

RECEPCIÓN Y ACTUACIÓN  
FRENTE A DENUNCIAS DE  
MALTRATO, ACOSO  
LABORAL Y/O SEXUAL.

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS SERVICIO DE SALUD CONCEPCIÓN

Actualización marzo 2018

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

**SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPARTAMENTO CALIDAD DE VIDA LABORAL  
MARZO 2018**

**ELABORADO POR:**

**Depto. Calidad de Vida Laboral**

**COLABORADORES:**

**Comités de Buenas Prácticas Laborales Red Servicio de Salud Concepción.  
Departamento Jurídico Servicio de Salud Concepción.**



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

## **INDICE**

|   |         |
|---|---------|
| <b>I.- PRESENTACIÓN</b>   | Pag. 04 |
| <b>II.- DIRECTRICES GENERALES</b>                                     | Pag. 05 |
| 1.- Objetivos.  | Pag. 05 |
| 2.- Principios orientadores.  | Pag. 05 |
| 3.- Marco conceptual  | Pag.07  |
| 4.- Marco Normativo   | Pag. 11 |
| 5.- Ámbito de aplicación del procedimiento                            | Pag. 12 |
| 6.- Obligaciones de la autoridad del Servicio de Salud Concepción     | Pag. 13 |
| 7.- Intervinientes  | Pag. 14 |
| <b>III.- PROCEDIMIENTOS</b>   |         |
| 1.- Desarrollo del proceso de denuncia                                | Pag. 17 |
| 2.- Actuación frente a los casos de maltrato y acoso laboral y sexual | Pag. 19 |
| 3.- Medidas Precautorias  | Pag. 20 |
| 4.- otros medios para resolver  | Pag. 20 |
| 5.- No formalización de la denuncia                                   | Pag. 21 |
| 6.- Momentos claves del proceso                                       | Pag. 22 |
| <b>IV.- MEDIOS DE VERIFICACION INSTITUCIONAL Y DIFUSION</b>           | Pag. 22 |
| <b>V.- ANEXOS</b>   |         |



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

## PRESENTACION

Las instituciones del Estado requieren, para su mejor desarrollo, organizaciones con ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato, capaces de generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de la función pública, que promuevan desempeños óptimos y con un resultado de servicios de calidad a la ciudadanía.

El Estado en su rol de empleador debe servir de ejemplo de buenas prácticas para dar impulso a las transformaciones, al fomentar políticas y medidas contra la discriminación, con acciones que promuevan un buen trato para mujeres y hombres en el empleo público, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso y desarrollo en la Administración Pública.

En conformidad al Instructivo Presidencial N°001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de las Personas en el Estado del 26 de enero de 2015, indica dentro de sus Principios Orientadores que “Aspiramos a un Estado innovador, que garantice a los ciudadanos el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas, que actúe con transparencia y que permita fortalecer a los servicios públicos como referentes de los mejores lugares para trabajar”.

En este marco, se construye el procedimiento orientado a todas las personas de la institución a identificar conductas que atentan contra la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones. En este sentido, el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios: Confidencialidad; Imparcialidad; Probidad administrativa; Rapidez; y Responsabilidad.

Este documento consta de dos apartados, el primero señala los principios orientadores del manual; y el segundo considera el procedimiento. Adicionalmente, se han incluido los anexos.

## **II. DIRECTRICES GENERALES**

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL:**

Contar con un procedimiento, que permita a todas las personas de la institución identificar y prevenir situaciones y/o acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas, proveyendo para ello un manual que permita abordar la prevención, denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, considerando criterios de no discriminación, confidencialidad y respeto y en definitiva construir una cultura de buen trato.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Reforzar la gestión preventiva de las situaciones de maltrato, acoso laboral y sexual.
- Promover el mayor control social entre las personas de la institución.
- Entregar conocimiento en relación a las distintas manifestaciones de la violencia organizacional, cuando se es víctima, y como proceder en estos casos.
- Sensibilizar a la organización en torno a esta temática, especialmente en torno a la prevención, tratamiento, denuncia y sanción.
- Entregar las orientaciones para una denuncia oportuna y apropiada a través de un procedimiento que establezca las condiciones para la denuncia y su tratamiento.
- Considerar el cumplimiento legal en materia de maltrato y acoso laboral y sexual.
- Realizar acciones para asistir, informar y acompañar a las personas que se vean afectadas por el fenómeno de la violencia organizacional en cualquiera de sus manifestaciones.

### **2. PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Los principios orientadores, están basados en los lineamientos del documento técnico de Rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil.

Se establece, por tanto, como la principal premisa el hecho de que, para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, se requiere de funcionarios y funcionarias públicos, respetado(as), reconocidos(as) y cuyos espacios laborales permitan el desarrollo. Así mismo, los ambientes



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

laborales más saludables, permiten desarrollar el trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía.

Por esta razón, para prevenir situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas, es que se debe generar el presente procedimiento, que formaliza la instancia en que el Servicio de Salud Concepción declara las acciones a seguir cuando al interior de la organización se enfrentan situaciones de violencia organizacional, constituyendo a su vez, un mecanismo de control social dentro de la organización, con la finalidad de generar las condiciones de respeto y buen trato en su interior.

Los principios orientadores del presente manual son los siguientes:

- a) **Confidencialidad:** El proceso denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, debe incorporar como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento tanto en la relación de los/as involucrados/as, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva. La persona que viole este principio podría ser objeto de medidas disciplinarias.
- b) **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación por razones tales como género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad, u otras de similar naturaleza.
- c) **Probidad administrativa:** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general por sobre el particular.
- d) **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabo muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- e) **Responsabilidad:** El denunciante, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con 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.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

### 3. MARCO CONCEPTUAL:

Como en todo procedimiento, se debe contar con definiciones claras de los conceptos que se están abordando en el documento rector.

De esta forma, el Servicio de Salud Concepción en su globalidad, deberá entender y sujetarse a las definiciones expresadas en el presente documento, para efectos de hacer cumplir el procedimiento en sus diferentes etapas y desde los diferentes intervinientes.

#### 3.1. Violencia Organizacional:

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

**En términos generales, todas las formas de violencia organizacional comparten algunos aspectos:**

\*Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, con efectos negativos para éstas.

