



Departamento de Gestión y
Desarrollo de Personas

**APRUEBA ORDEN DE SERVICIO QUE IMPARTE
INSTRUCCIONES SOBRE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA
Y SANCIÓN EN CASOS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL
Y/O ACOSO SEXUAL Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN
EXENTA N° 3204 DE 2015.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2590

SANTIAGO, 19 NOV 2019

VISTOS:

- 1.- Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 16 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo;
- 2.- El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en especial el Artículo 52, que consagra el principio de probidad administrativa;
- 3.- La Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19, número 1°, que establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas y el número 4°, que establece el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia;
- 4.- La Ley N° 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 para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo;
- 5.- La Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral;
- 6.- El Instructivo Presidencial N° 001, Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado, de 26 de enero de 2015;
- 7.- Las Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, de 2018;
- 8.- Las facultades que confiere el artículo 5°, letra f) del D.F.L. N° 2, Orgánico de la Dirección del Trabajo, al Director del Trabajo;
- 9.- El Instructivo Presidencial N° 006, sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, de 23 de mayo de 2018;

10.- La Resolución N° 6, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que "Fija Normas Sobre Exención Del Trámite De Toma De Razón, De Las Materias De Personal Que Se Indican".

11.- La Resolución N° 1, del 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los Servicios Públicos, conforme la facultad establecida en el artículo 2°, Letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo 26° de la Ley N° 19.882, específicamente, lo regulado en su Título VII sobre Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

CONSIDERANDO:

La necesidad de la Dirección del Trabajo de contar con una Orden de Servicio que unifique y actualice las instrucciones sobre denuncias de maltrato laboral, acoso laboral y/o acoso sexual.

RESUELVO:

1.- APRUÉBESE: La Orden de Servicio que imparte Instrucciones del procedimiento de denuncia y sanción en casos de maltrato, acoso laboral y/o sexual, cuyo texto se adjunta, el que forma parte de la presente Resolución.

2.- DÉJESE SIN EFECTO: La resolución exenta N° 3204, de 2015 y la Orden de Servicio N° 10 del mismo año, que imparte instrucciones sobre procedimiento de denuncias ante casos de acoso laboral y sexual.

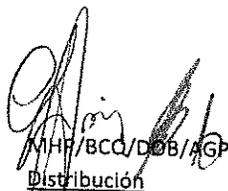
ANÓTESE Y PUBLÍQUESE



A circular stamp with the text "DIRECCIÓN DEL TRABAJO" at the top, "DIRECTOR" in the center, and "CHILE" at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp.



MAURICIO PEÑALOZA CIFUENTES
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO



A handwritten signature and a list of distribution points.

MHR/BCC/DOB/AGP

Distribución

Of. Partes

Depto. Gestión y desarrollo de Personas

Oficina Director

Todas las oficinas de esta Dirección



Departamento de Gestión y
Desarrollo de Personas

ORDEN DE SERVICIO N° 003

MAT.: Instruye respecto a materias de maltrato, acoso laboral y acoso sexual y establece procedimiento para su denuncia.

19 NOV 2019

SANTIAGO, _____

1. JUSTIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

La Dirección del Trabajo mantiene su preocupación por el resguardo del derecho de las personas que prestan servicios en y para la presente Institución, desempeñando labores en ambientes de trabajo que resguarden su salud, tanto física como psicológica. En concordancia con dicho principio, este Servicio extremará sus esfuerzos en la prevención de las conductas aquí tratadas, procurando que las jefaturas desarrollen y/o incrementen las competencias necesarias para mantener y/o establecer climas laborales que permita relaciones interpersonales cordiales y de cooperación en sus equipos de trabajo.

La normativa laboral vigente reconoce, como derechos fundamentales, entre otros, la dignidad de la persona, la integridad física y moral, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar; y a la propia imagen. Junto a lo anterior, hay que destacar que quienes se desempeñan en el ámbito público tienen, entre otros derechos individuales reconocidos normativamente, el de la protección efectiva frente al acoso laboral y el acoso sexual, conductas proscritas y cuya ocurrencia y verificación, constituyen faltas administrativas.

En atención a lo antedicho, se dispone mediante este documento que el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas será responsable de desarrollar acciones tendientes a generar ambientes laborales de buen trato y de la protección de los derechos de funcionarios y funcionarias, considerando una perspectiva de género, a fin de garantizar el irrestricto respeto de la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de este Servicio. Además, anualmente se establecerá un programa de trabajo, el que será remitido a más tardar el 01 de marzo de cada año a las Direcciones Regionales, quienes serán responsables de que cada jefatura de Inspección o de Centro de Conciliación y Mediación Laboral los reciban y, a su vez, los pongan en conocimiento a todos/as los/as funcionarios/as de su dependencia.

