

**MINISTERIO DE SALUD**  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**  
**DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA/**  
SPF./JDBY./SMO./FLM./mlm.  
Nº301:27.09.19.

RESOLUCION EXENTA Nº 2152 /

SAN FELIPE, 27 SEP 2019

**VISTOS ESTOS ANTECEDENTES:** El Memorandum Nº51 de 26 de Septiembre de 2019, de la Jefa (S) Departamento Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Aconcagua, quien solicita se apruebe tercera edición de Protocolo de "Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual Servicio de Salud Aconcagua", con vigencia hasta el 2022, documento elaborado y revisado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, en base a orientaciones emanadas por el Servicio Civil, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género e Instructivo Presidencial Nº6 de 23 de Mayo de 2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S. Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y D.S. Nº16 de 2019, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

#### RESOLUCION

**1.- APRUEBASE** actualización del siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

- **Protocolo de "Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual Servicio de Salud Aconcagua", tercera edición, vigencia hasta el año 2022.**

**ANOTESE Y COMUNIQUESE.**



**SUSAN PORRAS FERNANDEZ**  
**DIRECTORA**  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 1 de 33
		Vigencia : 2019-2022

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

<p><b>Elaborado por:</b></p> <p>AS Andrea Ibaceta Silva Jefa Depto. Calidad de Vida Laboral; Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Servicio de Salud Aconcagua.</p>  	<p><b>Revisado por:</b></p> <p>AS Silvana Martel Oyaneder Jefa(S) Depto. Calidad de Vida Laboral; Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Servicio de Salud Aconcagua.</p>   <p>EU. Pía Rubilar Bragg Jefa Oficina Calidad y Seguridad del Paciente / IAAS, Departamento de Gestión en Red, Dirección Servicio de Salud Aconcagua.</p>  	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p>IC Jeannette de la Barrera Yañez, Subdirectora Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Aconcagua.</p>  
<p><b>Fecha:</b> Junio 2019</p>	<p><b>Fecha:</b> Septiembre, 2019</p>	<p><b>Fecha:</b> 26 de Septiembre de 2019</p>

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 2 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

## 1. Objetivo

Establecer un procedimiento único a seguir en caso de existir situaciones de Maltrato Laboral, Acoso Laboral o Acoso Sexual, entre las personas que trabajan en el Servicio de Salud Aconcagua y con ello lograr la igualdad entre mujeres y hombres y la promoción de un trato digno y de ambientes laborales saludables de mutuo respeto y no discriminación.

## 2. Alcance:

El presente procedimiento, es aplicable para todas las personas que trabajan en los distintos establecimientos pertenecientes al Servicio de Salud Aconcagua, entendiéndose por aquellas "Contratas" y "Titulares".

Asimismo, se considerarán a las personas a honorarios suma alzada, subcontratadas, Unipersonales, Alumnos/as en práctica, Docentes externos que ejerzan docencia en establecimientos de la red SSA o espacios generados con ocasión del trabajo, Voluntariado, etc. Aplica también en los lugares e instancias generadas con ocasión del trabajo como conmemoraciones, fiestas en fechas significativas, interior de ambulancias, otros.

## 3. Actores/as del Proceso:

- **Director/a de Servicio:** Autoridad que tomará conocimiento de una denuncia y decidirá el procedimiento a seguir según lo establece este documento. (Aplica a Dirección de Servicio, CESFAM y COSAM)
- **Director/a de Establecimiento Autogestionado en Red:** Aplicar planes de prevención en la materia, difusión del Protocolo y es la autoridad que tomará conocimiento de una denuncia y decidirá el procedimiento a seguir según lo establece este documento. (Aplica a Hospital San Camilo y Hospital San Juan de Dios).
- **Director/a de Establecimiento con facultades delegadas:** Aplicar planes de prevención en la materia, difusión del Protocolo y es la autoridad que tomará conocimiento de una denuncia y decidirá el procedimiento a seguir según lo establece este documento. (Aplica a Hospital Philippe Pinel, Hospital San Francisco y Hospital San Antonio).
- **Receptores de Denuncia:** Su función es exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- **Víctima:** Trabajador/a que denuncia haber sido afectado/a por hechos que pueden ser constitutivos de Maltrato laboral, Acoso Laboral, Acoso sexual.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 3 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

- **Denunciante:** El/la denunciante puede ser la propia víctima o puede ser un/a tercero/a quien en su representación realizada la denuncia, para ello debe contar con el consentimiento de la víctima por escrito y firmado por ella.
- **Denunciado/a:** Seguir el procedimiento descrito.
- **Comité de Trato Laboral:** Diseñar y ejecutar Plan Anual de Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.
- **Comisión de Género del Servicio del Salud Aconcagua:** Apoyar la elaboración de planes de prevención, formación y capacitación relativos al Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

#### 4. Desarrollo:

El Instructivo Presidencial N° 006 sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, publicado el 23 de mayo de 2018 establece la voluntad de consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, especialmente en las instituciones públicas. Asimismo establece la necesidad de que tanto mujeres como hombres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias.

En este mismo contexto, ratifica la ley 20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual y la ley 20.607, que tipifica el Acoso Laboral y modifica el Estatuto Administrativo.

La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer o CETFDCM, (también conocida por sus siglas en inglés CEDAW) es un tratado internacional de las Naciones Unidas, firmado en 1979, que reconoce la discriminación hacia la mujer por el solo hecho de serlo. La CEDAW está considerada como el documento jurídico internacional más importante en la historia de la lucha sobre todas las formas de discriminación contra las mujeres.

En el mismo contexto y a nivel internacional, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Pará, define la violencia contra las mujeres, establece el derecho de estas a vivir una vida libre de violencia y destaca la violencia como una violación de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Propone por primera vez el desarrollo de mecanismos de protección y defensa de los derechos de las mujeres como fundamentales para luchar en contra de la violencia ya sea física, sexual y psicológica, tanto en el ámbito público como en el privado, y su reivindicación dentro de la sociedad.

