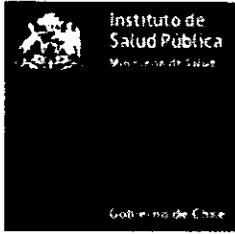


X



ASESORÍA JURÍDICA  
FSM/CSL

APRUEBA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL; INSTRUCTIVO COMITÉ DE BUEN TRATO LABORAL; INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL; INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL; FORMULARIO REGISTRO DE ORIENTACIÓN AL DENUNCIANTE; FORMULARIO DE FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, TODOS DEL INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0571 \*15.02.2016

SANTIAGO,

**VISTOS:** la providencia número 188, de fecha 26 de enero de 2016, de Jefa de Asesoría Jurídica; la providencia número 163 de fecha 22 de enero de 2016, de la Dirección de este Instituto; el memorándum número 3 de fecha 12 de enero de 2016, del Departamento de Administración y Finanzas; procedimiento interno de denuncia de acoso laboral y/o sexual; manual interno de denuncias de acoso laboral y/o sexual; formulario de formalización de la denuncia; instrumento de autochequeo para evaluar presencia de acoso laboral; formulario registro de orientación al denunciante; formulario de formalización de la denuncia; instructivo comité de buen trato laboral; instructivo denuncias de acoso laboral y/o sexual; y **TENIENDO PRESENTE:** lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Núm. 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; ley 20.005 de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual; en los artículos 60 y 61 letra a) del Decreto con Fuerza de Ley Núm. 1, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley Núm. 2.763, de 1979 y de las Leyes Núm. 18.933 y Núm. 18.469; en el artículo 10 letra a) del Decreto Supremo Núm. 1.222, de 1996, de la misma Secretaría de Estado, que aprueba el Reglamento del Instituto de Salud Pública de Chile; en el Decreto Supremo Núm. 101 de 2015, del Ministerio de Salud; Resolución Núm. 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; así como lo establecido en orientaciones para la prevención del acoso laboral en los servicios públicos, de Junio 2010; y

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la Constitución Política de la República establece un catálogo de derechos fundamentales, entre ellos el derecho a la vida e integridad física y psíquica de la persona.

**SEGUNDO:** Que, es deber de la autoridad promover y proteger al interior de la Institución el derecho de los(as) funcionarios(as) a trabajar en un ambiente digno, en el que se asegure el respeto íntegro a su persona, razón por la cual se debe prevenir y/o perseguir situaciones y acciones que pretendan menoscabar o desconocer ese derecho.

**TERCERO:** Que, todo modelo de intervención o abordaje del acoso laboral al interior de una organización debe estar diseñado a partir del principio básico de la prevención, y al mismo tiempo, debe suponer que la violencia – específicamente el acoso laboral – preexiste a esta estrategia. Por ello, se debe actuar en al menos tres planos:

- A. La entrega de conocimientos.
- B. Disposición de instrumentos para la denuncia, investigación y sanción.
- C. Asistencia a las víctimas.

CUARTO: Que, en consecuencia, y en mérito de lo expuesto, dicto la siguiente:

**RESOLUCION:**

**1º APRUÉBASE el Manual Interno De Denuncias De Acoso Laboral y/o Sexual; el Instructivo Comité De Buen Trato Laboral; el Instrumento De Autochequeo Para Evaluar Presencia De Acoso Laboral; el Instructivo Denuncias De Acoso Laboral y/o Sexual; el Formulario Registro De Orientación Al Denunciante; el Formulario De Formalización De La Denuncia y el Procedimiento Interno De Denuncia De Acoso Laboral y/o Sexual, Todos Del Instituto De Salud Pública De Chile, cuyo tenor es el siguiente:**

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 1 de 18               |

## 1. Antecedentes:

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.

Según lo anterior, las instituciones del Estado son responsables de movilizar las políticas públicas destinadas a garantizar los Derechos Fundamentales de las personas que en ellas trabajan y la ciudadanía, consagrados en el artículo 19º de la Constitución Política de la República, en especial, el derecho a la vida e integridad física y psíquica, previsto en el N° 1 del citado precepto.

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 este contexto, el Instructivo Presidencial N°001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado de 26 de enero de 2015, en adelante IP, 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".

Con relación a ambientes laborales, el IP indica que las instituciones deberán "Generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas".

Específicamente, en materia de prevención del acoso laboral y sexual, las orientaciones operacionales del IP señalan "Desarrollar acciones para la prevención y sanción del acoso laboral y del acoso sexual":

El servicio deberá desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otras. Además, deberá disponer de un procedimiento de denuncia e investigación, elaborado de acuerdo a la normativa vigente y ante una denuncia su aplicación se realiza cumpliendo el debido proceso.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | <b>Emisión:</b><br>29/12/2011       |
|  |  | <b>Versión:</b> 1                   |
|  |  | <b>Actualización:</b><br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 2 de 18                      |

El Instituto de salud Pública de Chile (ISP), actualmente cuenta con el Procedimiento Interno de Denuncias del Acoso Laboral y/o Sexual, aprobado por Resolución Exenta N° 3124 del 29.12.2011. Sin embargo, se hace necesaria una actualización de tal documento, para dar respuesta al Instructivo Presidencial N° 001, sobre Buenas Prácticas Laborales, específicamente en el Eje N°3 de Ambientes Laborales, donde indica que las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para la prevención y sanción del acoso laboral (Ley N° 20.607) y del acoso sexual (Ley N° 20.005) y al Código de Buenas Prácticas Laborales Sobre No Discriminación para la Administración Central del Estado, que en su directriz N°7, señala indicaciones para la prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo.

## 2. Marco normativo y conceptual

La Constitución Política de la República de Chile, en el capítulo III: de los derechos y deberes constitucionales, en el artículo 19 menciona el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas. También en el artículo 9º, menciona el derecho a la protección de la salud y a los derechos fundamentales.

La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en el Título III, artículo 54, señala que los funcionarios deberán observar el principio de probidad administrativa, cuyo principio consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función.

La Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual, el cual modifica el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo y hace referencia a que las "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, 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."

La Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral, modificando el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo, entiende el acoso laboral como "Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, 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".

Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 3 de 18               |

3

una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).

En la circular N° 2838 del 2012, de la Superintendencia de Seguridad Social, (sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, instruye a los organismos administradores de la Ley N° 16.744 acerca de elementos mínimos a considerar en la elaboración de estudios de puestos de trabajo para la calificación de enfermedades mentales).

También es importante mencionar el concepto de Trabajo Decente, cuya finalidad primordial es promover oportunidades para que los hombres y mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad y dignidad humana.

En suma, todas las referencias plantean que la problemática de acoso laboral y sexual en el trabajo existe. Además, recogen y trasladan al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptación de las conductas de acoso en el trabajo y por otro, planteando acciones a la prevención y sanción de las mismas.

Es necesario plantear en este manual principios de actuación para que los funcionarios del Instituto de Salud Pública de Chile (ISP), disfruten de ambientes laborales sanos y actúen con transparencia y probidad para fortalecer la institución y de esa forma conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad y dignidad humana.

Es preciso que todas las áreas del ISP, manifiesten su compromiso respecto al principio básico de garantizar el absoluto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de nuestra institución.

### 3. Principios orientadores

Brindar servicios de calidad a los ciudadanos, requiere necesariamente de funcionarias y funcionarios públicos respetados, reconocidos y cuyos espacios laborales les permitan su desarrollo. Así mismo, los ambientes 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, se establece este procedimiento que formaliza la instancia en que la organización declara lo que se debe hacer cuando se enfrentan situaciones del

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br/>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br/>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br/>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 4 de 18               |

tipo, 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 al interior del ISP.

El Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios:

- ✓ **Probidad administrativa.** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- ✓ **Confidencialidad:** El procedimiento de denuncia y tratamiento de Acoso Laboral y/o Sexual, incorpora como base fundamental la confidencialidad de todos los (as) funcionarios (as) que se hagan parte de él. Además, debe ser un elemento fundamental de quién asume la responsabilidad de constituirse como el Orientador o receptor. En dicho proceso, queda estrictamente prohibido filtrar información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguno (a) de los (as) funcionarios(as) y/o etapas que contempla este procedimiento. De esta manera, se podrá resguardar la dignidad e integridad de ambas partes y de quienes participen en este proceso.
- ✓ **Celeridad:** Considerando la relevancia de esta temática, es que la orientación e indicación de los pasos a seguir deberá ajustarse a los plazos estipulados en el procedimiento, evitando toda burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- ✓ **Imparcialidad:** El/la Orientador (a), deberá mantener una visión objetiva de los procesos (con evidencia objetiva), sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza. Si esta conducta se presentara, deberá inhabilitarse del proceso y asumirá esta función el orientador suplente del establecimiento.
- ✓ **Colaboración:** Es deber de cada funcionario(a) que se desempeñe en el ISP, cualquiera sea su jerarquía, planta, calidad jurídica y/o ley de contratación, colaborar con el proceso, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al esclarecimiento de los hechos.
- ✓ **Responsabilidad:** Cada funcionario(a), que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que involucra su denuncia. Por consiguiente, debe ser

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 5 de 18               |

5

realizada con toda la seriedad que corresponde, utilizando el formulario de denuncias. Además, es necesario que conozca, que frente a una falsa denuncia, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, será objeto de medidas disciplinarias, previa investigación sumaria o sumario administrativo.

- ✓ **Restitución de la víctima:** si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la institución deberá restituir las condiciones más próximas a su situación laboral de origen.
- ✓ **Protección de la salud:** la organización deberá adoptar las medidas que estime conveniente para garantizar un derecho fundamental.
- ✓ **Prohibición de represalias:** deben prohibirse expresamente las represalias contra los funcionarios(as) que presenten una denuncia, comparezcan como testigos o participen de una investigación de acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

#### 4. Objetivo y Ámbito de Aplicación:

El objetivo de este manual es establecer una actualización del procedimiento interno de denuncias de acoso laboral y/o sexual. El cual tiene la finalidad de aportar los lineamientos, orientaciones y especificaciones técnicas y normativas, necesarios para iniciar y terminar el proceso de denuncia y posterior toma de decisiones y confidencialidad de un hecho de acoso, ya sea laboral y/o sexual.

El presente manual será de conocimiento, de aplicación y de difusión a todo el personal que cumple funciones en ISP, indistintamente de su calidad jurídica. (Planta, Contrata, Honorario, Código del trabajo, alumnos en práctica, tesisistas o personal externo) y comenzará a regir de la fecha de emisión de resolución.

#### 5. Actores claves

- ✓ **El/la Denunciante:** Es el (la) funcionario (a) que realiza una denuncia, por presunta situación de Acoso Laboral y/o Sexual y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta, acercándose al Orientador(a) de Denuncias.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | <b>Emisión:</b><br>29/12/2011       |
|  |  | <b>Versión:</b> 1                   |
|  |  | <b>Actualización:</b><br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 6 de 18                      |

- ✓ **El/la Denunciado(a):** Es el funcionario(a), que manifestará una serie de actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro(a) funcionario(a) del establecimiento y que ha sido señalado por él(la) denunciante como el responsable de los hechos relatados.
- ✓ **Víctima:** persona en la que recae la acción de acoso.
- ✓ **Fiscal:** responsable de llevar a cabo la investigación.
- ✓ **Funcionario/a Orientador/a:** Es el funcionario(a) que tendrá la misión de acoger a el/la denunciante, escuchar sus inquietudes y orientarlo.

Este funcionario(a), ha sido nombrado formalmente mediante una Resolución y es la persona que más se ajusta por idoneidad ante la temáticas de acoso laboral.

## 2. Definiciones:

- 2.1. **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 tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral.

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

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros 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.

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

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen 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. Sin embargo no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br/>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br/>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br/>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 7 de 18               |

7

- 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.

- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como 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. 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.

