acosador es selectiva, es decir, sólo a una persona o unos pocos/as.	- La conducta de maltrato es generalizada, es decir, es un patrón que se da con muchas personas.
- Es una acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otro/a.	- Es una acción evidente y observable por otros/as.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.	- No existe un objetivo común.

Falta Administrativa.

Los actos de acoso laboral constituyen faltas administrativas en cuanto a:

- **configuran un acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as (DFL 29/04 Art. 84, letra l), una vulneración al principio de probidad administrativa, ya que antepone el interés personal sobre el general,**

- **una vulneración al deber de todo/a funcionario/a de realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la Institución /DFL 29/04, Art. 61, letra c)**

- **y al deber de las autoridades y Jefaturas de desempeñar sus funciones con ecuanimidad (DFL 29/04, Art. 64, letra c).**

- **La ley 20.607 también modificó el artículo 84 de la Ley 18.834, Estatuto Administrativo, agregando letra m) referida a acoso laboral. "Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo." (Definición de Acoso Laboral).**

5 TRATO LABORAL.

Por **BUEN TRATO** entendemos el establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales donde predomina la consideración por los demás, con empatía y capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona, por ende, existe buen trato laboral cuando los trabajadores y trabajadoras cualquiera sea su jerarquía, desempeñan su rol en forma armoniosa, empática, motivada y con una actitud de servicio hacia el cliente interno y externo.

La promoción del buen trato en las organizaciones genera consecuencias positivas para los equipos, tales como: fomentar la salud emocional de sus integrantes; amortiguar las consecuencias y los daños de participar en espacios violentos y evitar el desgaste emocional y físico de los equipos de trabajo. Además, no podemos olvidar el hecho de que un bien jurídico a proteger es “**la dignidad de las personas**” y en ese sentido debemos tener en cuenta que la violencia laboral ha de ser erradicada en todas sus formas, tal como se desprende de las garantías constitucionales, del principio de PROBIDAD ADMINISTRATIVA, de las obligaciones funcionarias y de las Jefaturas.



6 PROCEDIMIENTO.

6.1 ¿Quién debe denunciar?

Cualquier funcionario/a que ha experimentado un acto relacionado con acoso sexual, acoso laboral o maltrato, mientras ejerce sus funciones, incluyendo situaciones que se dan por motivo laboral tanto al interior como fuera del establecimiento, debiendo reportar tal hecho a la autoridad competente.

La denuncia puede ser interpuesta por las siguientes personas:

- a) Directamente, por la Víctima, persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual.
- b) Testigo (un tercero; persona natural o jurídica) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, Acoso Laboral y/o Sexual y que NO es Víctima de tales acciones.

6.2 ¿Quiénes son los/as Receptor/es/as de Denuncia?

En cada uno de los Establecimientos del Servicio de Salud Chiloé existirá un **Receptor/a de denuncia titular y suplente**, los cuales serán identificados, elegidos por votación popular y formalizados a través de una resolución de designaciones de funciones, validada por el director de cada establecimiento, la que tendrá una vigencia de dos años.

Sin desmedro de lo anterior, el Servicio podrá disponer de otras instancias de recepción de denuncias, complementaria a las/os Receptores, la **Oficina de Partes**, que ya tiene ese rol entregado por el Estatuto Administrativo.

El/La receptor/a de denuncias cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Teniendo como principios rectores el respeto a la dignidad personal y la confidencialidad. Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia y enviarla con celeridad y confidencialidad a la autoridad máxima.

NO es función de este/a receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad, por ende, no es una instancia de mediación.

6.3 ¿Cómo y Dónde se debe formalizar la denuncia?

La denuncia es un acto administrativo formal para dar a conocer una situación irregular, y que puede corresponder a una situación de acoso sexual, acoso laboral o maltrato, todo ello basado en hechos específicos que fundamentan la denuncia.

Acciones para hacer efectiva la denuncia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 90B del Estatuto Administrativo.

1.- La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por quien la realice, de acuerdo con el **FORMULARIO DE DENUNCIA**, (ADJUNTADO) en este procedimiento interno.

2.- La denuncia **DEBERÁ SER FUNDADA** y cumplir los siguientes requisitos:

- a) Identificación y domicilio del/la denunciante o víctima.
- b) Narración circunstanciada de los hechos.
- c) Individualización de quienes hubiesen cometido los hechos de Acoso y/o Maltrato y de las personas que los hubieren presenciado (testigos) o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante o víctima.
- d) Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. *(como por ejemplo: licencias médicas acordes a la situación vivida, correos electrónicos donde se evidencie hechos o situaciones irregulares, documentos e informes médicos que confirmen situación de salud, bitácoras con los hechos denunciados, otros).*
- e) Acompañar de una carta con poder transferido de la víctima, para ser representado/a por su Gremio.