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 4 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

Las Normas de Aplicación General en materia de Gestión y Desarrollo de Personas, en su norma siete establecen que los Servicios Públicos deberán elaborar, aplicar y difundir un procedimiento de denuncia e investigación de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, teniendo en consideración la normativa vigente.

La Constitución Política del Estado consagra la dignidad y respeto por la persona humana y los derechos esenciales que emanan de ella, preceptos consagrados en el Artículo 1º: “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”. El artículo 5º de la Constitución señala a su vez, que “El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana.

Por lo anterior, es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes”.

En este marco, la Institución plasma en este procedimiento un instrumento para garantizar el cumplimiento en materia de derechos laborales, individuales y colectivos, cada vez que se protege el derecho a la integridad física y psíquica de las personas y dignidad de las mismas.

#### **4.1.- Principios Orientadores**

El procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios (Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato , Acoso Laboral y Sexual, 2018):

**a. Equidad de Género:** Dada la alta prevalencia de víctimas mujeres, entendiendo que a la base hay un componente cultural que sitúa a la mujer en una posición de menoscabo. Ello implica reconocer que el abordaje de la violencia laboral debe responder a las particularidades y al grado de vulnerabilidad de las personas que vivencian este tipo de situaciones. Se debe reconocer que mujeres y hombres deben tener igualdad de oportunidades, de reconocimiento y trato como iguales, con los mismos derechos y deberes, pero también con la misma posibilidad de desarrollarse, pues todas las personas tienen el mismo valor y dignidad.

**b. Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quién asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter reservado.

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 5 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

**c. Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

**d. 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.

**e. Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.

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

#### **4.2.- Valores Institucionales del Servicio de Salud Aconcagua**

- **Respeto:** Comprender y empatizar con los intereses, necesidades y diversidad de las personas, equipos y comunidades, para asegurar una armoniosa interacción social.
- **Compromiso:** Responder de forma responsable, oportuna, pertinente y comprometida con la salud de la comunidad.
- **Colaboración:** Fomentar alianzas y sinergia entre las personas y equipos al interior de la red asistencial, con el intersector y la comunidad.
- **Probidad:** Actuar con honestidad, integridad y transparencia en el quehacer en todos nuestros actos.
- **Equidad:** Abordar la salud como un derecho, desde la perspectiva de las determinantes sociales.

#### **4.3.- Carácter Preventivo del Procedimiento**

Varios estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo y la Unión Europea, asocian el Acoso Laboral al estrés, alta tensión, competencia muy marcada entre colegas, menor estabilidad en el empleo y a una situación laboral precaria.

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 6 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

Estas condiciones de trabajo han contribuido a la manifestación de estos nuevos riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, que consisten en la posibilidad de sufrir un daño a la salud física o psicológica debido a aspectos negativos en la organización del trabajo, en las condiciones y medioambiente laborales y en las relaciones que se dan en los lugares de trabajo.

El Protocolo de Vigilancia Sanitaria de Riesgos Psicosociales en el Trabajo aprobado por el MINSAL en el año 2013, y que a partir del año 2015 las Instituciones Públicas tienen la obligación de aplicar, describe a la Violencia y el Acoso como uno de los factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile (Protocolo de vigilancia Factores Psicosociales en el Trabajo. MINSAL 2013 – Actualización Método de Aplicación MINSAL 2018):

Es fundamental contar con estrategias y medidas preventivas para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo, utilizando para ello el modelo de prevención en salud general, asociados a los tres niveles de intervención:

- **Intervención Primaria:** Elaboración de políticas, procedimientos, acciones de difusión, destinados al autocuidado, mejorar la salud laboral y evitar situaciones que pueden aumentar o potenciar estos riesgos.
- **Intervención Secundaria:** Detectar la existencia de factores de riesgos psicosociales y sus causas, reforzando estrategias de afrontamiento e intervención de los mismos.
- **Intervención Terciaria:** Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

#### **4.4.- Marco Conceptual**

Antes de precisar el marco conceptual del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual es necesario aclarar un concepto mucho más amplio, asociado al de violencia laboral que integra estos fenómenos ya que todas ellas dan cuenta de conductas que vulneran la dignidad de las personas.

Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: Mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, Acoso Sexual y Acoso Laboral.

La violencia laboral, el Maltrato Laboral y el Acoso Laboral o Sexual, pueden presentarse en los siguientes sentidos:

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 7 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<p>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</p>		

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

#### **4.4.1.- Marco Conceptual de Maltrato Laboral**

Según definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006), se entiende por Maltrato Laboral: *“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”*

Atenta contra la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral, es una conducta que constituye agresión, y 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 los derechos fundamentales.

Cuando hablamos de maltrato laboral, hacemos alusión 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.
- 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.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 8 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

- 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 maltratador se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

- 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 resume en la siguiente tabla:

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

#### **4.4.2.-Marco Conceptual del Acoso Laboral**

Respecto al Acoso Laboral, la ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como *“un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*.

En este contexto, las conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, ni el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso.

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 9 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

Estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando “los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador/a, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad”.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Laboral, se han extraído algunos ejemplos elaborados por el psicólogo español Iñaki Piñuel, quien si bien, opta por el concepto de Mobbing para organizar su modelo de trabajo, genera descripciones conductuales aplicables a esta propuesta, tales como:

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

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 10 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<p>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</p>		

- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

#### **4.4.3.- Marco Conceptual del Acoso Sexual**

La ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona.

Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal *“el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*.

Distinguiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, es posible mencionar lo siguiente:

a. Realizada por una persona:

- Significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
- El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

b. Sin consentimiento:

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

c. Por cualquier medio:

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

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 11 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<p>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</p>		

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, tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona. El intento de violación está en el ámbito del abuso sexual y por ende es de competencia penal, de ocurrir la afectada debe realizar la denuncia en la fiscalía, por lo tanto no corresponde que sea abordado desde este procedimiento.

- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): Incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.

- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): 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.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 12 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

#### **4.5.- Descripción del Procedimiento**

##### **4.5.1.- Respeto de las y los Receptores de Denuncias de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual**

Cada establecimiento designará por resolución a dos funcionarios (titular, suplente) que serán los receptores institucionales de denuncias de Maltrato, Acoso Laboral o Acoso Sexual.

Los receptores institucionales tendrán que canalizar, las denuncias de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual, de acuerdo al presente procedimiento interno.

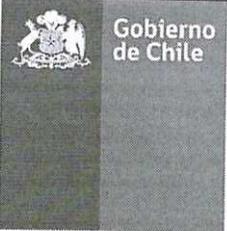
Adicionalmente, a nivel Servicio de Salud, existirá un Receptor de Denuncia (Titular y suplente), quien recepcionará denuncias de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, cuando éstas impliquen a integrantes de Equipos Directivos de los Establecimientos de la Red.

##### **Principales funciones:**

El Receptor de Denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia, las recibe y envía con celeridad y confidencialidad a la autoridad máxima correspondiente.

No es función de este receptor decidir si debe o no presentar una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

- El/a Denunciante debe presentar la denuncia en sobre cerrado.
- La instancia de recepción de la Denuncia, por parte del Receptor/a, cumple una función exclusivamente canalizadora, no correspondiéndole tomar conocimiento del contenido de la denuncia ni pronunciarse al respecto.
- Elaborar una base de datos (formato centralizado) y un sistema de seguimiento mensual de todas las denuncias, mantener estos registros debidamente actualizados y reportados mensualmente al/a Referente Técnico de la Dirección del Servicio de Salud.
- Participar en reuniones convocadas para capacitación en la temática.
- Sin perjuicio de las sanciones administrativas o legales que implique la existencia comprobada de maltrato o acoso, o que en su defecto la causa sea sobreseída, se requiere que los respectivos receptores de denuncia contacten a las partes involucradas una vez cerrado el proceso administrativo y se les ofrezca apoyo a través de los profesionales del Centro de Salud Funcionaria del Servicio de Salud Aconcagua.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

Es necesario explicitar además que debe considerarse un Receptor Titular y un Receptor Suplente de manera de contemplar el abordaje de la recepción en caso de que el Receptor Titular sea impugnado por tener cercanía con una de las partes implicadas en el conflicto. En caso de que ambos Receptores sean impugnados, será el Director del Establecimiento quien defina a un Receptor transitorio. Para que el/los Receptor/es de denuncia, puedan llevar a cabo sus funciones, cada establecimiento deberá otorgar horas semanales protegidas.

#### Competencias Técnicas:

- Manejar las directrices actuales del Instructivo Presidencial N°006, dictado por la Presidencia de la Republica en mayo de 2018.
- Contar con formación y /o capacitación en los temas de Género, Violencia de género y Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual. El proceso de capacitación y formación especializada en la materia considerará a todos/as los actores de este protocolo, especialmente quienes tendrán la responsabilidad de investigar.

#### Competencias Conductuales:

- Capacidad de actuar en forma empática y acogedora.
- Responsabilidad y acuciosidad en el cumplimiento de los plazos y etapas del procedimiento.
- Capacidad para actuar con reserva y mantener confidencialidad de la información que maneja.
- Presentar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

#### De la Jefatura Máxima de Servicio o Director/a de Establecimiento con facultades delegadas:

- La Jefatura máxima de servicio y Director/a con facultades delegadas, tiene un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se entenderá como presentada para los fines administrativos correspondientes (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

- Ante una denuncia, el Jefe de Servicio o Director/a de Establecimiento con facultades delegadas, puede desestimarla o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. (Artículo 119 y siguientes, Título V De la responsabilidad administrativa, Estatuto Administrativo). Si el jefe de Servicio decide desestimarla, deberá fundamentar debidamente su decisión.
- En caso de que decida no acoger la denuncia, el denunciante podrá recurrir a la Contraloría General de la Republica conforme a las reglas generales.
- Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, la jefatura máxima del servicio o Director/a de Establecimiento con facultades delegadas, deberá instruir un fiscal y actuario para la apertura del 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.

Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, los referentes de Gestión y Desarrollo de Personas de la red, 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. De igual modo deberá considerarse la reparación y apoyo a la víctima, en conjunto con el restablecimiento del clima laboral, considerando la afectación que implica para las personas involucradas.

Cada funcionario/a es responsable ética y administrativamente de lo manifestado en la denuncia, considerando que esta acción es un acto de responsabilidad consigo mismo(a) y con los demás.

La investigación de los hechos denunciados deberá hacerse con la mayor discreción posible, de manera de asegurar la eficacia de las diligencias decretadas, velando especialmente porque la declaración de los testigos se preste libre de presiones y amenazas.

La investigación sumaria puede transformarse en sumario administrativo, si en el transcurso de la investigación se constata que los hechos revisten una mayor gravedad. En tal caso, la Dirección debe disponer que se ponga término a la investigación y se prosiga un sumario.

El procedimiento del sumario es el establecido en los artículos 128 a 145 del Estatuto Administrativo.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas o legales que implique la existencia comprobada de acoso, se recomienda que las direcciones de los establecimientos puedan precaver situaciones que reiteren las agresiones o que re-victimicen a la parte denunciante o estigmaticen a las partes involucradas. De igual modo se deberá incluir la asistencia a la víctima.

