



Servicio  
de Salud  
Metropolitano  
Central

Ministerio de Salud

Gobierno de Chile

PROTOCOLO DE  
PREVENCIÓN, ACOGIDA, DENUNCIA,  
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL  
MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL  
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

2019

# ÍNDICE

1. Introducción	Página 3
2. Marco Jurídico	Página 4
3. Marco Conceptual	Página 6
Maltrato Laboral	Página 8
Acoso Laboral	Página 9
Acoso Sexual	Página 11
Prácticas que no constituyen maltrato o acoso laboral	Página 13
4. Aspectos Generales	Página 14
Finalidad	Página 14
Ámbito de Aplicación	Página 14
Definiciones	Página 15
Principios que rigen el Protocolo	Página 15
Marco ético para la atención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual	Página 16
Funciones	Página 17
5. Procedimiento	Página 20
6. Acciones de Prevención	Página 26
7. Bibliografía	Página 27
9. Anexos	Página 29
Anexo 1. Formulario de Denuncia	Página 30
Anexo 2. Flujograma del Procedimiento	Página 34

# 1

## INTRODUCCIÓN

La importancia que adquiere para Chile el hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y la equidad de género, genera el propósito de consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, especialmente en las instituciones públicas, en que tanto hombres como mujeres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias.

Así es que, es posible distinguir los esfuerzos realizados para promover medidas que permitan desarrollar acciones que generen ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, lo que contribuye en la satisfacción laboral, calidad de vida y bienestar físico, psicológico y social de las personas en su trabajo.

En este sentido es que, se constituye como deber de la autoridad administrativa promover y proteger al interior del Servicio de Salud Metropolitano Central los Derechos de todas las personas a desempeñarse en un ambiente digno y seguro, asegurando su respeto íntegro, así como adoptar las medidas destinadas a resguardar espacios de trabajo de mutuo respeto.

Por esta razón se debe prevenir, detectar, asistir, investigar y sancionar cualquier tipo de violencia en el contexto de trabajo, ya sea maltrato, acoso laboral o acoso sexual, tanto en la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central como en todos los establecimientos que lo componen.

En el contexto antes señalado, el presente protocolo, producto del trabajo realizado por el Comité de Buenas Prácticas Laborales de la Dirección y los equipos de Calidad de Vida de los establecimientos de salud dependientes de este Servicio de Salud, busca garantizar a las personas, una adecuada protección de su dignidad e integridad tanto física como psicológica, estableciendo acciones permanentes que aborden de manera efectiva esta problemática.

De acuerdo a lo anterior, el Servicio de Salud Metropolitano Central se propone fortalecer la gestión preventiva como un proceso continuo y permanente, permitiendo sensibilizar a la comunidad con el fin de desnaturalizar estas conductas, facilitar su detección temprana y socializar pautas de afrontamiento, así como generar instancias de acogida, resguardo, denuncia, investigación y sanción de las conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual, para proteger y resguardar a las personas y por último, fortalecer las medidas de reparación y cuidados que sean necesarias para mantener su salud física y psicológica incluyendo intervenciones que favorezcan adecuados ambientes laborales para los equipos de trabajo.

## MARCO JURÍDICO

El presente Protocolo se rige por las siguientes normativas e instructivos:

- **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 19, N°1, que establece el Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- **DFL 1/ 19653 DE 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la 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 o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **DFL 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.834** sobre Estatuto Administrativo.
- **Ley N°20.005**, publicada el 18 de marzo de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual en toda relación de trabajo, sea pública o privada.
- **Ley N°20.607**, publicada el 08 de agosto de 2012, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- **Ley N°20.609**, publicada el 24 de julio de 2012, que establece Medidas Contra la Discriminación.
- **Ley 20.955**, del 20 de octubre del 2016, que Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Resolución Afecta N°1 del 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil que aprueba **Normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas** a todos los Servicio Públicos. En ella se hace referencia a Ambientes Laborales y Calidad de Vida, en donde especifica el “potenciar a los servicios públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad, cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía”.

- **Instructivo Presidencial N°1**, del 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en la Administración Central del Estado.
- **Instructivo Presidencial N°6**, del 23 de mayo del 2018, 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.
- Resolución Exenta N°1923, del 4 de diciembre del 2018, que actualiza la **Política de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Metropolitano Central**.

# 3

## MARCO CONCEPTUAL

### Sobre la Violencia de Género

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Pará en su Art. 1 define violencia contra la mujer como *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*<sup>1</sup>.

La violencia de género se refiere principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye 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 privada (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la mujer, Resolución de la Asamblea General 48/104 de 20 diciembre 1993)

La violencia contra la mujer se expresa a través de diversos tipos, en distintos contextos y ámbitos. Respecto al ámbito de la vida pública, y en lo relativo al contexto laboral, la violencia contra la mujer se refiere cuando la mujer sufre violencia física, sexual, psicológica o económica en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral o fuera del lugar de trabajo y del horario laboral si tiene relación con el trabajo, amenazando o perjudicando su situación laboral o su oportunidad de empleo, según lo planteado en el artículo 2 del Código del Trabajo. Esta violencia contra las mujeres puede adoptar dos grandes tipologías: el acoso sexual laboral y el acoso laboral (o mobbing) por razones de género. Esto incluye conductas discriminatorias y obstaculizadoras al acceso al trabajo remunerado, a la permanencia, desarrollo y promoción laboral (incluyendo la formación), por el hecho de ser mujer, que tengan como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una mujer o crearle un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto. Por ejemplo, el salario desigual que reciben las mujeres por igual tarea o función; o el techo de cristal, que significa el escaso acceso a puestos de liderazgo dentro de las instituciones, o cuando se solicitan test de embarazo o se pregunta por su edad y el número de hijos/as en las entrevistas de selección de personal o se exigen otros requisitos de ingreso como el estado civil o la apariencia física<sup>2</sup>.

