



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR QUILLOTA
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
SUBDEPTO. RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE PERSONAL
Nº 665 26/04/2016
JMD AMT KVO

2946

RESOLUCION EXENTA Nº

VIÑA DEL MAR,

- 4 MAYO 2016

VISTOS, Decreto con Fuerza de Ley Nº 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; Decreto con Fuerza de Ley Nº 1 de 2005, del Ministerio de Salud fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Derecho Ley Nº 2763, de 1979 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18.469; Ley 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado; Resolución Nº 1600 de 2008 de Contraloría General de la Republica; Decreto Supremo Nº7 De 2015 del Ministerio de Salud que designa como Director del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota al doctor Francisco Guillermo Acevedo Toro, y teniendo presente las facultades que al suscrito otorga del Decreto Supremo Nº 140/2004 del Ministerio de Salud, y

CONSIDERANDO:

6. Que, las conductas que afectan la convivencia laboral, tales como la discriminación arbitraria, el acoso laboral y acoso sexual, son conductas contrarias a la dignidad de la persona, por lo cual resulta conveniente y necesario propiciar un ambiente laboral que evite el desarrollo de tales comportamientos y, además, establecer mecanismos que permitan realizar en forma expedita y clara las denuncias cuando tales conductas se produzcan, de conformidad a lo exigido por la normativa legal,
7. Que, el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado del año 2015 establece 3 ejes principales en la gestión de personas, siendo uno de ellos el eje de Ambientes Laborales, desde el cual se establece que *"las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan"*,
8. Que, en dicho Instructivo se establece además que las instituciones públicas deberá desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otros,
9. Que, el plan de Calidad de Vida Laboral (2016-2017) del SSVQ, aprobado por Res. Ex. Nº6010/2015, establece dentro de sus acciones la actualización del procedimiento interno para abordar situaciones de trato laboral, con el objetivo de entregar orientaciones técnicas específicas a los funcionarios/as del Servicio, poder abordar y dar resolutiveidad a las situaciones presentadas por Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato, resguardando la formalidad del proceso y confidencialidad de los hechos,

10. Que, de acuerdo a las orientaciones técnicas del Servicio Civil para la elaboración de procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, la Subdirección de Recursos Humanos, ha actualizado el procedimiento interno en esta materia, sobre la base de un trabajo participativo tanto con asociaciones gremiales como con otras unidades técnicas del Servicio, focalizándolo en generar pautas de acción para fortalecer la convivencia laboral entre los funcionarios y así optimizar la calidad de vida de ellos dentro del contexto laboral, así como también formalizar protocolos de denuncia para las situaciones de acoso sexual, laboral y maltrato, es que dicto la siguiente:

RESOLUCION

7. **APRÚEBASE**, el *Procedimiento Interno para abordar situaciones de Trato Laboral* del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, cuyo texto es el siguiente, incluyendo sus anexos:

INTRODUCCIÓN

El Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado (IP /2015), reafirma la voluntad del Estado - en su rol de empleador- 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, favoreciendo el desarrollo de políticas de recursos humanos en los servicios de la Administración Central del Estado.

En este sentido, a través del Instructivo Presidencial se busca que las Instituciones Públicas, incorporen al interior de la gestión de personas, procedimientos y orientaciones para dar cumplimiento a las normas que rigen el quehacer público, evitando discriminaciones o malos tratos entre los(as) funcionarios(as) públicos(as). Por su parte el Servicio Civil es el organismo que ha orientado a los Servicios Públicos en el despliegue de acciones de educación y promoción de un buen trato, garantizando igualdad entre hombres y mujeres y facilitar la conciliación entre obligaciones laborales y responsabilidades familiares.

En dicho instructivo se definen ejes principales y principios orientadores de la gestión de personas, a saber: derechos laborales, condiciones laborales y ambientes laborales. En este último eje estratégico la orientación del Servicio Civil indica ***“... que las Instituciones Públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales, que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabajan”***.⁶

Por su parte la normativa vigente, a través de Ley 20.005 y 20.607, incorpora el acoso sexual y laboral como comportamientos prohibidos para todos/as lo/as funcionarios/as públicos/as, conducta que expresamente se entiende en los términos establecidos en el Estatuto Administrativo y el Código del Trabajo.

⁶ Oficio N°743/Servicio Civil, Marzo 2015

De acuerdo a lo anterior es que el Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota ha generado acciones para desarrollar ambientes laborales saludables, basados en el buen trato y respeto. Una de estas acciones es la actualización del procedimiento interno para abordar organizacionalmente las situaciones de convivencia laboral (como situaciones de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato) en los que se vean involucrados los/as funcionarios/as de este Servicio.

El objetivo de este procedimiento es entregar orientaciones técnicas específicas a los funcionarios/as del Servicio, y que se hacen necesarias para iniciar y dar resolutiveidad a las situaciones presentadas por Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato, resguardando la formalidad del proceso y confidencialidad de los hechos.

Este procedimiento debe ser aplicado en todos los Establecimientos de la red del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

Finalmente, es necesario, señalar que la Subdirección de Recursos Humanos del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota será la instancia técnica de velar por la implementación y la aplicación del presente procedimiento interno en toda la red SSVQ.

VIII. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

PRIMERO. NORMATIVA VIGENTE

Este procedimiento incorpora la normativa vigente y que es el fundamento para la instalación de ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto, considerando los siguientes cuerpos legales:

- **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”*; número 2º *“la igualdad ante la ley”* y número 3º *“la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos”*.
- **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 y maltrato 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, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- **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 18.834⁷**, 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).
- **Ley Nº 20.609** que establece medidas contra la discriminación, que mediante su artículo 15º incorpora modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

⁷ Decreto con Fuerza de Ley Nº 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo

SEGUNDO. SOBRE SU APLICACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO

- f. El presente procedimiento interno para abordar situaciones de convivencia laboral aplica para todas las personas que trabajan en y para el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, en calidad de titular, contratas y también incluidas las personas que prestan servicio vía convenio honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.
- g. El presente procedimiento se aplicará a las relaciones laborales que se generan entre pares, jefaturas y funcionarios del Servicio.
- h. Comenzará a regir a partir de la fecha de emisión de la respectiva resolución que formaliza el procedimiento y por tanto, la puesta en marcha en todos los Establecimientos Hospitalarios y Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
- i. Será difundido en todos los Establecimientos de la red SSVQ y será publicado en la página web del SSVQ, para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñan en este Servicio.
- j. Será responsabilidad del Director de cada Establecimiento, velar por el debido cumplimiento y aplicación del presente procedimiento, sus etapas y el resguardo por la confidencialidad de los hechos.