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 15 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

#### 4.5.3.- De los Comités de Trato Laboral

Cada Establecimiento de la Red deberá contar con un Comité Técnico de Trato Laboral, los que tendrán las siguientes funciones:

- Desarrollar y ejecutar Planes Anuales de Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de acuerdo a las Orientaciones establecidas en la Norma siete de "Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral" de las Normas de aplicación general en materia de gestión y desarrollo de Personas.
- Difundir el presente Protocolo y participar activamente de actividades preventivas y protectoras de ambientes laborales saludables.
- Apoyar el desarrollo de medidas que permitan contribuir a la restauración de un clima laboral saludable y de mutuo respeto.

Cada Comité de Trato Laboral debe estar conformado por los siguientes integrantes y sus respectivos suplentes:

- Referente del Área de Gestión y Desarrollo de Personas
- Un Representante de cada uno de los gremios presentes en el Establecimiento.

En este Comité no se incorpora al Receptor/a de denuncia, de acuerdo a recomendación del Servicio Civil.

Los miembros de los Comités de Trato Laboral deberán participar de las capacitaciones y/o reuniones de Coordinación que gestione el Servicio de Salud en la temática.

Es importante señalar que por las características propias de su organización, SAMU tendrá su propio Comité Técnico de Trato Laboral y sus respectivos Receptores de Denuncia; quienes abordarán las denuncias de todas las personas que trabajen en las Bases SAMU de la Red.

Se adjunta en anexos a este procedimiento el Flujo del proceso de denuncia por Maltrato, Acoso Laboral o Acoso Sexual.

#### 4.6.- Sobre Medidas Precautorias

En cuanto a las medidas precautorias, se establecen aquellas señas en el art. 136 del Estatuto Administrativo:

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 16 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

- En el curso de un sumario administrativo el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o a los inculpados como medida preventiva.
- La medida adoptada terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda.
- En caso de que el fiscal proponga en su dictamen la medida de destitución, podrá decretar que se mantenga la suspensión preventiva o la destinación transitoria, las que cesarán automáticamente si la resolución recaída en el sumario, o en alguno de los recursos que se interponga conforme al artículo 141, absuelve al inculpado o le aplica una medida disciplinaria distinta de la destitución. Cuando la medida prorrogada sea la suspensión preventiva, el inculpado quedará privado del cincuenta por ciento de sus remuneraciones, que tendrá derecho a percibir retroactivamente si en definitiva fuere absuelto o se le aplicara una sanción inferior a la destitución.

Asimismo, el funcionario(a) denunciante tendrá los siguientes derechos, amparados en lo establecido en Artículo 90 A, Estatuto Administrativo.

- a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, iniciados a partir de la citada denuncia.
- b. No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c. No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, 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.

#### 4.7.- Sobre los plazos del Procedimiento administrativo y la entrega de información

Es necesario tener en consideración que a partir de los dictámenes de la Contraloría General de la República, que concluyen que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial. "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal”.

Respecto de los plazos del procedimiento administrativo, se indica lo siguiente:

- Investigación sumaria: no podrá exceder el plazo de 5 días hábiles. Al término del plazo señalado 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.
- Sumario Administrativo: plazo de 20 días, con prórroga hasta 60. Luego de este plazo, se declarará cerrada la investigación y se formularán cargos al o los afectados o se solicitará el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres días.

En cuanto a la entrega de información, el Departamento de Asesoría Jurídica de la Dirección del Servicio y las Unidades de Asesoría Jurídica de los Establecimientos de la red, deberán realizar las siguientes gestiones:

- En la instancia en que se dicte resolución de término del proceso administrativo, se remitirá copia al denunciante y denunciado de la Resolución de Sobreseimiento; así mismo, al Receptor/a de Denuncia del establecimiento donde se dio origen a la denuncia.
- En el evento que se hubiesen aplicado medidas disciplinarias, una vez tramitada la Resolución, se distribuirá copia al denunciante y al Receptor/ de denuncia del establecimiento donde se dio origen a la denuncia.

#### 4.8.- Sobre la Difusión del Procedimiento

La difusión del Procedimiento debe considerar la llegada a todas y todos los que pudiesen ser afectados/as por MALS. Para lo anterior deberán utilizarse distintos formatos y metodologías de difusión, lenguaje sencillo y adecuado para todos los estamentos como alumnos/as, trabajadores/as de aseo, voluntariado, entre otros. Considerar la utilización de cartillas, dípticos y otros medios que aseguren el acceso a todos y todas. Sumado a lo anterior, se realizará:

- Distribución Formal vía oficio a: Directores/as de Establecimientos, Receptores/as de Denuncia de la Red, Referentes Técnicos Locales, Referentes de Género de los Establecimientos, Asociaciones Gremiales a nivel Servicio, docentes, alumnos en práctica, servicio de terceros, etc.
- Presentación en la Comisión Central de Trato Laboral del Servicio de Salud Aconcagua.
- Reuniones masivas en Establecimientos (según solicitud local).

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 18 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

### 5. Registro de Información:

Cada Establecimiento, a través de su Receptor/a de Denuncia, deberá llevar un registro mensual actualizado en formato Excel (Formato enviado por Dirección del Servicio de Salud), respecto de las denuncias cursadas, estado en que se encuentran las mismas y seguimiento de las recomendaciones que los fiscales realizaron al caso.

Asimismo, cada Receptor/a de Denuncia deberá informar mensualmente a la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, este registro de información de denuncias.

### 6. Indicadores: No Aplica

### 7. Normas y Referencias

La normativa vigente que respalda y da garantía del respeto irrestricto de los derechos fundamentales de los trabajadores, corresponde a:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, número 1º que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley Nº 20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley Nº 20.607, que tipifica el Acoso Laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.
- Ley Nº 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 una acción de este tipo el Acoso Sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como Acoso Laboral (Artículo 84 letra M).
- Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual – Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas – Servicio Civil 2018.

