



# PROTOCOLO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Isadora Neira Molina Referente Técnica de Violencia Laboral D.S.S.M.C	 José Rojas Corales Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas D.S.S.M.C   Tatiana Bustos Clasing Jefa (S) Departamento de Asesoría Jurídica D.S.S.M.C	 Fabian Vargas González Director (S) S.S.M.C  
29 de julio del 2024	29 de julio del 2023	29 de julio del 2023

## 2024



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



# PROTOCOLO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

**SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL**

2024 - 2026



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

# ÍNDICE

1. Prólogo
2. Introducción
3. Aspectos Generales
  - 3.1. Finalidad
  - 3.2. Ámbitos de aplicación
  - 3.3. Definiciones
  - 3.4. Principios que rigen el protocolo
4. Marco Jurídico
5. Marco Conceptual
  - 5.1. Violencia Laboral
    - 5.1.2 Sobre la Violencia de género
  - 5.2. Comportamientos que promueven la Violencia Laboral
    - 5.2.1 Discriminación Arbitraria
    - 5.2.2 Comportamientos incívicos
    - 5.2.3 Sexismo
  - 5.3. Comportamientos que constituyen Violencia Laboral
    - 5.3.1 Acoso laboral
    - 5.3.2 Acoso sexual
    - 5.3.3 Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral
    - 5.3.4 Abuso Sexual
6. Marco Ético
7. Rol de intervinientes del proceso
8. Funciones de actores relevantes
9. Procedimiento
  - 9.1. Equipo de Acogida y Orientación
  - 9.2. Formalización de denuncia
  - 9.3. Recepción de denuncia
  - 9.4. Revisión y evaluación de la denuncia
  - 9.5. Investigación y procedimiento disciplinario
10. Bibliografía
11. Anexos
  - 11.1. Formulario de denuncia individual
  - 11.2. Formulario de denuncia colectiva



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



- 11.3. Línea de tiempo
- 11.4. Comprobante de recepción/entrega de documento
- 11.5. Flujograma de denuncia en DSSMC
- 11.6. Flujograma de denuncias en Dirección de Atención Primaria
- 11.7. Flujograma de denuncias en Hospital de urgencias Asistencia Pública
- 11.8. Flujograma de denuncias en Hospital El Carmen, Dr. Luis Valentín ferrada
- 11.9. Flujograma de denuncias en Hospital Clínico San Borja Arriarán
- 11.10. Flujograma de denuncias en Centro metropolitano de atención prehospitalaria (SAMU)
- 11.11. Flujograma de denuncia en Centro de referencia de Salud Maipú (CRS Maipú)
- 11.12. Planilla de casos desestimados
- 11.13. Personas trabajadoras que participaron en la construcción del Protocolo de Denuncia por Violencia Laboral (actualización 2023).



## PRÓLOGO

En la sociedad actual, el bienestar integral y la seguridad de los/as trabajadores/as se han convertido en cuestiones fundamentales que no pueden ser ignoradas. En este contexto, el fenómeno de la violencia laboral ha surgido como una preocupación creciente y alarmante. Los/as trabajadores/as cada vez con más y mayor frecuencia enfrentan situaciones de abuso, acoso y discriminación en sus entornos laborales, lo que amenaza no solo su integridad física y emocional, sino también su capacidad para desempeñarse de manera óptima. En el sector salud esto es aún más crítico, pues trabajamos con personas que buscan una respuesta a sus problemas de salud y que muchas veces requieren de mayor asistencia. Se trabaja en jornadas extensas y muchas veces extenuantes, con alta exigencia física y psicológica, por lo que contar con ambientes laborales saludables y condiciones que hagan prevalecer la dignificación de la función pública, donde nos sintamos acogidas/os y contenidas/os es fundamental para lograr una atención de calidad a nuestras usuarias y usuarios.

Conscientes de la gravedad de esta problemática y ante de la necesidad de contar con un lineamiento para el abordaje de estas situaciones y de disponer de un dispositivo válido, levantado en conjunto con autoridades, jefaturas, comunidad funcionaria y asociaciones gremiales, surge la actualización del “Protocolo de Denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y de Violencia Laboral”, en adelante “Protocolo de Denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo” una herramienta que busca entregar directrices y orientaciones para que las personas afectadas puedan reportar, de manera confidencial y segura, cualquier forma de violencia en su entorno laboral.

La implementación de un protocolo de denuncia efectivo es fundamental para combatir y prevenir la violencia laboral. Además de entregar a las/os funcionarias/os una herramienta simple para hacer las denuncias, envía un mensaje claro a todos los miembros de nuestra red de que estas conductas no serán toleradas.

Este documento está diseñado para ser inclusivo y reconoce que la violencia puede manifestarse de diversas formas, ya sea mediante el acoso sexual, la intimidación psicológica, el mobbing, la discriminación o cualquier otra conducta que cause daño o malestar significativo en el ámbito laboral. Asimismo, este protocolo tiene como objetivo resguardar los derechos de quienes denuncian, garantizar que se lleven a cabo investigaciones exhaustivas y justas, sin temor a represalias y que se otorguen las sanciones administrativas que correspondan a quienes incurran en estas conductas.

De igual forma, este protocolo no puede ser eficaz sin el compromiso y apoyo de toda la comunidad de la red del Servicio de Salud Metropolitano Central. Instamos a las autoridades, jefaturas, asociaciones gremiales y comunidad funcionaria a ser parte activa



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

en la prevención de la violencia laboral, denunciando cualquier tipo de violencia en los espacios de trabajo y apoyando a aquellos/as que deciden hacer una denuncia.

En última instancia, este "Protocolo de Denuncia de Violencia Laboral" tiene como objetivo promover un cambio cultural y estructural en el ámbito laboral, donde se garantice el respeto funcionario, la humanización del trato y la dignidad de nuestros y nuestras funcionarias. Se trata de avanzar hacia generar y resguardar espacios laborales que garanticen la dignidad, el respeto y la amplia garantía de los derechos fundamentales, desafío que, inicialmente se traduce en la implementación progresiva de acciones que ofrezcan respaldo, seguridad y protejan a la comunidad. El presente protocolo se enmarca dentro de aquellas iniciativas que buscan sentar las bases de un proyecto institucional orientado a la prevención y promoción del cuidado y bienestar de todas y todos quienes integran nuestra red.

A su vez, el documento está inserto dentro de procesos de mejora continua y converge con una serie de proyectos asociados a la prevención y por sobre todo a la búsqueda de una comunidad activa y comprometida con sus derechos y con el co-cuidado, instancia fundamental para espacios laborales saludables, seguros, promotores del buen trato y del reconocimiento de cada una/o de quienes integran el Servicio de Salud Metropolitano Central.

Finalmente, señalar que el abordaje al fenómeno de la Violencia Laboral es prioritario para los lineamientos gubernamentales y legislativos, guardando coherencia con nuestro propósito, por lo que relevamos y propiciamos el necesario espacio y disposición para transitar hacia un cambio a nivel cultural, social, personal y colectivo, como Servicio de Salud, enfatizando en nuestro rol de trabajadores/as del Sistema de Salud Pública de Chile, permitiéndonos vincularnos con la comunidad usuaria y trabajadora de manera sana y digna.

¡Juntas y juntos, hagamos de nuestros establecimientos, espacios de respeto, buen trato y donde la violencia no sea tolerada!

**Ximena Morlans Huaquín** – Directora (S) SSMC

**José Rojas Corales** – Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas SSMC



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

## 2. INTRODUCCIÓN

La importancia que adquiere para Chile el hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para mujeres, hombres y comunidad LGBTIQ+, genera el propósito de consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, en que todas las personas sean reconocidas como sujetos de derechos y obligaciones en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias.

Existen variadas investigaciones que indican que uno de los resultados más frecuentes de la exposición a violencia laboral son las alteraciones de la salud mental; quienes se han visto expuestos a violencia laboral presentan una mayor incidencia en el desarrollo de síntomas depresivos, distrés y consumo de psicotrópicos. Adicionalmente, se puede constatar en los hechos que estas prácticas están naturalizadas e invisibilizadas, tanto en los ambientes laborales como en la normativa. “La violencia laboral es un agente de riesgo para la salud de las/os trabajadoras/es, está presente en las organizaciones, puede ser delimitada, clasificada, reconocida y, en consecuencia, prevenida, controlada y/o mitigados sus efectos en la comunidad trabajadora y en las organizaciones” (Ansoleaga et al., 2020).

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 acoso laboral o acoso sexual, en la red del Servicio de Salud Metropolitano Central.

De acuerdo al contexto antes descrito, se actualiza el presente protocolo, producto de un trabajo participativo en Red, realizado por los equipos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, Calidad de Vida Laboral, Género, Asesoría Jurídica, Comunicaciones, Asociaciones Gremiales, Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y Comités de Buenas Prácticas Laborales, que 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.

