



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

PROCEDIMIENTO INTERNO DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

MINISTERIO DE SALUD

CONTENIDO	PÁG.
1. INTRODUCCIÓN	5
2. ALCANCE	6
3. ROLES Y DEFINICIONES	6
4. PRINCIPIOS BASE DEL PROCEDIMIENTO	8
5. CONSIDERACIONES GENERALES	8
6. MARCO CONCEPTUAL DE ACOSO LABORAL	9
6.1. Definición de Acoso Laboral	9
6.2. Tipos de Acoso Laboral	10
6.3. Ejemplos de Conductas de Acoso Laboral	10
6.4. Distinciones desde la perspectiva de género	12
7. MARCO CONCEPTUAL DE ACOSO SEXUAL	12
7.1. Definición de Acoso Sexual	14
7.1.1. Acoso Ambiental y Chantaje Sexual	15
7.2. Tipos de Acoso Sexual	16
7.3. Conductas Constitutivas de Acoso Sexual	16
8. ASPECTOS COMUNES A AMBOS TIPOS DE ACOSO	17
9. MARCO NORMATIVO	18
10. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	20
10.1. Orientación de Denuncia	20
10.2. Formalización de la denuncia	20
10.3. Requisitos de la denuncia	21
10.4. De la Denuncia	22
10.5. Del Proceso Disciplinario	23
10.5.1. Investigación Sumaria	23
10.5.2. Sumario Administrativo	24
11. DERECHOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA	29
12. DE LAS DENUNCIAS INFUNDADAS	30
13. MENCIONES FINALES	30
14. CONSIDERACIONES	31
15. BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA	32
16. SOBRE RESOLUCIÓN EXENTA QUE APRUEBA PROCEDIMIENTO	33

1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento Interno surge desde la necesidad del Ministerio de Salud de contar con un mecanismo formal que se ajuste a la normativa legal vigente relacionada con acoso laboral y sexual, así como también de la necesidad de responder a la obligación de mantener una vía de curso efectiva ante las denuncias de cualquier acto que atente contra la dignidad de las personas en los ambientes de trabajo.

Los objetivos específicos de este procedimiento son los siguientes:

- Formalizar una vía eficiente y efectiva para la tramitación de denuncias de acoso laboral y/o sexual.
- Aportar información para funcionarias/os, y todo/a trabajador/a dentro de la institución para fomentar la prevención de la violencia organizacional y el acoso en cualquiera de sus tipos en los ambientes de trabajo.
- Ser una fuente de referencia para actores involucrados en el procedimiento de denuncias o quienes participen en caso de la instrucción de procesos disciplinarios (investigadores/as, fiscales, autoridades, entre otros).

Es de principal interés de esta institución resguardar los derechos de las personas en los ambientes de trabajo, reconociendo la dignidad de las personas como un bien jurídico protegido, evitando todo tipo de discriminación y, a su vez, cumplir con el amplio marco normativo que ampara los derechos de todo/a trabajador/a.

En este sentido, se une a ello, el compromiso con la prevención es de todos los miembros de la organización, todos debemos cuidar el respeto y buen trato, correspondiendo al Departamento de Gestión de Personas o sus equivalentes, el desarrollo e implementación de acciones de difusión y promoción del procedimiento de denuncia de acoso laboral y sexual, así como generar acciones de capacitación y sensibilización, que colaboren a generar ambientes laborales de buen trato y de respeto a la dignidad de las personas.

Cabe destacar que para constituir un mecanismo de prevención, esta información deberá ser difundida periódicamente en los equipos de trabajo y en los medios e instancias de difusión masivas disponibles.

En este contexto de prevención, es de vital relevancia el rol de las jefaturas en la mantención de ambientes de trabajo libres de violencia organizacional, a través de liderazgos participativos en los que se reconozcan y refuercen las buenas prácticas laborales y el buen trato. Al mismo tiempo es necesaria la desnaturalización de conductas abusivas, de manera de permitir su visibilidad, reconociéndolas como conductas inaceptables y así, erradicarlas por completo de la institución.

2 ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable para todas las personas que trabajen o presten servicios en y/o para la institución, sea en dependencias de la Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes Asistenciales o Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, bajo cualquier condición contractual o calidad jurídica.

3 ROLES Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO

- ➡ **Víctima:** Es la persona sobre la que recae la acción de acoso laboral y/o sexual o violencia organizacional .
- ➡ **Denunciante:** Corresponde a la persona que pone en conocimiento de la autoridad, todo hecho constitutivo de acoso laboral y/o sexual o violencia organizacional, sea ésta, la víctima que ha decidido presentar la denuncia o bien, un tercero que esté en conocimiento de la situación y la haya denunciado.
- ➡ **Denunciado/a:** Persona cuya presunta acción u omisión es objeto de la denuncia.
- ➡ **Denuncia:** Documento formal en formato de carta dirigido a la autoridad competente, que cumpla con todos los requisitos de denuncia, según la normativa vigente.