3.- Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas.

4.- El denunciante tendrá la facultad de elegir a él recepto de denuncias, los cuales pueden ser:

- a) Las denuncias se deben entregar en Oficina de Partes de la institución respectiva en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido. Se debe registrar la recepción de la denuncia y se le entregará copia del registro al denunciante.

b) El/la Receptor/a de denuncia titular o suplente que hayan sido escogido y formalizados por la institución. Estas instancias de recepción cumplen una función exclusivamente canalizadora, no correspondiéndoles tomar conocimiento del contenido de las denuncias y menos pronunciarse al respecto.

5.- La denuncia debe estar dirigida a la Jefatura máxima de Servicio, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia

6.- La Jefatura máxima de Servicio tiene un plazo de 3 días hábiles para resolver si tendrá presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).

7.- Si la denuncia presentada cumple con los requisitos expuestos en el punto 2, a la Autoridad de servicio le corresponde iniciar un proceso sumarial para determinar las posibles responsabilidades administrativas involucradas, particularmente aquellas que pudiesen atentar contra el Principio de Probidad Administrativa, y muy especialmente, aquellas que puedan implicar atentados a la dignidad de las personas. En caso de que la Autoridad considere que no es Maltrato o Acoso de ámbito Laboral o Sexual, deberá realizar un informe justificando los motivos de su decisión.

8.- Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, la Jefatura máxima de servicio deberá instruir un Fiscal y Actuario para la apertura de un procedimiento disciplinado, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

9.- La Jefatura máxima, considerando la relevancia de esta temática para quien vive una situación de Violencia, deberá resguardar el principio de CELERIDAD, priorizando dedicación exclusiva de Fiscal, para, de esta manera, se cumplan los plazos y se entregue solución en el menor tiempo posible. Teniendo la facultad de sancionar “descuido de obligaciones” si lo considere necesario.

10.- Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, el Área de Gestión de Personas del Servicio en conjunto con la Jefatura correspondiente deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como, por ejemplo, reuniones periódicas entre Jefaturas responsables y los funcionarios con la finalidad de tratar temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al Clima Laboral.

En caso de que no se encuentre el Director/a del establecimiento, será la figura Subrogante quien deberá cumplir con lo señalado.

6.4 Sobre Denuncias Infundadas.

El 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 el/la denunciado/a, se aplicará sanción administrativa que pueden ir desde una amonestación verbal hasta la destitución (Art. 121 letra d) y art. 125 letra d) del dfl 29/2005 que fija refunde y sistematiza ley 18.834 sobre estatuto administrativo).

6.5 Medidas Precautorias.

En el curso de un sumario administrativo el Fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los involucrados como medida preventiva (Artículo 136, Estatuto Administrativo)

Una vez tomado conocimiento el/la Director/a del Servicio de Salud Chiloé y Directores de Hospitales ante una **denuncia fundada**, podrá adoptar en cualquier momento del proceso “**Medidas de Resguardo**” que corresponden a toda acción que realice el Director/a en beneficio del bienestar psicosocial del/la denunciante. Estas medidas pueden incluir acciones tales como: cambio de Servicio (del denunciado/a) y/o cualquier otra acción que se estime pertinente.

En aquellos casos, que la medida de resguardo sea aplicable a el/la denunciante, es imprescindible que el/la trabajador/a:

- Sea previamente informado/a de las medidas a adoptar, las cuales son facultad del/la Director/a.

6.6 Medidas

6.6.1 ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL:

En el caso de enfrentarnos a una denuncia por Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo) y **NO** otra vía alternativa, esto por considerarse un acto atentatorio a la dignidad de las personas. Esto se aplica para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Chiloé, en calidad de titular,

contratas y también personal vía convenio honorarios a suma alzada, alumnos en práctica y compras de servicio que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa:

Investigación Sumaria:

Es un proceso que tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere, designando para tal efecto a un funcionario que actuará como investigador.

El procedimiento será fundamentalmente verbal y de lo actuado se levantará un acta general que firmarán los que hayan declarado, sin perjuicio de agregar los documentos probatorios que correspondan, no pudiendo exceder **la investigación el plazo de cinco días**.