TERCERO. SOBRE PRINCIPIOS DEL PROCESO

En cada proceso de denuncia se tendrá en cuenta el cumplimiento de principios básicos, que guiarán el actuar de dicho procedimiento:

- f. **CONFIDENCIALIDAD:** El proceso de denuncia incorpora como base fundamental, la garantía que la información recibida por los funcionarios responsables de dar respuesta, será bien utilizada y no hará mal uso de ella, siendo accesible, únicamente, al personal autorizado para iniciar la debida investigación de los hechos. En este sentido, se prohíbe filtrar información, hacer comentarios, que tenga relación con la situación denunciada resguardando el respeto a la dignidad y la integridad de las partes involucradas.
- g. **RESPONSABILIDAD:** Cada persona, que realiza o efectúe una denuncia, debe tener presente la magnitud de la acusación, por consiguiente debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, puesto que una falsa acusación, también es objeto de medidas disciplinarias.
- h. **CELERIDAD:** La investigación de acoso debe ajustarse de acuerdo a los plazos estipulados en el Estatuto Administrativo, de manera de realizar una investigación de buena calidad, evitando la burocratización de los procesos.
- i. **IMPARCIALIDAD:** La persona encargada de acoger y orientar sobre el procedimiento de las denuncias, no debe emitir juicios ni tener sesgos sobre la situación para ninguna de las partes involucradas. En caso de encontrarse en esta situación deberá inhabilitarse del proceso y asumir esa función otro orientador/a de denuncia de la red SSVQ, como por ejemplo un/a orientador/a de denuncia de otro establecimiento o de la Dirección del Servicio.
- j. **COLABORACIÓN:** Es deber de cada funcionario/a que se desempeñe en el Servicio, colaborar con la investigación, cuando manejen antecedentes e información fidedigna, que pudiese contribuir en el proceso de investigación.

IX. CONCEPTUALIZACIÓN

CUARTO. CONCEPTO DE ACOSO SEXUAL:

“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 o sus oportunidades de empleo” (Ley 20.005, Artículo1/2005).

Lo anterior implica que para que se configure esta conducta se deben cumplir los siguientes **requisitos copulativos**:

4. **Que exista requerimientos de carácter sexual.** Esto significa que un hombre o mujer solicite favores de tal naturaleza a otra persona. Se puede realizar de forma oral, gestual y física. Se trata de un atentado contra un bien jurídico específico, a saber, la libertad sexual de la víctima.
5. **Que el requerimiento no sea consentido o aceptado por quien lo recibe.** Esto implica que haya una manifestación de voluntad expresa o tácita de parte del/la funcionario/a afectado/a de rechazo o negativa al requerimiento. La indeseabilidad puede también manifestarse a través de un comportamiento evasivo o dilatorio de la víctima.
6. **Que exista un perjuicio para el/la funcionario/a:** la situación experimentada debe generar un perjuicio para el/la funcionario/a en cuanto a su situación laboral o de las oportunidades en el empleo de la víctima o, cuando menos, la creación de un peligro o de una amenaza de tal perjuicio.

QUINTO. FALTA ADMINISTRATIVA.

La conducta descrita precedentemente es una de las prohibiciones establecidas en el Estatuto Administrativo, (Art.84, letra I, DFL29/04) en el cual está prohibido a todo/a funcionario/a el realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, considerándose como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo, por lo tanto su transgresión constituye falta administrativa.

SEXTO. TIPOLOGÍA DE ACOSO SEXUAL.

El acoso sexual puede presentarse en los siguientes tipos:

- d) **Vertical (chantaje sexual):** la conducta se manifiesta entre personas que tienen diferente jerarquía dentro del Servicio, siendo la persona acosadora la que detenta un mayor poder, y se le fuerza a la persona de menor poder someterse a requerimientos sexuales. En el caso de negarse se amenaza con perder beneficios laborales o ser perjudicado en las condiciones de trabajo.
- e) **Horizontal (intimidación):** la conducta se manifiesta entre pares, y pueden ser invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual.
- f) **Abuso sexual:** corresponde a un delito y debe denunciarse ante los tribunales de Justicia.

En este sentido algunos ejemplos de conducta de acoso sexual pueden ser:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: abrazos, roces con connotación sexual.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: uso de lenguaje sexual.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos con características sexuales, material pornográfico o gestos de carácter sexual.
- Comportamientos sexualizados: correos electrónicos, proposiciones, invitaciones, etc. todas ellas de carácter sexual.

SÉPTIMO. CONCEPTO DE ACOSO LABORAL:

"... 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." (Ley 20.607, Art. 1/2012)

OCTAVO. REQUISITOS PARA CONFIGURAR ACOSO LABORAL.

Lo anterior implica que para que se configure la conducta de acoso laboral se deben cumplir los siguientes requisitos **copulativos**:

- 5) Que se trate de una conducta que constituya agresión u hostigamiento **REITERADO**, es decir, que sea ejercida en más de una ocasión.
- 6) Que sea ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as.
- 7) Que sea ejercida por cualquier medio, es decir, puede ser vía verbal, escrita, mediante actos administrativos, actitudes, discriminaciones, entre otros.
- 8) Que tenga como resultado para él/los/as afectados/as su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Por lo mismo **NO ES ACOSO LABORAL** las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de las relaciones entre funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, que se plantean en un marco de cortesía, respeto, transparencia y ecuanimidad, como tampoco lo es el ejercicio adecuado de la autoridad para dirigir el actuar funcionario hacia los objetivos de la Institución.

Algunos ejemplos de situaciones que **NO** constituyen Acoso Laboral pueden ser:

- Tener un mal día en la oficina.
- Tener un jefe/a o un compañero/a un poco irritable.
- Tener una pelea o discusión puntual con algún compañero/a o jefe/a.
- Tener una época de mucho trabajo.
- Estar estresado/a, cansado/a, agotado/a o con conflictos personales.
- Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo.

Todo lo anterior, pudiese afectar el clima organizacional y llegar a constituir, eventualmente, situaciones de Maltrato Laboral que deben ser abordadas organizacionalmente, a través de una intervención o una propuesta interna de manejo de la situación de clima laboral.

NOVENO. MALTRATO LABORAL⁸

El maltrato laboral es una forma de violencia organizacional que afecta la dignidad de las personas, no obstante, en la actualidad no existe normativa que lo sancione como tal.

Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral⁹.

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

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

- La conducta violenta **es generalizada** ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta que es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.
- La acción **es evidente**, es decir, no son encubiertas, debido a que cuando existe conductas de maltrato se realzan en cualquier contexto y situación, sin importar si existen testigos en el lugar. En este sentido el agresor no oculta su conducta de maltrato, es parte habitual de su comportamiento, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- **No existe un objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- **Es esporádica**, es decir, no se tiene una víctima ni un objetivo común. La persona que ejerce maltrato podría estar motivada por un estado anímico o situacional, no siendo un comportamiento sistemático con la intencionalidad de dañar y vulnerar la dignidad de la persona. (como es el caso del acoso laboral). Por tanto, se asocia a descontrol emocional o falta de habilidades sociales o comunicativas de la persona o el equipo para manejar situaciones difíciles.

