



4387 23.10.2019

UNIDAD DE CONTROL INTERNO

DR.FBV. / HPR. /SGP. /ATG. /CLF. / CLC.

**APRUEBESE MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS DE MALTRATO LABORAL Y ACOSO SEXUAL
DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

ASESOR JURIDICO
S.S.M.S.O.

RESOLUCION EXENTA N° _____

PUENTE ALTO,

VISTOS:

La necesidad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente de contar con una actualización del procedimiento de Denuncias de Maltrato y Acoso laboral y sexual de la Subdirección de gestión y desarrollo de las personas, mediante la elaboración de un manual de procedimiento. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto con fuerza de ley N°1 de 2005 de salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto de Ley N° 2.763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República y las facultades que me confiere el Decreto Afecto N° 53 de 12 de julio de 2018, de Salud.

CONSIDERANDO:

1. Que de acuerdo al Gabinete Presidencial N° 004 de fecha 23 de mayo de 2018, el presidente de la República de Chile, establece los Objetivos Gubernamentales de auditoría periodo 2018-2022 para todos los Servicios Públicos.
2. Que de acuerdo a documento técnico N° 103, correspondiente a objetivo gubernamental N°2: Evaluación de los Sistemas de Control Interno, ponderando las observaciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República y las de auditoría interna, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, se hace necesario el reforzamiento de las herramientas de control interno, entre las cuales, está la elaboración de manuales de procedimiento.
3. Que, de acuerdo a documento técnico N° 105, correspondiente a objetivo gubernamental N°3: Aseguramiento al proceso de gestión de riesgos, del Consejo de auditoría interna general de gobierno, se hace necesario la elaboración de manuales de procedimiento, para el fortalecimiento del control interno de la institución.

RESUELVO:

1.- APRUEBESE, Manual de procedimiento de Denuncias de Maltrato Laboral y Acoso Sexual de la Unidad de Trato Laboral del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

2.- DEJESE SIN EFECTO, Resolución Exenta N° 0840 del 27/02/2019

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE



DR. FERNANDO BETANZO VALLEJOS

DIRECTOR

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

DISTRIBUCION:

- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas S.S.M.S.O.
- Depto. Calidad de Vida Laboral S.S.M.S.O.
- Unidad de Trato Laboral S.S.M.S.O
- Unidad de Control Gestión de R.R.H.H. S.S.M.S.O.
- Asesoría Jurídica S.S.M.S.O.
- Departamento de Auditoría Interna S.S.M.S.O.
- Oficina de Partes S.S.M.S.O.



TRANSCRITA FIELMENTE

MINISTRO DE FE



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO
ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
ORIENTE**

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION DEL
MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Referentes de Trato Laboral Hospitales de la Red Sur Oriente: Cecilia Meneses Villarroel Romina Ojeda Pérez Esteban Olivares Soza Darling Salgado Muñoz Ana Maria Varas Bustamante Hilda Rivera Piñeda	Jefe Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas: Silvana González Palavecinos Encargada de Control Interno Cinthia León Fuentealba	Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Dr. Fernando Betanzo Vallejos
Referente de Genero SSMSO: Pamela Loyola Flores.	Referente de Trato Laboral Subrogante DSS: Carolina Luengo Cabezas.	
Jefe (S) Calidad de Vida Laboral SSMSO: Andrea Tapia Godoy		

AÑO 2019

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UJL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	
			0.5

INDICE

I.	INTRODUCCION	
1.1	Compromiso Directivo	3
1.2	Declaración de Principios	4
1.3	Objetivo del Procedimiento	4
1.4	Alcance	5
1.5	Actores Claves del Proceso y Roles	5
1.6	Marco Normativo	7
1.7	Marco Conceptual Breve	9
II.	DENUNCIA	
2.1	Descripción del Procedimiento	12
2.1.1.	-Recepción de la Denuncia	12
2.1.2.	-Evaluación y Análisis de la Denuncia	13
2.1.3.	- Etapa de Cierre	14
2.2.	-Medidas de Resguardo	15
III.	ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCION DEL BUEN TRATO LABORAL	16
IV.	ANEXOS	
4.1.	-Marco Conceptual	17
4.2.	-Lineamientos Comité Buenas Prácticas	23
4.3.	-Flujograma del Procedimiento	25
4.4.	-Formulario de Denuncia	27
4.5.	-Registro, Control y Seguimiento	32
4.6.	- Formulario Derivación Salud del Personal	33
4.7.	- Formulario de Notificación de Denuncia	34
4.8.	- Formato Tipo Acta de Mediación o Conciliación Laboral	35
4.9.	- Formato Tipo Acta de Cierre	37



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO
ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
ORIENTE**

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

5.0.- Formato Tipo Reservado 38

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 39

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UJTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	
			0.5

I.-INTRODUCCION

1.1.- COMPROMISO DIRECTIVO

Basándonos en Instructivos Presidenciales, Normativas vigentes en la materia y Orientaciones del Servicio Civil y con la finalidad de salvaguardar los derechos y condiciones de trabajo de todos/as los/as Trabajadores/as de los Hospitales de la Red Sur Oriente y Dirección del Servicio de Salud, como también personas vinculadas a la institución, como estudiantes en práctica o personal externo que no sea funcionario/a del servicio pero que participan en él, se ha definido la actualización del Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, con la participación y el compromiso de actores relevantes de la organización, con el fin de promover ambientes laborales sanos y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres.

Desde lo mismo, esperamos que el presente Manual refuerce no sólo el firme compromiso institucional en materias de promoción y prevención de situaciones que afectan a la dignidad de los/as trabajadores/as, sino a su vez también el comportamiento y compromiso de los/as funcionarios/as del Servicio de Salud Sur Oriente en que la **construcción del buen trato laboral sea vista como una responsabilidad de todos/as** reconociendo que este también es un factor que repercute en la calidad del trabajo en equipo que se logra desarrollar, y por consiguiente en los resultados laborales y la experiencia usuaria que entregamos a nuestra población sujeto/a de atención todo esto basado en el respeto por los derechos humanos y la necesidad imperante de las personas a vivir una vida libre de violencia.

FERNANDO BETANZO VALLEJOS.
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

1.2.-DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Probidad Administrativa: Consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Debido Proceso: Cada proceso investigativo, tiene a su base la presunción de inocencia, frente a lo cual existen los derechos propios de cada persona involucrada en él.

Confidencialidad: Se incorpora como base fundamental la prudencia y discreción en el actuar general de los/as actores responsables de llevar a cabo el procedimiento, los/as involucrados/as en una denuncia y de todos/as quienes forman parte de la institución, por lo tanto, se debe guardar estricta reserva respecto de la información y antecedentes del caso, quedando prohibido entregar datos a terceros o hacer cualquier tipo de comentarios sobre las personas que participan en el proceso (denunciantes, denunciados, receptor de denuncia, testigos, investigadores, etc.) garantizando el resguardo de la privacidad, dignidad e integridad de los involucrados/as y de quienes participen en este proceso.

Imparcialidad: Se debe asegurar y garantizar durante todo el proceso una visión objetiva, sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como orientación sexual, religiosa, nacionalidad, política y étnica, entre otras.