Mediante la instrucción de este nuevo "Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual", ponemos a disposición de todas las personas que presten servicios en y para esta Institución, un proceso que favorece la cautela de los ambientes laborales y que se constituye como el instrumento básico a utilizar en caso de que, a pesar de los esfuerzos que se realicen respecto a la prevención de estas conductas, una persona sea víctima de alguna de las acciones aquí señaladas. En este sentido, este procedimiento se constituye como un manual que describe las gestiones a realizar en los casos de denuncias, los tiempos involucrados, además de dar orientaciones respecto a éstas.

Cabe hacer presente que este procedimiento es aplicable a todas las personas que trabajan en y para la Institución, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios, alumnos en práctica y prestadores de servicio a la Dirección del Trabajo, a quienes les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

Sin perjuicio de lo señalado, el presente documento estará disponible en la intranet institucional para todos/as los/as funcionarios/as, a la vez que será responsabilidad de las Direcciones Regionales el que las jefaturas se preocupen de verificar que todos/as los/as funcionarios/as lo hayan leído. De igual forma, les será entregado un ejemplar a aquellas personas que no puedan acceder a la intranet institucional.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

2.1. OBJETIVO

Prevenir, investigar y sancionar todas aquellas conductas que atenten contra la dignidad e igualdad de las personas que presten servicios en y para la Institución, generando ambientes laborales saludables y de respeto en la Dirección del Trabajo.

2.2. ASPECTOS NORMATIVOS

Las disposiciones de este procedimiento de actuación para la denuncia y la indagación por maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, se basan en la siguiente normativa:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19, número 1°, que establece *“El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”* y el número 4°, que establece *“El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia”*.
- Lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y en especial el Artículo 52°, que consagra el Principio de Probidad Administrativa, esto es *“... 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 N° 20.005, de 2005, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda la relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo.
- Ley N° 20.607, de 2012 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo Para Funcionarios Municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Lo regulado en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29 del Ministerio de Hacienda, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los/as demás funcionarios/as y que considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo. 84 letra l) y el acoso laboral (Artículo. 84 letra m).
- Resolución N° 1.239 del 23/08/2018 de la Dirección del Trabajo, que aprueba el plan de trabajo Calidad de Vida Laboral 2018 – 2019 de la Dirección del Trabajo, el que promueve y favorece la instalación de ambientes de trabajo de irrestricto respeto, que permitan garantizar condiciones adecuadas de trabajo, a modo de favorecer un clima laboral de buen trato y libre de todo tipo de discriminación.
- Resolución N° 1, del 11 de octubre del 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, Letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo 26, de la Ley N° 19.882,

específicamente, lo consagrado en su Título VII sobre “Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral”.

- Instructivo Presidencial N° 006, de 2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado.
- Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, Rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, 2018.
- Resolución N° 2, del 17 de octubre del 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de participación funcionaria, cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios/as públicos, rol de jefaturas en dirección de equipos y gestión del desempeño individual y sistema de calificaciones, para todos los servicios públicos, conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, letra Q), de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el Artículo 26, de la Ley N° 19.882.

2.3. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- Este Procedimiento puede ser utilizado en calidad de denunciante por todas las personas que realicen alguna función en la Dirección del Trabajo. Esto incluye al personal de planta, contrata, suplencia, reemplazo contrata, personas contratadas a honorarios, alumnos/as en práctica y personal de empresas que presten servicios a esta Institución.
- En el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de esta Institución deberá hacerse referencia al presente procedimiento.

3. PRINCIPIOS

El presente procedimiento con sus distintas actuaciones; denuncia, investigación, sanción y reparación, por maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, se fundamenta en los siguientes principios:

Confidencialidad: Implica el deber de prudencia y discreción en el actuar general, especialmente en quien sea responsable de llevar a cabo el procedimiento. Por lo tanto, se debe guardar estricta reserva respecto de la información y antecedentes del caso, garantizando la dignidad e integridad de quienes están involucrados y participan en la investigación.

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 de género, tendencia sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

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

Rapidez: Se debe trabajar con la mayor urgencia, respetando los plazos establecidos en el Estatuto Administrativo y evitando la burocratización de los procesos.

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 cuya falsedad se acredite, será objeto de medidas disciplinarias.