En este sentido es necesario diferenciar los conceptos de Acoso y Maltrato Laboral

ACOSO LABORAL	MALTRATO LABORAL
<ul style="list-style-type: none">• La conducta de hostigamiento es reiterada.	<ul style="list-style-type: none">• La conducta de agresión es esporádica.
<ul style="list-style-type: none">• La conducta del acosador es selectiva, es decir, sólo a una persona o unos pocos/as.	<ul style="list-style-type: none">• La conducta del maltrato es generalizada, es decir, es un patrón que se da con muchas personas.
<ul style="list-style-type: none">• Es una acción silenciosa, que en forma intencionada busca dañar a otro/a.	<ul style="list-style-type: none">• Es una acción evidente y observable por otros/as.
<ul style="list-style-type: none">• Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s	<ul style="list-style-type: none">• No existe un objetivo común

NOVENO. TIPOLOGÍA DE ACOSO LABORAL.

De acuerdo a la jerarquía del/la acosador/a y el/la afectado/a, puede ser clasificado el acoso laboral, según su dirección, en los siguientes tipos:

⁸ Definiciones entregadas en “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

⁹ Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006).

- d) **Vertical Descendente:** Se entiende 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.
- e) **Vertical Ascendente:** Desde los/las subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- f) **Horizontal:** Es el acoso ejercido por un par o compañero/a de trabajo de la víctima, donde ambos podrían eventualmente ocupar el mismo cargo al interior de la Institución.

DECIMO. EXPRESIONES DEL ACOSO LABORAL

Ejemplos de conductas abusivas reiteradas en el tiempo que pueden constituirse como conductas típicas de acoso laboral:¹⁰

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al 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.
- 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 éxito laboral.
- Ignorar maliciosamente los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas, a elementos ajenos a él/ella, 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/las demás trabajadores/as, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

UNDÉCIMO. FALTA ADMINISTRATIVA

Los actos de acoso laboral constituyen faltas administrativas en cuanto a:

- configuran un acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as (DFL 29/04 Art. 84, letra l), una vulneración al principio de probidad administrativa, ya que antepone el interés personal por sobre el general,
- una vulneración al deber de todo/a funcionario/a de realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la Institución (DFL29/04, Art. 61, letra c)

¹⁰ Ej. de conductas extraídas de “Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos” Documento del Servicio Civil, pág. 7, año 2010.

- y al deber de las autoridades y jefaturas de desempeñar sus funciones con ecuanimidad (DFL 29/04 Art. 64, letra c).
- La ley 20.607 también modificó el artículo 84 de la Ley 18.834, Estatuto Administrativo, agregando letra m) referida a acoso laboral.

DUODECIMO: DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA (artículo 84 letra l), (parte final)

“Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del

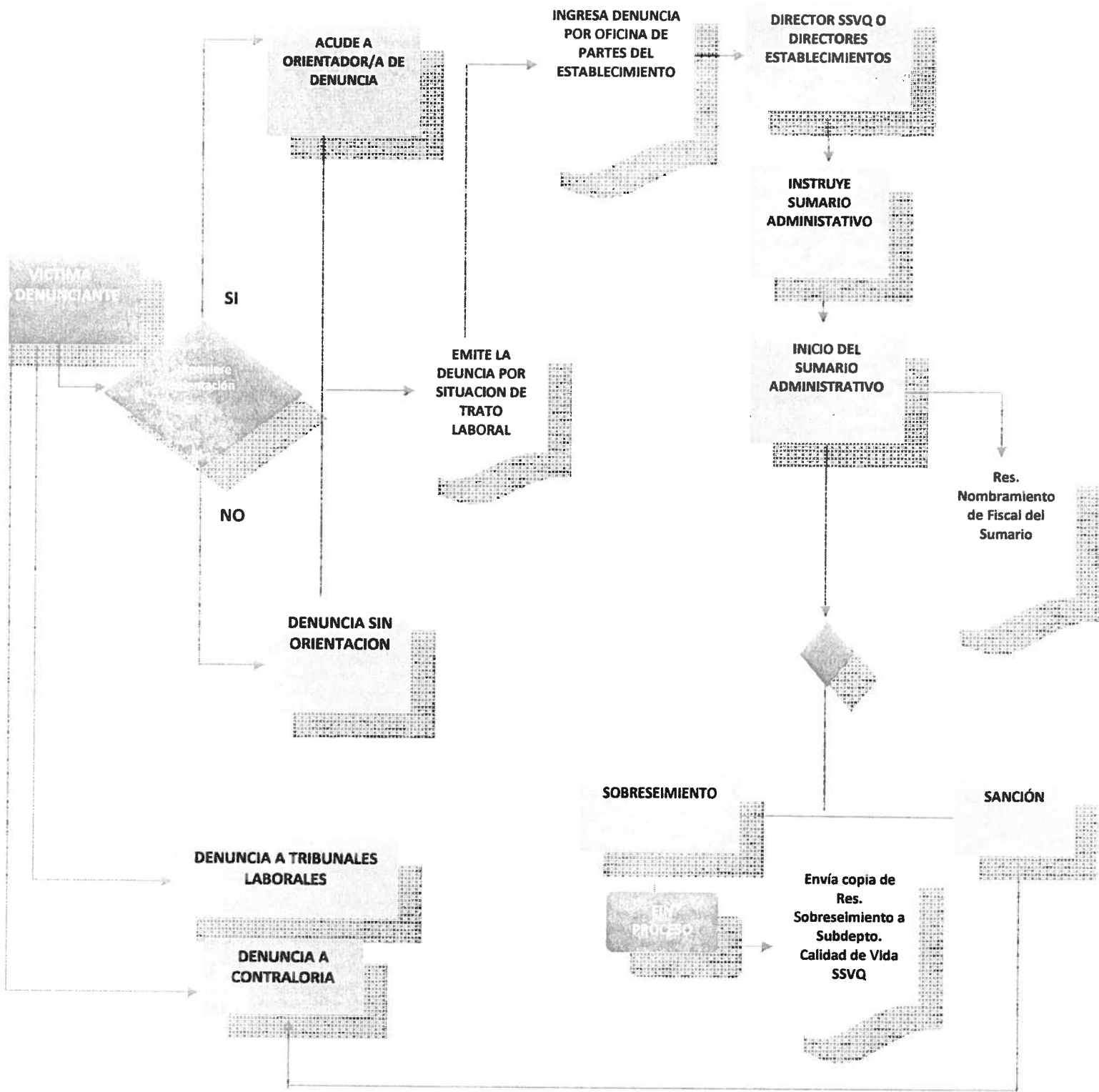
Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público. Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4º, 6º, 11º, 12º, 15º, 16º y 21º del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima. (Artículo 2 de la ley N° 20.609)

DECIMO TERCERO:

Acto atentatorio a la dignidad: (artículo 84 letra l), (parte inicial) refiere al acoso sexual y a la discriminación arbitraria.

X.

DÉCIMO SEGUNDO. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DENUNCIA SSVQ



DÉCIMO TERCERO. ¿QUIÉN DEBE DENUNCIAR?

Cualquier funcionario/a que ha experimentado o presenciado un acto relacionado con acoso sexual, acoso laboral o maltrato o situación que afecte el ambiente laboral, mientras ejerce sus funciones en el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, debe reportar tal hecho a la autoridad competente. En particular, quien ejerza funciones de jefatura y tome conocimiento de hechos de acoso o maltrato, debe motivar a la parte afectada a presentar la denuncia, pudiendo presentarla en su nombre o a su petición a la instancia correspondiente.