Lo anterior se puede resumir en la siguiente tabla:

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

- 2.2. **Acoso laboral:** Respecto a la terminología, existe una amplia y diversa terminología con que se denomina el acoso laboral, también es denominado acoso moral, mobbing, acoso psicológico, entre otros. "Acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo". Ley N° 20.607 del 8 de agosto 2012.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 8 de 18               |

El Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) recalca que el acoso laboral, se entiende como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar con la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

**Fases del acoso laboral<sup>1</sup>:**

El acoso en el trabajo es un proceso que evoluciona y que tiene diferentes niveles o grados de desarrollo. Se distinguen en cuatro fases que son fundamentales:

**Fase 1. Incidentes Críticos:** Se trata de un incidente específico que puede originar una situación de acoso. No todos los conflictos de convivencia en el lugar de trabajo originan hostigamiento o acoso; solo los conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación de acoso.

**Fase 2. Acoso y Estigmatización:** En esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en un comienzo causa desconcierto y trata de evitar. Los colegas de la víctima también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestar la atención que se requiere, restándole importancia e incluso negando lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

**Fase 3. Intervención de la Autoridad:** la jefatura de la organización comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que requiere medidas de intervención. Éstas pueden orientarse a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden negar u ocultar el problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada.

**Fase 4. Exclusión:** debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador "difícil" o "problemático" o con problemas de salud mental, lo que terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido.

<sup>1</sup> [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 9 de 18               |

9

### Grados de Acoso Laboral<sup>2</sup>

Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento<sup>3</sup>. Se distinguen tres grados:

**Primer grado:** la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encaran a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

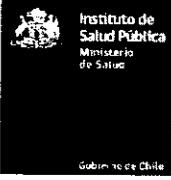
**Segundo grado:** en esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.

**Tercer grado:** la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

<sup>2</sup> [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

<sup>3</sup> Sáez M.C., García-Izquierdo M. Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing. Madrid, 2001.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | <b>Emisión:</b><br>29/12/2011       |
|  |  | <b>Versión:</b> 1                   |
|  |  | <b>Actualización:</b><br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 10 de 18                     |

**Conductas de tipo acoso laboral:**

Para la identificación de algunas conductas de tipo de acoso laboral, se presenta algunos ejemplares elaborados por el psicólogo español Iñaki Piñuel<sup>4</sup>.

- ✓ Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- ✓ Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables 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 funcionario/a.
- ✓ Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefaturas.
- ✓ 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 el Servicio rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

<sup>4</sup> <http://www.serviciocivil.gob.cl/> BPL. 2010

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 11 de 18              |

11

- ✓ 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.
- ✓ Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones.
- ✓ 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/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

**Lo que no es acoso laboral<sup>5</sup>:**

Es importante tener presente que muchas situaciones ingratas en el trabajo no constituyen necesariamente acoso. Lo que diferencia al acoso laboral de otros problemas similares en el trabajo es la intención de causar daño, el focalizar la acción en una o varias personas, de forma repetida y por un periodo continuado de tiempo. En ausencia de estas características podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo pero no de acoso laboral.

Tampoco será considerado acoso laboral, las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de la convivencia y diversidad en el trabajo.

Según el modelo de Acoso Laboral propuesto por el CBPL<sup>6</sup>, es importante consignar que esta violencia puede ser física o psicológica. A su vez, en relación a su dirección esta puede ser:

<sup>5</sup> [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

<sup>6</sup> <http://www.serviciocivil.gob.cl/> BPL. 2010

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 12 de 18              |

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as 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:** El menos frecuente de los acosos, no porque los perfiles de víctima y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad de otros tipos de hostigamiento, no por ello menos importante en la práctica diaria de las organizaciones, especialmente en el sector público.

**Factores internos que favorecen el surgimiento de acoso laboral<sup>7</sup>:**

Existen ciertos factores internos que existen en la Institución y que favorecen el surgimiento de acoso, y por ende son factores de riesgos, tales como:

- Abuso de poder
- Liderazgo mal ejercido.
- Falta de comunicación interna y mal ejercicio de los canales de comunicación existentes.
- Conflictos al interior de la institución no resueltos.
- Falta de valoración al trabajo realizado por los funcionarios.
- Funciones y tareas no definidas claramente.
- Exigencias desmedidas y presión laboral constantes.
- Ambientes estresantes o con un alto nivel de estrés.

<sup>7</sup> <http://ssrelon.redsalud.gob.cl/>

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura</b><br><b>Subdepartamento</b><br><b>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 13 de 18              |

13

- Falta de asertividad en el planteamiento de los problema.
- Políticas internas poco claras o no existentes.
- Falta de participación activa de los funcionarios.

2.3. **Acoso sexual:** "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, 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 del 8 de marzo 2005.

De lo anterior, es posible señalar elementos caracterizadores y claves para determinar el Acoso Sexual<sup>8</sup>:

Requerimientos de índole o carácter sexual:

- No consentidos por la persona a la que va dirigido.
- Incide negativamente en su situación laboral.

Conductas representativas de Acoso Sexual (no son consentidas por quién las recibe):

- Gestos de connotación sexual.
- Contacto físico no consentido por quien lo recibe (por ejemplo, abrazos, apretones de hombros, manos, besos).
- Propositiones verbales de carácter sexual.
- Lenguaje sexual u obsceno.
- Cartas, correo electrónico, misivas con características sexuales.
- Conductas no verbales (exhibición de fotos con características sexuales).

<sup>8</sup> <http://ssrelon.redsalud.gob.cl/>

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 14 de 18              |

Descomponiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, se menciona lo siguiente:

**a. Realizada por una persona:**

- Significa que el acoso sexual, incluye no sólo 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 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.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales:

- 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, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión:<br>29/12/2011       |
|  |  | Versión: 1                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de<br>Vida            |  | Página 17 de 18              |

17

que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciera, regirá su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

Las Sanciones y Medidas Disciplinarias corresponden a las acciones internas, asumidas por la institución, posterior al fallo, emitido por el Investigador o Fiscal, a cargo de una investigación Sumaria o Sumario Administrativo, y se establecen de acuerdo a lo planteado, por el Estatuto Administrativo.

1. Censura: Consiste en la reprensión por escrito, que se hace al funcionario, de la cual se dejara, constancia, en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito, de dos puntos en el factor de calificación, correspondiente.
2. Multa: Consiste en la privación de un porcentaje, de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5%, ni superior a un 20% de esta. El funcionario(a) en todo caso mantendrá su obligación al cargo.
3. Suspensión del empleo/ desde treinta días a tres meses. Se define como la privación temporal del empleo, con goce de un cincuenta a un setenta % de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.
4. Destitución: Es la medida asumida por la Autoridad Facultada, para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario(a).