\*Pueden identificarse una o varias víctimas y uno o varios victimarios.

\*Debe existir asimetría de poder, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía: es decir, una persona puede ejercer mayor poder que otra/s por antigüedad, más confianza con la jefatura, etc.

\*Puede darse dentro de la institución o fuera de ésta, por ejemplo, entre trabajadores internos y externos, o entre trabajadores internos y usuarios.

Si bien existen situaciones que generan conflictos o que son contrarias a las condiciones óptimas de trabajo, se debe distinguir algunos casos que, se producen como una consecuencia normal de las tensiones en el trabajo y que, si se presentan de manera aislada, no constituyen situaciones de violencia laboral:

- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Estrés derivado del exceso de trabajo.
- Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
- Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.
- Jornadas de trabajo extensas.
- Condiciones laborales precarias debido a infraestructura deficiente.

### **3.2. Hostigamiento/acoso moral:**

El hostigamiento o violencia moral en el trabajo (comportamiento conocido por el término anglosajón mobbing), se define como un proceso de destrucción que se compone de una serie de actuaciones hostiles, cuya repetición constante deteriora la confianza de la víctima en sí misma, y en su desempeño, desencadenando un proceso de desvalorización personal consistente en la destrucción de la autoestima. El hostigamiento hace que las personas se sientan perseguidas en relación con lo estrictamente laboral, al no poder desempeñarse de modo adecuado por tener un superior que trata de afectarlo o perjudicarlo por distintas razones de orden psicológico, impidiendo que el trabajador progrese o se destaque.

### 3.3. Acoso Laboral:

El acoso laboral es definido por ley como todo acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños a la salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicossomáticos.

- **Características del acoso laboral.**

- La conducta es selectiva, se orienta específicamente a uno o más trabajadores.
- La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

**Existen dos condiciones que deben cumplirse para determinar un caso de acoso laboral:** en primer lugar, cuando se presentan consecuencias en la salud física o psíquica de la/s víctima/s y cuando existe una amenaza (declarada o no) sobre el trabajo de la persona, como perder el trabajo, limitar sus oportunidades o impedir su desarrollo de carrera.

**u**

**Conductas que permiten ejemplificar la obstaculización del desempeño del trabajo de una persona:**

- Asignar tareas y objetivos con plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Quitar áreas de responsabilidad, cambiando por tareas rutinarias o por ningún trabajo.
- Modificar sus atribuciones o responsabilidades sin decirle nada.
- Retener información crucial para su trabajo o manipular a la víctima para inducirle a error y después acusarle de negligencia o faltas profesionales.

- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.

### **3.4. Maltrato laboral:**

Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

- **Características del maltrato laboral.**

Dentro de las principales características de este tipo de maltrato, se encuentran que:

- La conducta es generalizada, no existe una víctima, sino que el maltrato es para todos por igual.
- La conducta es evidente, no se oculta, sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.
- No existe un objetivo específico como desgastar a la víctima.
- La agresión es esporádica, depende del estado de ánimo del maltratador.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

### **3.5. Acoso Sexual:**

El acoso sexual es definido por ley como: (...) aquella conducta a través de la cual “una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

#### **A. Características del acoso sexual.**

- Es realizado por una persona: puede ser de un hombre a una mujer, de una mujer a un hombre o de una persona a otra de su mismo sexo.
- Sin consentimiento: la falta de aprobación es determinante para definir si existe acoso sexual, por lo que, si una persona acepta por su propia voluntad a un requerimiento de carácter sexual, no puede alegar posteriormente acoso sexual.

- Por cualquier medio: incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima, no sólo acercamientos o contactos físicos.
- Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo: el rechazo o sumisión de la víctima es utilizado por el acosador para tomar decisiones que afectan su trabajo, en temas como conservar el puesto, salario, oportunidades de desarrollo, etc.

## **B. Conductas que permiten ejemplificar el acoso sexual.**

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etc.

## **4. MARCO NORMATIVO:**

Bajo las orientaciones del Servicio Civil, se han recogido los cuerpos legales vigentes que norman la materia en cuestión. Estos constituyen el fundamento para la aplicación de las etapas contenidas en el presente manual y que consideran como principio fundamental la instalación de



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto. Para ello se consideran los siguientes cuerpos legales:

- Constitución política de la República de Chile, Art. 19º, número 1º que establece el “derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional del Estado, Art. 52º, 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 a este principio.
- Ley 20.005 que tipifica y sanciona el acoso sexual, e incorpora esta perceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo.
- Ley 20.607 que tipifica el acoso laboral, y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley 18.834, Estatuto Administrativo que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionarios/as, 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).

## **5. AMBITO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

El presente manual en su más reciente actualización (2018) “aplica a todas las personas que trabajan en y para la institución”, independiente de su calidad jurídica contractual, por tanto, se incluye a las personas que trabajan en modalidad de honorarios, quienes, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Así mismo, esta nueva revisión del manual comenzara su aplicación a partir de la fecha en que es dictada la resolución que lo formaliza, modificando de este modo la Resolución Exenta N° 8191 del 31 de diciembre de 2015.

Con este acto administrativo, se mandata su puesta en práctica en todos los establecimientos que componen la red asistencial del Servicio de Salud Concepción a saber:

- Dirección de servicio de Salud Concepción,
- Hospital Guillermo Grant Benavente
- Hospital Traumatológico de Concepción
- Hospital de Lota
- Hospital San José de Coronel
- Hospital Clorinda Avello de Santa Juana
- Hospital San Agustín de Florida
- CESFAM Víctor Manuel Fernández

## **6. OBLIGACION DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE SALUD CONCEPCION**

Deberá se ampliamente difundido a todos y todas los/as funcionarios/as de los establecimientos de la red asistencial del servicio de salud concepción; deberá llevarse a cabo su publicación en la página web del servicio: [www.ssconcepcion.cl](http://www.ssconcepcion.cl), y en medios audiovisuales tales como boletines internos, diarios murales y otros medios para su debido conocimiento.

Deberá enviarse copia del documento que contenga del presente Manual de Procedimiento a todas las asociaciones de funcionarios que estén legalmente constituidas al interior de los establecimientos de la red Servicio de Salud Concepción.