Igualdad de género: entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

Responsabilidad: Cada trabajador/a que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, utilizando los canales formales para ello y el formulario de denuncia elaborado para estos fines. Además, es necesario que esté en conocimiento que, al realizar una denuncia falsa, y tras ser acreditada como tal, será objeto de medidas disciplinarias. De acuerdo a lo establecido en la letra d) del artículo 125, del Estatuto Administrativo previa tramitación del sumario administrativo respectivo.

Celeridad: Las etapas del procedimiento, las intervenciones, acciones de prevención, y resolución de denuncias de maltrato, acoso laboral y sexual, deben ajustarse a los plazos estipulados para cada procedimiento, privilegiando la calidad de las acciones, intervenciones y procesos administrativos, evitando toda burocratización de estos.

Colaboración: Es deber de cada trabajador/a que desempeñe funciones en los establecimientos de la red sur oriente, cualquiera sea su calidad jurídica, colaborar en las intervenciones y con la investigación cuando se manejen antecedentes que aporten al proceso indagatorio, primando la veracidad en todo momento y participando de las medidas sugeridas para mejorar sus ambientes laborales.

1.3.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer mecanismos que permitan a todos/as los/as trabajadores/as del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente identificar conductas que atentan contra la dignidad de las personas: Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, entregando herramientas técnicas que permitan intervenirlos desde lo legal y administrativo con el consiguiente apoyo psicosocial individual o grupal que requieran los/as involucrados/as, como también identificar y detectar factores de riesgo, desarrollando acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

1.4.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos/as los trabajadores/as que realicen funciones en los establecimientos de la Red Sur Oriente: Dirección del Servicio, Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, Complejo Hospitalario San José de Maipo, Hospital Clínico La Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza, CRS Hospital Provincia Cordillera y Hospital Padre Hurtado. Esto incluye a todas las calidades contractuales y honorarios que, si bien no poseen responsabilidad administrativa, si les es, exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa. De igual manera, dicho procedimiento se hace extensivo a alumnos en práctica y Empresas Externas en convenio.

1.5.- ACTORES CLAVES DEL PROCESO Y ROLES

Los siguientes actores claves del proceso son quienes, desde su rol, facultad y/o asignación tienen la función de cumplir con alguna etapa del mismo, guiándose desde los principios orientadores antes señalados:

Víctima: Persona o personas en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral o sexual.

Denunciante: Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectado, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona que se siente maltratada o acosada.

Denunciado/a: Trabajador/a al que se le acusa de ejercer supuesto maltrato, acoso laboral o sexual hacia otro/a trabajador/a, y que ha sido señalado por el denunciante como el responsable de los hechos relatados.

Receptor/a de Denuncias: Es el/la funcionario/a que ostenta el cargo de Referente de Trato Laboral en los establecimientos de la red o en su defecto a quien la institución designe para este trámite, quien deberá contar con curso efectuado en la temática de igualdad de género y que tendrá la función de recepcionar la formalización de la denuncia según protocolos, apegándose fielmente a los principios, etapas y plazos que regulan este procedimiento, debiendo llevar a cabo para esto las siguientes acciones adicionales:

- Ser responsable del monitoreo de los casos de denuncias, del procedimiento y de los plazos establecidos.
- Llevar un registro completo de las denuncias recibidas, acciones efectuadas, seguimientos y resolución final del caso.
- Asesorar técnicamente al Comité de Buenas Prácticas sobre el procedimiento, en actividades de capacitación, acciones de promoción y prevención según sea el caso.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO
ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

Director/a del Servicio o Establecimiento de la red: Es quien tiene la facultad administrativa de instruir el proceso disciplinario (investigación Sumaria o Sumario Administrativo), cuando los hechos son susceptibles para investigar responsabilidad, y/o alternativamente sugerir acciones preventivas al Comité de Buenas Prácticas laborales.

Asociaciones Gremiales: Tendrán como función dentro del proceso, si el/la funcionario/a así lo requiriese, realizar la primera orientación del procedimiento, derivar a CAIF cuando corresponda una atención oportuna en virtud de su estado de salud, y acompañar al funcionario/a durante la etapa de formalización de la denuncia si éste así lo requiere. Así también ser partícipes del Comité de Buenas Prácticas Laborales.

Comité de Buenas Prácticas Laborales: Tiene como propósito proponer acciones tendientes a desarrollar y fortalecer factores psicosociales protectores en el trabajo, tales como: el respeto mutuo, diálogo permanente, escucha activa y relaciones armoniosas en el establecimiento, generando acciones de prevención de situaciones de riesgos psicosociales, a fin de evitar escenarios que puedan derivar en maltrato, acoso laboral o sexual, mediante actividades concretas destinadas a proteger los Derechos Fundamentales de los/as trabajadores/as, contribuyendo al buen trato laboral al interior de la organización.

Fiscal o Investigador del proceso disciplinario: Es aquel profesional al que se le designa llevar a cabo la Investigación Sumaria o Sumario Administrativo, conforme a lo establecido en el Estatuto Administrativo, cumpliendo fielmente los principios que regulan este procedimiento y el debido proceso, quien debe contar con las capacitaciones correspondientes en temáticas de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual, incluyendo también cursos relativos a Igualdad de Género. Sin perjuicio del resultado del procedimiento disciplinario éste debe entregar sugerencias para restaurar las relaciones laborales y/o el clima laboral donde cumplen funciones los/as involucrados/as.

Asesoría Jurídica: responsable del Procedimiento Disciplinario instruido.

Encargado/a de Género: Referente técnico que asesora el abordaje de los casos según corresponda.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

1.6.- MARCO NORMATIVO

- a) **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 19, número 1° que establece el “derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”, número 2° “la igualdad ante la ley” y número 3° “la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos”.
- b) **Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**. Artículo 52, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir la obligación de “observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular”, representando las conductas constitutivas de maltrato y acoso laboral o sexual, una infracción a este principio.
- c) **Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo**, que prohíbe a todo/a funcionario/a “realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considera como una acción de este tipo el acoso sexual” (Artículo 84, letra l) y “realizar todo acto calificado como acoso laboral” (Artículo 84, letra m).
- d) **Ley N° 20.607**, que **tipifica y sanciona el acoso laboral** y modifica el Estatuto Administrativo, en el artículo antes mencionado.
- e) **Ley N° 20.005**, que **tipifica y sanciona el acoso sexual** e incorpora esta prerrogativa para toda relación de trabajo, modificando el Estatuto Administrativo en el artículo antes mencionado.
- f) **Ley N° 20.609**, establece **medidas contra la discriminación**, que mediante su artículo 15, modifica en los artículos 84, letra l y 125 letra b, del Estatuto Administrativo.
- g) **Norma II de Aplicación General en Materia de Desarrollo de Personas**, a todos los servicios públicos, Servicio Civil noviembre 2017.
- h) **Norma VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral**, Servicio Civil noviembre 2017.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

- i) **Instructivo Presidencial N°006**, sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y acoso Sexual en Servicios de la Administración del Estado, 23 de mayo 2018.
- j) **Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual**. Servicio Civil, 2018.
- k) **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer**, Tratado Internacional de las Naciones Unidas, 1979.
- l) **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer** (Convención de Belem do Pará). Naciones Unidas, 1994.
- m) **OIT**, El hostigamiento o acoso sexual, salud y Seguridad en el Trabajo. Hoja informativa núm. 4 Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana.
- n) **LEY 21120** 10/12/2018 de la República de Chile, Reconoce y da Protección al derecho a la Identidad de Género.
- o) **Orientaciones Técnicas para actualizar o elaborar Protocolo de Trato y Registro para Personas Trans.**, en el marco de la Circular N° 21 2018/ MINSAL.
- p) **Guía Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual**, 28/12/2018 Ministerio de la Mujer y Equidad de Género / División Políticas de Igualdad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

1.8.- MARCO CONCEPTUAL BREVE

Es necesario definir los conceptos que se tratarán en este documento y que nos orientarán cuando se está frente a una situación de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y otras situaciones que no corresponden a las anteriores (el marco teórico definirá con más detalle en anexo):

Maltrato Laboral: Se entenderá como “Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, 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. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.” Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006).