Las medidas, deben contemplar ciertos principios básicos que permiten guiar la toma de decisiones.

**Pertinencia:** Se constituye en un principio básico de congruencia, acerca de las sanciones aplicadas y la falta cometida.

**Objetividad.** Las medidas asumidas frente a una investigación, deben ser tomadas con imparcialidad. Dicha imparcialidad exige necesariamente igualdad en la toma de decisiones, prohibiendo cualquier forma de preferencia o trato discriminatorio frente a alguna persona o a un hecho en particular.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>MANUAL INTERNO DE DENUNCIAS DE<br/>ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | <b>Emisión:</b><br>29/12/2011       |
|   |  | <b>Versión:</b> 1                   |
|   |  | <b>Actualización:</b><br>17/12/2015 |
| <b>Subdepartamento</b><br>Recursos Humanos<br><br><b>Sección</b> Calidad de Vida  |  | <b>Página</b> 18 de 18              |

### **Otros Recursos Legales para Abordar el Acoso Laboral<sup>9</sup>**

Existen algunos procedimientos administrativos y judiciales a los que pueden acudir las víctimas de acoso laboral, pero, en realidad, la mayoría de las veces resultan impotentes para enfrentar adecuadamente situaciones tan complejas como las de acoso laboral, en las que se requiere no sólo una actuación punitiva, sino también preventiva y reparatoria.

- ✓ Denuncia administrativa ante Inspección del Trabajo.
- ✓ Renuncia al trabajo con derecho a demandar indemnización por término de contrato.
- ✓ Recurso de protección por violación, perturbación o amenaza de una garantía constitucional.
- ✓ Demanda judicial por violación de derechos fundamentales en nuevo procedimiento judicial especial.

<sup>9</sup> [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección</b><br><b>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE<br>DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE<br>CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura</b><br><b>Subdepartamento</b><br><b>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO COMITÉ DE<br/>BUEN TRATO LABORAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |   | VERSIÓN: 0                   |
|  |   | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de Vida               | IT-   | Página 1 de 2                |

## 1. OBJETIVO

Normalizar la conformación del Comité de Buen Trato Laboral (CBTL), cuyo objetivo es orientar, formalizar, desarrollar y realizar el seguimiento respecto de denuncias de acoso laboral y/o sexual.

## 2. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

No aplica

## 3. DESARROLLO

3.1.- Los integrantes del comité y sus subrogantes, serán designados mediante Resolución Exenta y serán los siguientes:

Director  
Jefatura de RRHH  
Jefatura de Calidad de Vida  
Jefatura de Unidad Asesoría Jurídica  
Profesional Trabajador Social  
Profesional Psicólogo

3.2.- El comité podrá sesionar con el cincuenta por ciento más uno de sus integrantes y las sesiones del comité serán registradas en actas y firmadas por los asistentes.

3.3.- Los integrantes del comité deberán declararse inhabilitados de participar en el comité cuando: tengan la calidad de denunciante o denunciado, cuando tengan relación directa con el denunciante o el denunciado, cuando tengan relación de parentesco, de amistad o enemistad con el denunciante o con el denunciado, lo que deberá quedar estipulado en la respectiva acta.

3.4.- Los integrantes del Comité deberán recibir capacitación en temáticas de acoso laboral y/o sexual.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUEÑO DE<br/>PROCESO:</b><br>Jefatura de Calidad<br>de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br>CONTROLADA | <b>APROBADO.</b><br>Jefatura Sub.<br>Departamento de<br>RRHH |
|--|--|--|

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO COMITÉ DE<br/>BUEN TRATO LABORAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |   | VERSIÓN: 0                   |
|  |   | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br><br>Sección Calidad de Vida               | IT-   | Página 2 de 2                |

#### 4. CONTROL DE REGISTROS

| ALMACENAMIENTO |  |  |             |                     |  |   |
|----------------|--|--|-------------|---------------------|--|---|
| Form.          | Identificación/<br>Codificación            | Responsable                            | Tiempo      | Medio de<br>Soporte | Lugar /<br>Recuperación  | Eliminación   |
|                | Copia Resolución<br>conformación<br>Comité | Secretaría<br>RRHH                     | Año vigente | Papel               | Archivador XXX<br><br>Secretaría<br>Subdepto.<br>RRHH          | Físico: A los 5<br>años se elimina<br>del Archivo<br>General de<br>RRHH |
|                | Actas del comité                           | Jefatura<br>Sección Calidad<br>de Vida | Año vigente | Papel               | Archivador<br>denuncias<br><br>Secretaría<br>Subdepto.<br>RRHH | Físico: A los 5<br>años se elimina<br>del Archivo<br>General de<br>RRHH |

#### 5. TABLA DE MODIFICACIONES

| VERSION | FECHA | PRINCIPALES<br>PUNTOS<br>MODIFICADOS | RESUMEN DE MODIFICACIONES |
|---------|-------|--------------------------------------|---------------------------|
|         |       |                                      |                           |

#### 6. ANEXOS

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUEÑO DE<br/>PROCESO:</b><br>Jefatura de Calidad<br>de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br>CONTROLADA | <b>APROBADO.</b><br>Jefatura Sub.<br>Departamento de<br>RRHH |
|--|--|--|

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
| Subdepartament<br>o Recursos<br>Humanos<br>Sección Calidad<br>de Vida               |   | Versión: 0                   |
|   |   | Actualización:<br>17/12/2015 |
|   |   | Página 1 de 16               |

El instrumento que usted está a punto de contestar, tiene por objeto conocer algunos aspectos de las relaciones humanas en el lugar de trabajo, específicamente el acoso laboral. Para ello se requiere que lea el documento completo antes de contestarlo.

Conteste en la **LISTA DE AUTOCHEQUEO DE ACOSO LABORAL** todas las filas de las secciones I, II y III.