La denuncia puede ser interpuesta de la siguiente manera:

- c. Directamente, por la persona afectada (víctima).
- d. Indirectamente, por un tercero, a petición expresa de la persona afectada o víctima.

DÉCIMO CUARTO. ¿QUIENES SON LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA DENUNCIA?

En el proceso de denuncia se identifican los siguientes actores involucrados:

- **Víctima:** es la persona que está siendo afectada directamente por una acción de acoso sexual o laboral o maltrato o situación que afecte el ambiente laboral.
- **Denunciante:** es la persona que pone en conocimiento los hechos constitutivos de acoso sexual o laboral o maltrato o situación que afecte el ambiente laboral y entrega la denuncia por escrito según el procedimiento interno.
- **Denunciado:** persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- **Orientador/a de Denuncia:** este rol es definido en el artículo siguiente.

DÉCIMO QUINTO. ¿QUIÉNES SON LOS/AS ORIENTADOR/AES/AS DE DENUNCIA?

En cada uno de los Establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota existirá un **orientador/a de denuncia**, los cuales serán identificados y formalizados a través de una resolución de designación de funciones.

Las funciones de un/a orientador/a de denuncia son:

- **Escuchar, contener y ser confidencial** con los hechos o situaciones relatadas por la víctima.
- **Esclarecer dudas sobre los contenidos y conceptos del presente manual.**
- **Asesorar sobre el procedimiento interno de denuncia:** cómo se hace, cuál es el formato de denuncia, quién puede hacer la denuncia, cómo completar el formulario tipo de denuncia, cuál es el flujograma del proceso, consecuencias, etc.
- **Orientar sobre las vías no institucionales para formalizar una denuncia** como son las instancias de la Contraloría General de la República, Corte de Apelaciones, Tribunales y vía acción de tutelas laborales por atentados a derechos fundamentales.

El/la orientador/a de denuncia **no debe:**

- Poner en duda la versión de la víctima.
- Colocar algún tipo de obstáculo a la formalización de la denuncia.
- Faltar a la confidencialidad, lo que es particularmente grave.
- Realizar asesoría diagnóstica, es decir, hacer interpretaciones sobre si el relato del/la funcionario/a corresponde o no a un tipo de acoso o maltrato, planteado en el presente procedimiento interno.

El/la orientador/a de denuncia cumple un rol dentro del proceso y es la persona que genera la oportunidad y el espacio para orientar a la persona que denuncia en materia del procedimiento interno y ***no es condición ni exigencia su utilización***, siendo posible que la persona que se siente afectada entregue su denuncia directamente al Director(a) del Servicio de Salud o Directores de Establecimientos. El/la orientador/a de denuncia es un facilitador, que favorece la adecuada formulación de las denuncias y la acogida a los funcionarios(as) como una entidad formal por parte de la Institución.

DÉCIMO SEXTO. ¿CÓMO Y DÓNDE SE DEBE FORMALIZAR LA DENUNCIA?

La denuncia es un acto administrativo formal para dar a conocer una situación irregular, y que puede corresponder a una situación de acoso sexual, acoso laboral o maltrato o situación que afecte el ambiente laboral, todo ello basado en hechos específicos que fundamentan la denuncia, la cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Deberá formularse por escrito y estar firmada por el/la denunciante, de acuerdo al **FORMULARIO TIPO**, incluido en el **PUNTO V** de este procedimiento interno.
2. El **FORMULARIO TIPO** estará disponible para ser entregado directamente por el/la orientador/a de denuncia o puede ser descargado directamente desde la página web del Servicio: <http://ssviqui.redsalud.gob.cl>
3. La denuncia **DEBERÁ SER FUNDADA** y deberá contener los siguientes aspectos (artículo 90B Estatuto Administrativo):
 - a. IDENTIFICACIÓN DE LOS NOMBRES, APELLIDOS Y DOMICILIO DEL/LA DENUNCIANTE.
 - b. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.
 - c. INDIVIDUALIZACIÓN DE QUIENES HUBIEREN COMETIDO LOS HECHOS DE ACOSO Y/O MALTRATO Y DE LAS PERSONAS QUE LOS HUBIEREN PRESENCIADO O QUE TUVIERAN NOTICIA DE ELLOS, EN CUANTO LE CONSTARE AL DENUNCIANTE.
 - d. ACOMPAÑAR O MENCIONAR LOS ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE LE SIRVAN DE FUNDAMENTO, CUANDO ELLO SEA POSIBLE. (como por ejemplo: licencias médicas acordes a la situación vivida, correos electrónicos donde se evidencie hechos o situaciones irregulares, documentos e informes médicos que confirmen situación de salud, bitácoras con los hechos denunciados, otros).
4. Las denuncias deberán estar dirigidas al Director del Servicio de Salud o Directores de Establecimientos, autoridades facultadas para instruir sumario administrativo para la investigación correspondiente, en caso de dar acogida a la denuncia.
5. Las denuncias se deben entregar **EN UN SOBRE CERRADO** que en su exterior indique el carácter **confidencial del contenido**. El sobre con la respectiva denuncia se deberá entregar en **Oficina de Partes** del respectivo Establecimiento, oficina que derivará la denuncia al Director del Servicio o Director del Establecimiento según corresponda.
6. Las denuncias que no cumplan con los requisitos anteriormente descritos podrán ser desechadas y ser tenidas por no presentadas, sin perjuicio de la facultad de proceder de oficio de conformidad al artículo 29 de la ley N°19.880.

DÉCIMO SÉPTIMO. ¿CÓMO SE INICIA EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN?

Una vez formalizada la denuncia conforme a las exigencias expuestas, el Director del Servicio o Directores de Establecimientos, instruirán un sumario administrativo, con la finalidad de investigar los

hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente si de ello se derivan infracciones administrativas (Aplicación de Dictámenes de Contraloría N°36.766/2009; 34.325//2006, 19.327/2008).

El Director del Servicio o Directores de Establecimientos, podrá desestimar la denuncia si ésta no cumple con las exigencias del artículo precedente sobre formalidad de la denuncia, sin perjuicio de la facultad de proceder de oficio de conformidad al artículo 29 de la ley N°19.880.

Desestimar una denuncia implica la abstención de toda investigación. Esta decisión será siempre fundada, expresándose mediante la respectiva resolución.

Se remitirá copia de la resolución de nombramiento del Fiscal al Subdepartamento de Calidad de Vida del Servicio, para efectos de registro e información.

DÉCIMO OCTAVO. ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA ACOGER O DESESTIMAR UNA DENUNCIA?

La autoridad que reciba la denuncia tendrá desde esa fecha un plazo **de tres días hábiles** para resolver si se acepta la denuncia presentada. En caso 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.

Si habiendo transcurrido el término establecido en el párrafo anterior, la autoridad no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada. (Art. 90 B/Estatuto Administrativo).