Este protocolo se convierte en la base referencial desde donde el Servicio de Salud Metropolitano Central, se propone fortalecer la gestión preventiva continua y permanente, sensibilizando, educando y actualizando a la Comunidad Funcionaria en estas materias, 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 acoso laboral, acoso sexual o violencia en



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

el trabajo, para proteger y resguardar a las personas y por último, fortalecer los principios que rigen este protocolo, como primer avance hacia una comunidad trabajadora libre de violencia laboral.





## 3. ASPECTOS GENERALES

### 3.1 Finalidad

Las conductas de acoso laboral y acoso sexual, y violencia en el trabajo 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 violencia laboral.

Disponer de un Procedimiento de Denuncia por Violencia Laboral (Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo), permite reforzar la gestión preventiva de estas situaciones, explicitando el compromiso institucional de desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de los derechos fundamentales, sancionando las conductas contrarias a estos objetivos.

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 regulando, limitando e idealmente extinguiendo la aparición de manifestaciones que atenten contra la dignidad de las personas.

### 3.2 Ámbito de Aplicación

El presente procedimiento de denuncias aplica para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Metropolitano Central, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad honorarios que, si bien no tiene responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

Aplica para compras de servicios, personal tercerizado, estudiantes en práctica de pregrado, posgrado y postítulo, internos/as, y becados y becadas en formación de especialidades, siempre que éstos/as sean víctimas o presenten la denuncia contra un/a funcionario/a o profesional titular, contratado/a o a honorarios en el Servicio. Si la persona denunciada no es en rigor trabajadora del Servicio de Salud, se acogerá la denuncia y será derivada a la persona natural o jurídica que efectuó su contratación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



Cabe señalar, que las Universidades y centros de estudios con convenios activos con el Servicio de Salud Metropolitano Central, deben tener su propio protocolo de denuncia por Violencia Laboral que explicita el abordaje con estudiantes insertos en instituciones de salud pública dependientes del Servicio, como especifica la Ley N° 21.369.

Este procedimiento se aplicará en caso de que, cualquier persona se encuentre en la necesidad de que se acoja, investigue y sancione una situación de Violencia Laboral.

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 campañas comunicacionales.

### 3.3 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/s:** Persona quien pone formalmente en conocimiento a la autoridad competente, la ocurrencia de un hecho que reúna los caracteres de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.
- b) **Víctimas:** Son aquellas personas que, individual o colectivamente, han sufrido actos que pudiesen configurar algún tipo de Violencia laboral.
- c) **Denunciado/a:** Persona contra quien se presenta la denuncia.
- d) **Denuncia:** Es la forma de iniciar una investigación o sumario administrativo, al informar a la autoridad competente un hecho que pudiese constituir actos de Violencia Laboral.
- e) **Investigación Sumaria (IS):** Procedimiento disciplinario breve, que se inicia por una eventual irregularidad administrativa cometida por funcionarios/as públicos, de menor gravedad con el objeto de investigar y determinar responsabilidades administrativas, que puedan ser sancionadas sin una medida expulsiva, salvo excepciones legales.
- f) **Sumario Administrativo (SA):** Procedimiento disciplinario a cargo de un fiscal, establecido para el esclarecimiento de hechos que revistan de una mayor



gravedad, que haga necesario una investigación más acuciosa y prolongada que la que pueda efectuarse con una investigación sumaria.

- g) **Desestimar una denuncia:** Declarar inadmisibles a trámite de proceso disciplinario de aquellas denuncias que, a juicio de la autoridad competente y en consideración a los antecedentes de esta, **no** reúnen el carácter de violencia en contexto laboral.
- h) **Fiscal:** Son funcionarios/as públicos, encargados/as de ejercer directamente la función encomendada por la autoridad competente, para tal efecto dirigirán la investigación del sumario administrativo en relación a los hechos constitutivos de faltas funcionarias que fueron denunciadas y, cuando proceda, imputarán cargos al o las personas inculpadas, asegurará el debido proceso de las personas involucradas y propondrá el sobreseimiento del proceso, la absolución o la medida disciplinaria que corresponda.
- i) **Investigador/a:** Funcionario/a designado/a por la Autoridad, quien debe efectuar las diligencias investigativas necesarias para determinar la existencia, o no, de faltas administrativas y proponer las medidas o sanciones que correspondan.
- j) **Actuario/a:** Ministro de fe de las gestiones realizadas durante el transcurso del procedimiento disciplinario.
- k) **Absuelto/a:** Aquella persona acusada respecto de la cual no se pudieron acreditar los cargos que le fueron imputados o su participación en los hechos denunciados.
- l) **Sobreseimiento:** Forma de poner término al proceso disciplinario sin la formulación de cargos, por no existir criterio suficiente para formular cargos o por encontrarse extinta la responsabilidad administrativa.
- m) **Sancionado/a:** Aquella persona acusada respecto del cual se pudieron comprobar los cargos formulados por el fiscal o investigador, haciendo aplicable una de las medidas disciplinarias contempladas en la Ley.

### 3.4 Principios que rigen el Protocolo

Cada proceso de investigación tendrá como fundamento los siguientes principios que guiarán el actuar del proceso, de acuerdo con lo indicado por la Dirección del Servicio Civil y Contraloría General de la República:

- a. **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quienes asumen la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los/las involucrados/as, en su actuar general y respecto a la



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



información que tome conocimiento, de manera que las/los funcionarias/os 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. **Celeridad:** 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. **Perspectiva de Género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las trabajadoras y trabajadores, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

Asimismo, para la implementación del presente protocolo y en concordancia con la Ley N°21.675 de 2024, que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género, se deben tener en cuenta los principios de “debida diligencia” y “no victimización secundaria”.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



## 4. MARCO JURÍDICO

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

- **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 1° inciso primero “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”; 19, N°1, que establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- **Convenio N° 190 y recomendación N°206 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, sobre normas internacionales del trabajo que proporcionan un marco común para prevenir, remediar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. El Convenio incluye, por primera vez en el derecho internacional, el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, y establece la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho (art. 4, 1).
- **DFL 1-19653, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, de 2000, del Ministerio, Secretaría General de la Presidencia, Art. 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, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción de este principio
- **DFL 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo**, que prohíbe a toda/o funcionaria/o realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de las/los demás funcionarias/os. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (**Art. 84 letra L**) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (**Art. 84 letra M**).
- **Art. 184 del Código del Trabajo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el DFL 1 del 2003 del Ministerio del Trabajo Previsión Social** sobre las obligaciones del empleador a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las/os trabajadoras/es.
- **Ley N° 19.628**, publicada el 18 de agosto de 1999, sobre protección de la vida privada.
- **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, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarias/os municipales y el Código del Trabajo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



- **Ley N° 20.285**, publicada el 20 de agosto de 2008, sobre acceso a la información pública, que tiene por objeto regular el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y los casos de excepción a la obligación de publicidad de la información.
- **Ley N° 20.584**, publicada el 24 de abril de 2012, que regula los derechos y deberes que tienen las personas con acciones vinculadas a su atención de salud.
- **Ley N° 20.607**, publicada el 08 de agosto de 2012, que tipifica el acoso sexual, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarias/os municipales y 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 N° 20.955**, publicada el 20 de octubre de 2016, que Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- **Ley N° 21.120**, publicada el 10 de diciembre de 2018, que reconoce y da protección al derecho a la Identidad de Género.
- **Ley N° 21.331**, publicada el 05 de mayo del 2021, sobre el reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental.
- **Ley N° 21.369**, publicada el 15 de septiembre del 2021, que regula el Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género en el Ámbito de la Educación Superior.
- **Decreto 109**, que aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 16.744, de 1° de febrero de 1968, que estableció el seguro social contra los riesgos por estos accidentes y enfermedades.
- **Resolución Afecta N°1, del 11 de mayo de 2017 y la Resolución Afecta N°2, del 17 de octubre de 2017, ambas de la Dirección Nacional del Servicio Civil**, que aprueban el conjunto de normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas a todos los Servicio Públicos. En la primera de ellas, 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

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” y la segunda resolución dice relación con el **Rol de Jefaturas en Dirección de Equipos y Gestión del Desempeño Individual y sistema de calificaciones** que instruye que “quienes desempeñan funciones de jefatura, deberán tener una especial responsabilidad con los equipos de trabajo que dirigen, realizando su gestión a través de estilos y prácticas motivadoras, participativas y que contribuyan a la formación de los funcionarios, como asimismo, desarrollar liderazgos positivos y responsables de ambientes laborales sanos, promoviendo buenas prácticas laborales con respeto a la dignidad de las personas.”