 <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>PROCOLO</b></p> <p><b>SERVICIO DE SALUD</b></p> <p><b>ACONCAGUA</b></p>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

- Instructivo sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado – Presidencia, 23 de mayo 2018.
- Normas de Aplicación General en materia de Gestión y Desarrollo de Personas.

## 8. Anexos

- 1.- Formulario de Denuncia
- 2.- Flujo de procedimiento
- 3.- Instructivo Presidencial 006 – 2018
- 4.- Formato Excel para reporte mensual de denuncias

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 20 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

**Anexo 1:**

**FORMULARIO ÚNICO DE DENUNCIA POR MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL O ACOSO SEXUAL**

Establecimiento: \_\_\_\_\_ Folio XXX

**I.- TIPO DE DENUNCIA:**

Marque el tipo de denuncia que presenta:

Tipo de denuncia	
Maltrato Laboral	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	

**II.- IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE:**

Nombre Completo	
Rut	
Dirección	
Fono	
Estamento	
Cargo que desempeña	
Establecimiento donde se desempeña	
Jornada de trabajo	
Calidad Contractual y Grado	



 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 22 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

4.2 Individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos o que tuvieran información de lo acontecido (testigos): Nombre, lugares y fechas. Este punto no constituye requisito, por lo tanto, la denuncia puede presentarse aun cuando no se cuente con testigos.

---



---



---



---



---



---

**V. ANTECEDENTES QUE ACREDITAN Y/O ACOMPAÑAN LA DENUNCIA:**

Ningún adjunto	
Correo electrónico	
Fotografía o video	
Otro documento de respaldo ( especifique) ----- -----	

Quien suscribe se hace responsable de sus dichos y las consecuencias de la denuncia, según el Manual de Procedimientos y la normativa legal vigente.

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 23 de 33
		Vigencia : 2019-2022
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL		

<b>Nombre y Firma del Denunciante</b>

FECHA DE RECEPCION DE LA DENUNCIA: \_\_\_\_\_

(Copia Receptor)

<b>Nombre y Firma del Denunciante</b>	<b>Nombre y Firma del Receptor Institucional de la denuncia</b>

-----

FECHA DE RECEPCION DE LA DENUNCIA: \_\_\_\_\_

(Copia Denunciante)

<b>Nombre y Firma del Denunciante</b>	<b>Nombre y Firma del Receptor Institucional de la denuncia</b>

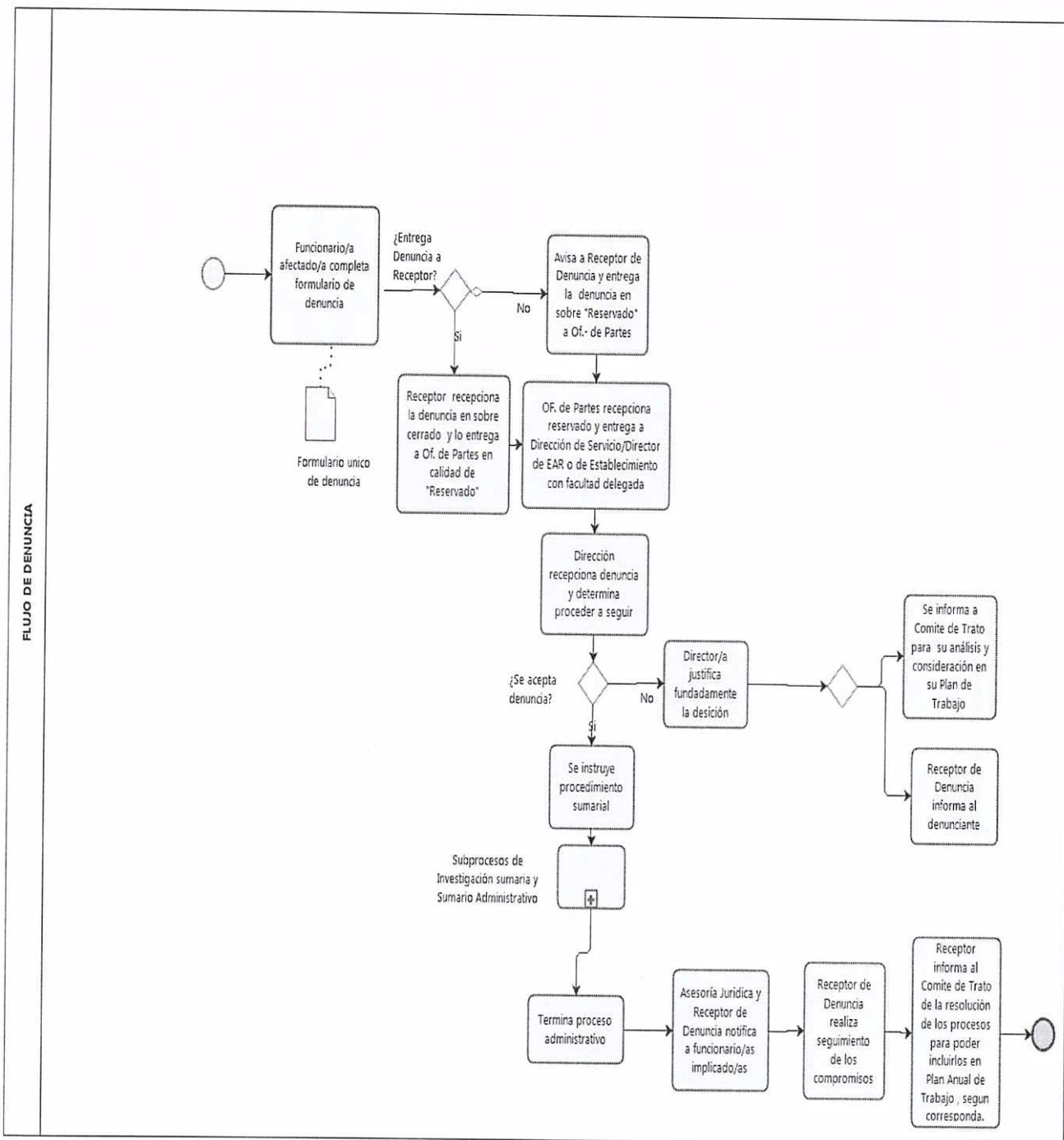
NOTA: Este registro no debe ir al exterior del sobre. Debe entregarse una copia al denunciante y dejar una copia con el Receptor.