Sera de responsabilidad de cada director/a de establecimiento, velar por el cumplimiento de cada una de las etapas descritas en el presente procedimiento y en especial, garantizar el cumplimiento de los tiempos claramente definidos por este.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

El/la receptor/a de denuncia deberá contar con todas las facilidades y garantías necesarias, para desarrollar su labor en los plazos correspondientes. Para ello, informará por escrito al director del establecimiento correspondiente, primeramente, y al Comité de Buenas Prácticas Laborales en segunda instancia, cualquier anomalía, dificultad, asesoría u otros, que pudiesen afectar y/o requerir para cumplir efectivamente el rol que le determina el presente manual.

El/la receptor/a de denuncia en su rol de informador del procedimiento y posterior canalizador de la denuncia y sus antecedentes deberá guardar reserva absoluta del relato del denunciante, y no podrá recibir ningún tipo de coerción o coacción por ninguna de las partes involucradas, en este sentido deberá poder recurrir a cualquier medida precautoria en caso de verse vulnerado/a en su observancia a los principios que sustentan este procedimiento (*revisar apartado de: principios orientadores*).

## **7. INTERVINIENTES**

### **7.1. Víctima:**

Es el/la funcionario/a en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

### **7.2. Denunciante:**

Corresponde a el/la funcionario/a que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual acercándose al /la receptor/a de denuncia por presunta situación de maltrato, acoso laboral y sexual, decidiendo formalizar personalmente la situación. No se refiere específicamente a la persona que es víctima de las conductas antes descritas.

### **7.3. Denunciado/a:**

Es el/la funcionario/a que manifiesta una serie de actitudes, comportamientos, hostigadores y humillantes, hacia otro/a funcionario/a del servicio y que ha sido señalado por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados.

### **7.4. Receptor/a de Denuncia:**

Es el/la funcionario/a que tendrá la misión de acoger a él/la denunciante, contener su situación emocional y realizar una profunda orientación al trabajador/a, asesorándolo/la de modo



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

de discriminar a qué tipo de situación correspondería la denuncia presentada y las acciones que están preestablecidas para cada una de las posibles situaciones que se estén presentando.

Este funcionario/a, será nombrado formalmente mediante resolución y debe ajustarse al perfil técnico de/la “Receptor/a de Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual, Maltrato”, que el Servicio de Salud Concepción ha elaborado para ello (**Ver anexo N° 4**). En la selección del/la receptor/a, se debe asegurar su validación como tal por la comunidad funcionaria de su establecimiento y debe ser elegido/a participativamente para cumplir este rol, mediante las estrategias que cada establecimiento considere pertinentes de realizar.

No cabe al rol de receptor ni alentar ni desalentar la formalización de la denuncia, sino acoger y orientar al funcionario, en base a la voluntad expresa de este en razón al procedimiento establecido.

El/la receptor/a deberá llevar un registro con todas las denuncias, tanto las que lleguen a formalizarse, como aquellas que tomen otro curso, tales como la resolución alternativa de conflictos, mediación, o intervenciones para el diagnóstico e intervención del clima laboral al interior de los equipos (**Ver Anexo N° 2**). Además, deberá realizar la asesoría diagnóstica del/la denunciante, consignando esta presunción en el informe al director/a del establecimiento. Debe también cumplir una función de “acompañamiento” al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso; debiendo siempre orientar y resguardar el cumplimiento del presente procedimiento por parte de los/as involucrados/as.

En aquellos casos en que el/la receptor/a de denuncias titular no pueda ejercer dicha función, este comunicará al el/la directora/a del establecimiento su inhabilidad, el cual a su vez informará al/la receptor/a suplente (funcionario/a del mismo establecimiento), quien una vez notificado comenzará a ejercer su función. Los casos específicos en los cuales deberá actuar este receptor/a de denuncia suplente, son los siguientes:

#### **I. Inhabilitación del/la Receptor/a de Denuncias Titular:**

Se refiere a aquellos casos específicos, en los que él/la receptor/a titular no pueda ejercer dicha función, considerando, por ejemplo, que existiese una determinada relación directa con cualquiera de las partes involucradas o bajo la consideración de que la aplicación del procedimiento pudiera verse perjudicado en alguna de sus etapas, ya sea por riesgo de poner en riesgo la objetividad o el cumplimiento con alguno de los principios básicos del procedimiento. Se considerará como orientador para estos efectos el Artículo 133 del Estatuto Administrativo, ley 18.834.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

## **II. Ausencia del/la Receptor(a) de Denuncias Titular y Necesidad Urgente de un/a Receptor/a Suplente:**

Respondiendo al principio de celeridad que sustenta el presente manual, cuando el receptor titular no se encuentre en el establecimiento por razones justificadas, deberá asumir este rol receptor suplente, debiéndose evitar con esto el incumplimiento de los plazos que se determinan en el presente manual.

### **7.5. Director/a del Establecimiento:**

Es él/la funcionario/a que ejerce las funciones de jefatura máxima de un establecimiento hospitalario o Servicio de Salud, siendo el responsable de velar por el cumplimiento en cada una de las fases del presente procedimiento y en especial, por los tiempos claramente definidos en éste. Además, es quien deberá analizar la denuncia, valorando los antecedentes y recomendaciones señalados por este manual y la normativa vigente, adoptando algunas de las medidas sugeridas de acuerdo con el tipo de situación planteada y definir si la denuncia se da por presentada, instruyendo el procedimiento disciplinario correspondiente (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo). Cabe señalar que obligatoriamente debe informar por escrito al/la denunciante y al/la receptor/a sobre las medidas adoptadas en un plazo de **tres días hábiles**, a partir de la recepción del informe con la denuncia formalizada; proceso que deberá repetir una vez recibido el informe final que da por concluida la ejecución de cualquiera de las medidas decretadas. En ambos momentos el informe tanto al denunciante, como al/la receptor/a debe ser por escrito, pudiendo hacerse a través de correo electrónico. Este proceso se fundamenta en el Artículo 90 del Estatuto Administrativo, letras 90A y 90B.