- **Resolución Exenta N° 1.923**, de fecha 4 de diciembre de 2018, que actualiza la Política de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Metropolitano Central.
- **Instructivo Presidencial N° 1**, de fecha 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en la Administración Central del Estado.
- **Instructivo Presidencial N° 6**, de fecha 23 de mayo de 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.
- **Ley N° 21.592**, de agosto de 2023, que establece un estatuto de protección en favor del denunciante.
- **Ley N° 21.675** de junio de 2024 que Estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género.
- **Ley N° 21.643**, de enero de 2024, entrada en vigencia a contar del 1 de agosto de 2024, modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- **El Decreto N°2** de mayo de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el periodo 2024-2028 y señala en su artículo primero, numeral II, punto 8 uno de sus objetivos “Generar acciones que promuevan la salud mental y entornos de trabajo libres de violencia y acoso”, incorpora el enfoque de género e inclusión, determina el rol de las entidades empleadoras y sus organizaciones, y establece los roles y compromisos de los órganos de la administración del Estado.
- **Dictamen N° E516610 de julio de 2024** de Contraloría General de la República que Imparte instrucciones sobre las modificaciones que la ley N° 21.643 (Ley Karin)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



introdujo en las leyes N°s 18.575, 18.834 y 18.883, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

### 5.1 Violencia Laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el Convenio 190 define ésta como el “Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico” (OIT, 2019).

Entre los elementos constitutivos sobre la violencia laboral se destaca:

- La intensidad de la situación
- La frecuencia de la exposición a la situación
- La diferencia de poder

#### Manifestaciones de la Violencia Laboral

1. *Física*: Ligada al uso intencional de la fuerza, con la intención de provocar daño. Ej.: golpes, empujones, bofetadas, pellizcos, entre otras.
2. *Psicológica y/o Verbal*: Uso intencional del lenguaje y del poder para provocar daños o menoscabo. Ej.: humillaciones, chantajes, intimidaciones, entre otras.
3. *Violencia Sexual*: Cualquier comportamiento de naturaleza sexual que afecta la dignidad de las personas en el trabajo, cuando no es consentida por la persona destinataria de la conducta, generando un entorno laboral hostil, intimidatorio y/o humillante. Ej.: piropos, roces, toqueteos, entre otras.
4. *Incivismo*: Comportamientos negativos pasivos (indirectos) de baja intensidad, cuya intención de daño no es explícita, pero transgrede las normas de mutuo respeto. Ej.: descortesía, trato poco profesional, rudeza, entre otras.

**La violencia laboral puede presentarse en diferentes sentidos:**

- a. *Vertical descendente*: Desde la jefatura hacia un/a subordinada/o. Si bien podría darse el caso que quien violenta tenga más de una víctima, suele



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>





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/as hacia la jefatura. En este caso, suelen ser grupos de subordinados/as confabulados/as para hostigar y/o agredir 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, 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 en ellas.
- b. Pueden identificarse una o varias víctimas, así como uno/a o varios/as victimarios/as.
- 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 miembros de la comunidad funcionaria o entre éstos y personas de la comunidad usuaria.
- e. Afectan no sólo a las/os involucradas/s directamente, sino también a su equipo de trabajo y la institución en su conjunto, dado que perjudica el ambiente laboral.

En cuanto al fenómeno del poder y sus diferencias, estas también pueden provenir desde el lugar que se ocupa en el espacio social (género, raza, etnia, nivel socioeconómico, clase social), por tanto, "las desigualdades sociales y de género en el mundo del trabajo son dimensiones que se deben atender pues en la sociedad el poder está distribuido asimétricamente" (Ansoleaga et al., 2020).

## Consecuencias de la Violencia Laboral

La violencia vulnera la dignidad de las personas y la condición de semejante, componentes esenciales de la convivencia democrática. Además, erosiona las bases de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

la convivencia en las organizaciones, afectando la calidad del ambiente y clima laboral (Informe de Denuncias por Maltrato, Acoso laboral y Sexual recibidas en los Servicios de Salud en el año 2020).

En el ámbito personal existe evidencia sobre diferentes impactos que tiene sobre la salud: alteración en los ciclos del sueño, disminución de la concentración, irritabilidad, aumento del riesgo de presentar ansiedad, depresión, e incluso pensamientos suicidas y/o consumo de psicotrópicos. También puede afectar la autoestima, promover sentimientos de culpa y/o vergüenza.

Organizacionalmente la exposición a estas situaciones se traduce en un aumento en las intenciones de renuncia, incremento del ausentismo, necesidad de rehabilitación y/o pensión por discapacidad, disminución de la satisfacción laboral y motivación, repercutiendo en el clima y cultura de la organización e incidiendo en los resultados de esta.

### 5.1.2 Sobre la Violencia de Género

La violencia de género en el trabajo puede traducirse en acoso sexual o laboral por razones de género.

Esto incluye conductas discriminatorias y obstaculizadoras del acceso al trabajo remunerado, a la permanencia, al desarrollo y promoción laboral (incluyendo la formación), en razón del género. Se trata de conductas que tengan como objetivo o produzcan el efecto de atentar contra la dignidad de la persona o crearle un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo y/o molesto. Ejemplos de esto es el escaso acceso de mujeres a puestos de liderazgo dentro de las instituciones o condicionar su incorporación laboral a motivo personales como la maternidad, estado civil o apariencia física (SERNAMEG y Universidad de Concepción 2018, en curso E-learning Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres).

Cuando se habla de Violencia de Género, es importante precisar que además de las mujeres, la población que disiente de la expresión sexo-genérica hegemónica también es altamente vulnerable a este tipo de violencia, pues a la base se encuentra la discriminación cultural basada en estereotipos y prejuicios de género.

**En este sentido, las agresiones ejercidas en el ámbito laboral hacia las personas de orientación no heterosexual (gay, lesbiana, bisexual) o de identidad de género no binaria, trans, género fluido o de género no conforme, motivado por sus características sexo-genéricas, serían constitutivas de Violencia de Género.**



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

## 5.2 Comportamientos que promueven la violencia laboral:

### 5.2.1 Discriminación Arbitraria:

En la Ley 20.069 art. 2°, se define como *"discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad"*.

Prácticas constitutivas de Discriminación Arbitraria:

- Criticar permanentemente la vida privada.
- Mofarse de las discapacidades.
- Burlarse de manera hiriente y despectiva (conductas, gestos, ideas, entre otros).
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas, nacionalidad u origen étnico y/o aspectos socioculturales.
- Burlas relativas a las actitudes, aspecto físico, género y/o preferencia sexual. Esto considera la apariencia personal y vestimenta, en aquellas circunstancias en que no está claramente definida en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Ignorar.
- Humillar en público.
- Restringir posibilidades de capacitación y/o formación.
- Desigualdad salarial por un trabajo de igual valor.
- Solicitar test de embarazo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



## 5.2.2 Comportamientos Incívicos

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales se debe:

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- Respetar los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

## 5.2.3 Sexismo

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género, lo que se traduce en la creencia de una supremacía de algún sexo, género e incluso orientación sexual por sobre el otro.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil es:

- Comentarios denigrantes basados en prejuicios y estereotipos de género.



- Humor y chistes sexistas o discriminatorios basados en prejuicios y estereotipos de género.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o naturalizada.

Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “maninterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”

## 5.3 Comportamientos que constituyen Violencia Laboral

### 5.3.1 Acoso Laboral

Según el Código del Trabajo, *“El Acoso Laboral es 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 y que tenga como resultado para él o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”* (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2021).

Los hostigamientos son reiterados, realizados en el lugar del trabajo, o fuera de éste (siempre manteniendo una relación con lo laboral), con la finalidad de humillar y marginar a una determinada persona, influenciando incluso en 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:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

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

### 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:

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

- Restringir a la persona sus posibilidades de hablar.
- Cambiar de lugar de trabajo, aislándola/o de su equipo, sin que sea un requisito del trabajo.
- Prohibir a quienes conforman el equipo de trabajo hablar con la persona determinada.
- Excluir de reuniones que conciernen a la persona.
- No entregar información necesaria para la realización del trabajo.
- Ejercer 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 forma ofensiva.
- No asignarle tareas, asignar tareas sin sentido o asignarle funciones de inferior jerarquía del cargo desempeñado o ajenos a los conocimientos que la persona requiere o que resulten degradantes.
- Asignar tareas con datos erróneos intencionalmente.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo inalcanzables.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura.
  - Esconder o dañar elementos de trabajo.
- 2. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.**
- Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente o no dirigirle la palabra.
  - Tratar a la persona como si no existiera.
  - Excluir de actividades sociales del equipo de trabajo, dentro del contexto laboral.
- 3. Ataques a la vida privada de la víctima.**
- Criticar permanentemente la vida privada.
  - Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros).
  - Ridiculizar.
  - Dar a entender que tiene problemas psicológicos.
  - Mofarse de las discapacidades.
  - Burlarse de manera hiriente y despectiva (conductas, gestos, ideas, entre otros).
  - Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas, nacionalidad u origen étnico y/o aspectos socioculturales.
  - Mofas relativas a las actitudes, aspecto físico, género y/o preferencia sexual.
  - Causar daños a sus pertenencias.
- 4. Ataques a la salud física de la víctima**
- Amenazas de violencia física.
  - Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- 5. Agresiones verbales.**
- Agredir con gritos.
  - Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño.
  - Insulto.
  - Amenazas.
  - Críticas permanentes.
  - Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento y de forma reiterada.
  - Interrumpir continuamente mientras habla.