DÉCIMO NOVENO. SOBRE DENUNCIAS INFUNDADAS

El 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/la denunciado/a, se aplicará sanción administrativa de destitución (Art. 125, letra d) Estatuto Administrativo).

VIGÉSIMO. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS/LAS FUNCIONARIOS/AS QUE DENUNCIAN?

Los/as funcionarios/as que decidan realizar una denuncia sobre irregularidades y faltas al principio de probidad administrativa, según lo establecido en el presente procedimiento interno, tendrán los siguientes derechos: (Art. 90 A, Estatuto Administrativo)

- d. 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.
- e. No ser trasladados/as de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- f. No ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

XI. PROCEDIMIENTO PARA MONITOREAR SITUACIONES DE TRATO LABORAL

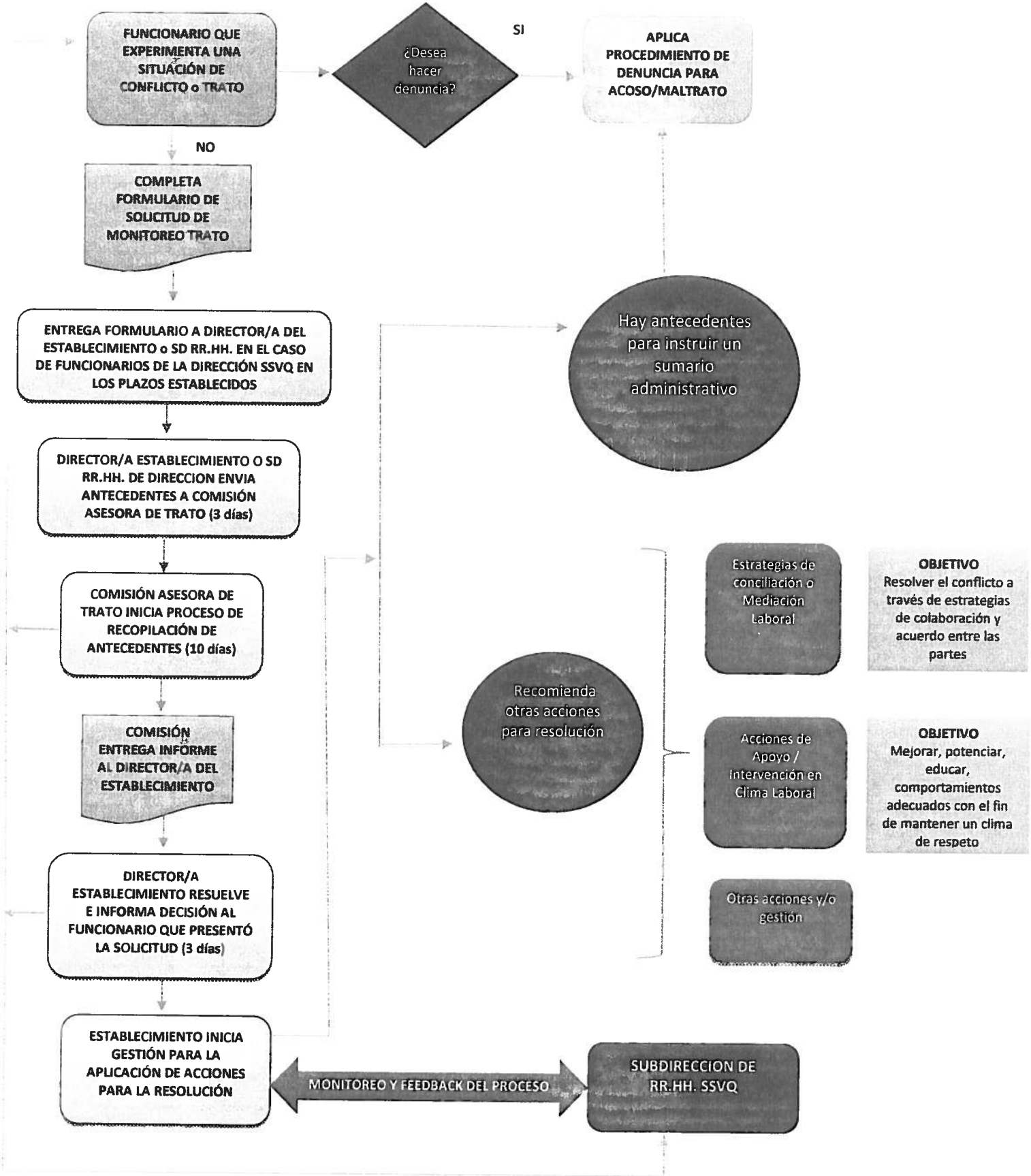
El mantener buenas relaciones en el ambiente de trabajo es un factor prioritario para optimizar el clima laboral y de esta forma los/as funcionarios/as puedan desempeñar sus funciones de una forma adecuada, es decir, en un espacio donde se sientan respetados/as en su dignidad humana sin pasar a llevar el derecho de recibir un adecuado trato en el contexto laboral.

El trabajo que se realiza requiere cada día un esfuerzo en las personas para mejorar la coordinación y trabajar en forma armónica al interior de los equipos de trabajo. No basta sólo con realizar bien una labor individualmente, se debe procurar ayudar a los compañeros y colaborarles en lo que necesiten ya que juntando esfuerzos y resultados es como se consiguen los objetivos trazados de una mejor manera y en un tiempo acorde con lo planeado.

El trabajar en equipo no es una tarea fácil. Los funcionarios/as pasan muchas horas al día conviviendo con personas, sentimientos y estados de ánimo distintos. Estas mismas características y diferencias individuales permiten la generación de conflictos o discrepancias entre las personas que interrumpe la dinámica laboral. Estas discrepancias al no ser abordadas, en forma adecuada, influye en una serie de consecuencias tales como: deterioro en las relaciones, estados de ánimo, disminución del desempeño, ausentismo por enfermedad de los afectados, entre otras.

Es por ello, que se hace necesario generar instancias formales de enfrentamiento de estas discrepancias laborales, que permitan abordar de una manera objetiva las dificultades interpersonales que se presentan en los ambientes laborales, velando por el cumplimiento de patrones de conductas adecuadas.

VIGÉSIMO PRIMERO. FLUJOGRAMA PARA ABORDAR MONITOREO DE TRATO LABORAL



DESCRIPCION DE LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE TRATO LABORAL

VIGÉSIMO SEGUNDO. ¿QUIÉN HACE LA SOLICITUD?

Cualquier funcionario/a, o grupo de funcionarios/as que haya/n recibido un trato inadecuado asociado a comportamientos de maltrato (establecidos en punto Noveno del presente procedimiento) puede presentar la solicitud de monitoreo de trato laboral.

Los hechos deben ser relatados por la o las personas que fueron afectadas directamente en la situación de conflicto o maltrato.

Cabe destacar que el/la funcionario/a, de acuerdo a lo vivenciado, debe tomar la decisión de:

- Hacer una denuncia formal por situación de maltrato y/o
- Realizar una solicitud de monitoreo de trato laboral con el objetivo de que el Establecimiento recopile los antecedentes y pueda abordar la situación con el objetivo de poder resolver la problemática presentada en el equipo de trabajo.