La sección I se refiere a la ocurrencia de cada conducta en el lugar de trabajo; la sección II indica desde cuando le ocurre cada situación y la sección III se refiere a la intensidad con que le ocurre la conducta respecto de sus compañeros.

**Lea el documento completo y siga los siguientes pasos:**

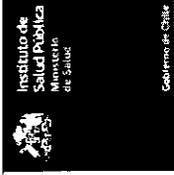
a) Lea cada línea de la **LISTA DE AUTOCHEQUEO DE ACOSO LABORAL** y marque:

En la columna I: Si ó NO le ocurre cada conducta descrita

En la columna II: A ó B ó C para saber con qué frecuencia le ocurre

En la columna III: D ó E para comparar con sus compañeros

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br>Jefatura Sección<br>Calidad de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN<br>TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA<br>COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br>Jefatura<br>Subdepartamento<br>Recursos Humanos |
|--|---|---|

|   |   |  |                                  |
|---|---|--|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> |  | Emisión: 17/12/2015              |
|   |   |  | Actualización: 17/12/2015        |
| Subdepartamento Recursos Humanos<br>Sección Calidad de Vida                         |   |  | Versión: 0<br><br>Página 2 de 16 |

| Situaciones                        | I Ocurriencia |    | II Desde cuando ocurre |                                  |  | III Comparación con mis compañeros |  | PUNTOS (N° de veces) |
|------------------------------------|---------------|----|------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|--|----------------------|
|                                    | NO            | SI | (A) diaria mente       | (B) al menos una vez a la semana | (C) algunas veces al mes pero no todas las semanas | (D) igual que a mis compañeros     | (E) más que al resto de mis compañeros |                      |
| 1. Recibo ataques a mi reputación. |               |    |                        |                                  |  |                                    |  | (F)                  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br>Jefatura Sección Calidad de Vida | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos |
|--|--|---|

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>       |
|   |   | <b>Versión: 0</b>                |
|   |   | <b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartament o Recursos Humanos Sección Calidad de Vida</b>                    | <b>Página 3 de 16</b>   |                                  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.</b>    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>       |
|   |   | <b>Versión: 0</b>                |
|   |   | <b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartament o Recursos Humanos Sección Calidad de Vida</b>                    |   | <b>Página 4 de 16</b>            |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>4. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo en la toma de decisiones.</p>   |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>5. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a).</p> |  |  |  |  |  |  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b><br><b>Versión: 0</b><br><b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</b>    |   | <b>Página 5 de 16</b>   |

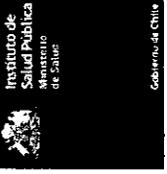
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6. Se extienden por la Institución, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b><br><b>Versión: 0</b><br><b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</b>    |   | <b>Página 6 de 16</b>   |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>7. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.</p> |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>       |
|   |   | <b>Versión: 0</b>                |
|   |   | <b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartamento Recursos Humanos Sección Calidad de Vida</b>                     | <b>Página 7 de 16</b>   |                                  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 8. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b></p> | <p>Emisión: 17/12/2015</p>           |
|   |  | <p>Versión: 0</p>                    |
|   |  | <p>Actualización:<br/>17/12/2015</p> |
| <p>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</p>    |  | <p>Página 8 de 16</p>                |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>9. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.</p> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p>10. Siento que se me impide expresarme.</p>                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>DUENO DE PROCESO:</b><br/>Jefatura Sección Calidad de Vida</p> | <p>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</p> | <p><b>APROBADO:</b><br/>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</p> |
|--|--|---|

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>       |
|   |   | <b>Versión: 0</b>                |
|   |   | <b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartamento Recursos Humanos Sección Calidad de Vida</b>                     |   | <b>Página 9 de 16</b>            |

| Situaciones  | I Ocurrencia |    | II Desde cuando ocurre |                                  |  | III Comparación con mis compañeros | PUNTOS (N° de veces) |
|--|--------------|----|------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------|
|  | NO           | SI | (A) diaria mente       | (B) al menos una vez a la semana | (C) algunas veces al mes pero no todas las semanas |                                    |                      |
| 11. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo. |              |    |                        |                                  |  |                                    |                      |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <p align="center"><b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b></p> | <p>Emisión: 17/12/2015</p>               |
| <p>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</p>    |   | <p>Actualización:<br/>17/12/2015</p>     |
|   |   | <p>Versión: 0</p> <p>Página 10 de 16</p> |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>12. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)</p> |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br/>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</p> | <p>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</p> | <p><b>APROBADO:</b><br/>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</p> |
|--|--|---|



|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión:</b> 17/12/2015          |
| <b>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</b>    |   | <b>Versión:</b> 0                   |
|   |   | <b>Actualización:</b><br>17/12/2015 |
|   |   | <b>Página</b> 12 de 16              |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <p>14. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>       |
|   |   | <b>Versión: 0</b>                |
|   |   | <b>Actualización: 17/12/2015</b> |
| <b>Subdepartament o Recursos Humanos Sección Calidad de Vida</b>                    |   | <b>Página 13 de 16</b>           |

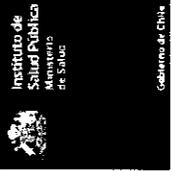
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>15. Se me crítica y descalifica tan severamente en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.</p> |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | Emisión: 17/12/2015       |
|   |   | Versión: 0                |
|   |   | Actualización: 17/12/2015 |
| Subdepartament<br>o Recursos<br>Humanos<br>Sección Calidad<br>de Vida               | Página 14 de 16   |                           |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 16. Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo. |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br>Jefatura Sección<br>Calidad de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br>Jefatura<br>Subdepartamento<br>Recursos Humanos |
|---|---|---|

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>           |
| <b>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</b>    |   | <b>Versión: 0</b>                    |
|   |   | <b>Actualización:<br/>17/12/2015</b> |
|   |   | <b>Página 15 de 16</b>               |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 17. Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Para saber si ha existido una situación de acoso laboral debe realizar el siguiente cálculo:

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <b>INSTRUMENTO DE AUTOCHEQUEO PARA EVALUAR PRESENCIA DE ACOSO LABORAL</b> | <b>Emisión: 17/12/2015</b>           |
| <b>Subdepartament<br/>o Recursos<br/>Humanos<br/>Sección Calidad<br/>de Vida</b>    |   | <b>Versión: 0</b>                    |
|   |   | <b>Actualización:<br/>17/12/2015</b> |
|   |   | <b>Página 16 de 16</b>               |