Ejemplos de maltrato pueden ser: no considerar las opiniones de los/as trabajadores/as minimizando su aporte; deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres u hombres de manera ocasional; reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando los/las involucrados/as son de algún género en particular; minimizar el aporte de alguien o desvalorizar lo “femenino” o “masculino”, poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros. Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan y naturalizan al punto de considerarlo parte normal de la vida laboral, frases como “está con la regla... por eso anda así”. “Todas las mujeres son alharacas, no fue para tanto”, son constitutivas de maltrato.

Acoso Laboral: Se entenderá como “Cualquier 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/a o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as, por cualquier medio, que tenga como resultado para el/la o los/as afectados/as, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. Ley N.º 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, Tipifica y sanciona las prácticas de acoso laboral, incluyendo esta preceptiva en el Estatuto Administrativo.

Ejemplos de situaciones de acoso laboral serían: ataque a la reputación, a la calidad profesional, difusión de rumores, aislar a la persona impidiendo interrelación social, aprovechar la vulnerabilidad social y/o económica del/la trabajador/a para impedir ejercicio de derechos laborales (jefatura de hogar, familiares enfermos/as), entre otros.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO
ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

En ambientes laborales donde por ejemplo se desvaloriza el aporte de las mujeres y se les discrimina en el sentido de situarlas en espacios simbólicos y reales de poco poder al interior de la institución, es más probable que haya acoso laboral, por tanto, se deberá prestar atención a estas características institucionales y proveer de estrategias que permitan modificar estos patrones culturales y generar un ambiente laboral sin discriminaciones.

Acoso Sexual: “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la/s persona/s. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. Ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual incluyendo esta preceptiva en el Estatuto Administrativo.

Ejemplo de algunas situaciones de acoso sexual, podrían ser las siguientes, sin embargo, ha de considerarse que lo aquí detallado constituye sólo una muestra de muchas otras conductas que se pudiesen presentar en este ámbito, y que, por lo tanto, lo aquí señalado no es excluyente con otras situaciones que tanto hombre como mujeres pudiesen vivenciar:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona y la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.

Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la persona, sea mujer u hombre



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil, siendo así el acoso sexual, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género.

Discriminación contra la mujer o discriminación de género: La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), la define como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (artículo 1).

Violencia contra la mujer: La Convención Belém do Para en su art. 1 señala que “Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Res. A.G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).

Otras Situaciones: “Se refieren a las situaciones que manifiesta el/la trabajador/a ante una percepción o sensación de malestar frente a situaciones laborales, discrepancias derivadas del trabajo, diferencias significativas debido a criterios técnicos, conflicto y dificultades en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral” Definición realizada en mesa local DSS de actualización de procedimiento de denuncia año 2016.

Para todas las situaciones antes descritas es importante señalar que los sentidos en que pueden darse cualquiera de estos actos será:

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

c) **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

II.- DENUNCIA

2.1.-DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

2.1.1.-Recepción de la Denuncia:

Tras la formalización de los hechos, se procede a la recepción de la denuncia a través del Formulario de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

La formulación de la denuncia debe ser por escrito por el denunciante y se deben ingresar todos los datos solicitados (artículo 90 B Estatuto Administrativo):

- Identificación del/la denunciante: nombre completo, RUT, domicilio particular, teléfono de contacto, mail, lugar de trabajo, etc.
- Narración circunstancial de los hechos: lugar, fechas y conductas vivenciadas.
- Individualización de quien/es hubiese/n cometido los hechos mencionados.
- Individualización de personas que hubiesen presenciado o que tuvieron antecedentes de ello.

La denuncia puede ser realiza por un tercero que considere haber sido testigo de conductas constitutivas de maltrato, acoso laboral y sexual hacia otra persona.

Podrá adjuntar en la denuncia documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, tales como correos electrónicos, licencias médicas e informes psicológicos de instituciones especializadas que velan por la salud ocupacional.

Se registrará la recepción de la denuncia y se entregará copia del registro al denunciante, a fin de garantizar la formalización.

Luego de la recepción de la denuncia se entregará información a la denunciante relacionada con:

- Antecedentes conceptuales sobre lo que se constituye como maltrato, acoso laboral y/o sexual y otras situaciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

- o Etapas del procedimiento y los plazos establecidos para cada una de ellas.
- o Identificar si el/la trabajador/a requiere atención de urgencia y derivar a Salud Mental en Centro de Atención Integral al funcionario/a (CAIF) o Prevención de Riesgo.

Una vez recibida la denuncia, la jefatura máxima del Establecimiento o Servicio tiene un plazo de 3 días hábiles, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho plazo no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada (Artículo 90B Estatuto Administrativo).

2.1.2.-Evaluación y Análisis de la Denuncia:

La autoridad evalúa y analiza los hechos relatados concluyendo e informando al denunciante su decisión en relación a los pasos a seguir:

El Referente de Trato Laboral entregará a él /la denunciante, el Reservado emitido por él/la director/a del Establecimiento o Servicio, informando la evaluación de los hechos expuestos y resolución de la denuncia, dejando el debido registro de esta notificación.

Posteriormente se le notifica verbalmente a él/la denunciado/a por parte del Referente de Trato Laboral situación que lo involucra y decisión de resolución de la misma, dejando el debido registro de esta notificación.

Si el director/a del Establecimiento o Servicio desestimara la denuncia, pero define acciones restaurativas, el/la Referente de Trato Laboral realizará seguimiento, acompañamiento para colaborar con la construcción de ambientes laborales saludables e incentivando la convivencia sana entre los/as involucrados/as y cada uno de los/as integrantes del equipo de trabajo.

Si la autoridad máxima ordenara que se instruya un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar hechos denunciados, constitutivos de maltrato, acoso laboral y/o sexual, establecer las responsabilidades y aplicar sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas (Artículo 119 y siguiente, Título V de la Responsabilidad Administrativa, Estatuto Administrativo), el/la fiscal tendrá el plazo establecido por ley en artículo 135, ley 18.834 y podrá realizar medidas precautorias, tales como suspensión de funciones del denunciado o destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución de cualquiera de las partes involucradas, evaluando que no sufra/n desmedro a sus funciones (Artículo 136, del Estatuto Administrativo).



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

Si a raíz del sumario administrativo se acredita que el/la denunciado/a tiene responsabilidad administrativa podrá ser objeto de alguna de las medidas disciplinarias contenidas en los artículos 121 a 125 del Estatuto administrativo:

- Censura
- Multa
- Suspensión del empleo desde 30 días a 3 meses
- Destitución.