La cultura de discriminación por género que ampara la violencia contra las mujeres se ampara en un sistema de desigualdad de oportunidades, expresado entre otras formas por el desigual acceso a los recursos, la discriminación laboral, la desigualdad salarial, así como la desigual distribución del poder y del tiempo entre mujeres y hombres.

<sup>1</sup> Organización de los Estados Americanos (OEA). (1994), en Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

<sup>2</sup> SERNAMEG y Universidad de Concepción (2018), en curso E-Learning "Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres".

Considerando que el Maltrato, Acoso Laboral y Sexual son algunas manifestaciones de violencia en el lugar de trabajo, describiremos este concepto como un marco amplio para su distinción y abordaje.

La violencia laboral se entiende como un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios)<sup>3</sup>. Corresponde a cualquier manifestación de conducta abusiva especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

La violencia organizacional puede presentarse en diferentes sentidos:

- a. Vertical descendente: desde la jefatura hacia un subordinado. Si bien podría darse el caso que el acosador tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- b. Vertical ascendente: desde los subordinados hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- c. Horizontal: se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

La violencia en el trabajo ha sido reconocida como uno de los problemas sociales emergentes que mayor preocupación provoca por su creciente magnitud, impacto y consecuencias a nivel personal, organizacional y social.

En términos generales, todas las formas de violencia laboral comparten algunos aspectos.

- a. Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, causando efectos negativos para éstos.
- b. Pueden identificarse una o varias víctimas, así como uno o varios victimarios.
- c. Debe existir asimetría de poder, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía, es decir, que una persona puede ejercer mayor poder que otra, ya sea por antigüedad, mayor confianza con la jefatura, entre otros.
- d. Puede darse tanto al interior de la organización como fuera de ella, por ejemplo, entre trabajadores o entre trabajadores y usuarios.
- e. Afectan no sólo a los involucrados directamente, sino también a su equipo de trabajo y la institución en su conjunto, dado que perjudica el ambiente laboral.

---

<sup>3</sup> Servicio Civil (2018) “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

Considerando las cotidianas dificultades y conflictos que se producen por consecuencia natural de las tensiones del trabajo, es importante diferenciar qué constituye violencia y qué no.

La violencia laboral se puede distinguir de problemas en la organización del trabajo y de conflictos laborales, como lo es la sobrecarga de trabajo, ejercicio de prácticas arbitrarias en el liderazgo, o abuso de poder, por mencionar algunos, los cuales impactan negativamente en los ambientes, condiciones y derechos laborales.

Si bien, los problemas o conflictos laborales no se consideran manifestaciones del ejercicio de violencia laboral, sí constituyen factores de riesgo que pueden facilitar la aparición de estas conductas y es interés de la institución detectarlas y erradicarlas a través de acciones preventivas.

Para efectos del presente procedimiento, a continuación, se abordarán las prácticas de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual con sus definiciones y principales características, con el fin de clarificar los conceptos y ayudar en su identificación.

## 1. Maltrato Laboral

Se define como *“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”*<sup>4</sup>.

Entre las principales características de Maltrato Laboral se encuentran:

- La conducta violenta es generalizada, no existen distinciones frente a la víctima, la conducta es para todos igual.
- La acción es evidente, se realiza sin importar contexto o lugar, si están presentes o no otras personas. El agresor no oculta ni encubre su accionar.
- No existe un objetivo específico detrás de una conducta de maltrato.
- Afecta la dignidad de las personas que la padecen y a quienes son testigos.
- La conducta puede estar naturalizada, sin ser cuestionada por quien la ejerce
- La agresión puede ser esporádica en el tiempo, pudiendo depender del estado de ánimo del agresor.

Si bien, el maltrato laboral responde a las características mencionadas, de no ser detectadas y detenidas a tiempo, podrían escalar a otras formas de violencia, como el acoso laboral, por lo que es relevante realizar acciones para su interrupción.

### Prácticas constitutivas de Maltrato Laboral

Algunas de las siguientes acciones podrían constituir manifestaciones del Maltrato Laboral, entre otras:

- Sujetar de la ropa o el cuerpo para inmovilizar o impedir que alguien se vaya.

---

<sup>4</sup> Servicio Civil (2018) “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual”.

- Gritar e insultar a otros.
- Realizar gestos violentos a otros.
- Dañar objetos personales o de trabajo.
- Amenazar con violencia física o con cualquier tipo de daño.
- Impedir que alguien hable o se exprese.
- Ignorar e invalidar a otros.
- Ejercer control excesivo e injustificado sobre otros.
- Realizar actos deliberados para avergonzar a otros.
- Realizar comentarios ofensivos o humillantes.
- Realizar comentarios o acciones discriminatorias.

Lo anterior, se resume en la siguiente tabla:

<b>Maltrato laboral</b>	<b>Acoso laboral</b>
Es una conducta generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente	La acción es silenciosa
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

## 2. Acoso Laboral

Se define como *“un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por la jefatura o 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”*<sup>5</sup>.

Los hostigamientos son periódicos, realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a una determinada persona, provocando incluso su renuncia. En ocasiones el hostigamiento causa daños en la salud, tales como estrés, ansiedad, trastornos psicosomáticos y depresión.