Igualdad de Género: Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y de 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 oportunidades.

4. CONCEPTOS CLAVES A CONSIDERAR

Los conceptos y conductas que a continuación se detallarán podrían afectar la vida y entorno laboral de la víctima, así como la familiar, pudiendo generar daños a la salud, tales como, depresión, estrés, ansiedad, entre otras.

4.1. MALTRATO LABORAL

En concordancia con la definición entregada en el Instructivo Presidencial “Código de Buenas Prácticas Laborales”, de 2006 y Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de 2018, entenderemos 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*”.

Muchas conductas de maltrato tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan y naturalizan al punto de considerarlo parte normal de la vida laboral.

Las características más comunes son:

- La conducta es generalizada, el maltrato es para todos/as o para al menos un grupo.
- La conducta es evidente, no se oculta sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.
- La agresión es esporádica, depende del estado de ánimo del/a maltratador/a.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes la sufren.
- Conductas de desvaloración a todos/as las personas que prestan servicios en y para la Dirección del Trabajo.

Algunos ejemplos de maltrato:

- Molestias o burlas insistentes sobre la persona.
- Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.
- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Criticar por medio de gritos el trabajo, ideas, propuestas, soluciones entregadas por la/s víctima/s.
- No considerar las opiniones de la víctima, minimizando su aporte solo por el hecho de ser de un determinado género.

4.2. ACOSO LABORAL

De acuerdo con lo establecido en el inciso segundo del art. 2º del Código del Trabajo, modificado por la ley Nº 20.607 (publicada en el Diario Oficial con fecha 08.08.12), entenderemos que **acoso laboral** es “*toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el/la empleador/a o por uno/a o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as, por cualquier*

medio, y que tenga como resultado para quien/es resulten afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”¹.

Desde una perspectiva de género, es importante señalar que en ambientes laborales en que se desvalorice el aporte de las mujeres y se les discrimine en el sentido de situarlas en espacios simbólicos y reales de poco poder al interior de la institución, existe mayor probabilidad que sufran acoso laboral².

Se entenderán como constitutivas de acoso laboral las conductas que reúnan, entre otras, las siguientes características:

- La conducta es selectiva, se orienta específicamente a la o las personas que presten servicios en y/o para la Institución. Su objetivo es perjudicar a la/s víctima/s.
- El acoso es reiterado.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

Algunos ejemplos de situaciones de acoso laboral:

- Molestias o burlas insistentes sobre la persona.
- Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.
- Negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensable para el cumplimiento de la labor.
- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Amenazar de manera continuada a la víctima.
- Tratar a la víctima de manera diferente o discriminatoria, con el objetivo de estigmatizarla frente a otros.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a tercera/s persona/s presente/s, simulando su no existencia.
- Extender rumores maliciosos o calumniosos que dañan la reputación o imagen de la víctima.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas o elementos ajenos a la víctima, como casualidad o suerte.
- Aprovechar la vulnerabilidad social de las mujeres para descalificar su desempeño.
- Criticar continuamente su trabajo, ideas, propuestas, soluciones entregadas por la víctima.
- Animar a otros/as colegas a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Las conductas abusivas pueden manifestarse a través de comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos. Estas conductas pueden ser al menos de dos tipos: aquellas que buscan disminuir la autoestima o la confianza en las propias capacidades y aquellas que buscan obstaculizar el desempeño en el trabajo.

En los casos de maltrato y/o acoso laboral, podrían presentarse las siguientes condiciones:

- Se presentan consecuencias en la salud física o psíquica de la/s víctima/s.
- Existe una amenaza (declarada o no) sobre el trabajo de la persona, como perderlo y/o limitar sus oportunidades y/o impedir su desarrollo de carrera.

¹ Inciso segundo del art. 2º del Código del Trabajo, modificado por la ley Nº 20.607 (publicada en el Diario Oficial de fecha 08.08.12)

² Guía Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, elaborada por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, de fecha 08 de diciembre del 2018.

4.3. ACOSO SEXUAL

Es contrario a la dignidad humana y se entiende por tal, el que una persona -hombre o mujer- realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona que los recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley N° 20.005 sobre acoso sexual).

Este Servicio, por medio de dictamen N° 1133/036 de 21.03.05, ha establecido y clarificado que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del/a acosador/a sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc. También señala que al utilizar la expresión "amenacen o perjudiquen su situación laboral" no se limita al daño laboral directo en su situación al interior de la empresa/servicio público, sino que también cuando, por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.