En el evento que los hechos denunciados constituyan delito, el dictamen del fiscal deberá contener la petición de que se remitan los antecedentes al Ministerio Público, de acuerdo a lo establecido en el artículo N.º 139 del DFL 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Cabe señalar que, si algunos de los involucrados y/o responsables del proceso transgrede el deber de estricta reserva, tanto de los hechos denunciados como del procedimiento disciplinario, el/la director/a del Establecimiento o Dirección del Servicio deberá instruir un proceso disciplinario y hacer efectivas las responsabilidades administrativas.

2.1.3.- Etapa de Cierre:

Posterior al sobreseimiento o sanción derivada del correspondiente procedimiento administrativo, asesoría jurídica del establecimiento informará a el/la Referente de Trato Laboral del cierre del proceso para que de esta forma el referente realice el seguimiento o apoye en el acompañamiento para la realización de acciones restaurativas sugeridas por el/la fiscal o Director del establecimiento, con el fin de colaborar con la construcción de ambientes laborales saludables incentivando la convivencia sana entre los/as involucrados/as y cada uno de los/as integrantes del equipo de trabajo. Sin perjuicio de lo anterior y conforme lo contempla la ley igualmente pudiese realizarse la apelación correspondiente en los plazos legales establecidos para ello.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	
			0.5

2.2.-MEDIDAS DE RESGUARDO

Los/as involucrados/as que ejercen las acciones a que se refiere la letra k) del Artículo 61, Artículo 90 A, tendrán los siguientes Derechos:

- a) No podrán ser objetos de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de la 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 administrativo iniciados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c) No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicite el denunciante. Si así lo hiciere, 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

III.- ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCION DEL BUEN TRATO LABORAL “PLAN DE PREVENCIÓN”

Cada establecimiento de la red dispondrá de un Plan Anual de Promoción y Prevención en la materia, el cual se elaborará con la participación de actores relevantes del establecimiento.

Para cumplir con lo requerido se entregarán lineamientos mínimos transversales a los establecimientos de la red, que a continuación se detallan:

- Constitución del Comité de Buenas Prácticas Laborales con Res. Ex.
- Incorporación de la temática de MALS e igualdad de género en Inducción Institucional.
- Actividades que faciliten el bienestar laboral, la comunicación entre los trabajadores, su socialización, el trabajo en equipo y el reconocimiento laboral.
- Incorporación en el Plan Trienal Buenas Prácticas Laborales y PAC: Promoción del Buen Trato Laboral y prevención del MALS.
- Generar acciones para la prevención del MALS y detección de situaciones críticas en los equipos de trabajo con problemas de clima y de relaciones, según criterios establecidos internamente por cada establecimiento.
- Planes de abordajes o intervenciones frente a situaciones individuales y colectivas que afecten a los equipos de trabajo: Técnicas de Resolución alternativas de conflicto.
- Medidas restaurativas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales, libre de prejuicios y estereotipos sexistas con igualdad de derechos entre las y los trabajadoras.
- Considerar información que pueda facilitar para la elaboración de las acciones: encuesta ISTAS, N.º de denuncias, EP, diagnósticos de clima organizacional, etc.
- Plan de difusión del procedimiento para todos y todas los/as trabajadores/as de la red.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Dirección del Servicio de Salud realizará monitoreo de los Planes de Promoción de Buen Trato Laboral y Prevención Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de los establecimientos de la Red con el fin de acompañar el proceso y asegurar el desarrollo del mismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	
			0.5

IV. ANEXOS

4.1.- Marco Conceptual.

Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, hablamos de un concepto amplio llamado violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

Corresponde a un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios).

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa mayor poder contra otro u otros, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros.

Maltrato Laboral:

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que no está tipificada ni existe normativa que la sancione como tal: el maltrato laboral.

El maltrato laboral, constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Consideraciones frente a conductas de maltrato:

- La conducta violenta puede ser generalizada no existiendo distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.
- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- La agresión tiende a ser esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el maltratador 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.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

Acoso Laboral

Respecto al Acoso Laboral, la ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un 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.

En este caso estamos frente a una conducta de acoso cuando “los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos” La noción de acoso moral o Mobbing y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile, Eduardo Caamaño, 2011, página 225 que cita a Sergio Gamonal “Manual de Contrato de Trabajo”.

Para un mayor entendimiento del concepto de hostigamiento citaremos la Ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, (Ley Orgánica de Venezuela sobre el “Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia”), descrita en su artículo 15.2, que indica que es toda conducta abusiva y especialmente post comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos o mensajes electrónicos dirigidos a perseguir, intimidar, chantajear, apremiar, importunar y vigilar a una mujer que pueda atentar contra su estabilidad emocional, dignidad, prestigio, integridad física o psíquica, o que puedan poner en peligro su empleo, promoción, reconocimiento en el lugar de trabajo o fuera de él.

Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos: citado textualmente- del libro “Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo”, Iñaki Piñuel, 2005, páginas 27, 28 y 29.

- Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad

En el caso del acoso laboral en resumen se distingue específicamente lo siguiente:

- 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.

Acoso Sexual:

La ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Distinguiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, es posible mencionar lo siguiente: "Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT):

a. Realizada por una persona:

Significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.

El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

b. Sin consentimiento:

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

c. Por cualquier medio:

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

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

Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.

Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

Es importante tener en consideración que:

- a) Es la conducta del/la acosador/a la que debe ser investigada y sancionada y no caer en justificar o minimizar el acoso sexual a partir de conductas de la/el acosada/o.
- b) Las manifestaciones de acoso sexual en sus diversas formas están asociadas a rasgos culturales y estereotipos sexistas que aún prevalecen.
- c) Muchas veces se tiene la tendencia a pensar en que solo las mujeres son víctimas o que estas tienen una característica determinada. Sin embargo, se trata de una de las formas de violencia laboral más comunes.
- d) Quienes tienen una orientación sexual y/o una identidad de género distinta a la tradicional, en ciertos espacios laborales son más vulnerables al acoso sexual, producto de los estereotipos e ideas discriminatorias presentes en la sociedad.
- e) Tiene como característica que puede ser ejercido tanto por el empleador (acoso sexual vertical), como por un par (acoso sexual horizontal).
- f) Muchas víctimas de acoso sexual enfrentan serias dudas y limitaciones para tomar la decisión de denunciar. La naturalización de este tipo de acoso, las dificultades probatorias y los prejuicios en torno a la "responsabilidad" que podría tener la víctima son factores que ayudan a aquello.
- g) En el ambiente laboral el acoso no tiene como único móvil el deseo sexual, sino que dominar y mantener una relación de poder. En otras palabras, a través del acoso sexual se ejerce violencia de género en el lugar de trabajo con el fin de disciplinar a la víctima.

Otras Situaciones:

El ámbito laboral es uno de los más sensibles en la vida de las personas. Y hay razones de peso para que sea así, pues el trabajo se relaciona con el sustento económico, el talento personal y las metas. Pensemos que una persona pasa más en promedio 100 mil horas de actividad a lo largo de su vida. Así, pues, trabajar es un evento altamente significativo y cualquier situación que amenace nuestra productividad o nuestro bienestar emocional, puede desestabilizarnos y no necesariamente son situaciones de maltrato laboral y/o acoso laboral.