Como resultado de una investigación sumaria **NO** podrá aplicarse la sanción de destitución, sin perjuicio de los casos contemplados en el presente Estatuto.

Si en el transcurso de la investigación se constata que los hechos revisten una mayor gravedad se pondrá término a este procedimiento y se dispondrá, por la autoridad competente, que la investigación prosiga mediante un sumario administrativo.

Sumario Administrativo:

Es un proceso que tiene por finalidad realizar una investigación exhaustiva sobre la base de la denuncia, lo cual genere los hechos y las responsabilidades asignadas.

Finalmente, en caso de que el Fiscal a cargo requiera profundizar en el caso o necesite complementar la información adquirida, puede solicitar evaluación psiquiátrica.

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

Las notificaciones que se realicen en el proceso deberán hacerse personalmente. Si el funcionario no fuere habido por dos días consecutivos en su domicilio o en su lugar de trabajo, se lo notificará por

carta certificada, de lo cual deberá dejarse constancia. En ambos casos se deberá entregar copia íntegra de la resolución respectiva.

Si no dieran cumplimiento a esta obligación se harán las notificaciones por carta certificada al domicilio registrado en la institución, y en caso de no contarse con tal información, en la oficina del afectado. El funcionario se entenderá notificado cumplidos tres días desde que la carta haya sido despachada.

Cabe destacar que No podrán ser objeto de medidas de disciplinarias de suspensión, o destitución o “cese de la contrata” desde la fecha de recepción de la denuncia y hasta la resolución que declara tenerla como no presentada o en un plazo determinado después de ejecutoriada la resolución que resuelve la investigación sumaria o sumario administrativo.

Es de suma importancia que él o la Director/a del establecimiento solicite la designación de un Fiscal de otro establecimiento distinto al del Denunciado de la red del Servicio de Salud Chiloé, para llevar a cabo un proceso de sumario administrativo.

Es obligatorio la formación en igualdad de género en especial a Fiscales y Receptores/as de Denuncias.

6.6.2 ANTE UNA “ACCIÓN AISLADA”

Se puede utilizar como primera medida, citar a las partes de manera separada u otros dispositivos que se resuelvan efectuar para mitigar estas acciones. En caso de que la situación sea más compleja y sea necesario tomar decisiones de otro carácter, es imprescindible que el Director de Servicio tome conocimiento de esta situación.

Se sugiere recurrir a las siguientes acciones:

- **Amonestación Verbal:**

Es una sanción por falta leve con la que se advierte verbalmente al trabajador/a de la posibilidad de ser sancionado más gravemente si persiste en su conducta infractora.

- **Anotación de Demérito:**

Son aquellas anotaciones en la hoja de vida del funcionario/a destinadas a dejar constancia de cualquier acción u omisión del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario reprochable.

- **Resolución de Conflictos:**

Es un sistema de trabajo similar a la mediación en el que un tercero imparcial, llamado mediador ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Esta acción puede desarrollarla el mismo director/a del establecimiento o algún profesional asesor (que debe contar con tiempo protegido y destinado por resolución para cumplir dicha función) al que se le requiera dicha intervención y que cuente con las competencias para este ejercicio. No es aplicable a situaciones de Acoso Laboral y/o sexual.

Se deben hacer entrega de informes finales al Director/a, quien será el responsable de realizar seguimiento y monitoreo de las observaciones.

- **Intervención en Clima Laboral:**

Requiere su ejecución por parte **de un/a Psicólogo/a organizacional** con las competencias para este ejercicio. Puede considerar diagnóstico mediante aplicación de cuestionarios, entrevistas individual y grupal, también orientar las capacitaciones para desarrollar o potenciar habilidades blandas, trabajo en equipo, liderazgo, otros.

- **Otro tipo de Intervención:**

El Director/a podrá determinar otras acciones que permitan abordar la situación detectada según los recursos disponibles. (Financieros y RRHH).

- **Cambios de Unidad y/o Funciones de Involucrados:**

El Director/a de los Establecimientos de Salud, tendrá la facultad de llevar a cabo acciones que favorezcan los Ambientes Laborales Saludables. **Procurando que en este proceso no exista menoscabo ni castigo a la persona denunciante ni a las personas involucradas.**

6.6.3 Registro, control y seguimiento del proceso.

El Subdepartamento de Calidad de Vida del Servicio de Salud será la responsable de llevar un registro de las denuncias presentadas en los establecimientos de la Red, la cual será solicitada de manera trimestral o según los requerimientos.