¹ Véase número 5 "Consideraciones Generales"

➡ **Receptor/a de denuncia:** Persona encargada de orientar al denunciante acerca del marco normativo de acoso laboral y sexual, las características que debe tener una denuncia para ser considerada como fundada y en general cómo se debe proceder de acuerdo al presente procedimiento.

- El formar parte del equipo de receptores/as es voluntario.
- Su capacitación dependerá del Encargado/a de Buenas Prácticas Laborales local o nivel central.
- La orientación también puede ser brindada por el encargado/a de Buenas Prácticas Laborales.

Su rol debe cumplir estrictamente todos los principios de este procedimiento, en particular el de confidencialidad e imparcialidad, ya que su rol es sólo informativo para quien busca asesoría y no debe generar juicios de ningún tipo, ni divulgar la información de la que pueda tomar conocimiento. No es función del orientador decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

El/la receptor/a podrá ingresar la denuncia en un sobre cerrado a oficina de partes si es solicitado por el o la denunciante.

La persona encargada de entregar al receptor información y conocimientos relativos a estas materias será el/la Encargado/a de Buenas Prácticas Laborales de Nivel Central o SEREMI, según corresponda.

➡ **Autoridad:** Jefe Superior de Servicio competente, con atribuciones para resolver la (s) denuncia (s) presentada (s), y en quien se radica la facultad disciplinaria o sancionadora. La denuncia debe estar dirigida a él/ella, sea éste Secretario/a Regional Ministerial, Subsecretario/a, o Ministra/o, cuando corresponda.

➡ **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencias u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

4 PRINCIPIOS BASE DEL PROCEDIMIENTO

- ➔ **Respeto a la dignidad personal:** El presente procedimiento busca la protección del bien jurídico de la dignidad de las personas, considerando que son actos contrarios a ella el acoso laboral y sexual.
- ➔ **Confidencialidad:** El presente procedimiento interno de denuncia incorpora como base fundamental el resguardo de la información entregada por el denunciante a través de la formalización de la denuncia, así como también la información que pueda compartir la víctima o denunciante al momento de solicitar orientación para realizar la denuncia.
- ➔ **Celeridad:** Este procedimiento deberá orientarse al pronto cumplimiento de los plazos estipulados, procurando la pronta respuesta por parte de la autoridad ante denuncias.
- ➔ **Imparcialidad:** La persona encargada de orientar al denunciante o víctima debe tener la habilidad de no involucrarse en la información que entrega la persona, para no tomar parte tanto de denunciante como de denunciado. Al mismo tiempo, se debe evitar todo tipo de sesgos, conductas discriminatorias y estigmatizadoras.
- ➔ **Principio del Debido Proceso:** Observancia y sometimiento a las reglas o procedimientos que garanticen los derechos tanto del denunciante como del denunciado, respetando ritualidades mínimas de los procesos, desde la interposición de la denuncia hasta su total conclusión, sea por desistimiento de la misma, por tenerse por no presentada, o por la total tramitación del proceso disciplinario ordenado a instruir por la autoridad.

5 CONSIDERACIONES GENERALES

La violencia organizacional, es un concepto amplio bajo el cual podrían incorporarse terminologías “mobbing”, acoso laboral, acoso sexual, “psicoterror”, entre otros. Todas estas terminologías tienen en común que corresponden a la manifestación de una conducta abusiva, especialmente comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos

y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Otra característica en común de las conductas relacionadas con violencia organizacional es que surgen a partir de una asimetría de poder, de cualquiera de sus fuentes: autoridad, conocimiento, redes de contacto, entre otras, y por lo tanto no se relacionan necesariamente con jerarquía.

La violencia puede presentarse en el ejercicio extralimitado de un poder (jurídico o de hecho) en el entorno laboral, mediante el uso de la fuerza intimidatoria, que atenta contra la integridad y dignidad de una persona.

6 → MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL

6.1 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL

El Acoso Laboral, de acuerdo a la Ley N°20.607 que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, se define: “es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal 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”.

6.2 TIPOS DE ACOSO LABORAL

Esto se puede dar en los siguientes sentidos:

- **Sentido Vertical Ascendente:** Es aquella que se presenta desde los subordinados/a 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.
- **Sentido Vertical Descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a

tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

- **Sentido 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.

6.2 TIPOS DE ACOSO LABORAL

Esto se puede dar en los siguientes sentidos:

- **Sentido Vertical Ascendente:** Es aquella que se presenta desde los subordinados/a 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.
- **Sentido Vertical Descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Sentido 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.