VIGÉSIMO TERCERO. ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD DE MONITOREO DE TRATO?

El/los funcionario/os que ha experimentado una situación de conflicto/maltrato podrá hacer su solicitud de monitoreo en un plazo de **5 días hábiles de ocurridos los hechos**. Esto con el fin de poder tomar todas las medidas pertinentes en el más breve plazo, con el fin de no alterar la interpretación de la situación vivenciada.

VIGÉSIMO CUARTO. ¿A QUIÉN SE PRESENTA LA SOLICITUD DE MONITOREO?

Se debe presentar directamente por el funcionario al Director/a del Establecimiento a través de la Secretaria/o de la Dirección del Establecimiento. Esta presentación debe ser realizada a través del **“FORMULARIO DE SOLICITUD DE MONITOREO DE TRATO LABORAL”** al que se le pueden añadir otros documentos que sean relevantes de conocer.

En el caso de los funcionarios de la Dirección de Servicio, la solicitud deberá ser presentada al Subdirector de RR.HH., y el formulario se entrega en la respectiva Secretaría de la Subdirección.

Deberá, a su vez, enviar una copia del Formulario de Solicitud de Monitoreo de Trato Laboral a su jefatura directa.

VIGÉSIMO QUINTO. ¿CÓMO SE INICA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISION?

Cada vez que el Director/a del Establecimiento o Subdirector de RR.HH. (para funcionarios de la Dirección del Servicio) reciba una Solicitud de Monitoreo de Trato Laboral, éste convocará a la Comisión Asesora de Trato para que inicie un proceso de recopilación de antecedentes con el propósito de conocer los hechos y hacer propuestas de mejoramiento.

VIGÉSIMO SEXTO. SOBRE COMISION ASESORA DE TRATO

F) Objetivo de la Comisión

Esta comisión tendrá por objetivo reunir los antecedentes del caso presentado, y a partir de ello elaborar un informe que entregue propuestas o recomendaciones para el/la Directora/a del Establecimiento, en los siguientes ámbitos:

- Estrategias de conciliación o mediación laboral, cuyo objetivo es resolver el conflicto a través de la generación de un espacio de diálogo y conciliación de las partes, espacio que debe ser generado por un tercero no involucrado.
- Estrategias de apoyo/intervención en clima laboral, cuyo objetivo es mejorar, potenciar , educar comportamientos adecuados con el fin de mantener un clima de respeto
- Otras acciones asociadas al restablecimiento del clima laboral.
- Recomendar iniciar sumario administrativo, para investigar posibles responsabilidades administrativas ante irregularidades administrativas funcionarias.

G) Funciones de la comisión

- ✓ Recibir y gestionar las solicitudes presentadas referentes a trato laboral, emanadas desde el/la directora/a del Establecimiento.
- ✓ Planificar el proceso de recopilación de antecedentes dentro de los plazos establecidos. En este sentido los integrantes de la comisión deberán organizar la metodología de recopilación de información (entrevistas, recepción y análisis de los documentos, etc.) para lograr una gestión eficiente y oportuna del procedimiento.
- ✓ Entrevistar y escuchar a los funcionarios/as involucrados/as en las situaciones descritas que dieron lugar a la solicitud.
- ✓ Velar por la confidencialidad de los antecedentes recopilados en las entrevistas y documentos de los que tomen conocimiento.
- ✓ Analizar y sistematizar los antecedentes recopilados, a partir de los cuales se basarán las recomendaciones establecidas en el Informe que emita esta comisión.
- ✓ Generar reuniones periódicas y cada vez que exista una solicitud, de las cuales deberán existir registros en actas de acuerdos.
- ✓ Elaborar informe final, el que debe ser entregado al/la Director/a del Establecimiento, conteniendo las recomendaciones para intervenir en la situación de trato conocida.
- ✓ Llevar un registro de todos los casos de los que tomen conocimiento, así como de las gestiones realizadas por la comisión para la recopilación de antecedentes.

H) Plazos de la Comisión

La Comisión no tendrá funcionamiento permanente, sino que se constituirá en funciones cada vez que el Director/a del Establecimiento los convoque, debiendo responder en los siguientes plazos:

ACCIONES	PLAZOS	RESPONSABLE(S)
Presentación de Solicitud de Monitoreo de Trato Laboral al Director/a del Establecimiento o SD RR.HH. (para funcionarios de la Dirección)	5 días hábiles (contados desde que ocurre una situación de conflicto o maltrato laboral)	Funcionario/a o grupos de funcionarios/as involucrado(as)
Envío de los antecedentes de Solicitud de Monitoreo de Trato a la Comisión Asesora	3 días hábiles	Director/a del Establecimiento o SD RR.HH.
Inicio de recopilación de antecedentes y elaboración de informe con recomendaciones	10 días hábiles	Comisión Asesora de Trato
Envío de Informe final de la comisión al Director o SD RR.HH. (solo para casos de la Dirección SSVQ)	2 días hábiles	Comisión Asesora de Trato
Decisión sobre la situación e información al funcionario que presenta la Solicitud	3 días hábiles (a partir de la recepción del informe de la Comisión)	Director/a Establecimiento o SD RR.HH.
Inicio de gestiones para la aplicación de acciones para la resolución	1 mes (a partir de la fecha en que se informa al funcionario que presentó la solicitud)	Referente de RR.HH. del Establecimiento
Monitoreo del plan de acción y seguimiento de las acciones	Según planificación local	Referente de RR.HH. del Establecimiento y Equipo de Calidad de Vida Laboral del SSVQ

I) Perfil de los/as integrantes de la Comisión

P

La Comisión Asesora de Trato es una figura formal, de carácter técnico, responsable de recopilar los antecedentes de los hechos de una manera confidencial e imparcial, cuya orientación se rige por los principios establecidos en el punto tercero del presente procedimiento interno y resguardado por las normativas vigentes.

Los integrantes del Comité preferiblemente deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

J) Constitución y funcionamiento de la Comisión

La constitución y formalización de la Comisión Asesora de Trato laboral es de responsabilidad del Director/a del Establecimiento, la que debe traducirse en una resolución que contenga el nombre de los/as funcionarios/as escogidos y las funciones antes mencionadas.

La Comisión estará compuesta, para su funcionamiento, por los siguientes integrantes del Establecimiento:

- e) 1
referente de la Unidad o Subdirección de RR.HH. y su respectivo suplente. En este cargo no podrá ser nombrada/o la/el Asistente Social de Calidad de Vida Laboral, dado que ella/él cumple otro rol en el proceso de denuncia.
- f) 1
Psicólogo, de preferencia con orientación laboral. De no existir, se deberá nombrar un psicólogo clínico del Establecimiento y su respectivo suplente quien también deberá ser Psicólogo.
- g) 1
funcionario elegido por el/la Directora/a del Establecimiento y que cumpla con el perfil establecido en el punto anterior (*punto D “Perfil de los integrantes de la comisión”*), que actuará como titular en la comisión.
- h) 2
funcionarios suplentes elegidos por el/la Directora/a del Establecimiento que cumpla con el perfil establecido en el punto anterior (*punto D “Perfil de los integrantes de la comisión”*), cuya función será suplir al funcionario titular (mencionado en el punto c).