7 DERECHOS.

7.1 Derechos de los/las Funcionarios/as que realizan la denuncia.

Los/as funcionarios/as que decidan realizar una denuncia sobre irregularidades y faltas al principio de probidad administrativa, según lo establecido en el presente procedimiento interno, tendrán los siguientes derechos:

a.- No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.

b.- No ser trasladados/as de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.

c.- No ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciera, registrará su última calificación para todos los efectos legales.

d.- Ser informado de manera mensual el estado de avance del proceso sumarial.

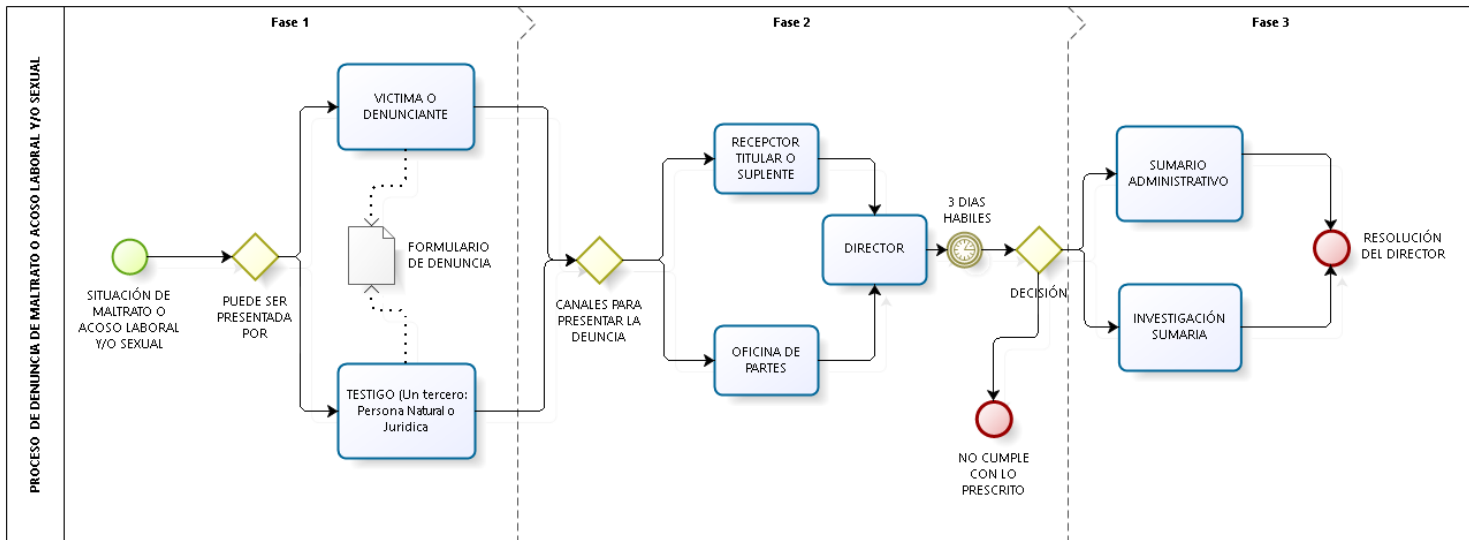
7.2 Instancias de Protección para víctimas de Acoso Laboral y/o Sexual.

a.- Manual de procedimiento interno para abordar situaciones de Acoso laboral, Sexual y Trato del Servicio de Salud Chiloé.

b.- Ser trasladado/a de localidad o de función que desempeñe, durante el proceso administrativo.

c.- Orientación en otras instancias legales.

8 Flujoograma



9 Funciones y Responsabilidades de Quienes Participan en el Proceso.

<p>Director/a Servicio de Salud Chiloé</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Máxima Autoridad de la Red Asistencial. - Cumplir con lo establecido en este Manual. - Crear, difundir y promover acciones de Buen trato y Buenas Prácticas Laborales en los funcionarios. - Gestionar el Clima Laboral de su institución. - Resguardar el principio de Celeridad (<i>Considerando la relevancia de esta temática, es que las intervenciones o investigaciones decretadas deberán ajustarse a los plazos estipulados en el procedimiento y/o el estatuto administrativo, privilegiando la calidad del trabajo desarrollado y evitando toda burocratización de los procesos</i>). - Instruir un FISCAL y Actuario para la apertura de un procedimiento disciplinado, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.
<p>Director/a Hospital</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir y promover una cultura de Buen Trato, dirigiendo acciones en esta área como medida preventiva antes de las sanciones que arroje este procedimiento. - Cumplir con lo establecido en este Manual. - Resguardar el principio de Celeridad (<i>Considerando la relevancia de esta temática, es que las intervenciones</i>