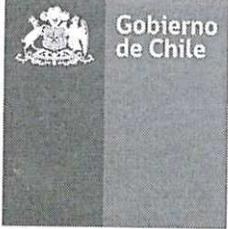


# PROTOCOLO SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

### Anexo 2:



	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 25 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

Anexo 3:



GAB. PRES. N° 006 /

- ANT.:**
- 1) Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
  - 2) Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual.
  - 3) Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
  - 4) Decreto con Fuerza de Ley N° 29, 2004, del Ministerio de Hacienda que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

**MAT.:** Instructivo sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado.

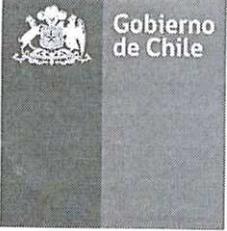
SANTIAGO, 23 MAY 2018

**DE :** SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

**A :** SEGÚN DISTRIBUCIÓN

**I. ANTECEDENTES**

1. La voluntad del Gobierno de Chile es consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, especialmente en las instituciones públicas, habida cuenta de su trascendencia en la sociedad civil, y la importancia para Chile de hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y la equidad de género.
2. Una sociedad integralmente desarrollada, en efecto, se basa en que tanto mujeres como hombres sean reconocidos como sujetos de derechos y obligaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias. En virtud de ese propósito, el Gobierno de Chile está impulsando y generando las condiciones para la plena incorporación de las mujeres y su

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 26 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		



participación en las instancias públicas y privadas, en ambientes en que se respete su dignidad.

3. El Programa de Gobierno fija como estándar de convivencia la no tolerancia a hechos que signifiquen violencia contra las mujeres y lesionen su dignidad, contemplando para ello políticas permanentes con una mirada multisectorial, coordinando y unificando los procedimientos de las instituciones involucradas.
4. En este sentido, la Ley N° 20.005 que tipifica y sanciona el acoso sexual, define la conducta de acoso sexual como "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". Por otra parte, la Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, define acoso laboral como "toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".
5. Ambos preceptos legales mencionados en el numeral anterior, introdujeron modificaciones al Estatuto Administrativo, en el sentido de establecer en forma expresa que los funcionarios públicos están afectos a la prohibición de realizar conductas de acoso sexual y de acoso laboral. En este sentido, el artículo 84 letras l) y m), del Estatuto Administrativo dispone que: "El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones: l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2° de la ley que establece medidas contra la discriminación, y m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo".
6. Por su parte, las Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de 2018, elaboradas por el Servicio Civil, definen maltrato como "cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo".
7. Asimismo, la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el marco de la Ley N°20.955, dictó la Resolución N°1, de 2017, cuyo Título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida tiene por finalidad potenciar a los servicios

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 27 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		



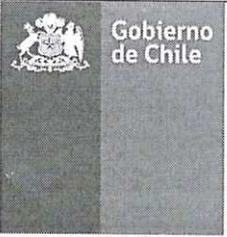
públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo.

8. Tanto las conductas de maltrato, acoso laboral como sexual, entendidas en los términos que establece la normativa vigente, son contrarias a la dignidad de las personas, por lo que resulta conveniente y necesario propiciar un ambiente laboral que evite que se produzcan y, asimismo, establecer mecanismos transparentes que permitan realizar en forma expedita denuncias frente a hechos constitutivos de acoso.
9. El Instructivo Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015, que establece las Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, reafirma la voluntad del Estado de impulsar políticas y medidas contra la discriminación laboral, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo en el sector público. Sin embargo, resulta primordial seguir avanzando en la dictación de normas relativas al cumplimiento de estándares en ambientes laborales y calidad de vida laboral, a fin de potenciar y promover ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo, promoviendo una cultura de respeto entre las personas con el objeto de cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.
10. Por lo anterior se ha resuelto impartir las siguientes instrucciones en materia de prevención y denuncia del maltrato, acoso laboral y sexual en los servicios de la administración del Estado.

## II. ACERCA DE LAS MEDIDAS MÍNIMAS A ADOPTAR PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Para lograr exitosamente la protección de los derechos de las personas se hace imprescindible propiciar un cambio cultural a través de distintas acciones de prevención. Para esto, los servicios públicos deberán:

1. Elaborar y desarrollar planes anuales de prevención de maltrato, acoso laboral y sexual.
2. Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de las personas.
3. Realizar acciones de difusión, sensibilización y formación en estos temas.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 28 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		



4. Incluir estas temáticas en los instrumentos y sistema de gestión de personas, como por ejemplo en los Códigos de Conducta, Planes Anuales de Capacitación y en los procesos de Inducción.
5. Monitorear y reportar el cumplimiento de estas medidas a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que informará al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y a la Contraloría General de la República.
6. Generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción de un procedimiento de denuncia de conductas de maltrato y acoso laboral y sexual. Para lo anterior, se deberá recurrir a distintos canales de comunicación interna para garantizar su máxima difusión, asegurando el acceso y la disposición de los canales de denuncia.
7. Desarrollar e implementar acciones de formación y planes de capacitación para los actores relevantes del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual. Lo anterior también se deberá llevar a cabo para todo el personal de los Servicios en lo que respecta a las directrices y procedimientos relacionados al maltrato, acoso laboral y/o sexual.