La comisión funcionará en forma permanente con 3 integrantes (los cuales han sido mencionados anteriormente). No obstante, en el caso de presentarse situaciones de conflicto de interés o falta de imparcialidad, dado que alguno de los integrantes tiene directa relación con los funcionarios afectados en el conflicto, se deberá reemplazar por su respectivo suplente para el desarrollo del proceso. Esta decisión debe ser tomada al interior de la comisión.

Se hace mención especial, que en todo procedimiento no podrá faltar el referente de RR.HH. y el profesional psicólogo, miembros que son de carácter permanente en este proceso. En el caso que el Establecimiento no cuente con otro profesional psicólogo como suplente para realizar el debido proceso de recopilación de antecedentes, se solicitará el apoyo de este profesional al Subdepartamento de Calidad de Vida del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

El referente de la Unidad o Subdirección de RR.HH. del Establecimiento además actuará como coordinador de la comisión asesora de trato, siendo la persona que además que actuará de nexo con el Subdepartamento de Calidad de Vida del Servicio con el objeto de coordinar en forma adecuada el desarrollo del proceso.

Los funcionarios nombrados no deberán ser dirigentes de asociaciones gremiales, a fin de evitar el conflicto de interés que puede ocasionarse cuando un representante de algún gremio se vea impelido a resolver conflictos en que alguna de las partes es su asociado.

En relación al funcionamiento de la comisión ésta deberá realizar las entrevistas necesarias para recopilar los antecedentes de las situaciones reportadas. En este sentido y respecto al orden de entrevistas, se recomienda a la Comisión que el primer entrevistado/os sea/n la persona o personas que realizaron la solicitud, posteriormente otros funcionarios que hayan sido testigos o afectados y finalmente la persona o personas que hayan sido señaladas como agresoras.

Esta comisión, bajo ningún respecto podrá aplicar sanciones ni calificar los hechos como infracción administrativa.

VIGESIMO SÉPTIMO. DEL INFORME DE LA COMISIÓN

El informe que emitirá la comisión deberá contener al menos los siguientes contenidos:

- i. Fecha de recepción de la solicitud
- j. Identificación del/los funcionarios/as solicitantes
- k. Metodología utilizada para la recopilación de antecedentes (explicitando las entrevistas o documentos recopilados para el análisis de los hechos, u otro medios de recopilación)
- l. Documentos y personas entrevistadas
- m. Síntesis de la información recopilada
- n. Análisis del contexto y de los hechos mencionados
- o. Conclusiones y recomendaciones para la aplicación de acciones para su respectiva resolución
- p. Firma de los integrantes de la comisión

VIGÉSIMO OCTAVO. DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN AL FUNCIONARIO/A

Posterior a la recepción y revisión del informe entregado por la Comisión Asesora de Trato laboral, el/la Director/a del Establecimiento debe decidir las acciones que se aplicarán para intervenir la situación monitoreada. La decisión del Director/a debe considerar las recomendaciones de la Comisión y las acciones no pueden alejarse de lo planteado por esta.

Consecutivamente el Director/a del Establecimiento debe citar a entrevista al funcionario o funcionarios que solicitaron el monitoreo y explicará las acciones que se efectuarán. Esta decisión no sólo será verbalizada sino también entregada en un documento escrito, el que será firmado por el funcionario o funcionarios afectados, donde se toma conocimiento de las acciones que se realizarán para mejorar o abordar el conflicto. Este documento será enviado además a la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección del SSVQ, quién monitoreará el proceso de intervención.

XII. FORMULARIO TIPO PARA FORMALIZAR LA DENUNCIA DE ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL O MALTRATO

Los funcionarios que requieran formalizar una denuncia por situaciones irregulares que puedan ser constitutivos de situaciones de acoso sexual, laboral o maltrato deberán completar el siguiente FORMULARIO TPO

DENUNCIA POR ACOSO LABORAL, SEXUAL O MALTRATO EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO.

FECHA (día, mes, año):

Toda denuncia será atendida de manera confidencial, se iniciará el proceso y posterior seguimiento de acuerdo al protocolo establecido para estas materias. Los datos personales solicitados son indispensables para la formalización y seguimiento de su denuncia. Asimismo es esencial que la información proporcionada sea veraz y objetiva.

II. DATOS DENUNCIANTE

Nombres y Apellidos				
RUT				
Establecimiento				
Servicio/Unidad a la que pertenece				
Cargo				
Calidad Jurídica	Titular		Contrata	
Teléfono personal				
Teléfono institucional (fijo o celular)				
Correo electrónico				
Nombre de la Jefatura Directa				
Cargo de la Jefatura Directa				

II. DATOS DENUNCIADO/A

Nombre completo	
Servicio/ Unidad a la que pertenece	
Cargo que ocupa	
Teléfono	

A continuación le pedimos que escriba con lápiz pasta y letra clara, marcando la o las alternativas correspondientes a su caso, con una X y respondiendo las preguntas a continuación.

1. Relación jerárquica respecto del denunciante:

a) Inferior Nivel Jerárquico

b) Igual Nivel Jerárquico

c) Superior Nivel Jerárquico

2. ¿Usted trabaja directamente con el/la denunciado/a?

a) SI ☐ b) NO ☐ c) OTRO: _____

3. Identifique el tipo de situación que le afectó y da origen a su denuncia:

a) Acoso Sexual ☐ b) Acoso Laboral ☐ c) Maltrato ☐

4. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?

a) Diariamente ☐ b) Semanalmente ☐ c) De manera continua hasta la presente fecha ☐

5. En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el periodo de tiempo aproximado:

6. La actitud de la persona que le acosó fue:

a) Abierta y clara ☐ b) Amenazante ☐ c) Discreta o sutil ☐ d) Todas las anteriores ☐

e) Otra _____

7. La reacción inmediata de usted ante la(s) conducta(s) de esa persona fué:

a) confronté

Lo

☐

b) Lo ignoré

☐

c) Otro

8. Para acreditar lo anterior cuenta con:

a) Ningún antecedente específico

☐

b) Antecedentes documentales de respaldo

☐

c) Testigos

☐

d) Otros

9. Señale si cuando acontecieron los hechos motivo de la presente denuncia:

a) Nadie los presencié

☐

b) Los presencié una persona

☐

c) Los presenciaron 2 o más personas

☐

10. En caso de que una o más personas hayan sido testigos de los hechos, proporcione los datos de éstos:

11. ¿Qué cambios en su situación laboral se dieron a partir de los hechos?

a) Sigue igual

☐

b) Es tensa e incómoda

☐

c) Fui asignado/a a otra área

☐

d) Otra :

12. ¿De qué forma le afectaron los hechos denunciados?

a) Emocional

☐

b) Social

☐

c) Laboral

☐

c) Todas las anteriores

☐

d) Otra :

13. ¿Cómo le afectaron los hechos en su rendimiento personal durante el tiempo que se presentaron?