6.3 EJEMPLOS DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL

Algunos ejemplos de conductas abusivas pueden ser los siguientes:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzable 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/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
- 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 empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- 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, caricaturizando o parodiando.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Desagregar a una persona del grupo de compañeros de trabajo, para que sus pares lo vean como desigual, destituyéndolo de donde preste sus labores a un lugar de menor calidad laboral.

Estos ejemplos no son taxativos ni excluyentes al momento de analizar si corresponden a conductas de violencia organizacional.

6.4. DISTINCIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

El acoso laboral suele presentarse como violencia psicológica, y desde una perspectiva de género habría que distinguir el acoso por razón de sexo y acoso sexual.

- ➡ **Acoso por razón de sexo:** Conducta persistente contra una persona por razón de sexo con ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, el empleo o formación, que tiene como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Un caso específico es el acoso por razón del embarazo o maternidad.
- ➡ **Acoso sexual:** Conducta persistente de una persona contra la libertad de otra que consiste en solicitar favores de naturaleza sexual, tanto para sí misma como para un tercero, de una manera que resulta ofensiva, humillante e intimidatoria para la persona afectada y que le provoca problemas psicológicos, morales y profesionales. Puede ser verbal como no verbal o física.

El acoso laboral, al expresarse como violencia psicológica es difícil de demostrar y a veces no es identificado como acto de violencia.

Las formas de violencia se manifiestan en todo ámbito, no escapando al ámbito laboral.

7 ➡ MARCO CONCEPTUAL DE ACOSO SEXUAL

Conforme lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el acoso sexual “es una conducta de naturaleza sexual y toda otra conducta basada en el sexo y que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe”.

Se trata de un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Si bien las estadísticas indican que la mayoría de los casos afecta a las mujeres, se debe considerar que puede generarse también de una mujer a un hombre, o incluso entre personas de un mismo sexo. Dicha descripción se considera en nuestra legislación, dado que se señala que

es una acción realizada por una persona.

Igualmente esta conducta puede darse entre pares o con subalternos. Sin embargo, generalmente, ocurre cuando la víctima depende, o es inferior jerárquicamente al acosador, mostrando la clara relación de poder que existe de por medio.

El acoso sexual puede tener consecuencias y efectos a nivel psíquico y físico como: Estrés, ansiedad, depresión, ira, impotencia, insomnio, fatiga, disminución de la autoestima, úlcera. Al mismo tiempo también pueden existir efectos sociales como: ausentismo, despido del trabajo, renuncia al trabajo, mal desempeño y disminución de la productividad, o fin de la carrera.

En el marco de la violencia de género, es necesario relevar también que en el ámbito laboral, la gran mayoría de las denunciadas de acoso sexual son trabajadoras (96,8%); en una proporción importante el acosador es un superior jerárquico y en más del 45% de los casos la afectada pierde o se retira del empleo (Ditrab, 2009).

Se destacan algunas definiciones contenidas en la “Guía para la prevención del acoso laboral dirigida a trabajadoras/es del sector público, desde una perspectiva de género” (2014):

La Violencia contra la mujer es “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública o privada” (Art. 1, Declaración sobre la eliminación de la Violencia contra la Mujer, 1979, ONU). La violencia contra la mujer evidencia la relación desigual entre hombres y mujeres. El modelo masculino ha dominado el espacio público y privado dando origen a un sistema de relaciones jerárquicas que exige el desempeño de roles sociales diferentes de hombres y mujeres (cultura patriarcal).

Se distinguen distintas formas de violencia: física, psicológica y sexual.

7.1 DEFINICIÓN DE ACOSO SEXUAL

El Acoso Sexual, según la Ley N°20.005 que Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual, lo define en el siguiente tenor: “Es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral.”

De la definición dada, fluyen elementos que deben estar presentes para configurar acoso sexual:

1.- Una conducta indebida

2.- Realizada por una persona

Esto significa que el acoso sexual sancionado por nuestra legislación incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria o, incluso, entre personas de un mismo sexo.

3.- Por cualquier medio

Este aspecto de la definición implica que 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: acción directa, como podría ser algún tipo de contacto físico, o invitaciones impropias e insinuaciones. Incluye, en este sentido, propuestas verbales, correos electrónicos, cartas personales, exhibición de fotografías, etc.

4.- Requerimiento de carácter sexual

Aun estando presentes los demás aspectos nombrados, si el requerimiento no es de carácter sexual, no constituirá acoso de este tipo.

5.- Sin consentimiento

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

6.- Con amenaza o perjuicio laboral o a las oportunidades en el empleo

Se caracteriza porque el rechazo de la víctima del acoso a esa conducta, o su sumisión a ella, afecta el trabajo de esa persona y puede ser usada como base para una decisión relativa a su carrera o su empleo.