### **7.6. Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas o su unidad homologa en cada establecimiento:**

Implementa las medidas necesarias para restaurar el clima laboral en el área afectada y administra la información general de las denuncias. Además, puede entregar información del estado de las denuncias y será la unidad encargada de dar amplia difusión al procedimiento.

**7.7. Fiscal:** Cualquier funcionario público con igual o mayor grado o jerarquía que aparezca involucrado en los hechos que se investigan y propone sanciones o sobreseimientos ante un sumario administrativo, exceptuándose a los contratados en calidad de honorario.

### **7.8. Asociaciones de funcionarios/as Regionales y Locales:**

Considerando su activa participación e interés en la generación de este protocolo se consideran como GARANTES de la correcta aplicación del procedimiento y agentes difusores al interior de los establecimientos.

## **III. PROCEDIMIENTO**

### **1.1. DESARROLLO DEL PROCESO DE DENUNCIA**

#### **1.1.1. La denuncia:**

##### **A. Acogida, Contención, Orientación:**

Son las acciones que debe realizar **el/la receptor/a de denuncias** cuando un/a trabajador/a se acerca a plantear alguna situación laboral que le esté afectando negativamente. Dichas acciones pueden ocurrir en una o dos sesiones en las cuales la persona afectada recibirá el apoyo emocional que requiere, junto con la detallada y correcta orientación sobre el procedimiento, los cursos de acción, sobre los aspectos que involucra el procedimiento, las etapas que deben desarrollarse y los tiempos asociados, otorgando la debida orientación que le permita al denunciante tomar la decisión de formalizar o no la denuncia, valorando los antecedentes que posee y la situación que le afecta.

##### **B. Asesoría Diagnóstica:**

Es la acción que debe realizar el/la receptor/a de denuncias una vez que ha procedido a contener al/la denunciante. Esta etapa considera una profunda asesoría sobre los indicadores y hechos que permiten discriminar entre las situaciones de acoso laboral y/o sexual o maltrato, guiándose por las definiciones contenidas en el marco teórico del presente manual.

Es necesario señalar que todos los receptores de establecimientos deberán haber recibido la correspondiente formación en materias legales, además de haber cumplido con el perfil



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

determinado por el servicio de salud, para competentemente, asesorar tanto al/la denunciante, como al/la director/a del establecimiento, lo que deberá estar sustentado y consignado en el informe que deberá emitir una vez que el/la trabajador/a ha decidido formalizar la denuncia. En esta etapa el/la receptor/a debe solicitarle al/la denunciante todos los medios de prueba con los que cuente para realizar la denuncia, informándole que este requisito resulta fundamental para las acciones que posteriormente deberá determinar el/la director/a del servicio de salud. Es importante señalar que en caso de que la denuncia resultare falsa la ley 20.205 agregó la letra D al artículo 125 del Estatuto Administrativo, considerando esta situación como una causal de destitución del denunciante.

### **C. Formalización de la Denuncia:**

Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un/a trabajador/a y que puede corresponder a una situación de acoso laboral y/o sexual o maltrato. La denuncia deberá formalizarse por escrito con la firma del denunciante, en sobre cerrado que en su exterior indique el carácter de confidencial del contenido. Deberá ser entregada personalmente por el/la afectado/a a través de Oficina de Partes del establecimiento y dirigida al jefe máximo de servicio, única persona facultada en la organización para instruir una eventual investigación. También podrán recibir la denuncia los receptores de cada establecimiento que cuenten con la resolución correspondiente.

Para un adecuado tratamiento de las denuncias, se recomienda utilizar un formato tipo, que considere los siguientes aspectos formales indicados en el Art. 90 B del Estatuto Administrativo, y que permita obtener la mayor cantidad de información posible. Hay que considerar que las denuncias que no cumplan con lo definido a continuación se tendrán por no presentadas.

Se deberá incluir:

- La identificación y domicilio del/la denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos, que contemple un relato cronológico, que describa detalladamente las acciones que se denuncian, incluyendo la individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que presenciaron tales actos acontecidos o que tuvieron noticia de ellos.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, incorporando la importancia de la obtención de pruebas que

acompañen la denuncia. Si bien la ley no exige imperativamente pruebas tangibles, el hecho de contar con antecedentes que den cuenta del atentado a la dignidad, ayuda a la investigación y permite comprobar comportamiento ilícito. Así mismo, se sugiere adjuntar también las licencias médicas e informes psicológicos. En esta materia, caben también los informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Ante una denuncia el jefe de servicio puede desestimarla o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. Se recomienda realizar un sumario administrativo, pero también es posible instruir el realizar primero una investigación sumarial, y si en el transcurso de esta se evidencian posibles atentados a la dignidad humana o falta a la probidad administrativa, se debe realizar un sumario administrativo ya que es la única vía para dictar sanción.

La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada. (Art.90 Estatuto Administrativo).

## **1.2. ACTUACION FRENTE A CASOS DE MALTRATO Y ACOSO LABORAL Y SEXUAL:**

### **1.2.1. Toma de Decisiones Según el Tipo de Denuncias:**

Una vez que se ha formalizado la denuncia y entregado todos los antecedentes por parte del/la denunciante, el/la receptor/a emitirá un informe al/la directora/a del Establecimiento (ver Anexo N.º), quien procederá a tomar las medidas pertinentes, las cuales serán diferenciadas según la asesoría diagnóstica contenida en el informe.

#### **a) Situación de Maltrato Laboral:**

En la situación de maltrato laboral (ver cuadro diferenciador) se considera que se está vulnerando el principio de probidad administrativa, por lo tanto, el director debe decretar la respectiva investigación sumaria que permita esclarecer los hechos denunciados.

## **b) Situaciones de acoso laboral y/o sexual:**

En las situaciones en las que según los antecedentes presentados y la asesoría diagnóstica del/la receptor/a de denuncia, el/la director/a del establecimiento considera que existen los indicadores propios de una situación de acoso laboral y/o sexual se procederá a decretar el respectivo sumario administrativo que permita esclarecer los hechos denunciados. En todos los casos el/la director/a del establecimiento comunicará por escrito al/la denunciante y a la/él receptora/or de denuncias la decisión adoptada en un plazo **no mayor a 3 días hábiles**.