Entre las principales características del Acoso Laboral se encuentran:

- Es una conducta que constituye agresión u hostigamiento.
- Es reiterado, será ejercido en más de una ocasión.
- Es ejercido por el empleador o por una o más personas, en contra de otra u otras personas, es decir, puede ser de jefatura a subordinado, entre pares, de subordinado a jefatura, y tanto individual como colectiva.
- Es ejercido por cualquier medio.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- Tiene como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

<sup>5</sup> Ley 20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

## Prácticas constitutivas de Acoso Laboral

El Acoso Laboral puede tomar formas muy diversas, siendo unos de sus aspectos constitutivos que sean prácticas reiteradas en el tiempo y dirigidas a una persona o personas específicas. En la literatura se mencionan, entre otros:

### a. Ataque a la víctima con medios organizacionales:

- Restringir a una trabajadora o trabajador las posibilidades de hablar.
- Cambiar de lugar de trabajo, aislándolo de sus compañeros, sin que sea un requisito del trabajo.
- Prohibir a los compañeros hablar con una trabajadora o trabajador determinado.
- Excluir de reuniones.
- No entregar información necesaria para la realización del trabajo.
- Ejercer contra la trabajadora o trabajador una presión indebida o arbitraria.
- Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada.
- Amplificar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, conciencia y marco ético.
- Juzgar el desempeño de la trabajadora o trabajador de forma ofensiva.
- No asignarle tareas; asignarle tareas sin sentido; o asignarle funciones de inferior jerarquía del cargo desempeñado o ajenos a los conocimientos que este requiere o que resulten degradantes a la trabajadora o trabajador.
- Asignar tareas a una trabajadora o trabajador con datos erróneos intencionalmente.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la trabajadora o trabajador.
- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura.
- Esconder o dañar elementos de trabajo.

### b. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.

- Rehusar la comunicación con una trabajadora o trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o él, o no dirigirle la palabra.
- Tratar a una trabajadora o trabajador como si no existiera.
- Excluir a una trabajadora o trabajador de actividades sociales del equipo de trabajo, dentro del contexto laboral.

### c. Ataques a la vida privada de la víctima.

- Criticar permanentemente la vida privada de una trabajadora o trabajador.
- Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros).
- Ridiculizar a la trabajadora o trabajador.
- Dar a entender que una trabajadora o trabajador, tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una trabajadora o trabajador.

- Burlarse de manera hiriente y despectiva de una trabajadora o trabajador (conductas, gestos, ideas, entre otros)
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas; nacionalidad u origen étnico; y/o aspectos socioculturales de una trabajadora o trabajador.
- Mofas relativas a las actitudes; aspecto físico; género; y/o preferencia sexual de una trabajadora o trabajador.
- Causar daños a las pertenencias del trabajador.

**d. Ataques a la salud física de la víctima**

- Amenazas de violencia física a una trabajadora o trabajador.
- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

**e. Agresiones verbales.**

- Agredir con gritos a una trabajadora o trabajador.
- Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño.
- Insulto contra una trabajadora o trabajador.
- Amenazas contra a una trabajadora o trabajador.
- Críticas permanentes a una trabajadora o trabajador.
- Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento y de forma reiterada.
- Interrumpir continuamente a la trabajadora o trabajador mientras habla.

**f. Rumores.**

- Referirse negativamente de una trabajadora o trabajador, con terceras personas.
- Difundir rumores que menoscaben a la víctima.

### 3. Acoso Sexual

Según el art 2 del Código del Trabajo, se define como el “que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenace o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”, siendo a través de la ley 20.005 mediante la cual se tipifica y sanciona el acoso sexual expresando en su definición que “ las relaciones laborales deberán fundarse siempre en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Es importante manifestar que, por el impacto que tienen estas conductas en la persona y en los ambientes laborales, tendrá la misma consideración de acoso sexual, tanto un solo evento como su reiteración.

Por otra parte, debido a que las mujeres en un mayor porcentaje son víctimas de acoso sexual, se considerará como una forma de discriminación y violencia de género.

Entre las principales características del Acoso Sexual encontramos las siguientes:

- Realizada por una persona, sin importar su género. El acoso sexual incluye no solo el acoso de un trabajador a una trabajadora, sino también la situación contraria y entre personas del mismo género.
- Los requerimientos, insinuaciones o comentarios son de carácter sexual.
- No es deseado, ya que no existe consentimiento para ejercer las conductas.
- Es ofensivo. La conducta genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que la sufre.
- Es ejercida por cualquier medio, en cualquier lugar.
- Podría generar perjuicio laboral o en las oportunidades en el empleo. El rechazo de la víctima 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 formación o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario, entre otras.

### Prácticas constitutivas de Acoso Sexual

Las siguientes acciones podrían constituir manifestaciones de Acoso Sexual, entre otros:

**a. Manifestaciones no verbales presenciales:**

- Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual.
- Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos.
- Gestos o movimientos de carácter sexual.

**b. Manifestaciones verbales presenciales:**

- Comentarios, palabras o chistes sexuales, humillantes, hostiles u ofensivos (incluye referencias a partes del cuerpo o al ciclo reproductivo con el fin de avergonzar).
- Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona.
- Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.

**c. Extorsiones, amenazas u ofrecimientos:**

- Exigencias injustificadas para pasar tiempo en privado con la víctima.
- Proposiciones sexuales.
- Promesas y ofrecimiento de beneficios a cambio de favores sexuales.
- Amenaza de perjuicios ante la no aceptación de propuestas sexuales.
- Concesión de ventajas laborales a quienes consienten participar en actividades sexuales.

**d. Manifestaciones por medios digitales:**

- Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual.
- Llamadas, mensajes o notas incógnitas con contenido sexual.
- Amenaza o difusión de rumores de carácter sexual, fotografías o videos en situaciones que pueden ser incómodas para la víctima.

**e. Manifestaciones físicas:**

- Contacto físico innecesario (abrazos, tocaciones en la cintura o piernas, caricias, intentos de dar besos en la boca, besos en manos o cabeza, susurrar en el oído, entre otras).