En el marco de la violencia de género, es importante señalar que la mayoría de las denuncias de acoso sexual son interpuestas por trabajadoras y en una proporción importante el acosador es un superior jerárquico, por lo que la afectada se encuentra bajo la presión de perder su empleo o ser relevada de sus funciones.

Características del acoso sexual:

Algunos de los elementos característicos de las conductas constitutivas de acoso sexual son:

- **Es realizado por una persona:** Puede ser de un hombre a una mujer, de una mujer a un hombre o de una persona a otra de su mismo sexo.
- **Es sin consentimiento:** La falta de aprobación es determinante para definir si existe acoso sexual.
- **Por cualquier medio:** Incluye cualquier acción del/la acosador/a sobre la víctima, no sólo acercamientos o contactos físicos.
- **Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:** El rechazo o sumisión de la víctima es utilizado por quien acosa, para tomar decisiones que afectan su trabajo, en temas como conservar el puesto, salario, oportunidades de desarrollo, etc.

Este tipo de acoso puede presentarse como³:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.

³ Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual, Dirección del Trabajo – Organización Internacional del Trabajo, 2006.

- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** Esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etc.

4.4. ENFOQUE DE GÉNERO

Es importante considerar los conceptos de discriminación contra la mujer o discriminación de género y la violencia contra la mujer, considerando que estos pueden estar presentes en la organización y se deben prevenir, de modo de garantizar que toda persona pueda desarrollarse en un espacio libre de violencia.

- **Discriminación contra la mujer o discriminación de género:** De acuerdo a lo establecido en la Guía de Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, se define este concepto como *“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independiente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”*.
- **Violencia contra la mujer:** De igual forma que el concepto anterior, la Guía de Perspectiva de Género en Planes de Prevención y Procedimientos de Denuncia, Investigación y Sanción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, la define como *“cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra la mujer por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”*.

4.5. ASPECTOS COMUNES A LOS DISTINTOS TIPOS DE VIOLENCIA LABORAL

Una víctima de maltrato y/o acoso, en cualquiera de sus tipos, requiere una intervención y apoyo integral que considere contención, orientación y adopción de las medidas pertinentes para establecer la sanción que corresponda, ya que frente a estas formas de ataque, la víctima podría sufrir consecuencias que van generando daño en su salud física y/o mental. El trabajo que la Institución realiza debe ser llevado a cabo de manera coordinada entre los Departamentos de Gestión y Desarrollo de Personas, la Oficina del/a Director/a, la respectiva Dirección Regional, Inspección, Departamento u Oficina -según corresponda- y la Oficina de Contraloría Interna.

Las distintas manifestaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual pueden ser direccionadas de la siguiente forma:

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un/a subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que, quien acosa tenga más de una víctima (se observa más en caso de maltrato), en acoso suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

- **Vertical ascendente:** Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura. En esta dirección suelen ser grupos de subordinados/as confabulados/as quienes hostigan, ya que de esta forma buscan contrarrestar y sobrepasar el “poder” que da la investidura de ese cargo.
- **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 hostigamiento.

4.6. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Es importante aclarar que hay conductas que no constituyen maltrato, acoso laboral y/o sexual, siempre que sean realizadas con respeto y no atenten contra la dignidad de las personas. Entre ellas, se pueden mencionar las siguientes:

- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Estrés derivado del exceso de trabajo y que no se incluye dentro de las conductas obstaculizadoras del acoso laboral.
- Amonestación de la jefatura directa producto de errores reiterados o faltas en el trabajo, realizadas dentro de los marcos de adecuación de lenguaje y tono.
- Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.
- Jornadas de trabajo extensas.
- Condiciones laborales precarias debido a infraestructura deficiente.

Los conflictos producto de diferencias en la percepción de situaciones, apreciación de cómo realizar un trabajo u otros motivos, deben ser resueltos en sus respectivas oficinas. Las jefaturas inmediatas y superiores deben atender aquellas situaciones que no han sido resueltas entre las partes para así restablecer las relaciones cordiales y sanas entre los/as funcionarios/as de su dependencia.

Es importante señalar que, quien hiciere una denuncia falsa, podrá ser objeto de investigación frente a la acción señalada.