**III. ACERCA DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA POR MALTRATO, ACOSO LABORAL O SEXUAL QUE TODOS LOS DESTINATARIOS DE ESTE INSTRUCTIVO DEBEN DICTAR E IMPLEMENTAR**

1. Las instituciones deberán disponer de procedimientos claros y precisos que faciliten el cumplimiento de la obligación de denunciar a la autoridad competente los hechos que constituyan maltrato, acoso laboral o sexual, o atenten contra la igualdad de género. Los referidos procedimientos se deben ajustar a las normas generales de responsabilidad administrativa contemplada en nuestra legislación.

En el mes de enero de cada año los servicios públicos deberán remitir a la Dirección Nacional del Servicio Civil la actualización de sus procedimientos de denuncia e investigación de maltrato, acoso laboral y sexual. En forma excepcional se entregará un primer informe de actualización durante el mes de junio de 2018.

2. Todas las instituciones públicas a que se refiere el presente instructivo deberán disponer de procedimientos para investigar y sancionar las conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

El alcance de este tipo de infracciones comprenderá al personal de planta y contrata, como asimismo al personal contratado a honorarios y alumnos/as en práctica.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 29 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

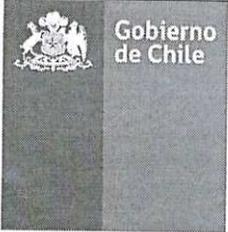


Lo señalado en estas instrucciones se refiere exclusivamente a la responsabilidad administrativa de las eventuales personas infractoras, sin perjuicio de la responsabilidad laboral, civil y/o penal según la naturaleza de los hechos que sean materia de la investigación.

3. Las instituciones deberán considerar los siguientes contenidos mínimos en la confección de sus procedimientos administrativos relacionados a la protección de la igualdad de género y la prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.

**a) Principios de procedimiento:**

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto respecto de su actuar en general, como respecto de los involucrados y de la información que tome conocimiento. De esta manera se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Rapidez:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, 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, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- **Responsabilidad:** La denuncia será fundada. Cada persona que realice una denuncia debe realizarla con toda la seriedad que corresponde. La denuncia sin fundamento, respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado, acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.
- **Igualdad de Género:** entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 30 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		



**b) En materia de Procedimiento:**

La denuncia debe ser dirigida a la autoridad administrativa correspondiente, sea ésta la jefatura superior del servicio, de la secretaría regional ministerial o de la dirección regional de servicios nacionales, quienes son los únicos actores facultados para instruir el proceso sumarial respectivo, según lo establece el Estatuto Administrativo.

No obstante lo señalado, cada servicio público deberá definir una persona receptora de denuncias en esta materia, especialmente calificada y que resulte cercana o accesible a las personas de la institución. La persona receptora de denuncias cumple una función canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, debe enviar la denuncia con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. De no cumplirse con esta obligación se incurrirá en responsabilidad administrativa.

Recibida la denuncia por parte de la autoridad máxima de la institución, deberá evaluar si corresponde disponer una investigación sumaria, o bien, la instrucción de un sumario administrativo, y remitirá los antecedentes al fiscal o investigador que deberá substanciar el procedimiento, quién deberá tener los conocimientos y la calificación adecuada para ello.

La denuncia deberá formularse de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 B del Estatuto Administrativo. Los servicios públicos deberán disponer de formularios conocidos y de fácil acceso por toda la organización, que faciliten la oportuna y completa presentación de las denuncias.

En el procedimiento se debe dejar constancia de los intervinientes, sea en calidad de denunciante, denunciado y de aquellos que intervengan a cualquier otro título, como testigos. El denunciante podrá ser la víctima o un tercero que haya tomado conocimiento de los hechos.

Quienes denuncien y ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, tendrán los derechos establecidos en el artículo 90 A del Estatuto Administrativo.

En todo procedimiento sumario se podrá disponer, si es necesario y cuando sea procedente, una o más medidas precautorias de las indicadas en el Artículo 136 del Estatuto Administrativo, las que no deben implicar un menoscabo o pérdida de derecho para las personas involucradas. Estas medidas precautorias sólo podrán disponerse una vez iniciado el respectivo procedimiento administrativo.

Un posible acto de maltrato laboral, acoso laboral o sexual es una materia de orden público, por tanto, cualquier mecanismo alternativo de resolución

 <b>Gobierno de Chile</b>	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 31 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		



de conflictos, sea mediación, conciliación u otro, no obstará la instrucción y continuación del procedimiento administrativo.

La jefatura de servicio, conforme a la ley, tendrá un plazo de tres días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para admitirla a trámite. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada conforme a lo señalado por el artículo 90 B del Estatuto Administrativo. Ante una denuncia, la jefatura del servicio puede desestimarla fundadamente o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

Si la autoridad máxima decide no acoger la denuncia, el denunciante podrá recurrir a Contraloría General de la República conforme a las reglas generales.

En caso que la autoridad que recibe la denuncia carezca de competencia para resolver sobre su procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente.

El procedimiento disciplinario deberá finalizar con sobreseimiento o con la aplicación de la sanción administrativa correspondiente dentro de los plazos previstos en el Estatuto Administrativo. En vista de la naturaleza de la falta y sus circunstancias, se aplicarán las sanciones que al efecto establece la ley.

4. Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, el Área de Gestión y Desarrollo de Personas del servicio respectivo, en conjunto con la jefatura correspondiente, deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los funcionarios/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas a la dignidad de las personas.
5. Los servicios públicos deberán remitir a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el mes de enero de cada año, un reporte de la evaluación de la aplicación de sus procedimientos en materia de protección de la igualdad de género y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.
6. Se deberá garantizar protección a las víctimas y trato digno. La persona receptora de la denuncia, las jefaturas de servicio y quienes se desempeñen como fiscales e investigadores de los procedimientos administrativos, deberán tener especial cuidado con las víctimas. Para ello, deberán guardar la discreción que amerite el

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114
		Edición : 03
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019
		Página : 32 de 33
		Vigencia : 2019-2022
<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL</b>		

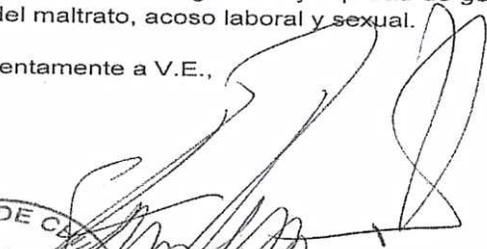


8

caso, como tomar las medidas que garanticen privacidad, no victimización y celeridad del procedimiento respectivo.