Se ha definido como, las situaciones que manifiesta el/la trabajador/a ante una percepción o sensación de malestar frente a condiciones laborales, discrepancias derivadas del trabajo, diferencias significativas debido a criterios técnicos, conflicto y dificultades en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral (Definición realizada en mesa local DSS de actualización de procedimiento de denuncia año 2016).

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso" ("Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico", Marisa Bosqued, 2005, página 29).



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

Los conflictos que pueden presentares son los siguientes:

- Conflictos de Relación: Se trata de falta de sintonía entre dos compañeros o compañeras, o trabajador y jefe. Los conflictos de relación tienen mucho que ver con aspectos de la personalidad de quienes entran en dicho conflicto, de modo que la forma de ser de uno choca o molesta a la otra parte. Presentados en estos casos abusos de poder y competitividad entre los involucrados.
- Conflictos de Comunicación: Esta es una de las tipologías de conflictos laborales que se da con mayor frecuencia, es cuando una o ambas partes no han expresado bien lo que querían decir y una o ambas partes han entendido mal lo que han expresado. Este tipo de conflictos a veces está muy relacionado con la falta de habilidades sociales (no saber decir no, falta de asertividad, falta de habilidades para expresar o aceptar críticas).
- Conflictos de Necesidades: Cuando las necesidades no confluyen y lo que hace una parte impide que el otro se sienta bien. La base de la solución es siempre la negociación.
- Conflictos Por incumplimiento de funciones o asignaciones: Esta tipología se da algún miembro del equipo de trabajo que impiden el logro de las metas en el tiempo o en la forma predefinidos o bajo rendimiento en algún miembro del equipo de trabajo.
- Conflictos de Interés: son aquellas situaciones en las que el juicio de un/a trabajador/a, está relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un *conflicto de intereses* cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.
- Conflicto por discriminación o falta de tolerancia: Corresponde a los conflictos que da compañeros que no toleran a las personas de otros lugares del mundo o con otro color de piel, o de distinto estamento, compañeros/as y/o jefes que tratan de manera machista las trabajadoras, etcétera.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO
ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR
ORIENTE**

Código	MDP-UTL-05	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

Vías alternativas de Resolución para otras situaciones.

De acuerdo a lo anterior, se utilizarán vías alternativas de solución, que se definirán según la situación narrada, con el fin de mitigar las acciones que ocasionan la afectación. Los procesos tienen por objetivo empoderar a los/as involucrados/as en la resolución de los conflictos laborales, a resolver las discrepancias con el fin de restaurar la relación laboral y fomentan ambientes laborales saludables, siendo los siguientes procedimientos no adversariales:

- **Mediación de Conflictos Laborales:** Este proceso busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre 2 o más funcionarios involucrados que han experimentado un conflicto laboral. La idea es que se dialogue sobre el origen y el transcurso del problema, y las consecuencias que se han derivado de él. El mediador es un tercero neutral respecto a las partes y sus intereses, e intenta que ambas partes lleguen a un acuerdo consensuado y que mitigue el conflicto manifiesto. El encargado de este proceso puede ser Referente de Trato Laboral o profesional a fin al perfil de las temáticas de trato con formación en mediación.
- **Conciliación Laboral:** Se refiere a aquel procedimiento donde la solución del conflicto para por un tema de resolución administrativa y/o intervención de la jefatura directa, que apunta a resolver el conflicto ecuánime y oportunamente entre los funcionarios involucrados procurando conformidad entre ambos, en este proceso la jefatura escucha a las partes y propone acciones, compromisos y/o alternativas de soluciones que deben ser aceptadas y acatadas por los involucrados, las que no menoscaban a ninguna de las partes.
- **Acompañamiento al Equipo de Trabajo:** Es un proceso donde se acompaña, apoya y asesora a la jefatura y equipo de trabajo a través de metodología de talleres grupales y/o individuales, entregando herramientas de resolución de conflictos a los/as involucrados directos e indirectos que se han visto afectados. El objetivo de esta intervención es lograr construir las relaciones laborales, proceso que será llevado a cabo por el Referente de Trato Laboral, con el apoyo de profesionales afines a la solución de controversias identificadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
	Fecha Versión	15.10.2019		

4.2.- Lineamientos Comité de Buenas Prácticas Laborales

**LINEAMIENTOS PARA LOS COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE**








En el marco de las normativas vigentes en materia de Gestión de las Personas, Calidad de Vida Laboral e Instructivo Presidencial N°006 de Igualdad de Oportunidades y Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual e Instructivo CBPL del MINSAL 2019, es que el Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente como parte del proceso de fortalecimiento de la Política de Buen Trato Laboral, es que insta a reactivar en los establecimiento de la red sur oriente los **Comités Locales de Buenas Prácticas Laborales**, (CBPL) con el propósito de articular las acciones de implementación de Promoción de Buen Trato Laboral y Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, quienes de forma participativa y coordinados propicien ambientes laborales saludables y factores psicosociales protectores, reflejando el compromisos de los actores relevantes de la organización y, a su vez orientar el comportamiento y compromiso de los trabajadores/as en la organización, entendiéndose que **la construcción del buen trato laboral es responsabilidad de todos.**

INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de las Personas, Suplente.
 Representante Subdirección Administrativa, Suplente.
 Representante Subdirección de Gestión Asistencial, Suplente.
 Representante Subdirección de Gestión del Cuidado, Suplente.
 Jefe Depto. Calidad de Vida Laboral, Suplente
 Jefe de Centro de Atención Integral del Usuario, Suplente
 Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional, Suplente
 Jefe Unidad o Encargado de Prevención de Riesgo y Medio Ambiente, Suplente
 Jefe de Capacitación, Suplente
 Jefe de Servicio Social del Personal
 Encargado de Comunicaciones y Relaciones Públicas
 Área Jurídica
 Referentes de Trato Laboral
 Referente de Ausentismo
 Referente de Género
 Asociaciones Gremiales



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Los comités por la naturaleza de su función, deberían abocarse a impulsar el mejoramiento de las condiciones laborales del personal, que repercuten en la salud biopsicosocial de las/os funcionarias/os basándose en información disponible a partir de análisis de las diversas variables que influyen en las condiciones laborales.

Por otra parte, canalizar su trabajo hacia acciones de difusión y planificación de la capacitación del personal en las temáticas de buen trato, condiciones de vida laboral, maltrato, acoso laboral y sexual y no discriminación.

Una de las principales funciones del comité por establecimiento será la de formular y ejecutar un plan de trabajo anual, que deberá considerar, a lo menos las siguientes tareas de carácter permanente:

- Contribuir desde los ámbitos de su competencia, con los equipos de calidad de vida laboral en cuanto al indicador 5.1 del convenio alta dirección pública: "porcentaje de cumplimiento de las actividades del plan de calidad de vida laboral en los ámbitos de salud del personal, conciliación/cuidados infantiles y buen trato laboral" y al compromiso de gestión n° 21: "disminución del ausentismo laboral en la red asistencial".
- Realizar acciones de difusión de temáticas relativas a buen trato laboral: temas tales como prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, conciliación de la vida familiar/personal con la vida laboral, salud funcionaria y cuidados infantiles.
- Realizar seguimientos y monitoreo de los compromisos asumidos al interior del comité.