## 6. Rumores

- Referirse negativamente con terceras personas.
- Difundir rumores que menoscaben a la víctima.

### 5.3.2 Acoso Sexual

Según el art. 2 del Código del Trabajo, se define como *“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, señalando que *“las relaciones laborales deberán fundarse siempre en un trato compatible con la dignidad de la persona”*.

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.

Si bien el acoso sexual tiene un carácter transversal en cuanto sexo y género, el mayor porcentaje de las víctimas corresponde a mujeres, por lo que se considerará como una forma de discriminación y violencia de género.

Entre las principales características del acoso sexual encontramos las siguientes:

- Incluye no sólo 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:

- Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual.
  - Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos, gemidos.
  - Gestos o movimientos de carácter sexual.
1. **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.
  2. **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.
  3. **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.
  4. **Manifestaciones físicas:**
    - Contacto físico innecesario (abrazos, tocaciones, caricias, intentos de dar besos, susurrar en el oído, entre otras).

### 5.3.3 Violencia en el Trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:

Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios/as, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas
- Uso de garabatos o palabras ofensivas
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo
- Lenguaje sexualizado dirigido hacia un o una trabajadora
- Agresión sexual, ya sea a través de tocaciones u otra acción física denostativa hacia otra persona trabajadora.

### 5.3.4 Orientaciones sobre el Abuso Sexual

Cabe señalar que el abuso sexual no entra dentro del fenómeno de la Violencia Laboral, ya que es un delito que tiene responsabilidad penal y se debe denunciar a los tribunales de justicia de la ciudadanía. Este apartado sólo tiene fines de orientación.

El Ministerio Público señala que los delitos sexuales son todos aquellos actos que atentan contra la libertad y la indemnidad sexual de las personas, independiente de su edad, estrato social, raza, etnia, sexo o nacionalidad.

En la Ley 19.617, del año 1999, específicamente el Art. 361. Señala que "La violación será castigada con la pena de presidio menor en su grado máximo a presidio mayor en su grado medio. Comete violación el que accede carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a una persona mayor de doce años, en alguno de los casos siguientes:

1. Cuando se usa de fuerza o intimidación.
2. Cuando la víctima se halla privada de sentido, o cuando se aprovecha su incapacidad para oponer resistencia.
3. Cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima."

En Chile los delitos sexuales se tipifican en el Código Penal y son los siguientes:

- **Violación propia e impropia** (según la víctima sea mayor o menor de 14 años, respectivamente)
- **Delitos complejos asociados al delito de violación** (tales como homicidio, robo, secuestro o sustracción de menores cometidos con violación)
- **Estupro** (mantener relaciones sexuales con adolescentes entre 14 años y los 17 años con 11 meses y 29 días)
- **Sodomía de menor de edad**



- **Abuso sexual** (agravado o calificado, propio o directo, o impropio o indirecto o exposición de menores a actos de significación sexual);

*Se puede acudir a denunciar en las oficinas de:*

Carabineros de Chile

Policía de Investigaciones de Chile

Fiscalía de Chile

Tribunales del país con competencia penal

Gendarmería, si el delito ocurre en un recinto penitenciario.

35ª Comisaría de Delitos Sexuales, ubicada en avenida Italia #1100, Providencia.

*Existe una red de atención de apoyo a las víctimas de estos delitos, para conocerlas puedes buscar información en:*

1. Programa de Apoyo a Víctimas – Ministerio del Interior
2. Atención a Víctimas de Delitos Violentos - CAJ
3. Puedes realizar seguimiento del avance de tu causa y/o realizar solicitudes a través de nuestros espacios de atención en fiscalía (telefónico, presencial, virtual).

Cabe señalar, que en el caso de que existiese una situación de Abuso Sexual dentro de la comunidad trabajadora en alguno de los establecimientos de la Red, cualquiera sea la persona trabajadora a quien le develen la situación, se encuentra en el deber de denunciar el hecho en los dispositivos informados anteriormente para dar inicio así al proceso penal correspondiente en los Tribunales de Justicia chilenos ordinarios establecidos para ejecutar dichas temáticas.



## 6. Marco Ético

Toda intervención ante el conocimiento de hechos de Violencia Laboral, 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, tales como:

- 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 y entrevistas.
- b. **Autonomía y responsabilidad individual:** Se debe respetar la autonomía y la facultad de decidir de las personas afectadas, 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 ellas 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 las personas interesadas 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 debe 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, no se les debe culpar por ello.



- g. **Respeto a la diversidad cultural y al pluralismo:** Se debe considerar la importancia de la diversidad cultural y el pluralismo, reconociendo la diferencia en el valor de la igualdad de derechos que tienen todas las personas.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



## 7. Roles del proceso

Es importante establecer los roles de quienes participan en el proceso de activación de este protocolo, sus características y requerimientos para el adecuado desarrollo de las funciones asignadas:

➤ **Equipo de Acogida y Orientación:**

- Considerando las características de la temática, el Equipo de Acogida y Orientación debe estar conformado por una dupla idealmente mixta (hombre - mujer), con la finalidad de ofrecer mayor rango de opción a la víctima o denunciante respecto a quién informar sobre la situación en cuestión, asegurando la posibilidad de que siempre esté a disposición alguna de estas personas (**no es sugerente que dos personas intervengan en simultáneo la necesidad de quien denuncia**).
- Respecto a las profesiones idóneas para conformar la dupla, cabe señalar quienes la componen deben ser de profesión psicólogas/os. En el caso de no ser posible cumplir con este criterio, se sugiere la conformación de una dupla de psicóloga/o junto a profesional de trabajo social u otras profesiones de la salud con formación en el área. Lo anterior, fundamentado en la necesidad de abordar la recepción de la denuncia por personas que posean competencias acordes a la complejidad psicológica del contexto.
- Quienes integran la dupla deben contar con la formación acorde a la temática a trabajar (género, violencia y enfoque de derechos).
- Quienes integran la dupla deben participar de acciones de formación continua en ámbitos temáticos acorde al rol, provistos por el Servicio y/u otras entidades validadas.
- Quienes integran la dupla deben contar con habilidades y recursos que promuevan la coordinación constante entre sus integrantes con la finalidad de evitar una revictimización y premura en el accionar respecto al proceso en curso.
- Quienes integran la dupla deben mantener una conducta ética acorde a las implicancias del rol, por lo tanto, deben considerar la posibilidad de restarse del proceso en caso de conflicto de intereses, asociado a algún tipo de vínculo con las/os involucradas/os.



- Se requiere que quienes integran la dupla, no hayan ni estén sancionados en el contexto de denuncia por Violencia Laboral.
- Quienes integran la dupla deben contar con calidad jurídica titular, contrata u honorarios.
- El rol de la dupla no es compatible con la dirigencia de asociaciones gremiales ni con funciones clínicas de atención a la comunidad trabajadora.
- La dupla debe contar con lugar físico (digno, seguro y confidencial) provisto por el Establecimiento.
- La dupla debe conocer el procedimiento a cabalidad.
- Los y las profesionales a cargo de la acogida y orientación, deben entregar orientación respecto al acceso a la atención psicológica temprana, brindada por el Organismo Administrador de la Ley (ISL) con que mantenga convenio la institución, de acuerdo a lo establecido en la Ley 21.643.

Cada institución se encargará de la designación de esta dupla o equipo de acuerdo con el perfil descrito y a los recursos dispuestos por cada establecimiento para ello.

➤ **Fiscales VALS:**

Para la designación de fiscales se considera necesario que cumplan con el siguiente perfil:

- Disposición positiva y compromiso respecto al rol a cumplir
- Deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales (ley 21.643 artículo 2° 3° N°7)
- Que maneje estrategias de afrontamiento y abordaje de víctimas en procesos sumariales
- Que la persona que cumpla el rol de Fiscal no haya sido sancionada en procesos de investigación sumarial asociados a la temática de Violencia laboral.
- No se recomienda que el nombramiento de fiscales VALS recaiga en personas que cumplan roles de dirigencia de asociaciones gremiales, auditores/as, profesionales que cumplan la función de equipo de acogida y orientación, que presenten conflicto de interés o que se relacionen directamente con el presente protocolo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



En la referida designación de fiscal, se considerará el rol ya descrito y los recursos dispuestos por cada establecimiento para ello, manejando con claridad quienes ejercen dicho rol y en cuantos procedimientos administrativos se encuentra involucrado/a para evitar la sobrecarga laboral.

➤ **Canalizadores/as de la denuncia:**

Existen distintas vías para canalizarlas, significando esto un acompañamiento para el/la denunciante durante la formalización de la denuncia y su entrega en Oficina de Partes del establecimiento en cuestión. Las instancias de canalización son:

- Equipo de Acogida y/o Orientación
- Asociaciones Gremiales
- Dirección del Servicio/ Director/a de establecimiento (secretaria)

Indistintamente quien cumpla el rol de canalizar la denuncia, **es la Oficina de Partes el canal receptor oficial.**

➤ **Receptor/a de denuncias:**

Quien recepciona la denuncia siempre será Oficina de Partes de los Establecimientos, de acuerdo a lo informado en Res. Ex. N° 0849 del 28 de junio de 2023.