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA OCURRENCIA DE CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

En consideración a la importancia de generar medidas tendientes a la prevención de conductas inapropiadas que puedan generar maltrato, acoso laboral y/o sexual, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas será responsable de:

- Generar el presente procedimiento institucional para que los/as funcionarios/as que sean víctimas de algún tipo de acoso o maltrato, cuenten con la información completa del proceso de presentación de denuncia.
- Establecer las acciones necesarias para la difusión, sensibilización y promoción de este procedimiento, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles para todas las personas que prestan servicios en y para la Institución.
- Formar a los actores críticos involucrados/as en el proceso, en materias de igualdad de género.
- Utilizar las instancias de talleres y charlas relacionadas con materias del Departamento para difundir las directrices y procedimiento contenidos en este documento, realizando actividades

formativas respecto a las conductas de maltrato, acoso laboral y/o sexual desde una perspectiva de género, ambas actividades a modo de facilitar el reconocimiento de estas conductas para que puedan ser detectadas antes de que generen daño en las posibles víctimas.

6. DEFINICIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS Y RESPONSABLES

Víctima: Persona que presta servicios en y para la Dirección del Trabajo, en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.

Denunciante: Persona que presta servicios en y para la Institución, que realiza una denuncia por presunto maltrato, acoso laboral y/o sexual, independiente de si es o no la víctima, ya que podría ser testigo o haber tomado conocimiento de un evento impropio. Los dirigentes de asociaciones podrán representar a las víctimas actuando con mandato de éstas (formato del mandato contenido en anexo). El/la denunciante deberá formalizar la denuncia por medio de los instrumentos e instancias definidos en este Procedimiento.

Denunciado/a: Persona que presta servicios en y para la Dirección del Trabajo, cuya conducta es objeto de la denuncia.

Receptor/a de Denuncia: Esta función exclusivamente canalizadora tiene por objetivo registrar la denuncia y generar una notificación de recepción que será entregada al/la denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta y seguimiento de estos. Los/as Coordinadores/as de Gestión de Personas o los/as Coordinadores/as de Gestión Global de Soporte según corresponda, serán quienes cumplan este rol. En el caso de la Dirección Nacional la función será asumida por la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.

Director/a Nacional: Recibe la denuncia e informa a la persona designada como receptora de denuncias para su registro y seguimiento. A su vez, notifica al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas para que éste implemente y/o entregue lineamientos a Jefaturas del Nivel Central o Direcciones Regionales para restaurar el clima laboral en el área afectada en caso de ser necesario. Asimismo, evalúa y determina si corresponde disponer de un procedimiento disciplinario en el Nivel Central (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo realizada por un/a Fiscal), o la desestima fundadamente. Podrá solicitar antecedentes complementarios, si es que así lo requiere. Asimismo, determinará la aplicación de las medidas disciplinarias propuestas por el/la fiscal designado/a, en los casos que correspondiera.

Director/a Regional: Recibe la denuncia de su respectiva región e informa a la persona designada como receptora de denuncias para su registro y seguimiento. A su vez, notifica al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas para que éste implemente y/o entregue lineamientos para restaurar el clima laboral en el área afectada en caso de ser necesario. Asimismo, evalúa y determina si corresponde disponer de un procedimiento disciplinario en su respectiva región (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo realizada por un/a Fiscal), o la desestima fundadamente. Podrá solicitar antecedentes complementarios, si es que así lo requiere. Asimismo, determinará la aplicación de las medidas disciplinarias propuestas por el/la fiscal designado/a, en los casos que correspondiera.

Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas: Implementará y/o hará seguimiento para que se implementen las medidas necesarias para restaurar el clima laboral en el área afectada.

Oficina de Contraloría Interna: En caso de que el/la Director/a Nacional o Director/a Regional determine instruir proceso disciplinario, esta Oficina será la encargada de velar que el proceso se lleve

en regla y forma, manteniendo el principio de confidencialidad. Asimismo, podrá asesorar en materias propias del presente documento, si lo requieren.

7. DERECHOS DEL/LA DENUNCIANTE

Los/as funcionarios/as que efectúen una denuncia de conformidad al artículo 90B se encontrarán amparados por los derechos que se encuentran en el artículo 90A del Estatuto Administrativo.

Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, los funcionarios y funcionarias que realizan una denuncia tienen los siguientes derechos:

- No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o destitución producto de la denuncia realizada.
- No podrán ser trasladados/as de localidad o de la función que desempeñaren sin su autorización por escrito.
- No podrán ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior/a jerárquico/a, manteniendo la calificación del período anterior, salvo que expresamente la solicitare el/la denunciante.

La información contenida en las denuncias se mantendrá en reserva, quedando prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción de esta obligación dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan.

8. PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

La persona que se sienta afectada por alguna o más actuaciones que constituyan conductas de maltrato, acoso laboral o acoso sexual, en que haya incurrido algún servidor de la Institución, podrá presentar la denuncia correspondiente.

El presente protocolo de denuncia y sanción de conductas de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual describe el procedimiento de la Dirección del Trabajo para efectuar las denuncias en los ámbitos señalados y llevar a cabo la indagación y sugerencias de enfrentamiento.

8.1. FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA

La denuncia es el acto formal, que deberá efectuarse por escrito y mediante este se da a conocer un escenario que es irregular e inadecuada, que está siendo ejercida en contra de uno/a o más personas que presten servicios en o para la Institución y que puede corresponder a una situación de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual. La denuncia debe efectuarse por escrito y ser remitida en un sobre cerrado, que en su exterior indique "confidencial", a la autoridad máxima de este Servicio o de la región según correspondiera, a través de la oficina de partes o por medio de la persona designada como receptor/a de denuncias.

Se sugiere utilizar el "Formulario de denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual" que estará disponible en la intranet institucional a partir de la firma de la Resolución que aprueba la Orden de Servicio y su Procedimiento y que se presenta como Anexo 1 en este documento.

8.2. REQUISITOS DE LA DENUNCIA

Para que una denuncia sea efectiva según lo señalado en el Artículo 90B, del Estatuto Administrativo, el documento deberá contener los siguientes elementos:

- **Identificación del/la denunciante.** Si quien denuncia es un tercero que ha sido testigo o ha tomado conocimiento de una situación de acoso o maltrato, deberá señalar los antecedentes propios como los de la/s víctima/s, tales como nombre, domicilio, lugar de desempeño, cargo o función, relación con el/la denunciado/a, etc. En el caso que sea un/a dirigente de asociación quien denuncia en representación de la/s víctima/s, debe adjuntar además el mandato que lo habilita para ello.
- **Identificación del/la denunciado/a.** Nombre, domicilio, lugar de desempeño, cargo y relación con el/la denunciante.
- **Una narración circunstanciada de los hechos.** Deberá describir detalladamente las conductas denunciadas.
- **Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos** que sirvan de evidencia (por ej. correos electrónicos, fotografías o cualquier medio físico que sirva de respaldo a la denuncia), en caso de estar en posesión de éstos. Lo mismo si se tienen copias de licencias médicas o informes psicológicos y/o psiquiátricos, o informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional, prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Respecto a las denuncias que **no cumplan** con lo prescrito anteriormente, se solicitarán mayores antecedentes, con un plazo adicional de tres días hábiles para remitirlos, de lo contrario, se entenderán por **no presentadas**.
- La denuncia **deberá ser firmada** por el/la denunciante o el tercero que realizó dicho acto.

8.3. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

El/la receptor/a de las denuncias registrará e ingresará la denuncia recibida al registro confeccionado para estos efectos, debiendo notificar al/la denunciante de forma inmediata, sobre su recepción a fin que con ello comiencen a computarse los plazos establecidos por esta orden de servicio.

Conjuntamente y de forma inmediata comunicará a la jefatura máxima correspondiente, sobre el ingreso de la denuncia, remitiendo todos los antecedentes que se acompañaron en su oportunidad, además del medio de verificación por el cual se efectuó la notificación referida en el párrafo anterior.

8.4. DE LA INVESTIGACIÓN, PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

Una vez recepcionada la denuncia por la autoridad máxima (nacional o regional) correspondiente, tendrá un plazo de tres días hábiles, contados desde su recepción, para resolver acerca de su admisibilidad, teniendo a la vista los antecedentes aportados en la denuncia y verificando que cumpla con lo establecido en el Estatuto Administrativo en su Artículo 90B. Una vez resuelta dicha admisibilidad se comunicará de su resultado al/la denunciante. Si transcurrido el plazo mencionado no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada.

En el caso que la denuncia no presente indicios suficientes, el resultado señalado deberá contener los fundamentos de la decisión. Además, el/la denunciante podrá recurrir ante la Contraloría General de la República, conforme a las normas generales, o ante los Tribunales de Justicia competentes.

En aquellos casos en que la víctima o victimario/a corresponda a funcionarios, funcionarias (plantas, contratadas, suplencias y reemplazo contratadas) y honorarios, se deberán aplicar todas las medidas dispuestas en el presente procedimiento. Si la víctima o victimario/a es un/a estudiante en práctica, su casa de estudios será notificada al momento de recepcionar la denuncia; si el/la otro/a involucrado/a pertenece a una empresa que presta servicio a la Institución, será notificado su empleador/a. Si la

denuncia involucra a un funcionario, funcionaria u honorario, como víctima o victimario/a, se procederá, además de las respectivas notificaciones, a seguir lo estipulado en este procedimiento.