En este sentido serán labores del comité las de:

- Difusión e información sobre las temáticas de MALS.
- Difusión del procedimiento para las denuncias de MALS con los directivos, jefaturas intermedias, asociaciones gremiales y trabajadores/as.
- Supervisar el plan de trabajo en prevención, promoción y sanción del MALS para impulsar el mejoramiento de las condiciones laborales de las personas que se desempeñan en la institución.
- Propiciar el desarrollo de instancias de capacitación con los receptores de las denuncias de cada uno de los establecimientos de la red y otros actores críticos del proceso.

ORGANIZACIÓN DEL COMITÉS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

- El Comité deberá sesionar a lo menos una vez al mes y/o de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran.
- La convocatoria será realizada por el Coordinador del Comité, el Referente de Trato Laboral.
- Para que el comité pueda sesionar, deberá estar presente la mitad de los miembros del mismo más uno.
- La asistencia a las reuniones es de carácter obligatoria.
- En cada sesión se deberá levantar acta de los temas y acuerdos que se determinen y firmada por los integrantes del Comité presente en la sesión.
- El Comité y sus funciones deben quedar establecido en Resolución Exenta.
- Cada Comité de Buenas Prácticas Laborales, generará **PROGRAMAS ANUALES DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO LABORAL**

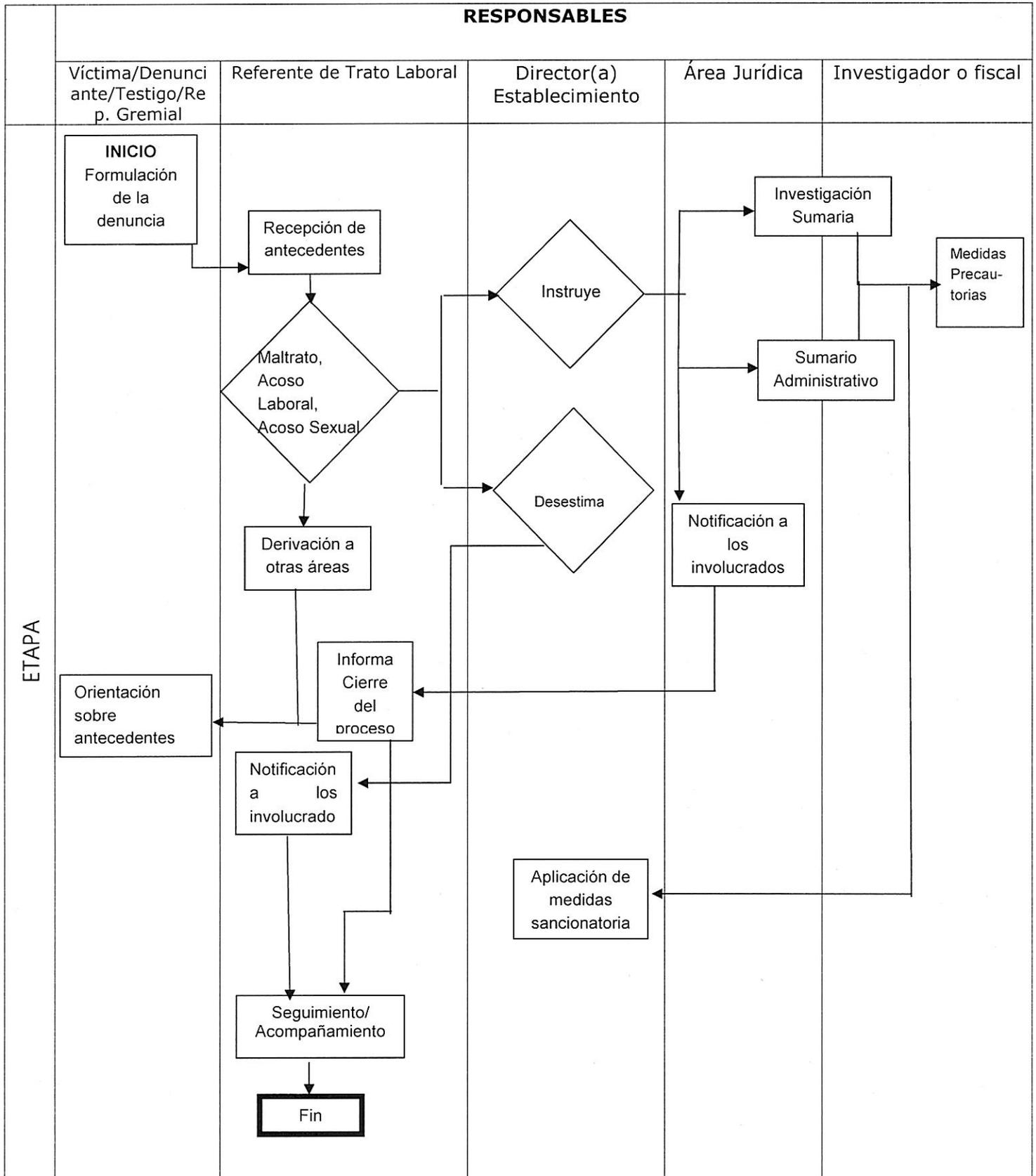


MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

4.3.- Flujoograma del Procedimiento

DIAGRAMA DE PROCESO DE DENUNCIA MALS TRABAJADORES/AS SSMSO



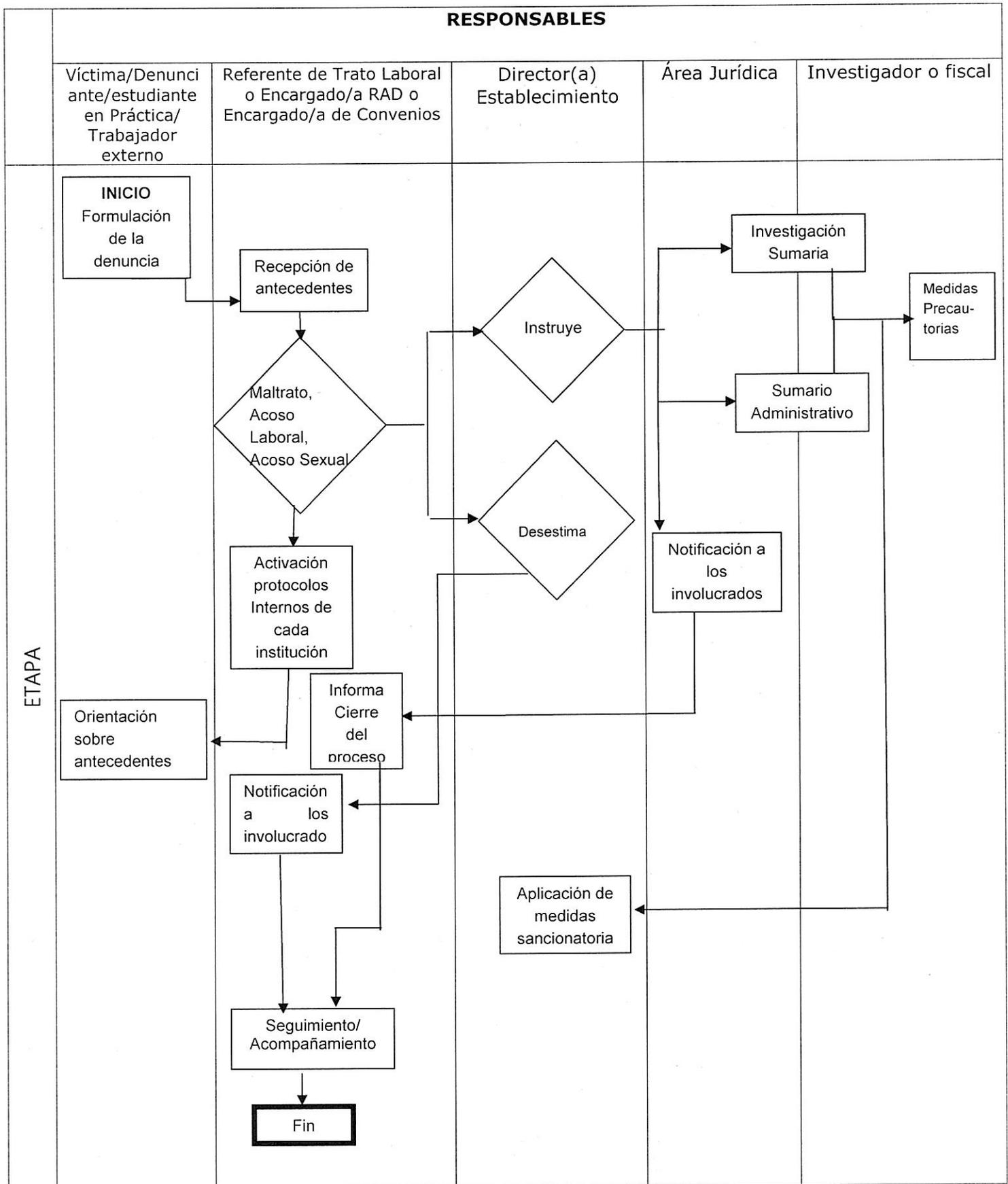


MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
Fecha Versión	15.10.2019		

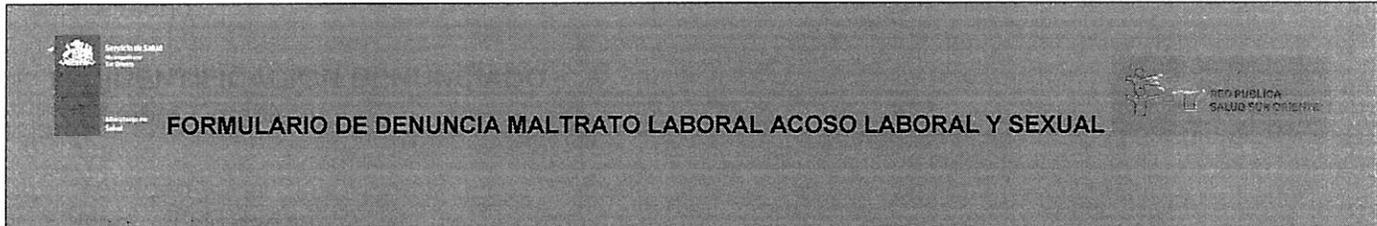
4.3.- Flujograma del Procedimiento

DIAGRAMA DE PROCESO DE DENUNCIA MALS TRABAJADORES/AS – ESTUDIANTES EMPRESAS U ORGANIZACIONES EXTERNAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
	Fecha Versión	15.10.2019		

4.4.- Formulario de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.



FOLIO:

FECHA DE LA DENUNCIA			
----------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACION DENUNCIANTE

Nombre Completo			
Domicilio			
Rut		Mail:	
Cargo			
Calidad Jurídica	Titular:	Contrata:	Honorario:
Depto. / Unidad			
Teléfono			

2. IDENTIFICACION DENUNCIADO

Nombre Completo	
Cargo	
Teléfono	
Depto. / Unidad	

3. ¿EL /LA DENUNCIANTE A PUESTO EN CONOCIMIENTO DE SU SUPERIOR INMEDIATO ESTA SITUACION?

Si: No:

Nombre Jefatura Directa	
Nombre Jefatura Superior	

4. RELACION JERAQUICA RESPECTO DEL DENUNCIANTE:

Inferior Nivel Jerárquico: Igual Nivel Jerárquico:
 Superior Nivel Jerárquico:

5. ¿USTED TRABAJA DIRECTAMENTE CON EL/LA DENUNCIADO/A:

Si: No: Ocasionalmente:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
	Fecha Versión	15.10.2019		

11. MARQUE CON UNA X LA DEFINICION QUE CON MAYOR PRECISION SE ACERCA A SU PERCEPCION DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN SU DENUNCIA CONSIDERANDO LAS SIGUIENTES DEFINICIONES

Maltrato Laboral: Corresponde a conductas y actitudes **específicas** y voluntariamente dirigida hacia una o varias personas con el objetivo de generar malestar.

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamientos **reiterados**.

Acoso Sexual: Requerimiento de carácter sexual **no consentida** por unas de las partes.

12. Identificación Receptor de Denuncia:

Nombre Completo	
Cargo	
Firma	

13. IDENTIFICACION DE ACOMPAÑANTE:

Asociación Gremial	
Nombre	
Firma	

_____ **FIRMA DENUNCIANTE**

Hora _____

Santiago ____/____/____/

.....

<p>Recibí conforme COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL</p> <p>Firma denunciante</p>
--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-04	Versión
Fecha Versión	15.10.2019		

 COMPROBANTE DE RECEPCIÓN FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL		
FOLIO:		
NOMBRE REFERENTE TRATO:		
CARGO:		
FONO:	FECHA:	HORA:
FIRMA:		
ACOMPAÑANTE: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
ASOCIACION GREMIAL:		
NOMBRE:		
FIRMA:		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-04	Versión
Fecha Versión	15.10.2019		

4.7.- Formulario Notificación de Resolución de Denuncia:

	 RED PUBLICA SALUD SUR ORIENTE	SUBDIRECCIÓN
DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS UNIDAD DE TRATO LABORAL		
<p><u>ACTA DE NOTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y SEXUAL</u></p> <p><u>DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD</u></p>		
<p>Según se establece en Procedimiento de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual se informa de procedimiento para resolver y esclarecer los hechos denunciados.</p>		
Fecha: _____		
Folio: _____ Tipificación: _____ Procedimiento: _____		
Nombre: _____		
Relación con la Denuncia: _____		
Departamento o Unidad: _____		
Establecimiento: _____		
Derivación: Si: _____ No: _____		
<hr/>		
Antecedentes:		
<hr/>		
Observación o Comentarios:		
<hr/>		
Nombre funcionario/a: _____		
Firma funcionario/a: _____		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-04	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

4.8.- Formato tipo Acta de Mediación o Conciliación Laboral

ACTA DE ACUERDO

En lo principal: Acta de Mediación Laboral.

En Puente Alto, el día ____ de _____ del 2019, se originó un proceso de Mediación Laboral entre _____ C.I N° _____
 Y _____, C.I N° _____,
 ambos funcionarios pertenecientes a la **Unidad** _____
 del(establecimiento), quienes fueron asistidos
 por....., quienes contaron con la presencia de _____.