Considerando lo sensible del proceso, quienes recepcionan la denuncia deberán procurar la continuidad de los principios básicos que rigen el protocolo descrito en el siguiente apartado, vale decir, sobre cerrado con timbre de confidencialidad y de urgencia.

Al momento de la recepción, se registra el ingreso del documento a través de un folio y timbre (se adjunta en Anexo N°4 formato de comprobante de recepción de documento), para registro interno y una copia para quien entrega la denuncia, para el seguimiento y reportabilidad.

Importante destacar que la entrega de la denuncia se debe hacer en el Establecimiento que corresponda, es decir, donde ocurrió el evento de violencia laboral. Si bien la denuncia se puede entregar a la Dirección del Servicio, esta acción no acelera ni da más relevancia al proceso.

En el caso de ser víctima de violencia laboral y encontrarse en comisión de servicio, la denuncia se debe realizar en el Establecimiento en el que ocurrieron los eventos.





➤ **Referente técnico/a VALS:**

La designación de referentes técnicos/as se formalizará a través del respectivo acto administrativo. Las características del rol para los/as referentes de VALS por establecimiento son:

- Que maneje teóricamente las temáticas asociadas a violencia laboral, enfoque de Derechos Humanos, Violencia Laboral, entre otros
- Que pertenezca a una profesión del área psicosocial
- Disposición al trabajo en Red
- Rol compatible con el de la Dupla de Acogida y Orientación



## 8. Funciones de actores institucionales relevantes del proceso

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

ACTORES	FUNCIONES
Denunciado/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informarse a través de los recursos y dispositivos disponibles sobre el proceso.</li> <li>- Cooperar durante el proceso, poniendo a su disposición los antecedentes que sean requeridos.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> </ul>
Equipo de Acogida y/o Orientación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acoger a las personas que estén siendo víctimas o testigos de Violencia Laboral, que deseen denunciar hechos de hostigamiento.</li> <li>- Orientar y asesorar en relación con situaciones de Violencia Laboral, los procedimientos para su denuncia, la recolección de pruebas y el reconocimiento de testigos.</li> <li>- Canalizar la denuncia hacia Oficina de Partes del Establecimiento, en caso de que el/la denunciante así lo estime.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Si la víctima accede, realizar acompañamiento durante el tiempo que dure el proceso.</li> <li>- En todos los casos se debe informar sobre el acceso a la atención psicológica temprana, ejecutada por nuestro Organismo Administrador de la Ley (ISL) con convenio vigente con la institución.</li> <li>- En caso de que se requiera una medida de mitigación, como acción de protección hacia las partes involucradas y previo a la designación de fiscalía, debe informar a RT VALS local, quien pondrá en antecedentes a la autoridad competente.</li> </ul>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> </ul>
<p>Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central/ Director/a de establecimiento (Hospitales, DAP y SAMU)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que Director o Directora corrobore que su secretaria/o maneje la información sobre flujo de denuncias VALS, para canalizar hacia Oficina de Partes cuando corresponda.</li> <li>- Instruir procesos administrativos dentro de los plazos definidos.</li> <li>- Implementar medidas de mitigación transitorias para la víctima y persona denunciada, hasta que inicie la IA o SA, de acuerdo con antecedentes presentados en la denuncia.</li> <li>- En caso de que lo requiera, buscar asesoría profesional para fundamentar sus decisiones (jurídica o RT VALS).</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Instruir a Subdirección de Gestión de Personas, planes de intervención para los equipos involucrados, con el fin de restablecer los ambientes laborales.</li> <li>- Considerar las sanciones propuestas a los resultados entregados por fiscal o investigador/a respecto a los procedimientos disciplinarios en curso.</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> <li>- Garantizar un espacio físico para la recepción de la denuncia y la coordinación de aspectos que tienen carácter confidencial.</li> <li>- Priorizar reuniones solicitadas por RT VALS Local considerando la urgencia de los eventos.</li> <li>- Mantener registro actualizado de denuncias desestimadas (según anexo N° 11) para así, informar oportunamente a RT VALS cuando éstos/as soliciten el detalle con la finalidad de reportar trimestralmente esos casos.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
<p>Subdirecciones de Gestión y Desarrollo de las Personas de cada establecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover de manera activa acciones de prevención ante la violencia laboral y promoción de las buenas prácticas al interior de la institución.</li> <li>- Instruir, de manera integrada, transversal e interdisciplinaria al Departamento de Calidad de Vida Laboral y/o Desarrollo Organizacional, según corresponda, planes de intervención, monitoreo y acompañamiento hacia los equipos involucrados, con el fin de restablecer los ambientes laborales afectados.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
<p>Departamentos de Asesoría Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorar a la Dirección con respecto a lineamientos propios del proceso y en cada una de sus etapas si así lo requiere.</li> <li>- Propuesta de fiscales idóneos para llevar a cabo los procesos administrativos, dentro del grupo de personas que cumplan con las características enunciadas en el perfil.</li> <li>- Entregar al fiscal, al momento de su designación, dossier de documentos tipo y de orientación respecto al proceso investigativo a ejecutar.</li> <li>- Brindar asesoría y acompañamiento a fiscales.</li> <li>- Disponer de asesores/as activos para la orientación y apoyo a fiscal e investigador/a.</li> <li>- Realizar seguimiento periódico y documentado a casos de acoso sexual, considerando como mínimo, una vez al mes.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Realizar reportabilidad estadística trimestral sobre las denuncias recepcionadas a RT VALS SSMC.</li> <li>- Mantener actualizado el listado de fiscales a disposición.</li> <li>- Mantener comunicación directa y formal con RT VALS local.</li> <li>- Al cierre del proceso sumarial, informar a las partes involucradas sobre su término, independiente de su relación contractual con la institución.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
<p>Fiscales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanización del proceso que lidera, viéndose reflejado en trato digno, entrega de información oportuna a las partes involucradas, solicitar consentimiento en caso de requerir grabar una declaración, entre otros.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> <li>- Informar al momento de ser designado/a como fiscal, a la jefatura directa para conocimiento.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la investigación sumaria o sumario administrativo para determinar los hechos y la individualización de las personas responsables y su participación.</li> <li>- Tiene la facultad legal de decretar medidas preventivas.</li> <li>- Proponer las respectivas medidas disciplinarias o sanciones, si corresponden.</li> <li>- Dar celeridad al proceso en tiempo y forma.</li> <li>- Mantener registro de las gestiones realizadas durante el proceso investigativo.</li> <li>- Informar a presunta víctima vía mail, al momento de entregar carpeta investigativa a autoridad competente del establecimiento.</li> </ul>
<p>Unidades de Salud del Trabajador o Departamentos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar/otorgar la atención prioritaria de salud a personas involucradas a consecuencia del proceso sumarial o derivadas desde el Equipo de Orientación y Acogida.</li> <li>- Coordinar derivación hacia algún establecimiento externo que sea idóneo en función de lo pesquisado.</li> <li>- Derivar a Organismo Administrador si hay sospecha de enfermedad de origen laboral.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Realizar seguimiento de gestiones del Organismo Administrador, manteniendo diálogo constante con ISL para así realizar seguimiento del caso.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
<p>Departamentos de Calidad de Vida Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar plan de promoción del Buen Trato y prevención de la Violencia Laboral.</li> <li>- Contar con RT de Buen Trato Laboral, formalizado a través de Res. Ex. Res. Ex. N° 0849 del 28 de junio de 2023, quien deberá realizar reportabilidad estadística trimestral a RT VALS de las acciones preventivas ejecutadas.</li> <li>- Mantener comunicación directa y formal con RT VALS local.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Fortalecer la gestión preventiva del buen trato, sensibilizando y educando las buenas prácticas laborales.</li> </ul>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar acciones de prevención y promoción de la violencia en todas sus manifestaciones.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
Comités de Buenas Prácticas Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un Plan de Trabajo con Acciones Preventivas de acuerdo con las Orientaciones Técnicas del Servicio Civil.</li> <li>- Identificar potenciales factores de riesgo en las prácticas organizacionales, con el objetivo de informar a los equipos de Desarrollo Organizacional locales, previo a situaciones de Violencia Laboral.</li> <li>- Apoyar la difusión del presente protocolo a la comunidad trabajadora.</li> <li>- Apoyar en estrategias de sensibilización respecto a la temática.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
Departamentos de Capacitación y Desarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar y/o coordinar actividades de formación afines con este protocolo, tales como perspectiva de género, violencia laboral y enfoque de derechos humanos, entre otros.</li> <li>- Comunicar dichas capacitaciones a las personas involucradas en el protocolo y su cumplimiento (fiscales, duplas de acogida, asesores/as, entre otros).</li> <li>- Resguardar cupos para actores relevantes del presente protocolo.</li> <li>- Velar por que las capacitaciones tengan una orientación de perspectiva de género.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.</li> </ul>
Departamentos de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar plan de difusión para la socialización del presente protocolo a la comunidad trabajadora.</li> <li>- Apoyo en planes comunicacionales en materia de Violencia Laboral.</li> <li>- Proponer formas de distribución de la información a nivel de red.</li> </ul>
Oficinas de Partes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar comprobante de recepción de documento a denunciante o quien canalice la denuncia.</li> <li>- Entrega formal y sellada de denuncia directamente al/la Director/a del Establecimiento.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> </ul>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener un registro actualizado de los casos de denuncias recibidas para reportar en cuanto sea solicitado por el/la referente VALS.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> </ul>
<p>Referentes técnicos/as VALS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con RT VALS del establecimiento, formalizado a través de Res. Ex. N° 0849 del 28 de junio de 2023, y difundir el nombramiento dentro de la comunidad funcionaria.</li> <li>- Interlocutar entre su Establecimiento y referente VALS del Servicio, quien a su vez desarrolla esta tarea con el nivel Central (MINSAL).</li> <li>- Mantener comunicación directa y formal con el equipo de Asesoría Jurídica del establecimiento.</li> <li>- Realizar las consultas a Dirección respecto a denuncias desestimadas para informar en reportabilidad trimestral.</li> <li>- Monitorear estadísticamente las acciones preventivas de violencia laboral y promocionales de buen trato.</li> <li>- Realizar la consolidación de reportabilidad a nivel local para posteriormente informar al Referente VALS del Servicio.</li> <li>- Realizar un análisis interpretativo de los datos consolidados.</li> <li>- Informar listado de fiscales disponibles en la materia al Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional para promover la formación acorde.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> </ul>
<p>Organizaciones Gremiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar de los procesos de capacitación propuestos para cumplir con el perfil determinado en el presente protocolo.</li> <li>- Canalizar la denuncia hacia Oficina de Partes del Establecimiento, en caso de que el/la denunciante así lo estime.</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas.</li> <li>- Requerir, cuando sea procedente, a referente VALS, quien canalizará al Dpto. de Asesoría jurídica de cada establecimiento, información sobre estado de procesos sumariales o en casos donde las/os involucrados/as así lo soliciten y requieran.</li> <li>- Colaborar en que el proceso sumarial se ejecute de manera efectiva, favoreciendo su pleno desarrollo y velando por los principios que</li> </ul>