En el caso de que la denuncia admisible presente indicios suficiente, el/la Director/a correspondiente instruirá un proceso disciplinario cuya indagatoria deberá llevarse a cabo en un plazo de 20 días hábiles. La apertura del procedimiento tendrá por objetivo investigar los hechos denunciados y establecer las responsabilidades administrativas involucradas.

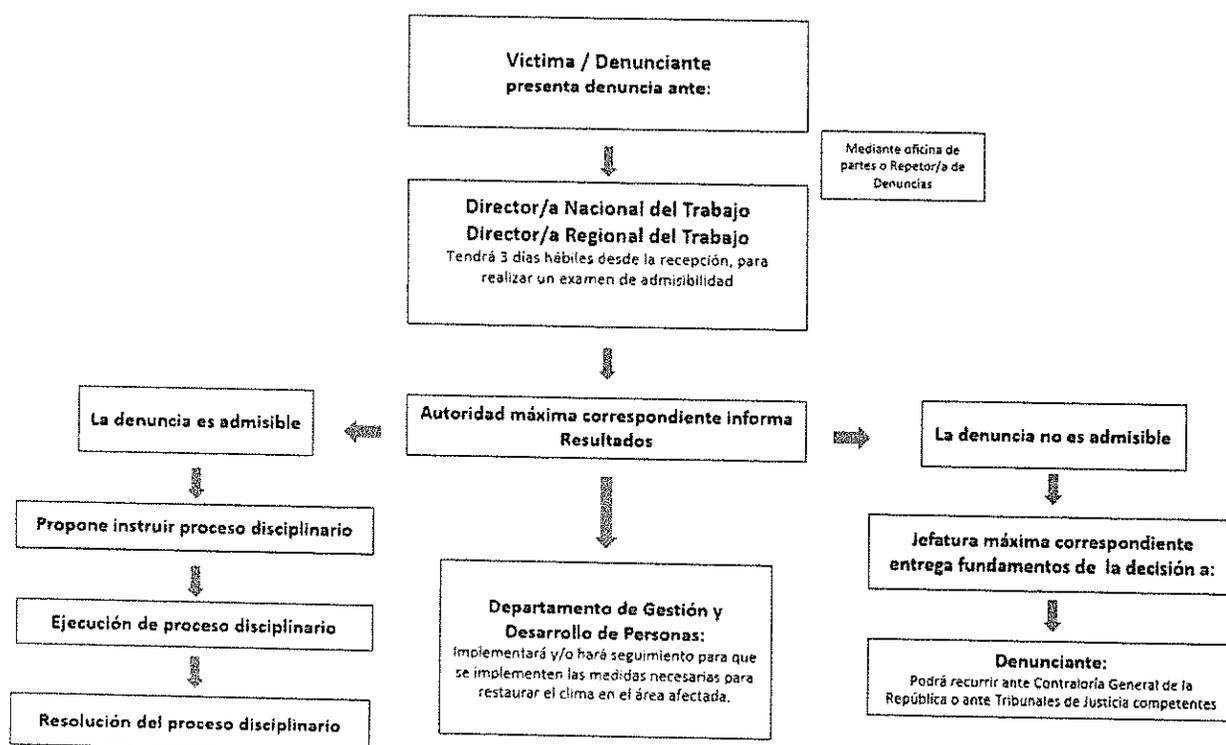
La investigación de los hechos denunciados deberá practicarse con celeridad, oportunidad y confidencialidad, de manera de asegurar la eficacia de las diligencias decretadas y de acuerdo con las normas señaladas en el párrafo anterior y los principios establecidos en el presente procedimiento.

Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, la autoridad máxima correspondiente deberá informar al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas y en conjunto 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/as funcionarios/as para conversar sobre lo sucedido (siempre que no incida o afecte el proceso administrativo) y las formas con las que se pueden prevenir y erradicar las conductas perjudiciales al clima laboral, así como también, capacitaciones y sensibilización en buenas prácticas laborales y equidad de género.

8.5. INCONVENIENCIA DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN

Este Procedimiento no considera la mediación, conciliación u otro tipo de alternativa al proceso sumario frente a una denuncia por un posible acto de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, en concordancia con el pronunciamiento de la Contraloría General de la República, quien establece que una vez formalizada la denuncia, corresponde investigar si existen eventuales responsabilidades administrativas.