14. ¿Considera que los hechos fueron causados por alguna situación particular?

15. ¿Comunicó estos hechos a su superior jerárquico?

a) SI

☐

b) NO

☐

c) OTRO
(EXPLIQUE
QUIEN)

16. Datos e información adicional que considere necesario aportar para el seguimiento de su denuncia:

Me hago responsable de los contenidos vertidos en esta denuncia y declaro conocer las consecuencias estipuladas en el artículo 125 letra d) del Estatuto Administrativo y en la legalidad vigente.

NOMBRE

RUT

FIRMA

XIII. FORMULARIO TIPO PARA REALIZAR SOLICITUD DE MONITOREO DE TRATO LABORAL

SOLICITUD DE MONITOREO SITUACIÓN DE TRATO EN EL ENTORNO LABORAL.

FECHA (día, mes, año):

El procedimiento de monitoreo de trato involucra dar a conocer las situaciones críticas al interior de alguna unidad y formalizar la comunicación de los hechos a través del presente Formulario el cual será presentado al:

- Director(a) del Establecimiento o Subdirector de RR.HH.(en el caso del Establecimiento Dirección de Servicio) y
- Una copia a la Jefatura directa de la persona que presenta la solicitud.

Los datos personales solicitados a continuación son indispensables para la formalización y seguimiento de su solicitud. Asimismo es importante que la información proporcionada sea veraz y objetiva.

IV. **DATOS DE QUIEN SOLICITA EL MONITOREO** (si este corresponde a un grupo de funcionarios debe haber un responsable de la solicitud y consignarse los datos de quienes se hacen parte del requerimiento).

Nombres y Apellidos					
RUT					
Establecimiento					
Servicio/Unidad a la que pertenece					
Cargo					
Calidad Jurídica	Titular		Contrata		Honorarios
Teléfono personal					
Teléfono institucional (fijo o celular)					
Correo electrónico					
Nombre de la Jefatura Directa					
Cargo de la Jefatura Directa					

V. **DATOS DE QUIEN ES CONSIGNADO EN ESTA SITUACIÓN** (si se trata de un grupo de funcionarios o situación de conflicto más que una persona, dejar vacío y explicar en el formulario).

Nombre completo	
Servicio/ Unidad a la que pertenece	
Cargo que ocupa	

Teléfono	
Nombre de la jefatura directa	
Cargo de la jefatura directa	

VI. DESCRIPCION DE LA SITUACION

Se solicita completar las siguientes preguntas. Se puede llenar este formulario en computador o en su defecto, completar a mano, con letra clara.

1. Señale las personas involucradas en esta situación.

2. Señale desde hace cuánto se produce esta situación precisando el periodo de tiempo:

3. En caso de haber sido una sola vez, precise: Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

4. Describa la situación por la que usted solicita un monitoreo (Si lo desea puede hacer un relato más completo adjuntándolo a este formulario).

5. En caso de que una o más personas hayan sido testigos de los hechos, proporcione los datos de éstos: _____

6. ¿Se le comunicó a su jefe directo o a alguna autoridad del establecimiento esta situación? ¿En qué período?

a) SI

b) NO

c) OTRO:

Fecha en la que se comunicó :	
-------------------------------	--

7. Quién considera usted que tiene las herramientas para su solución.

8. Propuestas de solución que usted visualiza.

9. Datos e información adicional que considere necesario aportar para el seguimiento de su denuncia:

10. Otras personas que participan de esta solicitud

Nombre	
Unidad a la que pertenece	
Cargo	

Nombre	
Unidad a la que pertenece	
Cargo	

Nombre	
Unidad a la que pertenece	
Cargo	

Nombre	
--------	--

Unidad a la que pertenece	
Cargo	

**FIRMA DEL/DE LAS FUNCIONARIO(S)/A(S)
QUE SOLICITA EL MONITOREO**

XIV. FORMATO INFORME DE COMISION ASESORA DE TRATO

INFORME DE COMISIÓN ASESORA DE TRATO

Fecha:

Fecha de recepción de solicitud de monitoreo:

Establecimiento:

VI. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONARIO/A/S SOLICITANTE/S

Nombres y Apellidos					
RUT					
Servicio/Unidad a la que pertenece					
Cargo					
Calidad Jurídica	Titular		Contrata		Honorarios
Teléfono institucional (fijo o celular)					
Correo electrónico					
Nombre de la Jefatura Directa					
Cargo de la Jefatura Directa					

VII. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN UTILIZADA

(Se debe precisar los métodos utilizados por la comisión para recopilar los antecedentes, tales como documentos, entrevistas, otros)

VIII. SÍNTESIS DE INFORMACIÓN RECABADA

IX. ANALISIS DE RESULTADOS

X. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS DE INTERVENCIÓN

* Declaramos que todos/as los/as integrantes de la comisión tenemos conocimiento de la información vertida en este informe y hemos colaborado en el monitoreo de trato de la situación descrita.

Nombre de integrante de comisión

Cargo

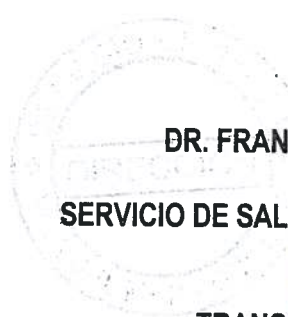
Nombre de integrante de comisión


Cargo

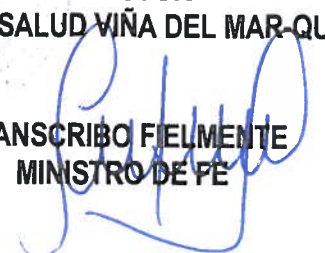
Nombre de integrante de comisión

8. **REMÍTASE**, un ejemplar del texto aprobado a la Unidad de Jurídica de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
9. **DIFUNDASE**, este plan en toda la Red Asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.
10. **PUBLIQUESE**, un ejemplar de este Procedimiento Interno y los respectivos formularios en la página web del Servicio.
11. **EJECUTESE**, este procedimiento de acuerdo a las etapas y plazos establecidos, en conjunto con los Directivos y Referentes Técnicos de la Red Asistencial
12. **DEJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°3105 del 2012 del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, a contar de la fecha de la presente resolución.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,




DR. FRANCISCO ACEVEDO TORO
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA


TRANSCRIBO FIELMENTE
MINISTRO DE FE

D.FAT/JMD/PMC

DISTRIBUCIÓN:

- Sr Director SSVQ
- Directores de Establecimientos
- Subdirección o Unidades de Recursos Humanos Hospitales de la red SSVQ
- Subdepartamento de Calidad de Vida SSVQ
- Subdepartamento de Recursos Humanos SSVQ
- Asesoría Jurídica SSVQ
- Of. de Partes SSVQ
- Archivo

TRANSCRITO FIELMENTE

MINISTRO DE FE