Una vez exteriorizadas las distintas perspectivas del conflicto, expuestas las propuestas y las diferentes fórmulas de arreglo dentro de un contexto de imparcialidad, se alcanzó acuerdo respecto al conflicto.

PRIMERO:

Ambas partes, libres y voluntariamente como resultado del proceso de Mediación Laboral, convienen a exponer los siguientes acuerdos que a continuación se detallan:

SEGUNDO:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
	Fecha Versión	15.10.2019		

Todo cambio, imprevisto o situación especial que las partes quisieren posteriormente establecer en relación con este acuerdo deberá ser comunicado a su Jefatura directa _____ o a Referente de Trato Laboral (nombre del/la profesional).

TERCERO:

Las partes se dan por enteradas y aceptan seguimiento del acuerdo por parte de(nombre Referente Trato Laboral)

CUARTO:

En prueba de conformidad aceptan y firman el presente documento.

Firma
Nombre
RUT

Firma
Nombre
RUT

Firma
Nombre
RUT

Puente Alto, _____ de 2019

Todos los datos contenidos en este acto administrativo son de carácter CONFIDENCIAL, no pudiendo ser utilizado para otros fines.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-04	Versión
Fecha Versión	15.10.2019		

4.9.- Formato tipo Acta de Cierre



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
UNIDAD DE TRATO LABORAL



ACTA DE CIERRE DE PROCEDIMIENTO MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y SEXUAL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE

Según se establece en Procedimiento de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual se informa sobre acciones preventivas indicadas por director del establecimiento o fiscal asignado.

Fecha: _____

Folio: _____ Tipificación: _____ Procedimiento: _____

Nombre funcionario/a:

Relación con la Denuncia: _____

Acciones Preventivas:

Suspensión de funciones del denunciado

Destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución de cualquiera de las partes involucradas

Otra:

Observación o Comentarios:

Firma funcionario/a: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE			
	Código	MDP-UTL-04	Versión	0.5
	Fecha Versión	15.10.2019		

5.0.- Formato tipo de Reservado

RESERVADO N°.....-

REF.: Denuncia de Folio Reservado.....

Estimado (a)
.....

Presente

En atención a su presentación de la referencia, cúpleme informar lo siguiente:

a) El Procedimiento de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual vigente en nuestro Hospital, tiene entre sus objetivos el permitir identificar conductas que atentan contra su dignidad en el trabajo, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación, así como también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

Para estos efectos y frente a una denuncia fundada, es posible e incluso necesario, destinar recursos institucionales para investigar los hechos, adoptar medidas de intervención laboral o, en su caso, sanciones administrativas.

b) Siguiendo al Servicio Civil, se concibe al maltrato laboral como una conducta "abusiva" que puede atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, "poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral".

A su turno, el Acoso Laboral es definido por la legislación vigente como "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 el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

c) El Acoso Sexual se refiere a requerimientos de carácter sexual no consentido por una de las partes.

d) Dado el marco referido precedentemente, los hechos expuestos si ___ no ___ configuran, en principio, una situación de Maltrato ____, Acoso Laboral ____, Acoso Sexual ____, conforme a los parámetros más arriba descritos.

e) Sin perjuicio de lo anterior, esta Dirección ha estimado necesario _____

Saluda cordialmente a Ud.

DIRECTOR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UJL-04	Versión
Fecha Versión	15.10.2019		

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ley N° 20.005, 18.03.05 que tipifica y sanciona el acoso sexual.
- Ley N.º 20.607, 08.08.12 que tipifica y el acoso laboral.
- Ley N° 20.609, 24.07.12 establece medidas contra la discriminación arbitraria.
- Instructivo Presidencial N° 6 Igualdad de Oportunidades y Prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, mayo 2018.
- Orientación Para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Servicio Civil 2018.
- Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas, Servicio Civil 2017, Rol Rector del Servicio Civil, impartiendo Normas tendientes a mejorar la calidad del empleo público.
- Norma VII, Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral. Servicio Civil.
- DFL 29, fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Cartilla Informativa “El Acoso Laboral o Mobbing”. Liffer, M. 1992 “Acoso sexual en el trabajo: Un estudio comparado”, Vol. 13, N° 3 (Santiago).
- Iñaki Piñuel y Zabala. “Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. Editorial Sal Tèrrea. 2001.
- Iñaki Piñuel. “Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo”. Editorial DEBOLSILLO. 2005.
- http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_l_id=389797&folderId=222301&name=DLFE-4825.doc.
- Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing. Madrid, 2001.
- Bosqued Marisa, Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico”, 2005, página 29.
- Guía Género Instructivo Presidencial MALS MMEG. 2019
- Instructivo CBPL de Minsal 2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCION PARA MALTRATO ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE		
	Código	MDP-UTL-05	Versión
	Fecha Versión	15.10.2019	0.5

Matriz de Proceso

N°	SUBPROCESO	ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	SALIDA	Ir a	
1	Recepción de la denuncia	Formalización de la denuncia	Recepción de antecedentes	Referente de Trato Laboral/UTL	Se le entrega formulario de denuncia al funcionario denunciante quien registra con su puño y letra los antecedentes que se solicitan y descripción lo más detalladamente de los hechos denunciados	45 min Aprox. 1 día hábil	Formulario de Denuncia de Maltrato Folio	2	
			Derivación de Denuncia a Director del Servicio				Comprobante de Denuncia para denunciante y Referente de Trato Laboral	3	
			Derivación a otras áreas				Reservado a director del Servicio de Salud	4	
			Orientación sobre antecedentes conceptuales					5	
		Denuncia por Procedimiento Disciplinario	Respuesta del director	Referente de Trato Laboral área jurídica Funcionarios involucrados	Según lo evaluado por el director se consideran las denuncias que no proceden a aquellas que no cumplen con los criterios de calificación para Maltrato o Acoso Laboral	Respuesta directora: 3 días hábiles Área Jurídica: Plazos establecidos por Estatuto Administrativo	Resolución EX. desde Jurídica	6	
			Seguimiento área Jurídica					7	
			Notificación a los involucrados				Citación a denunciante	8	
		Denuncias desestimadas con acciones preventivas	Denuncias desestimadas con acciones preventivas	Referentes de Trato Laboral Otros profesionales Funcionarios involucrados	Según lo evaluado por el director se consideran las denuncias que se desestiman aquellas que no cumplen con los criterios de calificación para Maltrato o Acoso Laboral, pero con acciones preventivas indicadas por el director.	3 días hábiles	Formulario Notificación de Resolución de Denuncia	9	
							Respuesta del director	Acta de sesión de mediación o conciliación según corresponda	10
							Notificación a los involucrados	Acta de medidas establecidas por quien corresponda	11
							Derivación a Profesionales (CAIF, Salud del Personal u otros)	Acta de cierre o acta administrativa	
2	Cierre de Denuncia	Cierre de Denuncia	Citación a involucrados	Referentes de Trato Laboral	Consiste en el cierre formal de la Denuncia a través de una notificación a los involucrados de las medidas estipuladas por el director	1 mes	Notificación de las medidas indicadas por el director	12	