	<p>regulan este protocolo. Esta colaboración, se debe entender en el sentido que no tienen participación ni injerencia en un procedimiento que es reservado o secreto, de acuerdo a los artículos 119 y siguientes de la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar canales formales de entrega de información, canalizado a través de RT VALS local.</li> <li>- Mantener un comportamiento serio y responsable, procurando no emitir juicios a las partes involucradas.</li> <li>- Erradicar prácticas que contribuyen al fenómeno de la revictimización, por ejemplo: publicaciones en RRSS, mal uso de canales informativos, rumores de pasillo, interpretaciones, etc.</li> <li>- Proponer modificaciones al protocolo según necesidad.</li> </ul>
<p>Departamentos de Formación o Unidades/Coordinationes RAD (Relación Asistenciales Docentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar entre los/as profesionales de los equipos de Formación y RAD el protocolo vigente.</li> <li>- Exigir y conocer protocolo de violencia en contextos laborales y académicos que disponen los establecimientos educacionales para sus alumnos/as en formación, de pre y postgrado.</li> <li>- Solicitar asesoría de RT VALS con algún caso complejo</li> <li>- Mantener la confidencialidad de la información vinculada a VALS en todas sus etapas</li> <li>- Apoyar el proceso de socialización del protocolo con los referentes de Formación institucionales, como de los Centros Formadores sus estudiantes vinculados a programas formativos.</li> <li>- Proponer modificaciones al procedimiento, según necesidad y las orientaciones específicas de los acuerdos ministeriales y ASOFAMECH.</li> </ul>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

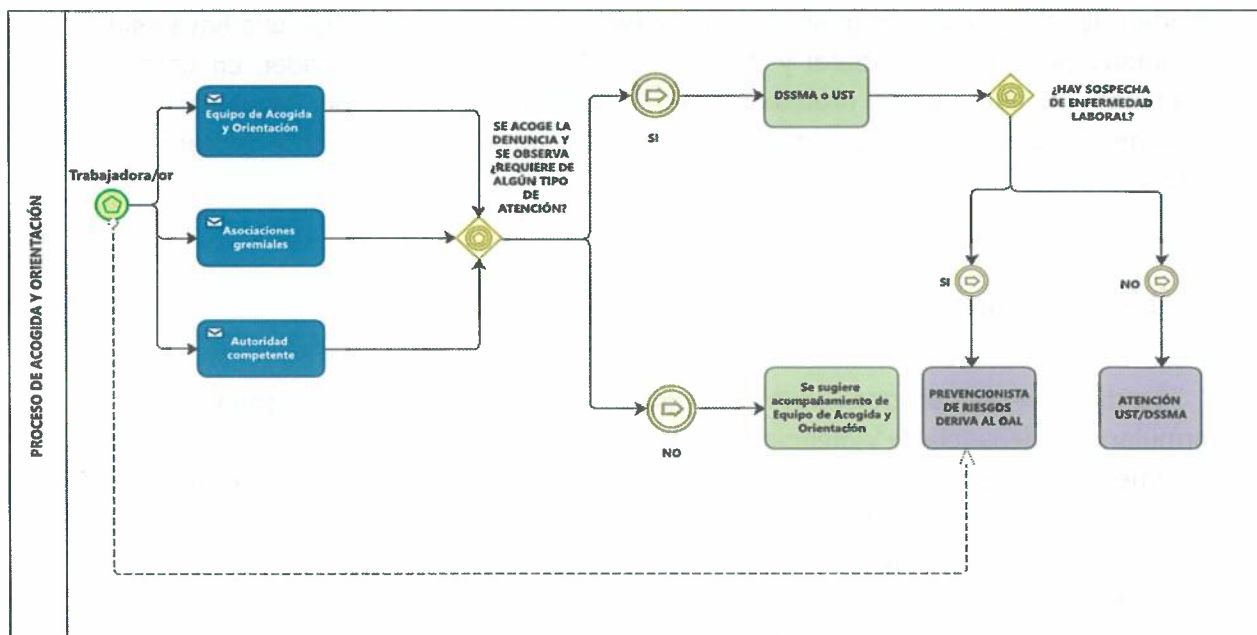
<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>





# 9. PROCEDIMIENTO

## 9.1 Acogida y Orientación (gestiones de acompañamiento inicial)



Powered by Insoapp Modeler

Si bien las asociaciones gremiales pueden recibir y guiar a la persona, existirá un Equipo de Acogida y Orientación conformado por profesionales con idoneidad ética y técnica, el que ofrecerá a las personas víctima de violencia laboral, un primer contacto que permita contener y escuchar. Tanto las asociaciones gremiales como este equipo, tienen el imperativo de mantener total confidencialidad del proceso en todas sus etapas.

Corresponderá al Equipo de Acogida y Orientación, entregar información sobre el procedimiento, formalidades, plazos y respecto a las temáticas de violencia laboral, para mejor distinción de su situación en particular. Otorgará el acompañamiento correspondiente durante el proceso previo consentimiento de la víctima.

En caso de que la persona quiera formalizar una denuncia, guiarse por el apartado siguiente. También, en el caso de activar el protocolo revisar anexos de cada establecimiento de la Red al final del presente documento (ver *anexos del N° 4 al 10*).

La persona que requiera contar con esta instancia de acogida podrá concurrir personalmente al Equipo de Acogida y Orientación de cada Establecimiento, o bien a



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



través de los canales dispuestos en cada lugar para este efecto. En el caso de que el Equipo de Acogida y Orientación no se encuentre disponible se podrá contactar con él/la RT VALS de cada establecimiento.

Por otra parte, previa evaluación de carácter técnico, el Equipo 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 afectadas por violencia laboral y derivarán al Organismo Administrador, en caso de sospecha de enfermedad profesional. El Organismo Administrador, evaluará a las personas y determinará si corresponde a enfermedad profesional y otorgará las prestaciones cuando corresponda.

## 9.2 Formalización de denuncia

La denuncia se hará por escrito y firmada por la/el denunciante, pudiendo utilizar el formulario de denuncia de Violencia Laboral, que figura en *anexo N.º 1 y N.º 2* del presente documento, que estará a disposición en la página web del Servicio de Salud Metropolitano Central, y en las páginas web de cada establecimiento, correspondientemente a objeto de que pueda ser descargado y completado en absoluta confidencialidad. Adicionalmente, estará a disposición de las asociaciones de funcionarias/os para facilitar su acceso.