### **1.3. Medidas precautorias:**

Para la correcta aplicación de este procedimiento se suscribirá la toma de las medidas precautorias indicadas en el Art. 136 del Estatuto Administrativo, durante la etapa de investigación o durante el curso de sumario administrativo, se podrá por ejemplo proceder a la separación física de los/as involucrados/as “pudiéndose suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los involucrados como medida preventiva”. Esta medida podrá aplicarse siempre y cuando no implique menoscabo o pérdida para las personas comprometidas en el proceso y deberá terminar una vez se dicte el sobreseimiento del caso. Lo cual deberá ser notificado personalmente y por escrito por el/la actuario/a, respetando los plazos establecidos por ley, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda.

En el intertanto, los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k del Art. 61 del Estatuto Administrativo, vale decir aquellos que decidan denunciar ante la autoridad competente hechos de carácter irregular, especialmente aquellos que contravienen el principio de probidad administrativa regulados en la Ley Nº18.575, como son en este caso las conductas de maltrato, acoso laboral y sexual no podrán:

- a) Ser objeto de las medidas disciplinarias, tales como, suspensión del empleo o de destitución desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva, respetando los plazos establecidos por ley, en definitiva, no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminados la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización y por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.

- c) No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciera, registrará su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

#### 1.4. Otros medios para resolver.

**Situación de Mal Clima Laboral y/o conflicto de relación interpersonal:** En esta situación el/la director/a del establecimiento puede recurrir a las siguientes acciones:

- a) **Mediación laboral:** Es un sistema de trabajo en el que un tercero imparcial, llamado mediador ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Esta acción debe desarrollarla algún profesional asesor al que se le requiera dicha intervención y que cuente con las competencias para este ejercicio.
- b) **Intervención en Clima Laboral:** Es aquella acción que implica el diagnóstico, informe, desarrollo de un plan de intervención y seguimiento respecto del clima laboral de una unidad de trabajo en particular. Requiere su ejecución por parte de un profesional con las competencias para este ejercicio.
- c) **Otro tipo de Intervención:** El/la directora/a podrá determinar otras acciones que permitan abordar la situación detectada o en su defecto y considerando los antecedentes presentados, determinar no realizar ninguna acción, entendiendo la responsabilidad administrativa que esta decisión conlleva. En todos los casos deben tenerse en cuentas las medidas de resguardo explicitadas en el estatuto administrativo.
- d) **Falsa Denuncia:** Si durante cualquier etapa en la aplicación de este procedimiento, se descubriese que se presentó una falsa denuncia y posteriormente se comprueba a través del proceso administrativo correspondiente que el/la denunciante, utilizó maliciosamente el procedimiento y realizó una denuncia falsa, se aplicará la medida de destitución tal como se indica en la causal esgrimida en la letra D del Artículo 125 del estatuto administrativo que numera las causales de destitución.

Si bien, el Servicio Civil manifiesta la inconveniencia de la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, tales como, mediación, arbitraje, conciliación, si por libre decisión el o la funcionario/a optare por no formalizar la denuncia, y en caso de una acción aislada, se puede utilizar como primera medida, citar a las partes de manera separada y si es necesario



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

realizar mediación o recurrir a otros mecanismos de resolución alternativa de conflictos, que se resuelvan efectuar para mitigar estas acciones. Sin embargo, en el caso de que la situación sea más compleja y sea necesario la toma de decisiones de otro carácter, es imprescindible que el director del establecimiento tome conocimiento de la situación, en todo caso, será este quien procederá a tomar las medidas pertinentes, las cuales serán diferenciadas según la asesoría diagnóstica contenida en el informe.

### **1.5. No formalización de la denuncia:**

En caso de que el trabajador/a decida libremente no formalizar la denuncia, se debe registrar en planilla y archivar la consulta.

### **1.6. Momentos claves del procedimiento en las siguientes acciones:**

Se ha considerado de vital importancia que el/la receptor/a de denuncias y el/la director/a del establecimiento se reúnan anualmente, a fin de examinar el historial de denuncias no formalizadas (en caso de que existan) y analizar la operatividad del procedimiento, proponiendo las medidas correctivas que se requieran.

## **IV. MEDIOS DE VERIFICACION INSTITUCIONAL**

### **1.1. DIFUSIÓN**

El presente manual de procedimiento deberá ser difundido a todos/as los/as trabajadores/as en cada uno de los establecimientos de la Red del Servicio de Salud Concepción, a través de jornadas regionales y locales junto con su publicación en la página web institucional: <http://ssconcepcion.cl> para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñen en este Servicio de Salud y del público en general.

### **1.2. REGISTROS**

El manual cuenta con tres formatos que permiten registrar los diferentes momentos del procedimiento:

- Formulario de Formalización de Denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual (Anexo 1).
- Registro de denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual recibidas (Anexo 2).
- Informe de formalización de denuncia (Anexo 3).

### 1.3. EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación del procedimiento los receptores de denuncias locales y el/la director/a del establecimiento deberán reunirse semestralmente, a fin de examinar el historial de denuncias no formalizadas (en caso de que existan) y analizar la operatividad del procedimiento en las formalizadas, proponiendo las medidas correctivas que se requieran.

Al término del año los receptores de denuncias de cada establecimiento deberán completar el informe anual que el coordinador del servicio les solicitará, en el cual se indicará la estadística de casos no formalizados y formalizados con su respectivo resultado.

El daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, implica que la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos sea esencial.

2.- La acción es evidente: No es una acción soterrada, se realiza sin importar que existan testigos, pareciese ser que el agresor no quiere ocultar su accionar.