## 4. Prácticas que no constituirían maltrato o acoso laboral

Para mantener ambientes de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres promoviendo sanos ambientes laborales, se estima relevante conocer aquellas prácticas que NO constituyen maltrato o acoso laboral, permitiendo excluir los elementos que no califican para una eventual denuncia.

De acuerdo con la literatura se mencionan, entre otras:

- Traslado de puesto de trabajo.
- Modificación de las funciones u horarios de trabajo.
- Discrepancias o diferencias de opiniones.
- Solicitud de extensión de la jornada laboral para dar término a un determinado trabajo.
- Solicitud de postergación de feriado legal o administrativo.
- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Amonestaciones del jefe directo producto de errores o faltas reiteradas.
- Críticas fundadas, aisladas y relacionadas con el rol o las funciones del trabajo.
- Solicitud de entrega del trabajo acordado, en tiempo, calidad y forma.
- Amonestaciones del jefe directo por no cumplimiento de horario o por salidas durante la jornada laboral sin autorización.

# 4

## ASPECTOS GENERALES

### Finalidad

Las conductas de maltrato, acoso laboral y acoso 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 maltrato, acoso laboral o acoso sexual.

Disponer de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso laboral y Sexual, permite reforzar la gestión preventiva de estas situaciones, explicitando el compromiso de desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y de adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.

En concordancia con lo señalado por la Dirección del Servicio Civil, la existencia del presente procedimiento permitirá mayor control social entre las personas de la institución, ya que, al declarar las conductas no permitidas en la organización, el comportamiento se modela en función de lo permitido, censurándose la aparición de manifestaciones que atenten a la dignidad de las personas.

### Ámbito de Aplicación

Este procedimiento es aplicable a todas las personas que trabajan en el Servicio de Salud Metropolitano Central, incluyendo personal de planta, a contrata y honorarios, como también a toda persona que se vincule con el Servicio, sean trabajadores externos, estudiantes en práctica, entre otros. Se usará en caso que, cualquier persona se encuentre en la necesidad de que se acoja, investigue y sancione una situación de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.

Será informado, difundido y publicado para el debido conocimiento de todas las personas que se vinculen o se desempeñen en el Servicio de Salud Metropolitano Central, a través de reuniones de equipos y campaña comunicacional.

## Definiciones

Para los efectos del presente protocolo los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación, ya sea en plural o en singular:

- a. **Denunciante:** persona que efectúa una denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- b. **Víctima:** persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- c. **Denunciado:** persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- d. **Denuncia:** acto a través del cual se expone una situación de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, con el objetivo de entregar un trato digno de la persona denunciante y evitar una revictimización.

## Principios que rigen el Protocolo

Cada proceso de investigación tendrá como fundamento los siguientes principios que guiarán el actuar del proceso, de acuerdo a lo indicado por la Dirección del Servicio Civil (2018):

- a. **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los funcionarios tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.
- b. **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos y conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- c. **Probidad administrativa:** Consiste en observar entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- d. **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen

- e. **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- f. **Igualdad de Género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las trabajadoras y trabajadores, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

## Marco Ético para la atención del Maltrato, Acoso Laboral o Sexual

Toda intervención ante el conocimiento de hechos de maltrato, acoso laboral o sexual, requiere ser realizada por personas que necesariamente cuenten con un sustento ético como marco regulatorio asociado a un conjunto de principios que orienten su comportamiento profesional, siendo los más pertinentes para brindar atención a las víctimas los siguientes:

- a. **Dignidad de las personas con las que se trabaja:** Se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Ello está en la base del respeto que se debe a las personas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Por esta razón, se debe evitar la revictimización haciendo el trabajo de forma tal, que permita evitar las situaciones innecesarias como múltiples derivaciones.
- b. **Autonomía y responsabilidad individual:** Se debe respetar la autonomía y la facultad de decidir de los afectados, asumiendo la responsabilidad y consecuencia de sus actos. Este principio es central en la relación que se establece con víctimas de violencia, donde se debe tener siempre presente que son ellos quienes deben iniciar un proceso de manera voluntaria y autónoma.
- c. **Consentimiento:** Toda intervención psicosocial deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de las personas. El consentimiento debe ser expreso y los interesados podrán revocarlo en todo momento.
- d. **Privacidad y confidencialidad:** La privacidad de quienes piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe debe respetarse siempre. Esa información no debería utilizarse o revelarse en otra instancia que no sea el marco del proceso con las personas afectadas bajo su consentimiento.
- e. **Igualdad, justicia y equidad:** En virtud de este principio, todas las personas deben ser tratadas con justicia y equidad. Esto es fundamental, ya que el quehacer profesional instala una dinámica asimétrica, por lo que se hace necesario que los

equipos constantemente analicen la relación que se establece, con el fin de prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso.

- f. **No discriminación y no estigmatización:** Ninguna persona debe ser sometida a discriminación o estigmatización. Es fundamental tener presente que quienes son víctimas de violencia son personas que han sufrido la vulneración de sus derechos y, por lo tanto, se debe evitar culparlas por ello.
- g. **Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo:** Se debe considerar la importancia de la diversidad cultural y el pluralismo, reconociendo la igualdad de derechos que tienen todas las personas.