8.6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL

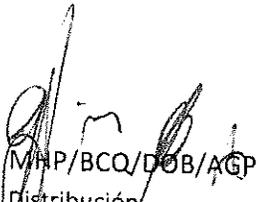


9. ANEXOS

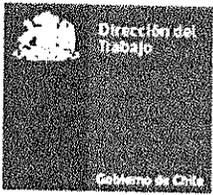
- Formulario de denuncia por maltrato, acoso laboral y acoso sexual.0
- Formulario de mandato para representar víctima de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.



MAURICIO PEÑALOZA CIFUENTES
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO


MHP/BCQ/DOB/AGP
Distribución
Of. Partes

Depto. Gestión y Desarrollo de Personas
Todas las Oficinas de esta Dirección



Departamento de Gestión y
Desarrollo de Personas

ANEXO

FORMULARIO DE DENUNCIA PARA:

“MALTRATO” - “ACOSO LABORAL” - “ACOSO SEXUAL”



Departamento de Gestión
y Desarrollo de Personas

FORMULARIO DE DENUNCIA POR MALTRATO, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL

I. INDIQUE EL TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Maltrato Laboral	
Acoso Laboral	
Acoso Sexual	

II. ANTECEDENTES DEL/A DENUNCIANTE:

Nombre: _____ Rut: _____
 Edad: _____ Sexo: _____
 Dependencia: _____ Cargo: _____
 Teléfono contacto: _____ Correo elect.: _____
 Domicilio particular: _____

III. ANTECEDENTES DEL/A DENUNCIADO/A:

Nombre: _____ Sexo: _____
 Dependencia: _____ Cargo: _____

IV. ANTECEDENTES DE LA VÍCTIMA: (NO COMPLETAR SI CORRESPONDE A LA MISMA PERSONA DENUNCIANTE)

Nombre: _____ Rut: _____
 Edad: _____ Sexo: _____
 Dependencia: _____ Cargo: _____
 Teléfono contacto: _____ Correo elect.: _____
 Domicilio particular: _____

V. RESPECTO A LA DENUNCIA

Nivel jerárquico del/la DENUNCIADO/A – VICTIMARIO/A respecto a la Víctima:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Nivel Superior	Igual Nivel Jerárquico	Nivel Inferior	Otros

Escriba "SI" o "NO" según corresponda:

¿El/la DENUNCIADO/A corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?	
¿El/la DENUNCIADO/A trabaja directamente con la Víctima?	
¿La VÍCTIMA ha puesto en conocimiento de su jefatura inmediata o superior esta situación?	

VI. NARRACIÓN DE LOS HECHOS.

Señale desde hace cuánto tiempo es víctima de las acciones que denuncia:

Señale individualización de testigos (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia) (Si desea puede relatar los hechos en hoja que adjunte).

¿Adjunta documentos de respaldo?; por favor señale cual/es:

Describir con detalle las situaciones que denuncia. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles de la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en otra hoja y adjuntarla a este formulario).

Observaciones

_____ **Firma del/la Denunciante**

Lugar y fecha: _____ / ____ / ____



Departamento de Gestión y
Desarrollo de Personas

ANEXO

FORMULARIO DE MANDATO PARA REPRESENTAR VICTIMA DE:

“MALTRATO” - “ACOSO LABORAL” - “ACOSO SEXUAL”



Departamento de Gestión
Y Desarrollo de Personas

**FORMULARIO DE MANDATO PARA REPRESENTAR FUNCIONARIOS/AS
DENUNCIANTES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL**

En _____ a ____/____/____ yo: _____

Rut: _____ confiero poder especial a don/ña: _____

Rut: _____, Dirigente de la Asociación _____

Para que me represente y formalice la denuncia por _____ del cual he sido víctima¹, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7°, letra f), de la ley N° 19.296, de 1994, que "*Establece Normas Sobre Asociaciones De Funcionarios De La Administración Del Estado*", y lo resuelto por la Contraloría General de la República, al tenor de los dictámenes N° 33.611, de 2014 y 45.438, de 2015, entre otros, y las instrucciones contenidas en el oficio circular N° 24.143, de 2015.

Firma Funcionario/a

Firma Dirigente de Asociación

¹ El presente mandato debe incluir adjunto el Formulario de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral, Acoso Sexual, completado con los requisitos establecidos en dicho documento.