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

4.- La agresión es esporádica: toda vez que no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

5.- El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Lo anterior se resume en la siguiente tabla:

| <b>Maltrato Laboral</b>  | <b>Acoso Laboral</b>   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Es una conducta generalizada</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Es una conducta selectiva</li></ul>                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La acción es evidente</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• La acción es silenciosa</li></ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• No tiene un objetivo específico</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Su objetivo es desgastar a la/as víctima/s</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La acción es esporádica</li></ul>            | <ul style="list-style-type: none"><li>• El hostigamiento es reiterado.</li></ul>             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Afecta la dignidad de las personas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Afecta la dignidad de las personas.</li></ul>        |



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

# V. Anexo

**Anexo N°1**

**FORMULARIO DE FORMALIZACIÓN DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO  
LABORAL Y/O SEXUAL**

**a) ANTECEDENTES GENERALES DEL/LA DENUNCIANTE:**

|                     |
|---------------------|
| Nombre y Apellidos: |
| Rut:                |
| Establecimiento:    |
| Servicio o Unidad:  |
| Planta y Cargo:     |

**b) ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA:**

|   |  |
|---|--|
| Nombre del/la denunciado/a  |  |
| Servicio o Unidad   |  |
| Planta y Cargo  |  |
| Describa la situación denunciada, indicando el tiempo desde cuándo ocurre, circunstancias, características de la situación y antecedentes que avalen la denuncia. |  |

**c) CONDICIONES Y TERMINOS DE LA DENUNCIA:**

**IMPORTANTE:**

1. Recuerde que Ud. Es el principal beneficiado si mantiene la reserva de la denuncia realizada.
2. Si esta denuncia resultara ser comprobadamente **falsa**, Ud. Se expone a:  
**Lo indicado en art. 125 ley 18.834 y cualquier otra acción que el/la directora/a estime pertinente.**
3. Todo esto, sin perjuicio de las acciones judiciales que el denunciado pueda emprender por sus propios medios.

Firma del/la Denunciante

Firma receptor/a de denuncias

Fecha de Recepción



Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

**EXCLUSIVO - SOLO USO INTERNO DEL RECEPTOR/A DE DENUNCIAS**

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DESARROLLADO

Acciones Efectuadas:

| ACCIONES SEGÚN TIPO DE DENUNCIA   | MARQUE CON UNA X | FECHA |
|---|------------------|-------|
| <b>Situación denunciada:</b>  |                  |       |
| 1. Receptor/a de denuncias envía informe con denuncia formalizada al/la directora/a |                  |       |
| 2. Director/a Informa medidas al/la afectado y al/la receptor/a                     |                  |       |
| 3. Director/a decide medidas de resguardo (especificar) _____                       |                  |       |
| 4. Director/a instruye: (especificar) _____   |                  |       |
| 5. Director/a instruye investigación sumaria  |                  |       |
| 6. Director/a instruye sumario administrativo                                       |                  |       |
| 7. Recepción de informe final por parte del/la directora/a del establecimiento.     |                  |       |
| 8. Director/a decide sanciones (especificar) _____                                  |                  |       |
| 9. Envío a Junta Calificadora (en el plazo que corresponde)                         |                  |       |
| 10. Director/a informa a director/a del servicio                                    |                  |       |
| <b>Acciones: Denuncia falsa</b>   |                  |       |
| 1. Receptor/a de denuncias envía informe al/la directora/a del establecimiento      |                  |       |
| 2. Director/a informa al/la denunciante   |                  |       |
| 3. Director/a informa al denunciado/a   |                  |       |
| 4. Director/a decide Investigación Sumaria  |                  |       |
| 5. Director /a decide Sumario Administrativo  |                  |       |
| 6. Acción legal por parte del falso imputado/a / denunciado/a                       |                  |       |
| 7. Director/a decide Envío a Junta Calificadora (en el plazo que corresponde)       |                  |       |
| 8. Se informa al/la directora/a del servicio (opcional)                             |                  |       |

OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y/O SUGERENCIA PERTINENTE DE SEÑALAR:

FECHA TERMINO PROCEDIMIENTO COMPLETO \_\_\_\_\_

NOMBRE DE RECEPTOR DE DENUNCIAS \_\_\_\_\_





Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

**Anexo Nº3**

**INFORME DE FORMALIZACIÓN DE DENUNCIA**

Sr./a. Director/a, con fecha \_\_\_\_\_ se ha formalizado la denuncia Nº \_\_\_\_, desde que rige el procedimiento de recepción y actuación frente a denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

De acuerdo con los antecedentes aportado por el/la denunciante, los hechos presentados corresponderían a una situación de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. Se anexan los siguientes antecedentes que acompañan la denuncia:**

**1.1** Copia del Formulario de recepción de denuncias, formalizando la denuncia.

**1.2**

**Plazo Para Responder a Denunciante y Receptor: 3 Días Hábiles  
(Artículo 90 B Ley 18.834)**

Sin más que agregar saluda atentamente a usted,

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Receptor/a de Denuncias

**FECHA:** \_\_\_\_\_

.....

| Uso Exclusivo del/la directora/a del Establecimiento |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                             | Archivo                             |
| <input type="checkbox"/>                             | Amonestación Verbal                 |
| <input type="checkbox"/>                             | Anotación de Demérito               |
| <input type="checkbox"/>                             | Resolución de Conflictos            |
| <input type="checkbox"/>                             | Intervención en Clima Laboral       |
| <input type="checkbox"/>                             | Otro Tipo de Intervención (Indicar) |
| <input type="checkbox"/>                             | Investigación Sumaria               |
| <input type="checkbox"/>                             | Sumario Administrativo              |
| <input type="checkbox"/>                             | Medidas de Resguardo                |
| <input type="checkbox"/>                             | Otras (Especificar)                 |

**Nota: Sr/a.:** director/a comunicar de manera oral o escrita las medidas a aplicar a quien corresponda, informando a la dupla de acogida de denuncias, dentro del plazo de tres días hábiles.



Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

## **Anexo N°4**

### **PERFIL DEL RECEPTOR DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL**

#### **CONTEXTO Y DEFINICIONES**

En el contexto del Código de Buenas Prácticas Laborales se instruye el año 2006 la creación y puesta en práctica de procedimientos para investigación y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo. Este requerimiento hizo necesario la creación de un perfil psicológico y técnico que permitió orientar la elección de los funcionarios/as que se desempeñan en cada uno de los establecimientos de la red de hospitales y de la Dirección, pertenecientes al Servicio de Salud Concepción, como figuras de receptor/a de denuncias tal cual se describe en la pag. 13 del presente manual.