7.1.1 ACOSO AMBIENTAL Y CHANTAJE SEXUAL

Se debe tener en cuenta dentro de la conceptualización del acoso sexual los términos de acoso ambiental y chantaje sexual:

El acoso ambiental se plantea cuando el sujeto activo del acoso sexual crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para el trabajador o la trabajadora.

El chantaje sexual se produce cuando el sujeto activo del acoso condiciona el acceso al empleo, una condición laboral, desarrollo en el puesto de trabajo o la continuidad del empleo, a la realización de un acto de contenido sexual. Esta forma de acoso sexual se vincula directamente con el abuso de autoridad.

Cabe destacar que el acoso sexual no debe confundirse con abuso sexual.

El abuso sexual es un delito que puede ir o no acompañado de acoso. Si existe una situación de abuso sexual, la persona afectada debe hacer la denuncia ante los Tribunales de Justicia, ya que es castigada penalmente, de acuerdo a su definición el artículo 366 Ter. del Código Penal, que señala:

"se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado a los genitales, el ano o la boca de la víctima, aunque no haya contacto corporal con ella."

7.2 TIPOS DE ACOSO SEXUAL

a) Acoso Horizontal

Es una conducta abusiva entre compañeros de trabajo.

b) Acoso Jerárquico

Es la conducta en que la persona que acosa se resguarda en el hecho de poseer algún poder respecto de la situación laboral de la víctima. Este tipo de acoso es más frecuente que el acoso entre colegas de un mismo nivel jerárquico. No es necesario que la persona acosadora sea jefa directa de la persona acosada, sino que basta con que tenga alguna autoridad sobre ella. El acoso sexual por parte de sujetos que tienen jefatura puede ser la razón desencadenante, generalmente oculta, de que empleados – usualmente empleadas valiosas – abandonen o pierdan su puesto de trabajo, incluso cuando habían dado muestras de un buen rendimiento.

También puede haber algunos casos de acoso de una persona de rango inferior hacia la persona que tiene un cargo superior.

7.3 CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL²

Algunas conductas descritas son:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, pellizcos o roces en el cuerpo de otro empleado, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Dicho comportamiento refleja que se asigna a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

² Cavagnola, C. A.; Tapia, M. M. 2003, “Los otros tópicos en la gestión de personas”. Seminario de Título Ingeniero Comercial, mención Administración (Santiago, Universidad de Chile).

- **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 a gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** El acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el acosado.

8 ➔ ASPECTOS COMUNES A AMBOS TIPOS DE ACOSO

Algunos ejemplos de daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona son los siguientes:

- ➔ La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la motivación y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual, se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un tipo de estrés creciente que va minándola físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso incapacitación permanente.
- ➔ La calidad del trabajo y la eficacia del trabajador/a se ven alteradas a la baja, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.
- ➔ El trabajador/a afectado sufre alteraciones emocionales y de

personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones sociales y de pareja. La proyección de su frustración e indefensión en el núcleo familiar y social cercano tienen los siguientes efectos:

- Agresividad con la familia, desencadenada por la frustración que genera el hostigamiento (a veces se traduce en violencia doméstica con los hijos o el/la cónyuge).
- Aumento de la conflictividad en el ambiente laboral (tensión, incidentes, discusiones continuas).
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares de falta de rendimiento.
- Retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte de las personas de su entorno, cansados de los síntomas del estrés postraumático y de la <<obsesión>> de la víctima por su acoso.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente (legal o psicológicamente) al acoso.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, eliminando la capacidad de encontrar un nuevo trabajo de la víctima.

MARCO NORMATIVO:

Constitución Política de la República: Artículo 1º inciso primero “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”; Artículo 19 N°1 “La Constitución asegura a todas las personas: N°1 el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”.

Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre, 1948:
Artículo XIV.- Toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones

dignas y a seguir libremente su vocación, en cuanto lo permitan las oportunidades existentes en el empleo. Toda persona que trabaja tiene derecho a recibir una remuneración que, en relación con su capacidad y destreza, le asegure un nivel de vida conveniente para sí misma y su familia.

Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), de la Organización Internacional del Trabajo OIT, 1958: En su artículo primero, se afirma que el término discriminación comprende: Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o la ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.

Leyes:

- D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N°20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual.
- Ley N°20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.
- Ley N°20.609 Medidas contra la Discriminación.
- DFL N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado De La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

10 → PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

10.1 ORIENTACIÓN DE DENUNCIA

Con el objeto de entregar información y directrices generales al denunciante o víctima, acerca de cómo denunciar, se establece la presencia de un funcionario especialmente designado para los efectos, denominado receptor/a de denuncia, quien comunicará y aportará información al requirente, en los siguientes ámbitos:

- Marco legal del acoso laboral y acoso sexual según corresponde.
- Explicar funcionamiento del procedimiento interno.
- Explicar qué características debe tener una denuncia para que sea admisible por parte de la autoridad.