## Funciones

En el presente procedimiento intervienen diferentes actores, con funciones específicas que contribuyen al proceso, las cuales se presentan a continuación:

Actores	Funciones
Denunciante / Víctima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar la denuncia en las instancias definidas, basada en hechos verídicos.</li> <li>- Disponer de antecedentes que pueden respaldar la denuncia.</li> <li>- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.</li> <li>- Seguir procedimiento establecido para denuncias conforme al protocolo presente.</li> </ul>
Denunciado:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperar durante el proceso, poniendo a su disposición los antecedentes que sean requeridos.</li> <li>- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.</li> </ul>

<p>Equipo Orientador y/o acogida (Departamento/ Unidad de Calidad de Vida):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir la denuncia y canalizar a la Dirección del establecimiento.</li> <li>- Acoger a los funcionarios que estén siendo víctimas de maltrato, acoso laboral y/o sexual, que desean denunciar hechos de hostigamiento de los cuales ellos son víctimas o testigos.</li> <li>- Orientar y asesorar en relación al maltrato, acoso laboral y/o sexual, y los procedimientos para su denuncia.</li> <li>- Acompañar al denunciante y/o víctima durante todo el tiempo que dure el proceso de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.</li> <li>- Previa evaluación derivará al denunciante a atención médica y/o psicológica para resguardar su salud.</li> <li>- Elaborar acta de recepción de denuncias.</li> <li>- Elaborar informes estadísticos respecto a las denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual, enfocado en el desarrollo de estrategias de prevención.</li> <li>- Asesorar a la Dirección en la temática en caso de solicitarlo, a través del acopio de la información necesaria.</li> <li>- Solicitar ayuda de expertos de otras áreas si fuere necesario.</li> <li>- Apoyar en la difusión de esta temática, preparando información y ejecutando capacitaciones de manera regular, dirigida a toda la comunidad funcionaria.</li> </ul>
<p>Dirección del Establecimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruir procesos administrativos dentro de los plazos definidos.</li> <li>- Instruir medidas de resguardo de la víctima, de acuerdo a antecedentes presentados.</li> <li>- Buscar asesoría técnica para fundamentar sus decisiones en casos en donde lo requiera.</li> <li>- Instruir planes de intervención en los equipos involucrados, con el fin de restablecer los ambientes laborales.</li> <li>- Aplicar sanciones, si corresponde, de acuerdo con los informes de procesos administrativos cursados.</li> <li>- Promover de manera activa acciones de prevención ante la violencia laboral y promoción de las buenas prácticas al interior de la institución.</li> </ul>
<p>Departamento de Asesoría Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorar a la Dirección con respecto al protocolo</li> <li>- Proponer medidas cautelares a aplicar por la Dirección</li> <li>- Orientar la designación de fiscales idóneos para llevar a cabo los procesos administrativos.</li> <li>- Brindar asesoría y acompañamiento a fiscales.</li> </ul>

Fiscal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la investigación sumaria o sumario administrativo para determinar la existencia de los hechos y la individualización de los responsables y su participación.</li> <li>- Proponer las medidas de resguardo, si amerita, y que no hayan sido aplicadas por la Dirección.</li> <li>- Proponer las respectivas medidas disciplinarias o sanciones, si corresponden.</li> <li>- Dar cumplimiento del proceso en tiempo y forma.</li> </ul>
Unidad de Salud del Trabajador:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar la atención de salud de la víctima derivada por el equipo orientador, de manera oportuna.</li> <li>- Otorgar la atención de salud médica y/o psicológica, según corresponda.</li> <li>- Derivar a Organismo Administrador si hay sospecha de enfermedad de origen laboral.</li> <li>- Realizar seguimiento de gestiones del Organismo Administrador.</li> </ul>
Departamento de Calidad de Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir el presente protocolo a la comunidad funcionaria</li> <li>- Identificar focos potenciales de conflictos laborales o factores de riesgo.</li> <li>- Proponer el tipo de intervenciones o unidades que deben generar un trabajo para restablecer los ambientes laborales.</li> <li>- Velar por el cumplimiento del protocolo mediante monitoreo de la implementación de los procesos asociados y el análisis de sus resultados e impacto.</li> <li>- Coordinar actividades de formación a fiscales de procesos sumariales en esta temática.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
Comité de Buenas Prácticas Laborales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar instrumentos y recursos que ayuden al mejor tratamiento y acompañamiento de los/as afectados/as.</li> <li>- Informar a los distintos actores de la institución sobre los procesos y dispositivos disponibles.</li> <li>- Identificar potenciales factores de riesgo en las prácticas organizacionales, con el objetivo modificarlos o mitigarlos previo a situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual.</li> <li>- Apoyar la difusión del presente protocolo a la comunidad funcionaria</li> </ul>

## 5

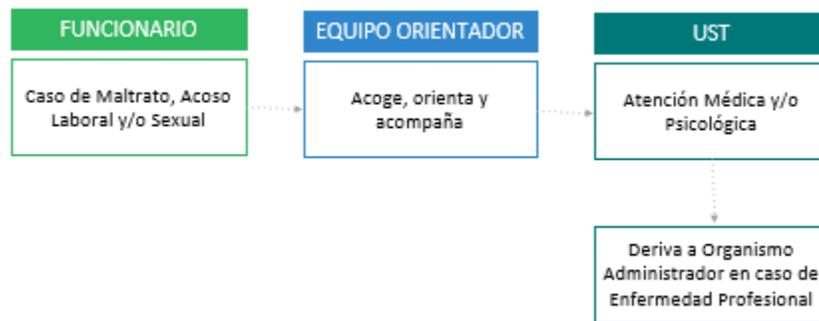
## PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento se puede organizar de acuerdo con la siguiente estructura:

1. Instancia de Orientación y/o acogida.
2. Formalización de la denuncia.
3. Recepción de la denuncia.
4. Revisión y evaluación de la denuncia.
5. Investigación y Sanción.
6. Intervención Organizacional.

A continuación, se describe cada una de ellas.