En cada situación en la que haya contestado SI + (A) ó (B) + (E) ponga un punto (1) en la columna (F)

Sume hacia abajo (en forma vertical) todos los puntos de la columna (F) , y compare la cantidad de veces con la tabla siguiente:

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>0 a 3 puntos en la Tabla F</b>   | = | Nula o Baja Presencia de acoso laboral           |
| <b>4 a 7 puntos en la Tabla F</b>   | = | Presencia de acoso laboral de Mediana intensidad |
| <b>8 ó más puntos en la Tabla F</b> | = | Presencia de Acoso laboral de Alta intensidad    |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUEÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura Subdepartamento Recursos Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión: 17/12/2015       |
|  |  | VERSIÓN: 0                |
|  |  | Actualización: 17/12/2015 |
| Subdepartamento Recursos Humanos<br>Sección Calidad de Vida                      | IT-  | Página 1 de 5             |

## 1. OBJETIVO

Detallar metodología para realizar denuncias de acoso laboral y/o sexual en el Instituto de Salud Pública de Chile.

## 2. MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

Documentos de apoyo técnico y legal  
 Material audiovisual de difusión

## 3. DESARROLLO

La presente metodología entrega las herramientas para la orientación, formalización, desarrollo y seguimiento, de una denuncia de acoso laboral y/o sexual.

Etapas del proceso denuncia de acoso laboral y/o sexual:

### 3.1. Primera etapa: Consulta.

**3.1.1.** El/la orientador(a) recibe y orienta al funcionario/a respecto del procedimiento y los tiempos estimados y le entrega información relevante al funcionario/a para iniciar el proceso de denuncia.

**3.1.2.** El/la orientador(a) registra la orientación y documentación que se entrega al funcionario/a. En RG-01, formulario de seguimiento (sistema de base de datos en gmail, (drive) la cual será carpeta compartida con equipo de buen trato laboral y oficina de partes)

### 3.2. Segunda etapa: Formalización de denuncia

**3.2.1.** El denunciante analiza la información entregada por el/la orientador/a y decide si formaliza o no la denuncia.

**3.2.2** Si el denunciante decide formalizar la denuncia, deberá describir en el RG-02 (formulario de denuncia), los hechos acontecidos, es decir relatar de manera detallada las situaciones sucedidas desde el inicio, su desarrollo hasta lo actual, señalando y considerando todos los aspectos relevantes, en lo posible indicando fechas, horas y testigos de lo ocurrido, además indicar el nombre del presunto acosador, así también manifestar si existen pruebas de la conducta de acoso, que se puedan entregar de ser requeridas. Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas.

**3.2.3.** El/la denunciante deberá entregar en oficina de partes el RG-02 (formulario de denuncia) firmado, con las pruebas existentes en sobre cerrado, con la palabra *confidencial* escrita en el sobre y dirigida al Jefe Superior del Servicio, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia.

**3.2.4.** Una vez recepcionada la documentación por el/la funcionario/a de oficina de partes, ésta será registrada en RG-01 formulario de seguimiento (sistema de base de datos en gmail, (drive) y enviada a Dirección, en un plazo no mayor a 2 días.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br>Jefatura de Sección<br>Calidad de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO.</b><br>Jefatura<br>Subdepartamento<br>Recursos Humanos |
|---|---|---|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO<br/>LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |  | VERSIÓN: 0                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br>Sección Calidad de<br>Vida                | IT-  | Página 2 de 5                |

**3.2.5.** La secretaria de Dirección, recepciona la documentación, registra en RG-01(formulario de seguimiento) y entrega al Jefe Superior del Servicio en un plazo máximo de 24 horas.

**3.2.6.** El Jefe Superior del Servicio toma conocimiento de la denuncia y cita a reunión al comité de buen trato laboral (CBTL según IT XX) para analizar la documentación entregada por el denunciante y determina acoger o no la denuncia, para lo cual tiene un plazo de 3 días hábiles. Si transcurrido dicho plazo no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por acogida.

Si la denuncia es acogida la Jefatura Superior del Servicio deberá instruir a un/a fiscal para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. También se enviará notificación a través de oficina de partes al denunciante, con el fin de informarle la fecha en que su denuncia fue acogida.

También se deberá emitir resolución para designar e instruir al encargado del seguimiento de las posibles medidas disciplinarias.

**3.2.7.** El CBTL, registra la decisión del equipo de acoger o no la denuncia, en RG-01, formulario de seguimiento.

**3.2.8.** Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, la Sección Calidad de Vida en conjunto con la jefatura correspondiente deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los funcionarios con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

### **3.3. Tercera Etapa: Desarrollo de la denuncia**

Al fiscal designado, llega resolución del proceso a seguir, de investigación sumaria o sumario administrativo.

#### **3.3.1 Investigación Sumaria**

- a) El/la Fiscal da inicio al proceso de investigación de los hechos, citando a quienes correspondan para recopilar antecedentes, el procedimiento será fundamentalmente verbal y de lo actuado se levantará un acta general que firmarán los que hayan declarado, sin perjuicio de agregar los documentos probatorios que correspondan, no pudiendo exceder la investigación el plazo de cinco días. Al término del señalado plazo se formularán cargos, si procedieren, debiendo el afectado responder los mismos en un plazo de dos días, a contar de la fecha de notificación de éstos. En el evento de solicitar el inculpado rendir prueba sobre los hechos materia del procedimiento, el investigador señalará un plazo para rendirla, el cual no podrá exceder de tres días. Durante el proceso tendrá el apoyo de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- b) El/la Fiscal elabora el informe de los resultados de la investigación del proceso en un plazo no mayor a dos días, este informe contendrá la relación de los hechos, los fundamentos y conclusiones a que se hubiere llegado, formulando la proposición que estimare procedente.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUÑO DE<br/>PROCESO:<br/>Jefatura de Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br/>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br/>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br/>CONTROLADA</b> | <b>APROBADO.<br/>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos<br/>Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO<br/>LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |  | VERSIÓN: 0                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br>Sección Calidad de<br>Vida                | IT-  | Página 3 de 5                |

- c) Conocido el informe, el Jefe Superior del Servicio dictará la resolución respectiva en el plazo de dos días, la cual será notificada al afectado, quien podrá interponer un recurso de reposición en el término de dos días, ante quien emitió la resolución. El plazo para resolver la reposición o el recurso de apelación, cuando corresponda, será en ambos casos de dos días.