El o la denunciante, o víctima, puede solicitar la señalada orientación, según su voluntad, de manera de tener un conocimiento cabal del presente procedimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, el/la denunciante o víctima mantiene la posibilidad de dirigir directamente su denuncia -sin necesidad de la intervención del receptor- hacia la autoridad a través de presentación ingresada por Oficina de Partes de la institución.

En ambos casos se debe cumplir con los requisitos establecidos en el DFL 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley Nº18.834, sobre Estatuto Administrativo -en adelante Estatuto Administrativo-, artículo 90 B, respecto de las denuncias efectuadas al interior de instituciones públicas.

10.2 FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

La denuncia deberá ser formulada por escrito y firmada por denunciante, en un sobre cerrado, dirigida a la autoridad competente, quien es el único actor facultado para iniciar un proceso disciplinario, en caso de ameritarlo.

Para concretar esta formalización, dicha denuncia deberá ser ingresada directamente en Oficina de Partes en sobre cerrado, dirigido a la autoridad, indicando expresamente que se trata de información confidencial. Podrá ser ingresada por la víctima o denunciante, o bien por el o la receptor/a en caso de que la víctima lo solicite. También podrán ser ingresadas las denuncias por un tercero, entre éstos, una asociación de funcionarios o federación de funcionarios, si lo ha solicitado la víctima.

Quienes participen en la derivación de la denuncia a la autoridad, deben velar porque su curso y tramitación se efectúe a través de los canales institucionales, manteniendo el sobre cerrado, resguardando su confidencialidad. Para estos fines, poseen roles claves los siguientes actores: funcionarios/as de Oficina de Partes, funcionarios/as de Gabinetes de Autoridades, funcionarios/as de divisiones, departamento o unidades jurídicas, funcionarios/as de relaciones laborales, encargado/a de buenas prácticas laborales, y autoridades.

Se debe tener en cuenta que, si la víctima solicita orientación, el/la receptor/a de denuncia o encargado/a de buenas prácticas laborales, no deben incidir en el contenido de la denuncia, ni generar informes relacionados con el contenido de la denuncia, ni estar necesariamente, en conocimiento de ésta. Su rol es de canalizador/a del documento dirigido a la autoridad y de orientar respecto al marco normativo, conceptual y de procedimiento aplicable al caso.

El envío deberá registrarse a través del sistema de gestión documental que corresponda, de manera de permitir efectuar un seguimiento y evaluación de los plazos legales y del cumplimiento del presente procedimiento. Por ello, la Oficina de Partes entregará una copia de la nómina respectiva de ingreso al denunciante y al receptor/a.

10.3 REQUISITOS DE LA DENUNCIA

Los requisitos que debe cumplir una denuncia, de acuerdo al artículo 90B, del Estatuto Administrativo son las siguientes:

- a) Identificación y domicilio del denunciante
- b) La narración circunstanciada de los hechos.

- c) La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticias de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
- d) Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

La denuncia deberá formularse por escrito y ser firmada por el denunciante. Si éste no pudiera firmar, lo hará un tercero a su ruego.

Es denunciante podrá adjuntar todo tipo de elemento constitutivo de prueba con que cuente, que sustenten su denuncia.

Puede incluirse en la denuncia también, una nómina de testigos que podrían prestar declaración en caso de que se instruya un proceso indagatorio, de manera de facilitar el proceso para el/la fiscal o investigador/a.

10.4 DE LA DENUNCIA

La Autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo de tres días hábiles para resolver si la tendrá por presentada. En caso de que quien reciba la denuncia carezca de competencia para resolver sobre dicha procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la Autoridad que considere competente. En caso de que la persona denunciada sea una autoridad, la denuncia deberá derivarse a la autoridad superior de ésta.

Si habiendo transcurrido ese término de emplazamiento la autoridad no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada.

En base a lo indicado y resolviendo la autoridad la presencia de hechos que permitan presumir fundadamente la existencia de eventuales conductas de acoso laboral y/o sexual, ella ordenará la sustanciación de una investigación sumaria o sumario administrativo, procedimientos administrativos que se tramitaran con arreglo a los artículos 126 a 145 del Estatuto Administrativo.

10.5 DEL PROCESO DISCIPLINARIO:

En caso de ordenarse la instrucción de un proceso disciplinario, éste podrá adoptar cualquiera de sus dos modalidades, Investigación Sumaria o Sumario Administrativo, el cual se inicia por acto administrativo (resolución), que ordena su respectiva instrucción. En esta resolución se designará en calidad de investigador(a) o fiscal según corresponda, la o el funcionario que deberá apuntar sus labores investigativas a verificar:

- La existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa
- La persona o responsable y su grado de participación

La autoridad procurará designar preferentemente, en calidad de investigador o fiscal, a un funcionario con experiencia en la normativa específica en materia de acoso laboral y sexual, o a un funcionario con experiencia en desarrollo de personas y capacitación específica en las materias afines a este procedimiento.