### 1. Instancia de Orientación y/o Acogida



Existirá un Equipo de Orientación y/o Acogida conformado por dos profesionales con idoneidad ética y técnica, Trabajador Social o Psicólogo, disponibles en dependencias de los Departamentos/Unidades de Calidad de Vida de la Dirección de los establecimientos, el que ofrecerá a las personas un primer contacto que permita contener y escuchar, manteniendo total confidencialidad del proceso.

Corresponderá al Equipo Orientador y/o Acogida, entregar información sobre el procedimiento, formalidades, plazos y sobre las temáticas de maltrato, acoso laboral y/o sexual para mejor distinción de su situación en particular, como también informará sobre la responsabilidad de quien realiza una denuncia, señalando sobre las consecuencias de

descubrirse la intención de dañar a otra persona. Otorgará el acompañamiento correspondiente durante el proceso previo consentimiento y realizará el monitoreo y seguimiento de las acciones cursadas.

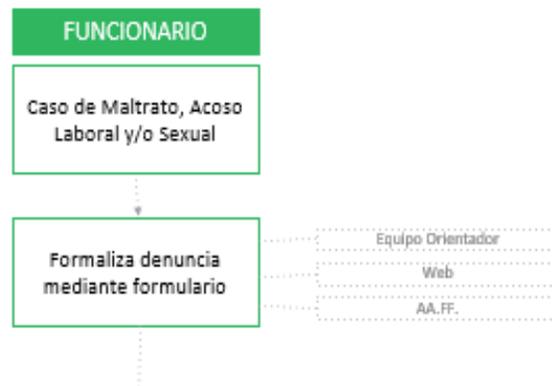
También, será función del equipo de orientación y/o acogida, recepcionar denuncias para canalizarlas a la Oficina de Partes de la Dirección del establecimiento, sólo si la persona denunciante lo prefiere.

La persona que requiera contar con esta instancia de acogida podrá concurrir personalmente al Departamento/Unidad de Calidad de Vida de la Dirección del establecimiento, o bien a través de correo electrónico dispuesto para estos efectos o vía telefónica solicitar una hora de atención, los cuales estarán publicados en la página web del Servicio.

En el caso de que el equipo orientador y/o acogida no se encuentre disponible en la Dirección del establecimiento, se podrá contactar con el Departamento de Calidad de Vida de la Dirección del Servicio de Salud.

Por otra parte, previa evaluación de carácter técnico el Equipo Orientador podrá sugerir derivaciones si corresponden y según el caso presentado. La UST del establecimiento brindará la atención profesional médica y/o psicológica a las personas que hayan sido afectados por violencia laboral y derivarán al Organismo Administrador, en caso de sospecha de enfermedad profesional. El Organismo Administrador (ISL), evaluará a las personas y determinará si corresponde a enfermedad profesional y otorgará las prestaciones cuando corresponda.

## 2. Formalización de la denuncia



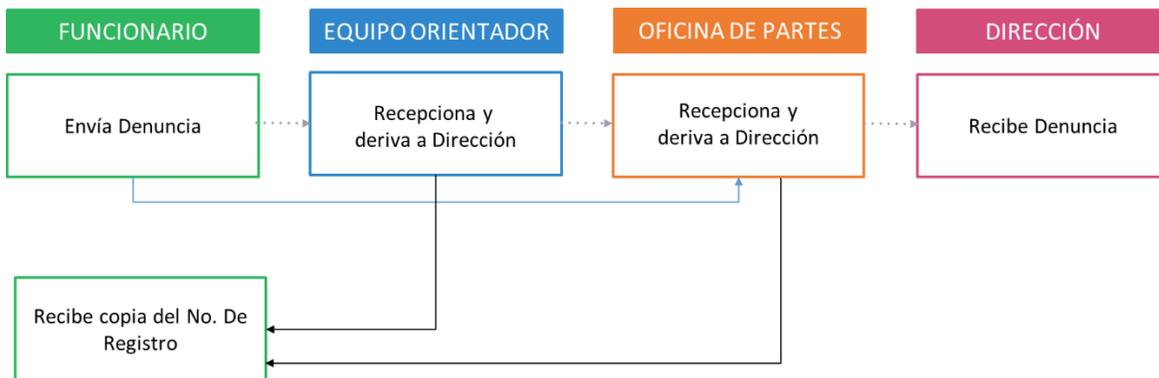
La denuncia se hará por escrito y firmada por el denunciante, pudiendo utilizar el formulario de denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, que figura en Anexo 1 del presente documento, que estará a disposición de la o el denunciante en la página web del Servicio de Salud Metropolitano Central, a objeto de que pueda ser descargado y completado

en absoluta confidencialidad. Adicionalmente, estará a disposición de las asociaciones de funcionarios para facilitar su acceso.

La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:

- Identificación y domicilio del denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos.
- La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas.

### 3. Recepción de la denuncia



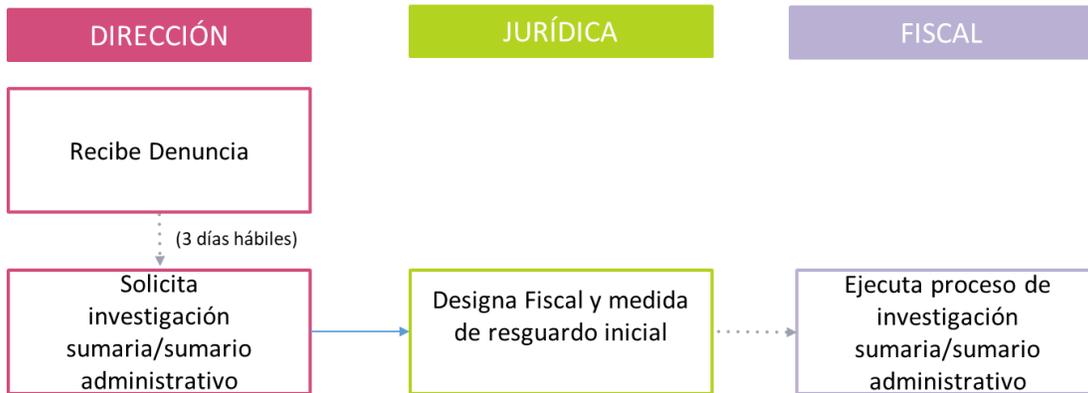
El formulario se debe entregar en sobre cerrado e indicar en el exterior el carácter confidencial del contenido.