### 3.3.2 Sumario Administrativo

- a) El sumario administrativo se ordena por el Jefe Superior del Servicio mediante resolución, en la cual se designa al fiscal que estará a cargo del mismo. El/la fiscal deberá tener igual o mayor grado o jerarquía que el/la funcionario/a que aparezca involucrado en los hechos.
- b) Si designado el fiscal, apareciere involucrado en los hechos investigados un funcionario de mayor grado o jerarquía, continuará aquél sustanciando el procedimiento hasta que disponga el cierre de la investigación.
- c) El/la Fiscal una vez notificado por medio de la respectiva resolución, designará un actuario, el que se entenderá en comisión de servicio para todos los efectos legales. El actuario podrá ser funcionario de cualquier institución de la Administración del Estado regida por el Estatuto Administrativo, tendrá la calidad de Ministro de Fé y certificará todas las actuaciones del sumario.
- d) El sumario se llevará foliado en letras y números y se formará con todas las declaraciones, actuaciones y diligencias, a medida que se vayan sucediendo y con todos los documentos que se acompañen. Toda actuación debe llevar la firma del fiscal y del actuario.
- e) Los funcionarios citados a declarar podrán formular causales de implicancia o recusación según lo estipulado en el artículo 133 y 134 del Estatuto Administrativo.
- f) La investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días al término de los cuales se declarará cerrada la investigación y se formularan cargos al o los afectados o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres días. El plazo puede extenderse hasta completar sesenta días al existir diligencias decretadas y no cumplidas por fuerza mayor.
- g) El inculpado será notificado de los cargos y tendrá un plazo de cinco días para presentar descargos, defensas y solicitar o presentar pruebas. Este plazo podrá prorrogarse por otros cinco días en casos debidamente calificados y siempre que la solicitud de prórroga haya sido presentada antes del vencimiento del plazo. Si el inculpado solicitare rendir prueba, deberá hacerlo en un plazo no mayor a veinte días.
- h) El Fiscal deberá emitir un dictamen en el que proponga la absolución o sanción dentro de cinco días, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 139 del Estatuto Administrativo.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><b>Jefatura de Sección</b><br><b>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br>CONTROLADA | <b>APROBADO.</b><br><b>Jefatura</b><br><b>Subdepartamento</b><br><b>Recursos</b><br><b>Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO<br/>LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |  | VERSIÓN: 0                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br>Sección Calidad de<br>Vida                | IT-  | Página 4 de 5                |

- i) Emitido el dictamen, el fiscal elevará los antecedentes del sumario al Jefe Superior del Servicio, quien resolverá en el plazo de cinco días, dictando una resolución en la cual absolverá al inculpado o aplicará la medida disciplinaria, notificando al afectado.

**3.3.3** La Secretaria de Dirección registra en RG-01, formulario de seguimiento la decisión del informe y las medidas a tomar.

**3.3.4.** Oficina de partes registra RG-01, formulario de seguimiento y envía notificación de los resultados de la investigación o sumario administrativo al/los afectado/os.

**3.3.5.** Sección personas, registra en hoja de vida de quien corresponda el resultado del proceso.

Todos los tiempos para la investigación sumaria o sumario se encuentra estipulado en estatuto administrativo Ley 18.834<sup>1</sup>. Todo el proceso de denuncia e investigación, desde que el Director toma conocimiento hasta el informe final de la investigación debiera durar como máximo 30 días hábiles.

#### **3.4. Cuarta Etapa: Seguimiento**

**3.4.1.** El responsable designado por el CBTL, será responsable de realizar el seguimiento del cumplimiento de los plazos estipulados en la resolución del resultado del proceso y los tiempos en que se llevarán a cabo las medidas y/o sanciones.

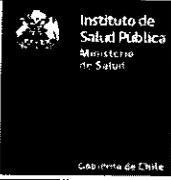
**3.4.2.** El responsable del seguimiento de las medidas y sanciones registrará en RG-01, formulario de seguimiento, las etapas concluidas.

**3.4.3.** El responsable del seguimiento de las medidas y /o sanciones elaborará un informe con las etapas concluidas y enviara este informe al CBTL.

## **4. CONTROL DE REGISTROS**

| <b>ALMACENAMIENTO</b>                  |                                 |                         |   |                     |                         |             |
|--|---------------------------------|-------------------------|---|---------------------|-------------------------|-------------|
| Form.                                  | Identificación/<br>Codificación | Responsable             | Tiempo  | Medio de<br>Soporte | Lugar /<br>Recuperación | Eliminación |
| RG-01,<br>formulario de<br>seguimiento | Formulario de<br>seguimiento    | Áreas de<br>seguimiento | Año vigente si<br>corresponde su<br>actualización | Digital             |                         | No procede  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUÑO DE<br/>PROCESO:<br/>Jefatura de Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br>CONTROLADA | <b>APROBADO.<br/>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos<br/>Humanos</b> |
|---|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DENUNCIAS DE ACOSO<br/>LABORAL Y/O SEXUAL</b> | Emisión: 17/12/2015          |
|  |  | VERSIÓN: 0                   |
|  |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartamento<br>Recursos Humanos<br>Sección Calidad de<br>Vida                | IT-  | Página 5 de 5                |

|                                    |                           |                         |   |         |  |            |
|------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---|---------|--|------------|
| RG-02<br>formulario de<br>denuncia | formulario de<br>denuncia | Áreas de<br>seguimiento | Año vigente si<br>corresponde su<br>actualización | Digital |  | No procede |
|------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---|---------|--|------------|

#### 5. TABLA DE MODIFICACIONES

| VERSION   | FECHA | PRINCIPALES<br>PUNTOS<br>MODIFICADOS | RESUMEN DE MODIFICACIONES |
|-----------|-------|--------------------------------------|---------------------------|
| No aplica |       |                                      |                           |