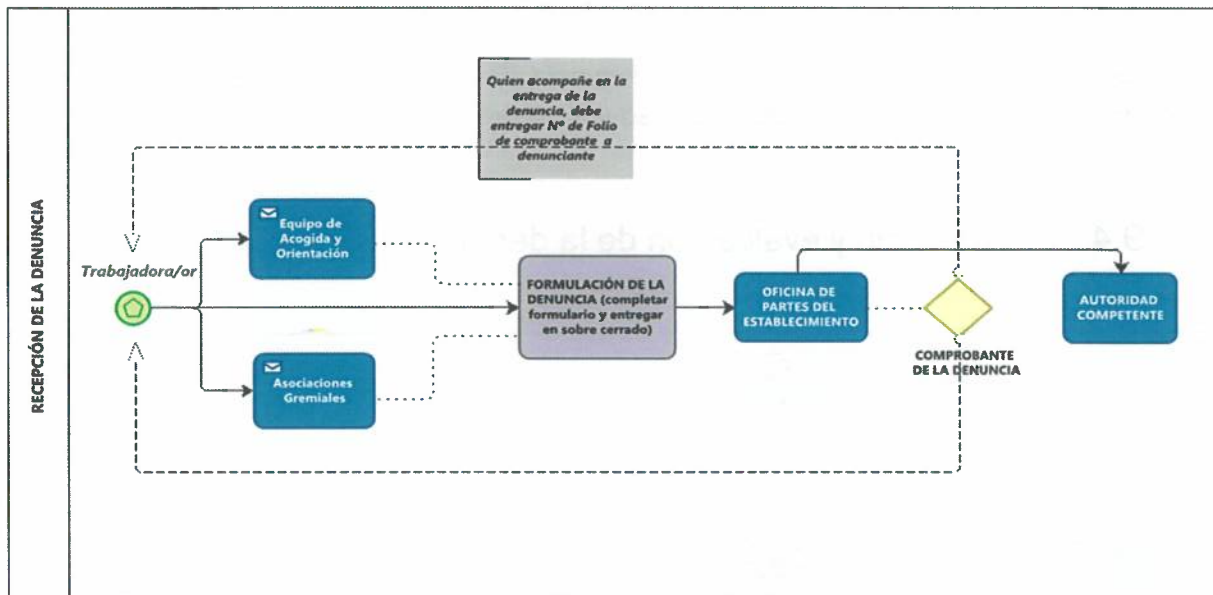
La denuncia debe ser fundada y deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Identificación y domicilio de la persona denunciante.
- b. Narración circunstanciada de los hechos, año, mes o época, lugar de ocurrencia de los hechos (para facilitar este proceso, se sugiere utilizar una línea de tiempo. Ver anexo N°3)
- c. La individualización de personas involucradas (denunciado/a, posibles testigos y/o quienes posean información de los eventos informados).
- d. Anexar o mencionar antecedentes y documentos que sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

Posterior a su formalización, será función prioritaria del Equipo de Acogida y Orientación y/o asociaciones gremiales canalizar esta denuncia con la Oficina de Partes del Establecimiento, sólo si la persona denunciante así lo prefiere, si no, debe ser el/la misma, quien lo entregue en Oficina de Partes.



### 9.3 Recepción de la denuncia



Powered by  
b3logi  
Modeler

**El formulario se debe entregar en sobre cerrado e indicar en el exterior el carácter confidencial y urgente del contenido.** En caso de que no se cumpla el carácter de confidencialidad del documento el/la funcionario/a que reciba el sobre en Oficina de Partes, está sujeto/a a responsabilidad administrativa de acuerdo al DFL N° 29, 2005 (Estatuto Administrativo, Ministerio de Hacienda). Cabe señalar que el principio de confidencialidad, no impide que un/a funcionario/a tenga que conocer materias delicadas, producto de su trabajo; lo que está prohibido es que hable de dichas materias, y/o las divulgue por cualquier medio.

La denuncia debe estar dirigida a la autoridad competente (en el caso de los CESFAM corresponde la Dirección de Atención Primaria), única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia. Cuando la denuncia supone como denunciado a esta autoridad corresponderá remitir el documento en el más breve plazo a su superior jerárquico, según lo que a continuación se detalla:

- En el caso de ser Director/a de Servicio se debe canalizar a través de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del MINSAL o hacia la Contraloría General de la República.
- En el caso de ser el Director/a del Hospital, DAP o SAMU se debe dirigir la denuncia al Director/a del Servicio de Salud Metropolitano Central.

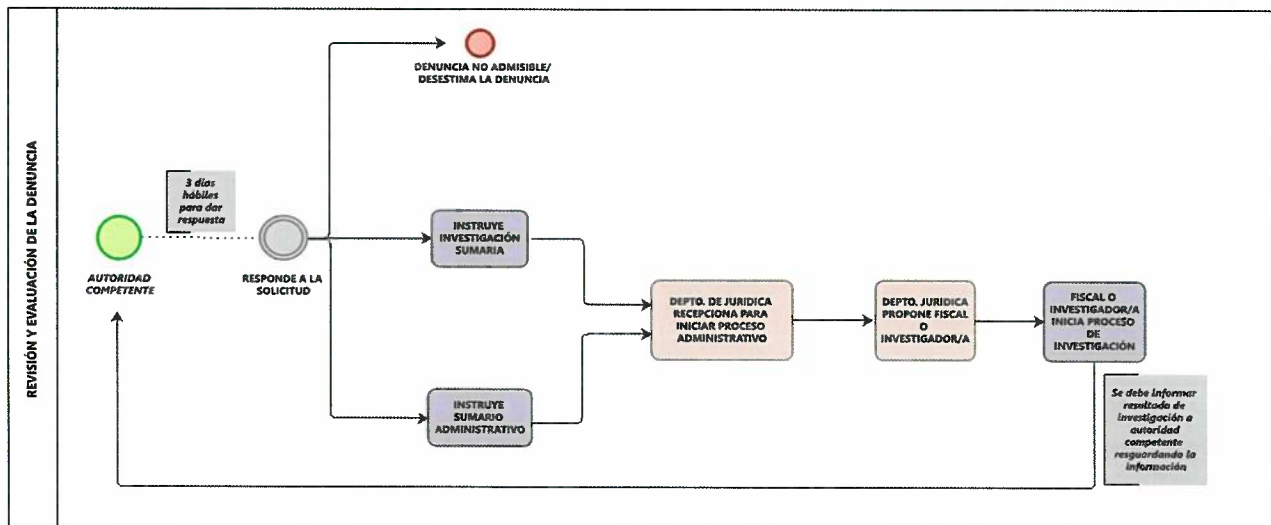
El Equipo de Acogida y Orientación o Asociaciones Gremiales, en su función canalizadora, se asegurarán que el registro de la recepción de la denuncia (N° de folio que genera Oficina de Partes al recibir documentos) sea entregado a la persona



denunciante, para efectos de seguimiento del proceso. La denuncia deberá ser enviada con celeridad (dentro del mismo día de recepción o al día hábil siguiente).

Respecto al carácter confidencial de la denuncia, de no cumplirse con esta obligación se considerará una falta a la responsabilidad administrativa.

## 9.4 Revisión y evaluación de la denuncia



Recibida la denuncia, **sólo la autoridad competente del establecimiento está facultada para abrir el sobre sellado** y tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para resolver si acoge o desestima la acusación. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se asume como aceptada y se procede a investigar.

Solo la autoridad facultada podrá desestimar la denuncia, en los siguientes casos :

- La narración de los hechos sería poco clara, en donde no habría coherencia entre discurso escrito y los antecedentes presentados, dando cuenta de un relato vago e impreciso y que no establecería los hechos de Violencia Laboral denunciados.
- Los hechos denunciados en la fecha que se presenta la denuncia a la autoridad competente, ya se encontrarían prescritos. (4 años) (No aplica para delitos sexuales).
- Las conductas denunciadas no serían constitutivas de Violencia Laboral, de acuerdo, a las definiciones del protocolo vigente.



“Si la autoridad competente decide no acoger la denuncia cuando se denuncien hechos que pueda vulnerar lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m) de la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, deberá realizarlo a través de un acto administrativo fundado y deberá notificar dicho acto dentro de un plazo de cinco días a la persona denunciante, quien tiene derecho a interponer la RECLAMACIÓN a que se refiere el artículo 160 del Estatuto Administrativo, ante la Contraloría General de la República, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde que se le notifique la presente resolución, si así lo estimare pertinente”. (Concordante con el Artículo 3 numeral 6. Ley 21.643).

En relación a las denuncias que se desestimen, la autoridad competente deberá mantener registro actualizado (según anexo N° 11) para así, informar oportunamente a RT VALS cuando éstos soliciten el detalle con la finalidad de reportar trimestralmente esos casos.

Si la denuncia se acoge, la autoridad deberá dictar una resolución exenta que ordene la instrucción de un procedimiento disciplinario, con el objeto de investigar y determinar las eventuales responsabilidades administrativas que de los hechos denunciados pudiese emanar. Dicha resolución, debe ser comunicada a la presunta víctima y persona denunciada, como también al fiscal designado/a.

En caso de que el sumario se ordene por hechos que vulneren lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m), deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.