La denuncia debe estar dirigida a la Jefatura superior de la Dirección del establecimiento, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia.

La denuncia será entregada en Oficina de Partes del establecimiento, pudiendo ser recibida por el Equipo Orientador en los Departamentos/Unidad de Calidad de Vida de la Dirección de los establecimientos, quienes la canalizarán a la Oficina de Partes del establecimiento. En su función canalizadora efectuará el registro de la recepción de la denuncia entregando copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. La denuncia deberá ser enviada con celeridad y confidencialidad, de no cumplirse con esta obligación se incurrirá en responsabilidad administrativa.

Para lo anterior, se dispondrá de un Protocolo para los Receptores de Denuncia, en el cual se explicitará el procedimiento, plazos y formalidades.

#### 4. Revisión y evaluación de la denuncia

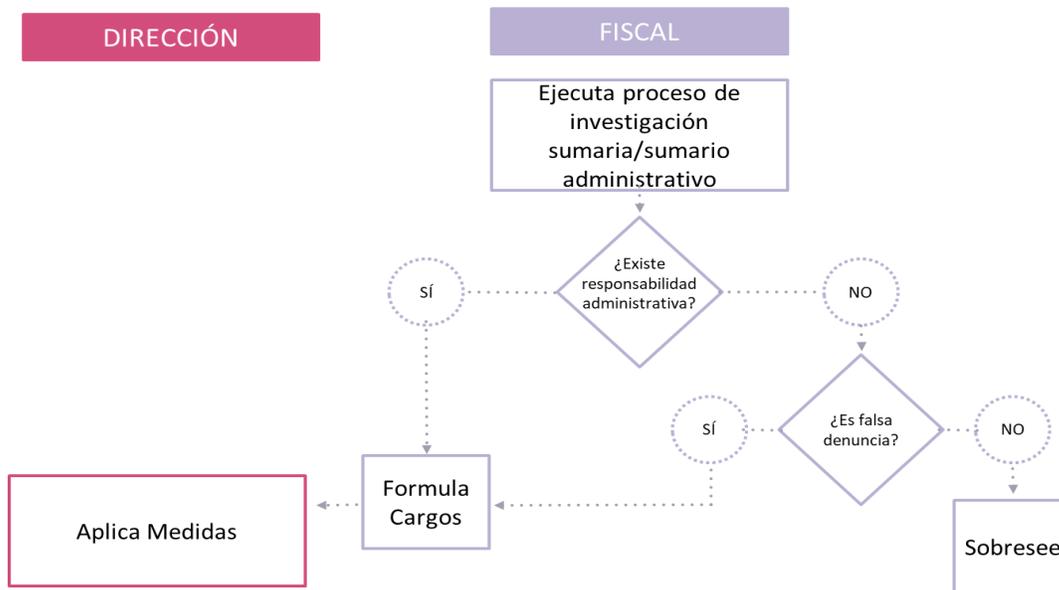


Recibida una denuncia de maltrato, acoso laboral o sexual, la autoridad tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada.

Si la autoridad máxima decide no acoger la denuncia, el denunciante podrá recurrir a la Contraloría General de la República conforme a las reglas generales.

Si la denuncia cumple con los requisitos señalados, la autoridad instruirá un sumario administrativo 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.

#### 5. Investigación y Sanción



Una vez formalizada la denuncia, acogida o entendida como presentada, el Jefe superior de la Dirección del establecimiento la derivará al Departamento de Jurídica del establecimiento quien designará a un Fiscal, el cual deberá tener los conocimientos y la calificación adecuada para ello, incluyendo la formación en igualdad de género para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. (Dirección de Servicio Civil año 2018)

Durante el proceso de denuncia e investigación de acuerdo con el art 136 del Estatuto Administrativo, podrán aplicarse medidas precautorias, explicitando que no impliquen menoscabo o pérdida de derecho para los involucrados, entre éstas, por ejemplo, la separación física de los espacios.

Según lo establecido en el Estatuto Administrativo, respecto a los funcionarios que ejerzan las acciones referidas en la letra k) del Artículo 61, que denuncien a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente los que contravienen el principio de probidad administrativa, tendrán los siguientes derechos establecidos en el artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

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

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

Por otra parte, se deberá tener presente que, en el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial. De acuerdo con lo señalado por la Dirección del Servicio Civil, la medida evita la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso no permite mediación.

La investigación y eventual sanción de los hechos denunciados se realizará mediante el procedimiento de investigación sumaria o sumario administrativo, según corresponda, y conforme lo dispuesto en el Título V del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo. Si se determina que la persona denunciada tendría responsabilidad en el hecho de maltrato, acoso laboral o sexual, podrá ser sujeto de medidas disciplinarias, tales como censura, multas, suspensión del empleo, o destitución.

## 6. Intervención Organizacional



“Sin perjuicio del resultado del proceso administrativo, el Área de Gestión y Desarrollo de Personas del servicio respectivo, en conjunto con la jefatura correspondiente, deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como por ejemplo reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los funcionarios/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas a la dignidad de las personas”<sup>6</sup>.