#### 6. ANEXOS

Manual Interno de denuncias de Acoso Laboral y Sexual  
 Formulario de denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual"  
 Registro de las denuncias recibidas por el orientador  
 Instrumento de chequeo para evaluar presencia de Acoso Laboral

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>DUÑO DE<br/>PROCESO:</b><br>Jefatura de Sección<br>Calidad de Vida | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O<br>IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO<br>CONTROLADA | <b>APROBADO.</b><br>Jefatura<br>Subdepartamento<br>Recursos<br>Humanos |
|---|--|--|



|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>FORMULARIO REGISTRO DE ORIENTACIÓN<br/>AL DENUNCIANTE</b><br>(completar por el/la orientador/a) | Emisión:<br>17/12/2015       |
|   |  | Versión: 0                   |
|   |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartament<br>o Recursos<br>Humanos<br>Sección Calidad<br>de Vida             |  | Página 1 de 1                |

|  |  |
|--|--|
| Nombre   |  |
| Fecha  |  |
| Cargo  |  |
| Departamento o área  |  |
| Tipo de Denuncia   |  |
| Teléfono /anexo  |  |
| E-Mail   |  |
| <b>Descripción de la situación recepcionada:</b><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |  |
| <b>Observaciones:</b><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....                            |  |

\_\_\_\_\_  
Firma del Orientador/a

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE<br/>PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br/>INTRANET O IMPRESO SIN<br/>TIMBRE DE "DOCUMENTO<br/>CONTROLADO" SE CONSIDERA<br/>COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|



|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>FORMULARIO DE FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA</b><br>(Completar por el ó la denunciante) | Emisión:<br>17/12/2015       |
|   |  | Versión: 0                   |
|   |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartament<br>o Recursos<br>Humanos<br>Sección Calidad<br>de Vida             |  | Página 1 de 3                |

### CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El siguiente documento, tiene por finalidad, dar inicio a un proceso de denuncia, a través de la formalización de esta, por parte de un funcionario o funcionaria afectada(o). Los antecedentes recopilados en el siguiente formato, poseen carácter de **ESTRICTAMENTE RESERVADOS**, los cuales serán resguardados, por el Orientador quien canalizará, el documento con estricta **CONFIDENCIALIDAD**.

**Nota:** Cualquier **filtración de información**, contenida en el presente documento, realizada por un funcionario o funcionaria, reviste una falta grave a la probidad, por consiguiente; asume y reviste **responsabilidad administrativa**, hecho, que será investigado y sancionado de acuerdo a las responsabilidades y hechos comprobados, según lo estipula el Estatuto Administrativo, en su Título V.

### FORMATO INTERNO

#### I.- Antecedentes Individuales del Denunciante

| Denunciante        | Afectada /o | Tercero /a |
|--------------------|-------------|------------|
| Nombre Completo    |             |            |
| Rut                |             |            |
| Fecha Nacimiento   |             |            |
| Cargo              |             |            |
| Unidad             |             |            |
| Teléfono/ Anexo    |             |            |
| Correo Electrónico |             |            |
| Fecha Recepción    |             |            |
| Lugar derivación   |             |            |
| Fecha derivación   |             |            |
| Entrega anexos     | SI          | NO         |

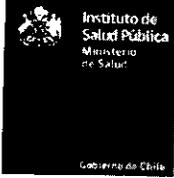
#### II.- Denuncia

| Tipo de Denuncia | Acoso Laboral | Acoso Sexual |
|------------------|---------------|--------------|
|                  |               |              |

#### III.- Acciones propias realizadas por el Afectado /a, en torno a dar solución al problema.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | <b>ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA INTRANET O IMPRESO SIN TIMBRE DE "DOCUMENTO CONTROLADO" SE CONSIDERA COPIA NO CONTROLADA</b> | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|--|--|



|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>FORMULARIO DE FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA</b><br>(Completar por el ó la denunciante) | Emisión:<br>17/12/2015       |
|   |  | Versión: 0                   |
|   |  | Actualización:<br>17/12/2015 |
| Subdepartament<br>o Recursos<br>Humanos<br>Sección Calidad<br>de Vida             |  | Página 3 de 3                |

---



---



---



---



---

\_\_\_\_\_

**Firma y Rut  
Denunciante**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>DUÑO DE PROCESO:</b><br><br><b>Jefatura Sección<br/>Calidad de Vida</b> | ESTE DOCUMENTO FUERA DE LA<br>INTRANET O IMPRESO SIN<br>TIMBRE DE "DOCUMENTO<br>CONTROLADO" SE CONSIDERA<br>COPIA NO CONTROLADA | <b>APROBADO:</b><br><b>Jefatura<br/>Subdepartamento<br/>Recursos Humanos</b> |
|--|---|--|











2° **AUTORIZASE** al Departamento de Administración y Finanzas de este Instituto, a efectuar la publicación del **Manual Interno De Denuncias De Acoso Laboral y/o Sexual**; el **Instructivo Comité De Buen Trato Laboral**; el **Instrumento De Autochequeo Para Evaluar Presencia De Acoso Laboral**; el **Instructivo Denuncias De Acoso Laboral y/o Sexual**; el **Formulario Registro De Orientación Al Denunciante**; el **Formulario De Formalización De La Denuncia y el Procedimiento Interno De Denuncia De Acoso Laboral y/o Sexual, Todos Del Instituto De Salud Pública De Chile**, en los formatos que estime pertinentes, siempre y cuando, su contenido se encuentre en concordancia con el texto indicado en el presente acto administrativo.

Institucional.

Anótese, comuníquese y publíquese en la página Web

  
*[Handwritten signature]*  
DR. GUY FIGUEROA MUÑOZ  
DIRECTOR (TyP)  
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE

Resol A1/Nº165  
04/02/2016  
ID: 136809

Distribución

- Depto. De Administración y Finanzas.
- Comunicaciones e Imagen Institucional.
- Asesoría Jurídica.
- Gestión de Trámites.

Avda. Marathon Nº 1000, Ñuñoa - Casilla 48 - Fono 5755100 - Fax 56-2-5755684 - Santiago, Chile.