En los procedimientos instruidos para determinar la responsabilidad administrativa en este tipo de casos, las víctimas y personas afectadas por las eventuales infracciones tendrán derecho a aportar antecedentes a la investigación, a conocer su contenido desde la formulación de cargos, a ser notificadas e interponer recursos en contra de los actos administrativos, en los mismos términos que el funcionario/a inculcado/a.

Lo anterior se aplicará también para las reclamaciones establecidas en los artículos 137 y 140. (Ley 21.643).

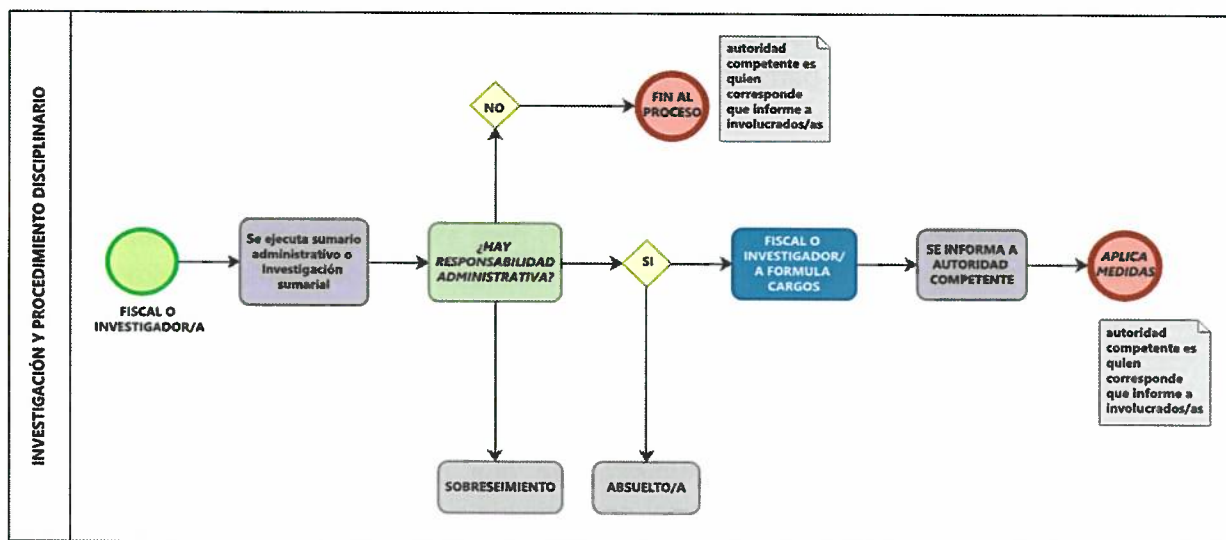
Así mismo, al momento en que Fiscal entregue carpeta investigativa a la autoridad competente con la investigación finalizada, para que generen Resolución Exenta con resultados del proceso, también, deberá informar vía mail a presunta víctima sobre la entrega, con el objetivo de que se mantenga en conocimiento del estado del proceso.

Además, con la finalidad de entregar conocimientos básicos vinculados al contexto de la Violencia Laboral, formas de afrontamiento de las entrevistas, abordaje con perspectiva de género en las declaraciones e impacto de los tiempos en el desarrollo del



proceso, antes de iniciar las diligencias sumariales, se debe concentrar una entrevista con el RT VALS local o su subrogante, de acuerdo Res. Ex. N° 0849 del 28 de junio de 2023.

## 9.5 Investigación y Procedimiento Disciplinario



Powered by Modeler

Una vez iniciado el proceso de investigación sumaria o sumario administrativo, el cual da inicio a hechos que según la autoridad debieran ser investigados, ya que, al final del proceso, si así se pudo acreditar y establecer la responsabilidad administrativa de algún funcionario/a, se hará efectiva la responsabilidad administrativa.

En cuanto al artículo 136, el cual habla de una facultad exclusiva y excluyente de la persona fiscal/Investigador-a, el cual comprende, adoptar en el curso de una investigación, como medida preventiva, la suspensión de funciones o destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad.

"En caso de que el sumario se adopte por hechos que vulneren lo dispuesto en el artículo 84 letras l) o m), el o la fiscal deberá adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas. Para ello deberá considerar la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibles derivadas de las condiciones de trabajo, entre las que se encuentran la separación de los espacios físicos y el otorgamiento a la persona denunciante de atención psicológica temprana, a través de los programas que disponga el organismo administrador respectivo de la ley N°16.744. Las medidas adoptadas se encontrarán vigentes por el tiempo que dure el procedimiento disciplinario y hasta que éste se encuentre afinado." (Ley 21.643 artículo 3 N°8)



Según lo establecido en el Estatuto Administrativo, respecto a quienes ejerzan las acciones referidas en la letra k) y l) 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 trasladadas/os de localidad o de la función que desempeñan, 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 la/el denunciante. Si no lo hiciere, registrará su última calificación para todos los efectos legales.

Por otra parte, se deberá tener presente que, **en el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de VALS, lo que procede es la investigación de los hechos denunciados a través de un procedimiento disciplinario que tenga por objeto esclarecer los hechos denunciados y determinar las eventuales responsabilidades administrativas que de los hechos pudiesen emanar, y no otra vía alternativa de resolución como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumaria!** De acuerdo con lo señalado por la Dirección del Servicio Civil y jurisprudencia de la Contraloría General de la República, la medida evita la revictimización, 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 tiene responsabilidad en hechos de Violencia Laboral, está sujeto a medidas disciplinarias, siendo su descripción la siguiente:

### **CENSURA**

La censura consiste en la repreensión por escrito que se hace al/la funcionario/a, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



### MULTA

La multa consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento (5%) ni superior a un veinte por ciento (20%) de ésta. El/la funcionario/a en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo.

Se dejará constancia en la hoja de vida del/la funcionario/a de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

- a) Si la multa no excede del diez por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos puntos;
- b) Si la multa es superior al diez por ciento y no excede del quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres puntos; y
- c) Si la multa es superior al quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro puntos.

### SUSPENSIÓN DEL EMPLEO

La suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo (Desde 30 días a 3 meses).

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

### DESTITUCIÓN

La destitución es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un/una funcionario/a. Asimismo, esta sanción significa la inhabilidad a ingresar o mantenerse en instituciones de la Administración del Estado por un tiempo de 5 años (cualquier tipo de entidad pública). Concordante con lo anterior, la Ley Karin añade un inciso final al artículo 121 de la ley N° 18.834, el cual señala, que en el caso que se aplique la medida disciplinaria de destitución por acoso laboral, el fiscal podrá determinar que el funcionario o funcionaria se encuentra eximido de cumplir el plazo de cinco años de inhabilidad de ingreso, decisión que no será aplicable respecto de la institución que aplica la medida.

A su vez, dado que la potestad disciplinaria reseñada está radicada en la jefatura superior del Servicio, en su caso, debe entenderse que el/la fiscal instructor/a solo realiza una propuesta en relación con la exención antes descrita, correspondiendo al Director de Servicio resolverla.





1. La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa.

2. Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arrojen el mérito de la investigación.

Tratándose de personas en calidad de prestador de servicios a honorarios, que se vean involucrados en la activación de este protocolo, estos antecedentes serán considerados por la autoridad, para continuidad o renovación de su vínculo.

Cabe mencionar la irreversibilidad del procedimiento administrativo (Art.30). Es decir, una vez que el procedimiento sumarial se instruye, debe llevarse a cabo hasta el cierre de la investigación, aun cuando la/el denunciante se retracte, e incluso aun cuando el/la denunciado/a deje de prestar servicios para la institución. Idealmente el retracto debe quedar en acta de desistimiento, que posteriormente se adjuntará a la carpeta de investigación.

Respecto a la etapa recursiva, contra la resolución que aplique una medida disciplinaria, la/el afectada/o podrá recurrir vía recurso de reposición y/o apelación en subsidio dentro del quinto día si corresponde a sumario administrativo y dentro de dos días si corresponde a investigación sumaria, de notificada la medida disciplinaria impuesta (Art.141 del Estatuto Administrativo). Lo anterior, sin perjuicio del derecho a ejercer el recurso de reclamación contemplado en el artículo 160 del Estatuto Administrativo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>



# 10. BIBLIOGRAFÍA

- Ansoleaga, E.; Ensignia, A., Villarroel, C., Campos, D. & Ahumada, M. (2020). *"Violencia Laboral: Aportes para el Reconocimiento, Prevención e Intervención"*.
- 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"*.
- MINEDUC (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"*.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *"Convenio sobre la violencia y el acoso"*.
- 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"*.
- Ordinario 1806 del 24 de junio de 2024 de Subsecretario de Redes Asistenciales que envía documento "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley N°21.643)".
- Ordinario 00560-2024 de Dirección Servicio Civil que informa lineamientos para la implementación de la Ley N°21.643 "Ley Karin" en los Servicios Públicos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/DEEWQ4-753>