Igualmente, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas o la unidad administrativa homologa en cada establecimiento, deberá mediante designación participativa, nombra a una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiéndose por este, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un/a funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral” esta persona, será responsable de recoger las inquietudes o denuncias concretas vinculadas a esta materia”, con los resguardos de privacidad necesarios. Para ello, se ha determinado la construcción de un perfil de competencias que debiese cumplir el funcionario designado para cumplir cabalmente con este rol de “receptor de denuncias”.

En concreto, el perfil psicológico y técnico puede definirse como el conjunto de características y rasgos de personalidad que debe tener un funcionario para desempeñar de la mejor forma un rol laboral asignado. Este perfil se construye tomando en consideración varios factores, comenzando en primer lugar, por la descripción de cargo o función que debe realizar y las implicancias del mismo en cuanto a las características y competencias que necesita poner en práctica en el ejercicio de estas funciones. Otros factores aluden a la formación educacional, el desempeño adecuado de las funciones asignadas y el equilibrio emocional necesario para realizar estas tareas.

Como en esta situación específica no se considera la creación de un cargo propiamente tal para el desempeño de este rol laboral, es que se procederá a la descripción de las funciones que deberá realizar este funcionario/a y las características más relevantes que se asociarían al mejor desempeño de las funciones descritas.

Cabe señalar que cada establecimiento deberá escoger de manera participativa un funcionario que asuma esta función en calidad de titular. En caso de ausencia justificada por parte de este/a funcionario/a, deberá actuar el/a receptor/a de denuncias suplente que también debe ser nombrado oficialmente en la institución a través de resolución exenta.



Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

Sobre el tiempo asignado al desarrollo de esta función se estima conveniente sugerir que se destine a lo menos 11 horas de la jornada ordinaria de trabajo para el ejercicio de la función, cuando se reciba una denuncia de maltrato, acoso laboral o sexual.

## **PERFIL PSICOLÓGICO Y TÉCNICO DE RECEPTOR/A DE DENUNCIA**

**Nombre: RECEPTOR DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL:**

### **Funciones Asociadas:**

- Recepcionar denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual, en el establecimiento en que se desempeña.
- Realizar el proceso de acogida, contención y orientación del denunciante.
- Realizar el proceso de asesoría diagnóstica al denunciante, que permita clarificar sobre qué tipo de denuncia se estaría configurando, de acuerdo con el relato del afectado.
- Orientar al denunciante sobre sus derechos, deberes, y pertinencia de la denuncia realizada.
- Velar por la privacidad y resguardo de la información recibida.
- Orientar al denunciante sobre las instancias que involucra el procedimiento y los plazos establecidos para el proceso.
- Velar y asesorar al funcionario denunciante para que estampe por escrito la denuncia en el formato establecido para estos efectos (formalización).
- Redactar el informe de formalización de la denuncia que permitirá tomar decisiones de procedimiento al director del establecimiento.
- Tramitar el envío del informe al director del establecimiento.
- Cautelar el cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento.
- Llevar un registro completo de las denuncias recibidas sean formalizadas o no, indicando el procedimiento efectuado y la resolución final del caso.
- Coordinar como referente técnico las actividades de capacitación en las que se difundan, los temas relativos a de acoso laboral, sexual, maltrato y mal clima laboral, que son propios de su función.
- Participar en coordinaciones con la Dirección de Salud.



Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

### **Competencias Requeridas:**

- Salud mental compatible con la función (no estar cursando algún trastorno psicológico diagnosticado, tales como depresión, estrés laboral u otros).
- Habilidades comunicacionales tales como asertividad, empatía, coherencia en el lenguaje verbal y no verbal, sinceridad, contención emocional.
- Habilidades para la mantención de relaciones interpersonales adecuadas en el contexto laboral del desempeño (se refiere a la capacidad para mantener relaciones interpersonales apropiadas a las condiciones y circunstancias en las cuales se desarrolla la relación laboral con los demás integrantes de la organización).
- Confidencialidad durante y posterior al término de los procesos gestionados.
- Compromiso, responsabilidad, organización y meticulosidad para el tratamiento de los datos e instancias del proceso.

### **Requisitos:**

- Asumir la función con pleno conocimiento de lo que implica y mostrarse de acuerdo con el desempeño de la misma.
- Conocimiento conceptual de maltrato, acoso laboral y sexual.
- Conocimiento de las Leyes 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual, Ley 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral y Ley 20.609, que tipifica y sanciona la discriminación.
- Funcionario alineado con la teoría que sustenta al Código de Buenas Prácticas Laborales.
- Funcionario confiable y validado por la comunidad del establecimiento en que se desempeña.
- No haberse visto involucrado en situaciones de trato laboral, análogas a las que contempla el Código de Buenas Prácticas.
- De preferencia Profesional, del ámbito de las ciencias sociales o ciencias conductuales y del comportamiento humana, u otra que se estime conveniente de acuerdo con el perfil presentado.
- Contar con un lugar físico en la infraestructura del establecimiento que brinde las condiciones de privacidad y comodidad necesarias para la recepción de denuncias.
- Tener acceso a equipo computacional para la gestión y registro de las denuncias.