	<p><i>o investigaciones decretadas deberán ajustarse a los plazos estipulados en el procedimiento y/o el estatuto administrativo, privilegiando la calidad del trabajo desarrollado y evitando toda burocratización de los procesos).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Instruir un Fiscal y Actuario para la apertura de un procedimiento disciplinado, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. - Dar a conocer este proceso a toda la comunidad hospitalaria. - Comunicar escrito y/o verbal a el/la/los/las involucrados/as la resolución de los hechos y el procedimiento a seguir, esto según informe entregado por la Comisión de Análisis - Velar por el debido cumplimiento y aplicación del presente procedimiento, sus etapas y el resguardo por la confidencialidad. - Gestionar el Clima Laboral de su institución. - Resguardar el principio de Celeridad.
<p>Autoridades y Jefaturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios. (E.A, Art64 L.c) - Dar a conocer a todo su personal a cargo el alcance de este Manual y procedimiento.

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el Clima Laboral dentro de sus equipos de trabajo.
Funcionarios/as del Establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Informarse y dar cumplimiento a lo establecido en el presente Manual como responsabilidad administrativa de todo funcionario público.
Comité de Buenas Prácticas Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del presente Manual. - Crear y proponer instancias de capacitación para los actores involucrados en las temáticas de Acoso Laboral y/o Sexual y Maltrato en los ambientes de trabajo.
Asociaciones Gremiales	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener informados a sus asociados del procedimiento. - Velar por el cumplimiento de los plazos, si el afectado/a así lo requiera. - Velar por una cultura de Respeto y Buen trato dentro del Establecimiento. - Difundir y promover una cultura de Buen Trato, entre sus asociados. - Gremio con poder transferido por el o la víctima que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
Receptor/a Receptor/a Suplente Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> - Canalizar, recepcionar, registrar y entregar copia del registro al denunciante a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. - Esclarecer dudas sobre los contenidos y conceptos del presente Manual. - Entregar información sobre el procedimiento interno de denuncia, cómo se hace, cuál es el formato de denuncia, cuál es el flujograma del proceso. - Enviar con celeridad y confidencialidad a la Jefatura correspondiente.

Denunciante	<ul style="list-style-type: none">- Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual.- Gremio con poder transferido por el o la víctima que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
Denunciado/a	<ul style="list-style-type: none">- Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
Víctima	<ul style="list-style-type: none">- Persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

Anexo: Formulario de Denuncia

INDIQUE EL TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Acoso Sexual	
Acoso Laboral	
Maltrato Laboral	
Otra conducta que atente a la dignidad de las personas	

IDENTIFICACION DEL DENUNCIANTE.

Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia: Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Víctima (Persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual).	
Denunciante: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral y sexual y que NO es víctima de tales acciones.	

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA):

Nombre completo:	
Cargo que desempeña:	
Departamento, Unidad, Área de desempeño, Gremio:	

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre completo:	
RUT:	
Dirección particular:	
Región / Comuna:	
Teléfono de contacto:	

Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización:

Cargo que desempeña:	
Departamento, Unidad, Área de desempeño:	

Datos personales del DENUNCIADO – VICTIMARIO:

Nombre completo:	
Cargo que desempeña:	
Departamento, Unidad, Área de desempeño:	



RESPECTO A LA DENUNCIA.

Nivel jerárquico del DENUNCIADO - VICTIMARIO respecto a la Víctima: Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Nivel Superior	
Igual Nivel Jerárquico	
Nivel Inferior	

¿El DENUNCIADO - VICTIMARIO corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	

¿El DENUNCIADO - VICTIMARIO trabaja directamente con la Víctima? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	
Ocasionalmente	

¿El DENUNCIADO - VICTIMARIO ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	

NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.

Describe las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto acosador que avalarían la denuncia. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Señale desde hace cuánto tiempo es víctima de acciones del tipo violencia organizacional:

Señale individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Señale individualización de las personas que hubieren presenciado o que tuvieren información de lo acontecido - Testigos -. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta).

Para finalizar; le solicitamos por favor responder la siguiente pregunta.

¿Qué espera usted de esta denuncia?

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia: Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Video	
Otros Documentos de respaldo	



Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Observaciones

Nombre y Firma del Denunciante
Fecha / /



COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO

COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO

FECHA __/__/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO

COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA __/__/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)