Para todos los efectos legales, la instrucción de un procedimiento disciplinario constituirá para el/ la investigador/a o fiscal, el cumplimiento de un cometido funcionario, que le exige su cumplimiento dentro del marco de sus obligaciones funcionarias.

10.5.1 INVESTIGACIÓN SUMARIA:

1. Es esencialmente breve, desde la remisión de los antecedentes al investigador. Éste posee un plazo de 5 días hábiles para indagar.
2. Es un proceso verbal, en el cual se deben tomar las decisiones que según los hechos investigados sean pertinente, lo que concluirá con un acta debidamente firmada por los declarantes, sin perjuicio de agregar los documentos probatorios que correspondan.
3. Con respecto a las notificaciones, éstas deberán efectuarse personalmente al funcionario, sometiéndose a lo dispuesto en el Estatuto Administrativo.
4. Al término del plazo señalado en el numeral 1, se deben

formular cargos, si procediere, los cuales deben ser notificados personalmente. La formulación de los cargos deberá explicitar en términos claros y precisos la conducta reprochada en el funcionario, y cuál es la norma legal infraccionada.

5. El/la funcionario/a objeto de cargos, tendrá plazo de dos días contados desde la notificación, para responder los cargos, pudiendo dentro del mismo plazo solicitar rendir pruebas, caso en el cual el investigador/a deberá señalar un plazo que no exceda tres días para rendirla.
6. Vencido el plazo para responder los cargos o el de pruebas, el investigador/a deberá emitir un informe que contendrá la relación de los hechos, los fundamentos de derecho, y las conclusiones a que hubiere llegado, formulando a la autoridad la proposición que estime procedente, en orden de aplicar la o las medidas disciplinarias al funcionario o funcionarios, absolver o sobreseer el proceso.
 - Cabe hacer presente que en los casos de investigaciones sumarias en que se ha excedido en al plazos establecido para su tramitación, no procede que éste sea prorrogado, ante lo cual sólo cabe la prosecución como sumario administrativo.
 - En caso de estimarse por el/la investigador/a que los hechos investigados poseen una mayor gravedad, éste deberá informarlo a la autoridad para que, de estimarlo procedente, ésta última ordene que se prosiga mediante un sumario administrativo.
 - El hecho que una investigación sumaria sea elevada a un sumario administrativo, no le da a éste último la calidad de un nuevo proceso.

10.5.2 SUMARIO ADMINISTRATIVO:

Este proceso consta de las etapas que se pasan a exponer a continuación;

1. **Constitución de la Fiscalía:**

Deben concurrir los siguientes requisitos para que se entienda constituida:

- Debe existir una resolución que designa al funcionario/a en calidad de fiscal.
- Que el/ la fiscal sea notificado de dicho actor administrativo. Una vez notificada la resolución, deberá aceptar su nombramiento mediante acto formal que así lo exprese.
- El/la fiscal deberá designar a un funcionario/a que actúe como actuario/a, el que se entenderá en comisión de servicio para todos los efectos legales, tendrá la calidad de Ministro de Fe y certificará todas las actuaciones del sumario.
- El fiscal o el actuario podrán declararse implicados por alguna de las causales contenidas en el artículo 133 del Estatuto Administrativo o por algún otro hecho que a su juicio les reste imparcialidad; en este caso resolverá la autoridad que ordenó el sumario dentro del plazo de dos días hábiles en lo relativo al fiscal, y lo propio deberá resolver el fiscal respecto del actuario.

2. Etapa indagatoria:

El/la fiscal cuenta con un plazo de 20 días hábiles para investigar, prorrogables hasta por 60 días hábiles.

En la primera comparecencia de los funcionarios citados a declarar ante el fiscal, deberán fijar un domicilio dentro del radio urbano del territorio donde ejerce sus funciones la fiscalía. Igualmente se apercibirá a los funcionarios que, en calidad de inculcados, comparezcan por primera vez ante el fiscal, para que dentro del segundo día, formulen causales de implicancia o recusación contra el fiscal o actuario.

- En caso de formularse causales de recusación en contra del fiscal, éstas serán resuelta por la Autoridad, dentro del plazo de dos días. Con igual plazo cuenta el fiscal para resolver las causales de recusación interpuesta en contra del actuario.
- El fiscal posee amplias facultades indagatorias, debiendo los funcionarios prestar toda colaboración solicitada, cuestión que de no ser cumplida, podría acarrear su responsabilidad administrativa.
- El expediente sumarial, se formará con todas las

declaraciones, actuaciones, diligencias, a medida que éstas vayan sucediendo, y con todos los documentos que se acompañen, debiendo foliarse en letras y números.

- Una vez transcurridos los plazos de la etapa indagatoria, se debe proceder al cierre de la investigación, mediante documento de "cierre de investigación".

El fiscal instructor posee la facultad de adoptar medidas preventivas contenidas en el artículo 136 del Estatuto Administrativo, las que dicen relación con la suspensión de funciones o la destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o los inculcados.

3. **Formulación de Cargos y Notificación:**

Cerrada la investigación, el/la fiscal puede concluir que sí existen hechos que sean atribuibles a acoso laboral o sexual, en tal caso deberá proceder a formular los respectivos cargos, al o los inculcados.

Los cargos deben ser expresados de forma tal que individualice al inculcado, se determine precisa y claramente la conducta infractora en que incurrió o hechos constitutivos de infracción, fecha y lugar, y la forma como esa conducta afectó las obligaciones funcionarias, establecidas en el Estatuto Administrativo.

La notificación de los cargos, deberán efectuarse personalmente al funcionario en su lugar de trabajo o en su domicilio, si no fuere encontrado por dos días consecutivos, deberá procederse a notificar por carta certificada en el domicilio registrado en la Institución (se entenderá notificado cumplidos 3 días hábiles de despachada la carta).

4. **Periodo de Pruebas:**

Una vez notificados los cargos, el inculcado tiene plazo de 5 días hábiles desde su notificación, para presentar sus descargos y defensas, y/o solicitar o presentar las pruebas.

En caso que el inculcado solicite rendir prueba, el fiscal señalará un plazo no superior a 20 días hábiles para tal efecto.

5. **Vista Fiscal:**

El/la fiscal cuenta con un plazo de 5 días hábiles para emitir su Vista Fiscal, contado desde;

- Vencido el plazo para presentar descargos o su prórroga
- Vencido el plazo otorgado para rendir pruebas o efectuar diligencias
- Se ha cerrado la investigación (cuando no se ha acreditado responsabilidad, ni hechos irregulares)

La Vista Fiscal debe contener una relación circunstanciada de los hechos, es decir, una exposición clara de los hechos, conectando o enlazando un hecho con otro, la forma como ha llegado a comprobarlos, la individualización del o los inculpados, su participación y el grado de culpabilidad; es importante establecer las circunstancias atenuantes como agravantes, de manera de establecer una mayor o menor sanción para el o los inculpados.

Debe incluirse dentro de las consideraciones de la Vista Fiscal, el pronunciamiento del fiscal respecto de las alegaciones, defensas y pruebas presentadas por el o los inculpados.

Además de consignar las conclusiones a las que hubiese llegado, el/la fiscal deberá proponer a la autoridad las medidas disciplinarias que sean procedentes conforme al mérito del proceso, respecto de cada uno de los sumariados; o su absolución en caso de haberse formulado cargos y estimarse finalmente que el sumariado no tiene responsabilidad administrativa; o bien proponer el sobreseimiento del proceso en caso que no puedan establecerse responsables o hechos irregulares.

6. **Remisión del Expediente a la Autoridad:**

El/la fiscal deberá enviar el expediente sumarial a la autoridad, para que este pondere los antecedentes sometidos a su conocimiento y resolución. La autoridad podrá acoger lo propuesto por el fiscal, emitiendo la respectiva resolución de término, o no adherir a lo propuesto por el fiscal por considerar insuficientes los antecedentes o que el proceso adolece de vicios que deben subsanarse, entre otras circunstancias, caso en el cual ordenará la reapertura del sumario.

7. Resolución de Término:

La Autoridad contará con un plazo de 5 días para dictar su resolución que podrá ser de tres tipos:

- Resolución absolutoria
- Resolución de sobreseimiento del proceso
- Resolución de aplicación de medida disciplinaria que podrá consistir en:
 - Censura,
 - Multa,
 - Suspensión del empleo desde treinta a tres meses,
 - Destitución.

Según corresponda conforme a los artículos 121 al 125 del Estatuto Administrativo.

- Una vez que la autoridad emita la resolución de término respectiva, se diligenciará su notificación por funcionario de las Oficina de Partes, o por aquél designado para los efectos.

8. Recursos:

Contra la resolución de término, podrá interponerse el recurso de reposición ante la autoridad que la hubiere dictado, y el de apelación, ante el superior jerárquico de quien impuso la medida disciplinaria, éste último, solo podrá interponerse con carácter de subsidiario del recurso de reposición.

Los antecedentes serán derivados a la División Jurídica o unidad jurídica en la repartición respectiva, a fin de ser examinados y formular las observaciones que en el examen de dichos recursos se aprecie, remitiendo posteriormente los antecedentes a la autoridad para su decisión.

9. Pronunciamiento de la autoridad en relación al recurso Interpuesto:

De examen efectuado, la autoridad competente para conocer y resolver el recurso, emitirá su pronunciamiento, mediante resolución respectiva, la que será debidamente notificada al recurrente.

10. Envío de los antecedentes a Contraloría General de la República:

Si conforme a la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, la resolución de término se encuentra afecta al control preventivo de legalidad, ésta será remitida a la entidad fiscalizadora para que, una vez que se encuentre tramitada su toma de razón, se notifique al sumariado y se entienda totalmente tramitado el acto terminal.

11 DERECHOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

Observado el cumplimiento de las exigencias contenidas en el artículo 90B, y del artículo 61 letra k), ambos del Estatuto Administrativo, generará en la víctima, los derechos contenidos en el artículo 90A del mencionado Estatuto, a saber:

- a) "No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladados de localidad o de la 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 no 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."

12 DE LAS DENUNCIAS INFUNDADAS

Si de la investigación sumaria o sumario administrativo se arrojan antecedentes fundados que acrediten la falsedad de la denuncia o comprueben un ánimo deliberado del denunciante o de la presunta víctima, de perjudicar al denunciado, corresponderán sanciones para el denunciante, conforme al mérito de la investigación, en los términos estipulados en el Estatuto Administrativo, cuerpo normativo que contempla en su artículo 125, letra *d*) *expresamente estas conductas, pues sanciona con medida disciplinaria de destitución, en caso de: “d) Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.”*

13 MENCIONES FINALES

El presente procedimiento establece un mecanismo interno de índole administrativo para el tratamiento de denuncias con caracteres de conductas de acoso laboral y/o sexual, por lo que, éste se entenderá sin perjuicio de las acciones legales que, la víctima o denunciante, decida interponer por estos hechos, ante otros órganos administrativos o jurisdiccionales.

14 → CONSIDERACIONES

1. Si se ha generado una denuncia formalizada ante posibles casos de acoso laboral o sexual, no corresponden mecanismos alternativos de resolución como por ejemplo la mediación o conciliación. El único mecanismo posible es el inicio de un proceso sumarial a través del cual deberá probarse la existencia de los eventos denunciados, y de ser así, generarse la sanción que corresponda por parte de la autoridad.
2. En caso de el denunciante considere riesgoso o no practicable el realizar su denuncia a través de su autoridad directa, ya sea porque es la persona denunciada o se relaciona directamente con la persona a denunciar, se podrá realizar a la denuncia a otra autoridad dentro del Ministerio.
3. En caso de que la persona denunciada sea una autoridad o una jefatura, y se inicie un proceso administrativo, se recomienda la designación de investigadores o fiscales de otra dependencia o institución.
4. Existirá un instructivo interno para actores claves involucrados en la gestión de este procedimiento, el que será difundido por circular.
5. En caso que la autoridad no considere fundada la denuncia por falta de antecedentes, el/la denunciante podrá agregar antecedentes adicionales si los tuviera para volver a ingresar su denuncia.
6. En caso de que una autoridad considere no presentada una denuncia, el o la denunciante podrá insistir en su denuncia a una autoridad superior del sector.

15 BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- ➡ Constitución Política de la República del Estado. Chile, 1980. Actualizada por la Ley 20.245 del 10/01/2008.
- ➡ "El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana". Marie-France Hirigoyen, 1998
- ➡ Estatuto Administrativo, Ley N° 18.834. Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fijado por el DFL. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.
- ➡ Guía para la Prevención del Acoso Laboral para Trabajadoras/es del Sector Público, desde una Perspectiva de Género. Comité Chileno de Mujeres de la Organización Internacional de Servicios Públicos, 2013.
- ➡ Ley N°20.005 de Acoso Sexual.
- ➡ Ley N°20.607 de Acoso Laboral.
- ➡ Ley N°20.609 Medidas contra la Discriminación.
- ➡ DFL N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado De La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- ➡ Ley N° 19.880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- ➡ "Manual de Autoaprendizaje de Acoso Sexual, Legislación y Procedimientos de aplicación", OIT - Dirección del Trabajo, 2006.
- ➡ "Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo". Iñaki Piñuel, 2001.
- ➡ "Orientaciones para la prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos", Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010.
- ➡ "Resultados Segunda Consulta de Acoso en los Servicios Públicos". Dirección Nacional del Servicio Civil, Subdirección de Desarrollo de las Personas, 2014.

16 → SOBRE RESOLUCIÓN EXENTA QUE APRUEBA PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento fue aprobado, vía Resolución Exenta N°52, el 19 de enero de 2016.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**