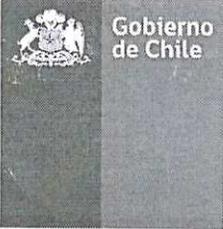
7. La Dirección Nacional del Servicio Civil, en base a su función orgánica de dictar normas de carácter general en materia de gestión y desarrollo de personas, deberá supervigilar el cumplimiento de los estándares definidos. Conforme a ello, ejecutará las siguientes acciones:
- a) Entregar asesoría a los servicios públicos en la confección de sus procedimientos relacionados con la igualdad de género y con la prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.
  - b) Registrar los procedimientos aprobados por los servicios públicos en la materia.
  - c) Publicar, en el mes de marzo de cada año, un compendio de las mejores prácticas en materia de equidad de género y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.
  - d) Informar semestralmente al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género los cumplimientos e incumplimientos de las instituciones públicas en la materia, conforme a las atribuciones que emanan de la dictación de normas de carácter general en gestión y desarrollo de personas.
  - e) Publicar, en el mes de marzo de cada año, los resultados de las evaluaciones de los procedimientos definidos por los servicios públicos. La revisión de estos procedimientos en cuanto a su contenido y calidad será efectuada en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
  - f) Difundir en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género la normativa relacionada a la igualdad y equidad de género y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual.

Saluda atentamente a V.E.,

  
  
**SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE**  
 Presidente de la República

  
**ISABEL PLÁ JARUFE**  
 Ministra de la Mujer  
 y Equidad de Género



	<b>PROTOCOLO</b>  <b>SERVICIO DE SALUD</b> <b>ACONCAGUA</b>	Código : GDPSSA114	
		Edición : 03	
		Fecha : 26 de Septiembre de 2019	
		Página : 34 de 33	
		Vigencia : 2019-2022	
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL			

## 9. Distribución

- Directores/as de Establecimientos
- Depto. de Asesoría Jurídica de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas
- Subdirección de Gestión Asistencial
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros
- Calidad y Seguridad del Paciente de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua.
- Asociaciones de Funcionarios

## 10. Revisión

### Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Memorando que dispone (si corresponde)	
		Nº	Fecha
01	Aprobación Protocolo: Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual.		30 de Noviembre de 2018
02	Actualización Protocolo: Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual, según orientaciones del Servicio Civil y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.		17 de Julio de 2019
03	Actualización Protocolo: Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual, según orientaciones Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.		26 de Septiembre de 2019

**MINISTERIO DE SALUD**  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**  
**DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA/**  
SPF./JDBY./SMO./FLM./mlm.  
Nº301:27.09.19.

RESOLUCION EXENTA Nº 2152 /

SAN FELIPE, 27 SEP 2019

**Con esta fecha la Directora ha resuelto lo que sigue:**

**VISTOS ESTOS ANTECEDENTES:** El Memorándum Nº51 de 26 de Septiembre de 2019, de la Jefa (S) Departamento Calidad de Vida Laboral del Servicio de Salud Aconcagua, quien solicita se apruebe tercera edición de Protocolo de "Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual Servicio de Salud Aconcagua", con vigencia hasta el 2022, documento elaborado y revisado por profesionales de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua, en base a orientaciones emanadas por el Servicio Civil, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género e Instructivo Presidencial Nº6 de 23 de Mayo de 2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, la Resolución Nº6 de 2019 de la Contraloría General de la República, y teniendo presente el D.F.L. Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. Nº2.763 de 1979 y de las Leyes Nº18.933 y Nº18.469, en el D.S. Nº140 de 2004, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y D.S. Nº16 de 2019, todos del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

### RESOLUCION

1.- **APRUEBASE** actualización del siguiente Protocolo del Servicio de Salud Aconcagua, que a continuación se indica:

- **Protocolo de "Procedimiento de denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual Servicio de Salud Aconcagua", tercera edición, vigencia hasta el año 2022.**

**ANOTESE Y COMUNIQUESE.**



(FDO.) **SUSAN PORRAS FERNANDEZ**  
**DIRECTORA**  
**SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA**

### **DISTRIBUCION:**

- ✧ Subdirección de Recursos Físicos y Financieros.
- ✧ Subdirección de Gestión Asistencial.
- ✧ Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.
- ✧ Departamento Calidad de Vida Laboral.
- ✧ Departamento de Asesoría Jurídica.

- ✧ Oficina de Partes.
- ✧ Director (S) Hospital San Camilo San Felipe.
- ✧ Director (S) Hospital San Juan de Dios Los Andes.
- ✧ Director Hosp. Psiq. Dr. Philippe Pinel Putaendo.
- ✧ Directora Hospital San Francisco Llay Llay.
- ✧ Director (S) Hospital San Antonio de Putaendo.
- ✧ Director (S) CESFAM San Felipe El Real.
- ✧ Directora CESFAM Cordillera Andina.
- ✧ Director CESFAM de Llay Llay.
- ✧ Directora COSAM San Felipe.
- ✧ Directora COSAM Los Andes.
- ✧ Jefe SAMU Aconcagua.

"Transcrito fielmente del original que he tenido a la vista".



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Graciela Gajardo Gallardo".

**GRACIELA GAJARDO GALLARDO**  
**MINISTRO DE FE**