Concluidas la etapa de investigación y sanción, si la hubiese, el Departamento/Unidad de Calidad de Vida a través del Equipo Orientador y/o Acogida podrá proponer un plan de intervención psicosocial para las personas involucradas en el proceso y sus equipos de trabajo.

Los Departamentos/Unidades de Calidad de Vida, velarán por la implementación del presente protocolo mediante el monitoreo de los procesos asociados, el análisis de los resultados y su impacto. Adicionalmente, el Departamento de Calidad de Vida de la Dirección generará un reporte trimestral a la Dirección del Servicio de Salud, como a las entidades que así lo requieran como Dirección del Servicio Civil y Ministerio de Salud, generando información fidedigna y actualizada que contribuya con la mejora en la gestión de la prevención y abordaje del maltrato, acoso laboral y sexual.

<sup>6</sup> 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, año 2018

# 6

## ACCIONES DE PREVENCIÓN

La existencia de procedimientos que aborden el maltrato, acoso laboral y/o sexual en los lugares de trabajo, permite disponer de los instrumentos y dispositivos para asistir a las personas que se desempeñan en la institución de manera adecuada, acogiendo, orientando y acompañando a quienes sean afectados para mitigar el impacto que éste tiene sobre las personas y sus entornos inmediatos.

Sin embargo, se busca que el presente procedimiento pueda reforzar la gestión preventiva ante estas situaciones, explicitando el compromiso de desarrollar acciones y adoptar medidas destinadas a generar y mantener ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales de todas las personas, mediante la implementación de estrategias que definan estructuras organizacionales y dinámicas de interrelación que modelen el comportamiento de las personas que se desempeñan en ellas, disminuyendo la aparición y mantención de conductas que atenten contra su dignidad, y al mismo tiempo, facilitando y promoviendo prácticas bien tratantes.

Se dispondrá de instrumentos que ayuden al mejor tratamiento y acompañamiento a las personas afectadas:

- Procedimiento de tratamiento, denuncia e investigación
- Formulario de Denuncia
- Protocolo para los receptores de denuncia
- Inducción con enfoque de género
- Análisis de los casos con enfoque de género (lenguaje inclusivo, desagregación por sexo de datos)

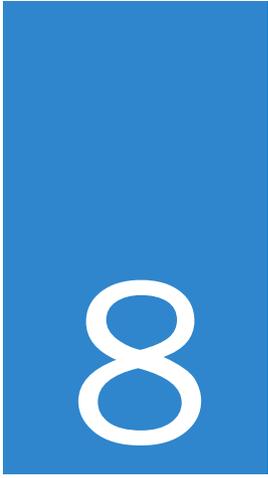
Se informará y formará a los distintos actores de la institución:

- Formar con énfasis en igualdad de género a los Fiscales y actuarios de procesos sumariales en esta temática.
- Entregar información a todas las personas que forman parte del Servicio Metropolitano Central.
- Rol de los Comités de Buen Trato

Se asistirán a los afectados a través de acciones para asistir, informar y acompañar a las personas que se vean afectadas:

- Realizar medidas precautorias.
- Informar sobre el procedimiento para realizar la denuncia.
- Informar sobre las instancias de protección a las personas afectadas.
- Solicitar evaluación y tratamiento de daños.
- Realizar acciones para recomponer clima laboral.

- Centro de Estudios de la Mujer, Fondecyt & Universidad Diego Portales (2017). *“Dimensiones Organizacionales de la Violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de Género. Estudio en tres sectores económicos”*
- Dirección del Trabajo (2007). *“Cartilla Informativa: El acoso o Mobbing”*.
- Dirección Nacional del Servicio Civil (2014). *“Resultados Segunda Consulta de Acoso en los Servicios Públicos”*
- Dirección del Trabajo (2015). *“El Acoso Laboral en Empresas. La mirada de los dirigentes sindicales”*.
- Dirección Nacional del Servicio Civil (2018). *“Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual”*.
- Gabinete Presidencial (2018). *“Instructivo Presidencial 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”*.
- Guardo & Sumaza (2015). *“Una propuesta de intervención corresponsable sobre el acoso sexual laboral”*
- Kahale (2008). *“Acoso Laboral: Diferencias con las tensiones ordinarias en el entorno de trabajo”*.
- MINIEDUC (2018). *“Protocolo contra el Acoso Sexual en la Educación Superior, Sugerencias para su elaboración”*.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *“Hoja Informativa: Género, Salud y Seguridad en el trabajo”*.
- Ovejero & Yuberi (2011). *“Acoso Laboral: Un enfoque psicosocial”*
- Toro & Gómez-Rubio (2016). *“Factores facilitadores de la Violencia Laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina”*.



CREADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

# 9

## ANEXOS

**Anexo 1.** Formulario que formaliza la Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

**Anexo 2.** Flujograma del Procedimiento.



# FORMULARIO DE DENUNCIA

## Denuncia por hechos constitutivos de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.

### TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de violencia laboral que se denuncia:

<input type="checkbox"/>	Maltrato Laboral
<input type="checkbox"/>	Acoso Laboral
<input type="checkbox"/>	Acoso Sexual

### IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS

Marque con una "X" la alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia:

<input type="checkbox"/>	Víctima (persona en quien recae la acción de violencia laboral)
<input type="checkbox"/>	Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho de violencia, sin ser víctima de éste)

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

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales del DENUNCIADO:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	



2. Indique hace cuánto tiempo es víctima de acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

3. Indique el nombre de la persona o personas que realizaron acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Puede señalar otros antecedentes de la persona, que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

4. Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones de maltrato, acoso laboral o sexual, o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)



## Anexo 2. FLUJOGRAMA