**Lugar de Desempeño:** Establecimiento de pertenencia.



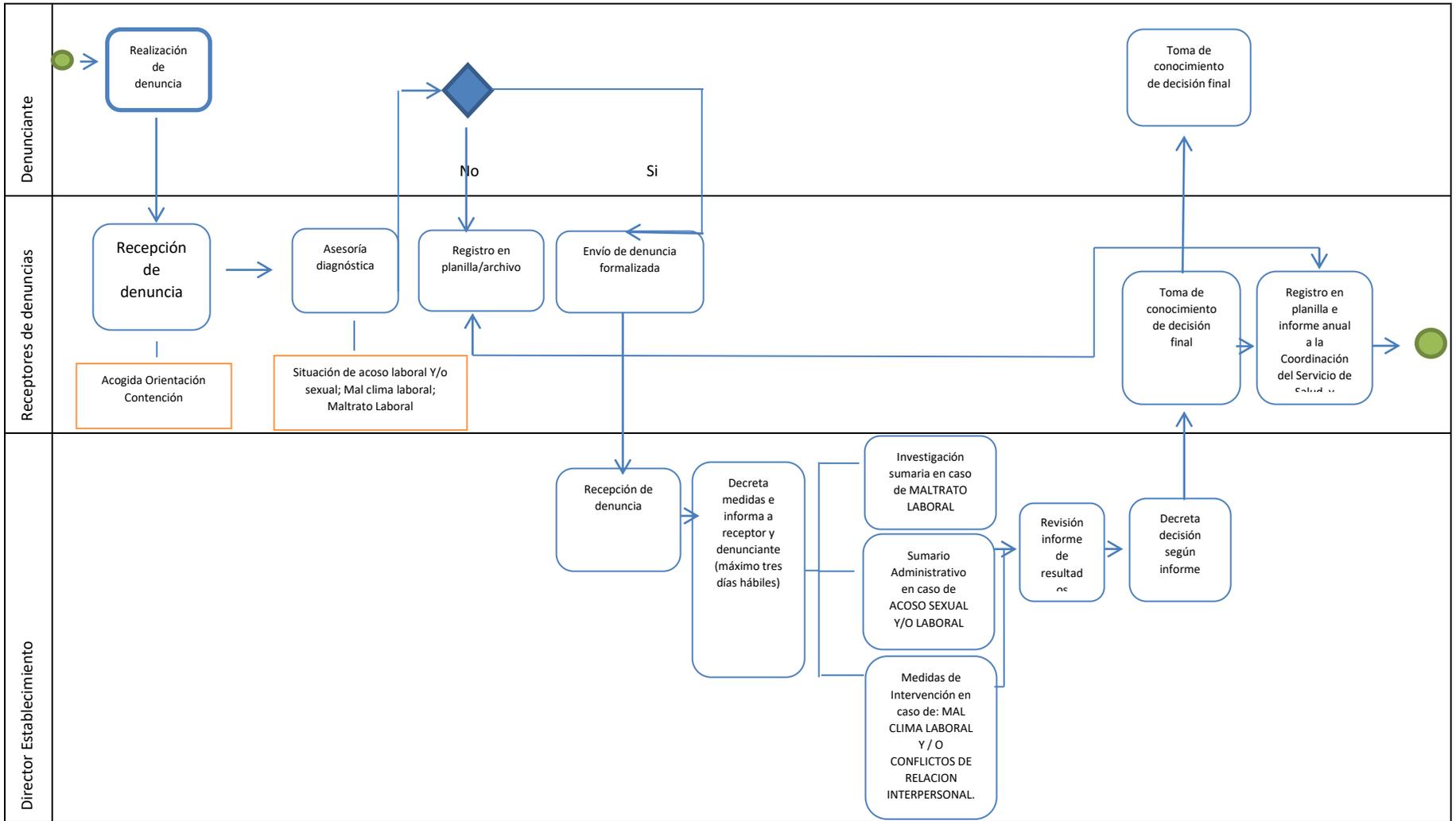
Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Estatuto Administrativo Ley 18.834 (D.F.L. 29, de 2004).
- Iriarte, C. (2007). Presentación: Acoso Laboral, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.
- López, D. (2007). Presentación: El Acoso en el Trabajo, II encuentro Nacional de Desarrollo de las Personas del Sector Público.
- Subsecretaría de Salud Pública, Manual de Procedimiento Interno, Denuncias de Acoso Laboral y Sexual.
- [http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl\\_index.htm](http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_index.htm)
- <http://www.leychile.cl>
- [http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl\\_doc.htm](http://www.serviciocivil.cl/cbpl/cbpl_doc.htm)
- <http://www.sernam.cl/opencms/opencms/igual/index2.html>
- <http://www.sernam.cl/opencms/opencms/igual/practicas/Lineas> de trabajo/
- <http://www.ssvdialvia.cl/intranet/biblioteca/DpiAdmi14.htm> 23
- Cuadernillo de Clima Laboral: Orientaciones para una mejor comprensión y tratamiento en los Servicios Públicos; Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Cuadernillo: Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos; Dirección Nacional del Servicio Civil.
- GAB. PRES, N° 001; Segundo Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; publicado el 26 de enero 2015.
- Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual; Dirección Nacional del Servicio Civil.

## 8. FLUJOGRAMA





Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas

|                                   | <b>Acoso Laboral</b>   | <b>Maltrato Laboral</b>   | <b>Mal Clima Laboral</b>   |
|-----------------------------------|--|---|--|
| <b>Sujeto de la agresión</b>      | Personalizado  | Personal o colectivo  | Varios integrantes de la unidad  |
| <b>Efectos</b>                    | Daño Psicológico o físico (somatizaciones)   | Puede haber daño psicológico (baja autoestima)  | No necesariamente se presentan daños   |
| <b>Tiempo de duración</b>         | Largos periodos de tiempo que son sistemáticos y con acciones ascendentes.   | Puede tener ciclos más débiles o agudos, se prolonga en el tiempo.  | Ciclos, suele variar de acuerdo a liderazgos o integrantes de la Unidad u Organización.  |
| <b>Conciencia de la situación</b> | Completa, el acosador diseña una estrategia que premeditadamente intenta neutralizar y dañar al acosado.   | Semi conciencia, el maltratador lo asume como algo propio de su carácter cuando es enfrentado a la situación.                                   | Semi conciencia; los sujetos no logran discriminar completamente cuanto contribuyen a la situación, adjudicándoles culpas a otros. |
| <b>Efectos en el empleo</b>       | Termina con la deserción del trabajador o el despido por parte de la organización.   | Puede haber solicitud de cambio de Unidad o Servicio.   | No necesariamente se observan efectos. Es posible que algún integrante del equipo busque otras posibilidades laborales.            |
| <b>Testimonios</b>                | Incidente crítico, Cambio en las tareas asignadas (degradación), licencias médicas por motivos psicológicos, aislamiento social, evitación del lugar de trabajo, exceso de control en las tareas asignadas, anotaciones de demerito, bajas calificaciones injustificadas, mails amenazadores o insultantes, observación y relatos de testigos de la situación. | Observación y relatos de testigos de la situación, exposición de características de personalidad como algo natural (por parte del maltratador). | Relato de sujetos participantes u observantes, focus group con testimonios.  |



Servicio de Salud Concepción  
Dpto. Calidad de Vida Laboral

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas