



Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas  
Depto. Gestión de Personas  
Subdepto. de Personas

FZS / AZA / EQR / PAG

N°936.-

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3897

RANCAGUA, 31 JUL 2024

**VISTOS:** Lo dispuesto en decreto con fuerza de ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley N°2.763 de 1979; en la ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado; en el DFL 29 de 2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo; Ley N°21.643 del 15 de Enero del 2024 que modifico el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo; Ordinario C35 N° 1806 "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral ( Ley N° 21.643); Dictamen E516610/2024 Imparte instrucciones sobre las modificaciones que la Ley 21.643 introdujo en las leyes; Circular N°3813 de fecha 07/06/2024 de SUSESO sobre "Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y Violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la ley n°21.643 (Ley Karin)"; Ordinario N°PIN-OO-00560-2024 del Servicio Civil con orientación sobre "Lineamientos para la Implementación de la ley no 21.643 "Ley Karin" en los servicios públicos; en el Artículo 6° del Decreto Supremo N°140, de 2004, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución N°15/2015 y en la resolución N° 6 de 2019 y sus modificaciones posteriores de la Contraloría General de la República que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón, Decreto Afecto N°05 de fecha 02 de marzo de 2023, Oficio ES N°102364/2023, dicto la siguiente:

## R E S O L U C I Ó N

**1.- DEJESE SIN EFECTO**, a contar de la fecha de la presente, resolución exenta N°2822 de fecha 10/07/2019, el "Procedimiento de Denuncia y Sanción de Maltrato, Acoso y/o Sexual, Servicio de Salud O'Higgins".

**2.- APRÚEBESE**, a contar de la fecha de la presente resolución, el "**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**", para el Servicio de Salud O'Higgins, el cual se adjunta.

**3.- DÉJESE ESTABLECIDO** que el presente Procedimiento podrá ser objeto de modificaciones y actualizaciones conforme a cambios normativos, jurisprudencia o de nuevas orientaciones en materia de prevención, investigación y sanción de la violencia laboral, o ante la necesidad de reforzar o complementar la información descrita en el presente documento.

4.- **TÉNGASE PRESENTE** que el presente Procedimiento comenzará a regir a contar del 01 de agosto del año 2024.

5.- **PUBLÍQUESE** la presente Resolución conforme a lo prevenido en el artículo 10° letra g) de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en el Sitio web del Servicio de Salud O'Higgins [www.saludohiggins.cl](http://www.saludohiggins.cl), a fin de cumplir con el principio de Transparencia, dispuesto en la norma citada y en el banner pertinente de la página web del Servicio de Salud.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



**JAIME GUTIÉRREZ BOCAZ  
DIRECTOR  
SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS**



**DISTRIBUCIÓN:**

- Dirección DSS
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros DSS.
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas DSS.
- Subdirección de Gestión Asistencial DSS
- Dirección de Atención Primaria
- Departamento Relaciones Institucionales
- Departamento Jurídico
- Departamento de Auditoría
- Departamento de Comunicaciones (Difundir)
- Departamento de Calidad y Seguridad en la Atención de Salud
- Departamento de Control de Gestión
- Departamento Calidad de Vida
- Departamento de Desarrollo Organizacional
- Subdepto. de Salud del Trabajador
- Unidad de Género y Buen Trato Laboral
- Establecimientos (15)
- Oficina Partes

# Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



UNIDAD DE GÉNERO Y BUEN TRATO LABORAL / SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS





**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS**  
**UNIDAD DE GÉNERO Y BUEN TRATO LABORAL**

## PROCEDIMIENTO

# Denuncia, investigación y sanción del acoso laboral sexual y violencia en el Trabajo

Elaborado	Elaborado	Elaborado	Revisado	Aprobado
<p>Erika Quintanilla Retamal</p> <p>Encargada Unidad de Género y Buen Trato Laboral</p>	<p>Francisco Zurita San Martín</p> <p>Jefe DEPARTAMENTO JURÍDICO</p> <p>Jefatura Depto. Asesorías Jurídicas</p>	<p>José Espinoza</p> <p>Jefe DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <p>Departamento de Desarrollo Organizacional</p>	<p>Juan Pablo Cárdenas Castro</p> <p>Jefatura Depto. de Relaciones Institucionales</p>	<p>Jaime Gutiérrez Bocaz</p> <p>Director Servicio de Salud O'Higgins</p>
<p>Patricia Valenzuela</p> <p>Jefatura Subdepto. Salud del Trabajador</p>	<p>Francis Martínez Mella</p> <p>Jefatura Depto. Calidad de Vida</p>	<p>Sebastián Sepúlveda Zamora</p> <p>Jefatura Subdepto. de Comunicaciones</p>	<p>Carolina Valenzuela Núñez</p> <p>Encargada Relaciones Laborales</p>	<p>Andrés Zaror Abuhadba</p> <p>Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas</p>

Julio, 2024

## **INDICE**

### **I.- INTRODUCCIÓN**

### **II.- OBJETIVO**

### **III.- ALCANCES**

### **IV.- ACTORES CLAVE DEL PROCESO Y ROLES**

### **V.- PRINCIPIOS TEÓRICOS**

- a.- Aspectos normativos y legales
- b.- Marco conceptual del acoso laboral
- c.- Marco conceptual del acoso sexual
- d.- Discriminación Arbitraria
- e.- Discriminación Indirecta
- f.- Violencia en el Trabajo ejercida por Terceros ajenos a la Relación Laboral
- g.- Violencia de Género
- h.- Sexismo

### **VI.- DESARROLLO DEL PROCESO DE DENUNCIA Y SANCIÓN**

#### **a.- Sobre las personas que denuncian y denunciado/a**

#### **b.- Etapas del procedimiento**

- 1.- Etapa de orientación, contención y acogida
- 2.- Etapa de formalización de denuncia
- 3.- Canal de Denuncia
- 4.- Etapa de investigación de denuncia
- 5.- Etapa de sanción
- 6.- Etapa de cierre
- 7.- Acciones de prevención

### **VII.- ANEXOS**

- Anexo N° 1: Listado de Orientadores /as de la Red
- Anexo N° 2: Comprobante de entrevista de orientación
- Anexo N° 3: Formulario Denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Anexo N° 4: Denuncia de Enfermedad Profesional
- Anexo N° 5: Otros organismos receptores de denuncia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Anexo N° 6: Comprobante recepción de denuncia
- Anexo N° 7: Perfil sugerido del Orientador/a de denuncia
- Anexo N° 8: Reporte de casos para Orientadoras(es) Procedimiento Denuncia, investigación y sanción del Acoso Laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Anexo N° 9: Formato ordinario denuncia penal
- Anexo N° 10: Flujograma Procedimiento (Canal de Denuncia)
- Anexo N° 11: Derivación a Proceso Disciplinario
- Anexo N° 12: Modelo Atención Psicológica Temprana (APT)
- Anexo N° 13: Modelo Atención Pacientes AS,AL,violencia Ley 16.744.
- Anexo N° 14: Principios Básicos

## **I.- INTRODUCCIÓN**

La ratificación del Convenio 190 de Organización Internacional del Trabajo (OIT) y con ocasión de la entrada en vigencia de la ley N° 21.643, también denominada Ley Karin - que establece diversas medidas en materia de prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo-, el Servicio de Salud O'Higgins, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, ha estimado necesario actualizar las siguientes instrucciones respecto de su aplicación y alcance, en las cuales se ha tenido presente, además, la obligación especial de atención y protección a las víctimas de violencia de género en el ámbito laboral, contenida en la ley N° 21.675.

Obliga a las instituciones de salud pública del país a adaptar sus procedimientos vigentes, relevando el valor de las acciones preventivas en el abordaje de la violencia en el trabajo.

El presente procedimiento tiene por objeto incorporar las modificaciones que la Ley N° 21.643 introdujo en las leyes Nos 18.575, 18.834 y 18.883 en las materias antes señaladas, destacando algunos aspectos de ella.

Considera en su construcción los artículos 84, letras l) y m), de la ley N° 18.834, y 82, letras l) y m), de la ley N° 18.883, en lo que importa para este procedimiento, estableciendo una prohibición general para los servidores públicos de realizar, por una parte, cualquier acto que atente contra la dignidad de otros funcionarios, como el acoso sexual y, por otra, acoso laboral.

La Ley 21.643 (Ley Karin) destaca que la función pública se ejercerá propendiendo al respeto del derecho de toda persona, con ocasión del trabajo, a disfrutar de un espacio libre de violencia, acoso laboral y sexual. Por tanto, se deberán tomar todas las medidas necesarias para su prevención, investigación y sanción.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este procedimiento, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo.

Además, estima el marco de lo señalado en el Instructivo Presidencial N°1 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en la Administración Central del Estado del 26/01/2015, respecto a la necesidad de que los servicios públicos "impulsen e implementen, con más fuerza, estrategias sólidas y sostenibles para elevar la calidad del empleo público, fundamentalmente a través de las políticas y prácticas de desarrollo de personas y las buenas prácticas laborales".

Un trato digno y respetuoso, que considera al otro -par, subalterno o superior jerárquico-, como un "legítimo otro", fortalece la misión que como servicio público se ha encomendado, y permite al personal desarrollarse en el ámbito de su quehacer laboral, elevando sus condiciones de trabajo y oportunidades de mejora en el empleo, tanto como su desarrollo personal y satisfacción individual, lo que finalmente se traduce en una mejor calidad de vida.

Por lo anterior, el presente procedimiento es una parte del cumplimiento legal que establece la nueva normativa en la Ley 21.643, con el fin de abordar de manera integral, y sobre todo, preventiva, las acciones de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

## **II.- OBJETIVO**

La finalidad primordial del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, es que dentro del marco laboral del Servicio de Salud O'Higgins, se cumplan las garantías constitucionales sobre el respeto de la dignidad humana, así como también se verifiquen buenas prácticas laborales, que permitan crear un ambiente laboral óptimo, donde prime el respeto mutuo entre los distintos actores del sistema, sancionándose efectivamente las conductas contrarias a dichos objetivos.

El objetivo general es contar con un procedimiento estandarizado para las denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, entregando herramientas que permitan intervenirlos desde lo legal y administrativo hasta el apoyo psicosocial requerido.

Dentro de los objetivos específicos están:

- Propender a ambientes de trabajo seguros y respetuosos sino también para promover el bienestar de comunidad funcionaria y la calidad de la atención de salud.
- Definir los alcances del procedimiento, identificando sus actores, plazos y tareas asociadas.
- Entregar respuesta a situaciones de trato inadecuado de manera integral y efectiva.
- Velar permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios y funcionarias.

### **III.- ALCANCES**

El procedimiento se aplicará a todo el personal perteneciente a la red del Servicio de Salud O´Higgins, independiente de su calidad jurídica (titular o contrata), además de incorporar a quienes se encuentren a honorarios, Código del Trabajo, becarios, estudiantes en práctica, estudiantes de pre grado ,posgrado y post título de las carreras que estarán haciendo uso de los campos clínicos como partes de su proceso formativo, compra de servicios y servicios externalizados deberán estos últimos considerar en sus especificaciones contractuales materias relacionadas al marco regulatorio de la Ley 21.643.

Como todo reglamento desarrollado para control y denuncia de prácticas laborales constitutivas de acoso laboral , sexual y violencia en el trabajo es aplicable para todas las personas que trabajan en y para la institución, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad de honorarios, puesto si bien no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento y observancia del principio de probidad administrativa regulado en el Título Tercero de la Ley N° 18.575, normativa que es aplicable a todo aquel que ejerza una función pública, independiente de su denominación o calidad jurídica.

Se hace presente en este sentido que los funcionarios en general, así como los profesionales a honorarios, desarrollan sus funciones y servicios en relación a otros u otros, por ende el cumplimiento de las obligaciones funcionarias o profesionales son parte del control jerárquico permanente que debe existir. Por lo anterior, contribuye en el proceso del establecimiento de la responsabilidad que este procedimiento involucre además a funcionarios que tenga la calidad jurídica de honorarios o similares. Por otro lado, estos procedimientos permiten objetivar el cumplimiento o no de las obligaciones de parte de un profesional honorarios, el cual si bien no tiene responsabilidad administrativa si posee responsabilidad contractual.

### **IV.- ACTORES CLAVES DEL PROCESO Y SUS ROLES**

**Persona denunciante.** Persona que pone en conocimiento al Servicio de Salud del hecho constitutivo de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

**Denunciado/a.** Persona cuya supuesta conducta es constitutiva de acoso laboral y/o sexual, siendo por tanto objeto de la denuncia realizada.

**Persona que sufre el acoso.** Persona respecto de la cual se ejercen las acciones constitutivas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, pudiendo ser o no la persona del denunciante.

**Orientador/a de denuncia.** Funcionario/a público encargado de orientar, recepcionar y canalizar las denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, presentadas

por acciones realizadas al interior del Servicio de Salud entre funcionarios o agentes públicos, quien debe dar estricto cumplimiento a los deberes bajo principios de imparcialidad, confidencialidad, celeridad y perspectiva de género. Su función radica en la orientación para la expedita canalización de las denuncias, no correspondiéndole pronunciarse sobre su procedencia y admisibilidad.

Para la aplicabilidad de este procedimiento, se contemplan **26 orientadores y orientadoras de denuncia** y sus respectivos subrogantes en la institución, distribuidos en: Dirección de Servicio de Salud (Unidad de Género y Buen Trato Laboral, Subdepartamento Salud del Trabajador, Subdepartamento de Bienestar estos últimos dependientes del Departamento de Calidad de Vida); Hospital Dr. Franco Ravera Zunino, Hospital de Rengo, Hospital de San Fernando y Hospital Santa Cruz (anexo N° 1).

## **V.- PRINCIPIOS TEÓRICOS**

### **a.- Aspectos normativos y legales**

En cuanto a la normativa vigente y a los fundamentos para instalar ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto, se consideran los siguientes cuerpos legales:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, N°1 que establece el "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas".

-Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.

-Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad del personal de la organización. 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 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, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo (2005).

-Ley N° 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 (2012).

-Instructivo Presidencial N° 1, que establece Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado (2015).

-Resolución N° 1 de la Dirección Nacional del Servicio Civil, Título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida (2017).

-Instructivo 006, sobre Igualdad de oportunidades y prevención del acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado (2018).

-Ley N° 21.153, modifica el Código Penal para tipificar el delito de acoso sexual en espacios públicos (2019).

Conjuntamente con la normativa especial sobre acoso laboral que se encuentra contenida en el artículo 2 inciso 2º del Código Laboral y artículo 84 letra m) de la Ley N° 18.834, existen normas de carácter nacional e internacional que garantizan derechos fundamentales de las personas dentro de los cuales se consagra el derecho a la integridad física y síquica de las personas, así como la igualdad de todas las personas ante la ley. En este sentido, se pronuncian tanto la Constitución Política de la República de Chile en sus artículos 1 y 19 N° 1 y 2; como Tratados Internacionales: Declaración



Universal de Derechos Humanos y Pacto de San José de Costa Rica, que establece la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

-Ratificación del sobre la violencia y el acoso ,2019 (número 190) ante la OIT "Los Estados miembros, en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, deberán adoptar un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso". Medidas de prevención, de protección, de control de la aplicación y de reparación, así como a través de la orientación, formación y sensibilización.

- Ley N° 21.643 Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo

Se realizó modificaciones a la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, incorporando dicha conducta sancionable como un incumplimiento de deberes funcionarios, en los artículos 84 letra l) y 125 letra b).

Será aplicable lo dispuesto en artículos 90 A y 90 B de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°29 de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Con todo, los jefes de servicio tendrán el deber de informar semestralmente los canales que mantiene dicho organismo y el Estado para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y laboral, y de cualquier incumplimiento a la normativa que rige a las personas funcionarias del sector público.

La ley 21.643 agrega en el inciso segundo del artículo 46 de la ley 18.575, a continuación de la expresión "sumario administrativo" la frase ", cuyos procedimientos deberán ajustarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género".

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber reserva de sobre hechos y antecedentes manifestados tanto en el proceso de denuncia como en la sustanciación de los procedimientos disciplinarios, esto en concordancia con el cumplimiento de la obligación funcionaria establecida en el artículo 61 letra h), del Estatuto Administrativo, esto es, *"Guardar secreto en asuntos que revistan el carácter de reservados, en virtud de la ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales"*.
- **Imparcialidad:** El actuar de todos los intervinientes en el proceso debe ser llevado a cabo con objetividad, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras sindicadas en la ley.
- **Celeridad:** El procedimiento debe ser llevado en su completitud con diligencia, evitando someter a tramitación innecesaria o dilación a la sustanciación del mismo, siendo los funcionarios intervinientes en el proceso quienes deben impulsar iniciación.
- **Perspectiva de Género:** Entendida como un enfoque analítico y conceptual que busca comprender las relaciones de poder y las diferencias sociales y culturales basadas en el género, el procedimiento deberá sustanciarse alejado de todo sesgo y prejuicio que ligados a comportamientos de las personas se encuentran asociados a su género, ya sea femenino o masculino.

En el art. 84 letra l) del Estatuto Administrativo, establece el acoso sexual como comportamiento prohibido para todos los funcionarios/as públicos, por ser atentatorio contra la dignidad de los mismos. En tanto, el artículo 84 letra m) del Estatuto

Administrativo, establece como conducta prohibida a todo funcionario/as públicos, el acoso laboral en los términos establecidos en el artículo 2 del Código del Trabajo.

La ley 21.643 agrega el inciso final al art. 121 del Estatuto Administrativo, disponiendo: "en el caso que se aplique la medida disciplinaria de destitución, como consecuencia de la inobservancia de lo dispuesto en el artículo 84 letra m), el fiscal podrá determinar, considerando lo señalado en el inciso anterior que el funcionario o funcionaria se encuentra eximido de cumplir el plazo establecido en el artículo 12 letra e), decisión que no será aplicable respecto de la institución que aplica la medida".

Junto a lo antes descrito, el art. 125 letra b), del Estatuto Administrativo también fue modificado, en el sentido de incluir el acoso sexual y el acoso laboral como causal de destitución del funcionario/a público.

El acoso sexual conjuntamente con ser una conducta sancionable administrativamente, es constitutiva de delito penal, siendo su figura expresamente sancionada en el Código Penal chileno, existiendo la obligación del Jefe Superior del Servicio de Salud O'Higgins o de los Directores/as de los Establecimientos Autogestionados, efectuar la correspondiente denuncia penal para dar inicio a la investigación por la Fiscalía Penal Pública (anexo N° 10).

## **b.- Marco conceptual del acoso laboral**

Etimológicamente, el término Mobbing deriva del vocablo inglés mob, que significa (entre otras acepciones) acosar, asediar o atacar en grupo, y del latín mobile vulgus, que se traduce como "multitud, turba, muchedumbre".

Se entiende por acoso laboral "toda conducta ,que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de uno u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el (ella) o los (las) afectados (as) su menoscabo, o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo"(Inciso 2° del art.2 del Código del Trabajo) .El acoso laboral, además de agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza o cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

El acoso laboral no corresponde a fenómenos nuevos ni aislados, sino que pertenece a una dimensión o categoría mayor de las ciencias sociales: "violencia psicológica en el lugar de trabajo" o "violencia laboral". Se trata de una problemática que ha cobrado vigencia recientemente, por lo que su definición está en continua revisión, además de ser reconocido como un fenómeno que atraviesa fronteras y que afecta a todos los sectores del trabajo y grupos profesionales.

Miriam Wlosko<sup>1</sup>, señala que es un fenómeno social, organizacional y grupal que afecta a la dignidad de millones de personas en el mundo y que constituye una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Se trata de un problema estructural que tiene sus raíces en factores sociales, políticos, económicos, organizacionales y culturales.

La investigadora plantea que el acoso laboral afecta la eficiencia y la eficacia de la organización, causando perturbaciones en las relaciones entre las personas, así como en la propia organización del trabajo.

De igual forma, el psicólogo sueco Heinz Leymann, menciona la sistematización como elemento definitorio del fenómeno de acoso laboral e incorpora que su finalidad es "**(...) destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su**

---

<sup>1</sup> Miriam Wlosko. Trabajo y subjetividad y salud mental: Del síntoma individual a las nuevas formas de organización en el trabajo (2008).

**reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas, acaben abandonando el lugar de trabajo”<sup>2</sup>.**

La mayoría de los estudiosos del tema (Ausfelder, 2002<sup>3</sup>; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001<sup>4</sup>) coincide en un constructo común denominado acoso laboral. También se le conoce como Acoso Psíquico Laboral, Mobbing, o Psicoterrorismo Laboral. En la práctica, es un comportamiento que atemoriza, ofende, degrada y humilla a una persona en su trabajo, por medio de actitudes ofensivas, ejercidas de manera continua y por un tiempo prolongado.

Inciso 2º del Artículo 2 del Código del Trabajo<sup>5</sup>:

- a) 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 en el empleo.
- b) El acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

El acoso laboral, además de agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado o afectada no es tolerable.

- c) La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios entre otros”

Hirigoyen complementa su definición planteando además que:

- ✓ Se trata siempre de un fenómeno que destruye el clima laboral, disminuye la productividad y el compromiso, favorece el ausentismo y desgasta psicológicamente a las personas que lo padecen directa e indirectamente.
- ✓ Esta violencia puede tomar la forma del típico abuso de poder, que los asalariados no siempre aceptan, o la manipulación perversa, que engaña con insidias y causa muchos más estragos.
- ✓ Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego, los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada, se le coloca en una posición de inferioridad y se le somete a maniobras hostiles y degradantes.
- ✓ Una advertencia hiriente en un momento de exasperación o de mal humor no es significativa, y lo es todavía menos si se presentan excusas a continuación. Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones en las que no se produce ningún esfuerzo de matización.
- ✓ Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga energicamente.

El acoso laboral no es una enfermedad, sino un "*sistema de relaciones humanas al interior de la organización que puede generar enfermedades*" (consecuencias físicas y/o psíquicas). Tampoco es sinónimo de persecución sindical, prácticas patronales abusivas y/o políticas empresariales (amenazas y similares). La violencia psicológica es un

---

<sup>2</sup> The Mobbing Encyclopedia Bulling. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann.

<sup>3</sup> Ausfelder, T. (2002) El acoso moral en el trabaj. Barcelona: Océano-Ambar.

<sup>4</sup> Piñuel, I. (2001) Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sol Terrae.

<sup>5</sup> Ministerio del Trabajo y Previsión Social Ley Numero 21.643.

término general, del cual el acoso laboral es un tipo, que no responde a otros fenómenos como pueden ser el estrés laboral, burnout, bullying, acoso sexual, entre otros.

También es importante considerar que el atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona, puede tener repercusiones tales como<sup>6</sup>:

❖ La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual, se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un tipo de estrés creciente que va minándola físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal e incluso incapacitación permanente.

❖ La calidad del trabajo y la eficacia del personal afectado se ven alteradas, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.

❖ La persona afectada sufre alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones (fuera del ámbito laboral). La proyección de su frustración e indefensión en el núcleo familiar y social cercano tienen los siguientes efectos:

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

**Tipos de acoso laboral.** De acuerdo a la jerarquía de quien comete el acoso y la víctima, puede ser clasificado en:

- a) **Vertical descendente.** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislado/a o estigmatizado/a por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- b) **Vertical ascendente.** Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere "poder" para acosar, suele ser un grupo de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura. Sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- c) **Horizontal.** En este caso se da entre pares o grupos de pares, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

**Conductas constitutivas de acoso laboral.** Es posible distinguir determinadas situaciones o hechos, que ejercidos por una o más personas pueden catalogarse de acoso laboral. Dentro de las orientaciones del Servicio Civil, se tipifican las conductas de acoso laboral a modo de ejemplo, no siendo por tanto excluyente de otras situaciones atentatorias que pudiesen encuadrarse dentro del concepto de acoso laboral:

- Conductas abusivas, ya sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos.
- Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.



- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al personal involucrado.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él o ella, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros/as o jefaturas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante el personal de la organización, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Sin embargo, esta lista no es excluyente, ya que el rango de conductas dependerá del poder que ostente el/la agresor/a.

### **Lo que no es Acoso Laboral**

Es importante tener presente que muchas situaciones ingratas en el trabajo no constituyen necesariamente acoso, sino que podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo, pero no de acoso laboral.

Al respecto, Iñaki Piñuel (2005) repasa en la necesidad de distinguir el acoso laboral de otros fenómenos comunes en el trabajo, como son:

- Tener un mal día en la oficina.
- Tener un jefe o un compañero un poco quisquilloso.
- Tener una temporada de mucho trabajo.
- Tener un conflicto, una discusión, un desencuentro puntual.
- Estar estresado.
- Llamado de atención, corrección o sugerencia de la Jefatura directa.
- Trabajar en un ambiente "enrarecido o conflictivo".

### **c.- Marco conceptual del acoso sexual**

Se entiende por Acoso sexual, el "que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo" (Inciso 2º del art.2 del Código del Trabajo). El acoso sexual implica entre otras conductas, insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado o afectada no es tolerable <sup>7</sup>.

Así el Código del Trabajo lo define como una conducta ilícita, que lesiona diversos bienes jurídicos del/a trabajador/a afectado/a, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos derechos derivados de la dignidad de la persona.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el acoso sexual como un requerimiento unilateral por cualquier medio, de carácter sexual, no consentido por la persona y que le produzcan un daño a su salud, perjuicio y/o amenaza en sus oportunidades en el empleo, y en su situación o normal desenvolvimiento laboral.

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

**i. Realizada por una persona:**

- Significa que el acoso sexual, incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.

-El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón de género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

**ii. Sin consentimiento:**

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

**iii. Por cualquier medio:**

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

**iv. Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:**

- Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualquier otra decisión relativa al empleo.

- Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

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

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.

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

Estos comportamientos asignan a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

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

- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): El acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para la persona acosada.

Se trata de un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Sin embargo, la experiencia dada por las investigaciones y los datos estadísticos, demuestran que la mujer se convierte en la principal víctima, porque su situación en el mercado laboral es claramente inferior respecto a los hombres, dada por su inestabilidad en el empleo y la subordinación jerárquica profesional. Igualmente, esta conducta puede darse entre pares o con subalternos. Sin embargo, ocurre cuando la víctima depende, o es inferior jerárquicamente a la persona que acosa, mostrando la clara relación de poder que existe de por medio.

**Tipos de acoso sexual.** Por aplicación de la Ley N° 20.005, se tipifican y sancionan dos tipos de acoso sexual:

- a) **Acoso quid pro quo (acoso sexual vertical):** Más conocido como *chantaje sexual*, en el cual se fuerza a una persona a elegir, entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ser perjudicado en ciertos beneficios o condiciones de trabajo. En este tipo de acoso sexual, se abusa de la autoridad, de tal modo que se produce una situación en la que la negativa de una persona, frente a una conducta de naturaleza sexual, se utiliza explícita o implícitamente, como base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.
- b) **Intimidación (acoso sexual horizontal o ambiental):** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que tienen por finalidad coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o de abuso. Este corresponde al denominado *acoso entre pares*.
- c) **Abuso Sexual In Fragganti:** Corresponde a un delito y debe denunciarse ante los Tribunales de Justicia o Policía.

#### **e) Discriminación Arbitraria** <sup>8</sup>

De conformidad con lo prescrito en el artículo 2° de la Ley N° 20.609, es "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, 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 vigentes, en particular cuando se funden por 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 a la falta de ellas, el sexo, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la afiliación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad".

También constituirá discriminación, cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales ratificados por Chile y vigentes, en los términos que lo prevé el artículo 1º de la Convención interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia, así como aquellos previstos en el artículo 2º del Código del Trabajo.

**f) Discriminación Indirecta** <sup>9</sup>

Considerando lo dispuesto en el artículo 1º de la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e intolerancia, es la que se produce, en la esfera pública o privada cuando una disposición, un criterio o una práctica, aparentemente neutra es susceptible de implicar una desventaja particular para las personas que pertenecen a un grupo específico, o los pone en desventaja, a menos que dicha disposición, criterio o práctica tenga un objetivo o justificación razonable o legítimo a la luz del derecho internacional de los derechos humanos.

**g) Violencia en el Trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral**

Se entiende por violencia en el trabajo "aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros" (Inciso 2º del art.2 del Código del Trabajo). Se debe destacar que se trata de un deber del empleador proteger la salud y seguridad de sus trabajadores, circunstancia en que deben evaluarse potenciales incidentes que se pueden generar con ocasión de la relación laboral. Hay que señalar que la violencia puede ser ejercida por personas ajenas a la relación laboral (como en aquellos casos de agresiones contra la infraestructura o por personas que no acuden para ser atendidos por el personal de salud) cuestión que debe ser considerada.

Referido a la violencia por terceros, el Servicio de Salud O'Higgins generará su acción en base a lo contenido en Norma General Administrativa N° 28 "Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud" aprobada por Resolución Exenta N°408 del 04/04/2018 del Ministerio de Salud.

En relación a la variable "violencia en el trabajo", en el año 2018, la Subsecretaría de Redes Asistenciales de MINSAL, instruye la formación de la Mesa de Seguridad sobre Prevención y Tratamiento de las Agresiones a los Trabajadores del Sistema Público de Salud en los Servicios de Salud, reconociendo que los trabajadores de la salud son un grupo vulnerable a la violencia en el trabajo, debido al estrecho contacto con usuarios del sistema. Desde MINSAL; se ha instruido el cumplimiento de la Norma Administrativa MINSAL N°28 del 2018, sobre agresiones al personal de atención en establecimientos de Salud, además de participar en las mesas de seguridad regionales. El Protocolo de actuación ante agresiones de usuarios a funcionarios, para el Servicio de Salud O'Higgins, se ha formalizado bajo la Rex. N°3830 del 18/10/2022.

Junto con lo anterior el Estatuto Administrativo en su Art. 90 se refiere a los casos en que personas atenten contra la vida o integridad de corporal de funcionarios/as públicos con motivo del desempeño de sus funciones, y la ley 21.643 agrega a dicho articulado "con todo, cuando se atente contra la vida o integridad física de los funcionarios y las funcionarias, la autoridad deberá resolver fundadamente acerca de la necesidad de iniciar de oficio el procedimiento de investigación sumaria o sumario administrativo para determinar las responsabilidades administrativas en caso de que correspondan".

<sup>8-9</sup> Ordinario C35 N°1806 "Orientaciones preliminares para la elaboración y/o actualización de los instrumentos para el abordaje de la violencia laboral (Ley 21.643)



## **h) Violencia de Género**

Se refiere a cualquier forma de violencia que se basa en el género de la víctima, generalmente dirigida hacia las mujeres debido a su condición de género. Puede incluir, violencia física, sexual, psicológica, económica o simbólica.

## **i) Sexismo**

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

## **VI.- DESARROLLO DEL PROCESO DE DENUNCIA Y SANCIÓN**

### **a.- Sobre las personas que denuncian y denunciado/a**

**Universalidad de la persona que denuncia.** Se podrá realizar la denuncia de acoso laboral y/o sexual ante el/la encargado/a de recepcionar la misma, por cualquier agente público que ejerza funciones públicas al interior del Servicio de Salud O'Higgins. Para estos efectos se entiende por agente público toda persona que desempeñe funciones estatales al interior del Servicio, se trate de funcionarios públicos o no. La denuncia puede ser realizada por un/a funcionario/a testigo, pues el Estatuto Administrativo establece como una obligación funcionaria hacer la denuncia de hechos de carácter irregular, entre los cuales cabe el realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad del personal<sup>5</sup>.

En el caso los becarios y médicos EDF que no se desempeñen en establecimientos dependientes del mismo Servicio, deben realizar la denuncia en el Servicio de Salud O'Higgins con los profesionales a cargo del proceso de orientación, con el fin de dar curso al proceso, en donde se oficiará a la institución respectiva.

En el caso de los alumnos/as en práctica, la forma de proceder en caso de denuncias formales, quedará definido en los convenios docentes asistenciales para el área clínica, y en los convenios de práctica para aquellas personas que realizan prácticas profesionales en las áreas de gestión administrativa.

**Universalidad del denunciado/a** Podrá tener el carácter de denunciado cualquier agente público del Servicio de Salud O'Higgins, entendiéndose por tal toda persona que desempeñe funciones estatales al interior del Servicio, se trate de funcionario público de un contrato a honorarios, compra de servicios o servicios externalizados.

- a) Si el denunciado tiene la calidad jurídica de funcionario/a público, de conformidad al artículo 3 de la Ley N° 18.834 (personal de planta o contrata), se deberá seguir adelante con el procedimiento de denuncia y establecimiento de responsabilidad administrativa que se regula en el presente manual.
- b) Si el denunciado/a no tiene la calidad jurídica de funcionario, de conformidad al artículo 3 de la Ley N° 18.834 (personal de planta o contrata), la determinación de la veracidad de la denuncia de acoso laboral y/o sexual en su contra, constituirá un incumplimiento grave de obligaciones contractuales. Para tal efecto, se deberá establecer expresamente en los contratos a Honorarios que se celebren con el Servicio de Salud O'Higgins, que se somete el contratante a

---

<sup>5</sup>Artículo 61 letra k), y artículo 84 letra l) y m).

respetar las normas de acoso laboral y/o sexual expresamente reguladas en el artículo 2 del Código del Trabajo, refrendándose a su vez, que su incumplimiento acarreará el término anticipado del contrato.

- c) En el caso de los servicios externalizados, se deberá incluir dentro de las bases administrativas la prohibición de este tipo de conductas en pro de resguardar al personal del Servicio de Salud O´Higgins.

## **b.- Etapas del procedimiento**

### **1.- Etapa de orientación, contención y acogida**

Esta etapa consiste en acoger, orientar a las víctimas y categorizar los casos. Esto debe ser realizado por personas que cumplan con el Perfil de Receptor establecido para esta labor independiente de su estamento.

A continuación, se detallan las acciones de esta etapa:

- ✓ Contener emocionalmente a la persona.
- ✓ Escuchar la narración de la persona afectada. Considera Modelo ABCDE en cuanto a primeros auxilios psicológicos.
- ✓ Clarificar los hechos, buscando focalizar lo sucedido.
- ✓ Entregar a la persona denunciante los antecedentes conceptuales sobre lo que se constituye como acoso laboral y/o sexual o problemas de clima laboral.
- ✓ Entregar todos los antecedentes para que la persona que denuncia, decida las acciones que considere pertinentes de realizar.
- ✓ En caso de desistirse de la denuncia quedará un registro escrito de atención.

**Característica de la entrevista de recepción de denuncia.** La denuncia precisa contar con un espacio que garantice la privacidad de la entrevista, y la escucha atenta y empática del orientador/a.

Es función del orientador/a de denuncia, brindar a las personas que acudan a su orientación un espacio de contención, apoyo psicológico y de entrega de información respecto del procedimiento administrativo sobre denuncia y sanción de acoso laboral y/o sexual, pues cabe la posibilidad que se encuentren vulnerables, confundidos y desorientados respecto de lo que han vivido.

La persona encargada de la orientación de la denuncia estará capacitada para entregar la información necesaria a fin de orientar en profundidad a la persona denunciante, en cuanto a plazos, procedimiento, aquello que puede esperar a partir de una denuncia, y qué elementos son necesarios como evidencias o pruebas en el caso de realizarse un procedimiento disciplinario, indicando a su vez los efectos legales que trae consigo el desarrollar una falsa denuncia de acoso laboral y/o sexual.

El orientador/a de denuncia no podrá, en ningún caso, forzar a la persona denunciante a establecer formalmente su denuncia por escrito, y respetará en todo momento la decisión que éste asuma luego de recibir la información pertinente.

Las citaciones a las que deba acudir la persona que denuncia, en función de recibir la orientación y contención para formalizar su denuncia, así como otros trámites derivados de la formalización, serán comprendidos como tiempo trabajado, siendo la constancia de ello la notificación por escrito que entrega el receptor de denuncia al personal que a acude a esta instancia, la cual debe indicar día, fecha y hora de la asesoría, firma y timbre del receptor (anexo N° 2).

**Derivación a Atención Psicológica Temprana.** Si el personal se encuentra visiblemente con alto impacto emocional producto de las situaciones vividas en el marco de una posible denuncia por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, se realizarán

las coordinaciones y activación de la Atención Psicológica Temprana, a través de canales que dispone 24/7 el Organismo administrador de la Ley 16.766 (OAL). Esta derivación se podrá realizar en instancia de Orientación, y también por Fiscal en proceso disciplinario.

**Información al denunciante.** La persona que orienta al personal, debe explicar a quien hace una denuncia, en qué consiste el proceso, la formalidad y la responsabilidad de una denuncia y las etapas que este proceso contempla, dando a conocer los plazos para ello.

Si el caso se configura como acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo debe:

- Entregar el Formulario de Formalización de Denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo (anexo N° 3).
- Orientar al personal de los pasos a seguir a nivel administrativo.
- Derivar al área de Salud del Trabajador o a Prevención de Riesgos del establecimiento si la persona requiere y/o solicita apoyo psicológico (anexo N° 4).

**Registro de toda denuncia.** Aun cuando no se trate de una denuncia constitutiva de acoso laboral y/o sexual, tanto los encargados de la orientación de la denuncia como el Departamento de Asesoría Jurídica, tendrán la obligación de llevar un registro, de tal modo que exista un historial y, por tanto, un seguimiento de los procesos disciplinarios. El registro de los orientadores incluye todas las orientaciones y el ingreso de las denuncias, así como las acciones realizadas en cada uno de los casos recepcionados. Estos registros son internos y reservados y sólo para fines de gestión (anexo N° 8).

## **2.- Etapa de formalización de denuncia**

**Recepción de una denuncia.** La recepción de la denuncia sobre acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, estará en primer término a cargo de la Encargada(o) de la Unidad de Género y Buen Trato Laboral y Orientadoras (es) Regionales en y/o de cada establecimiento cabecera de microárea de la red asistencial (H. San Fernando, H. Santa Cruz, H. Rengo y Hospital Dr. Franco Ravera Zunino) quienes tendrán las competencias técnicas y profesionales para desarrollar dicha labor, siendo designado para desarrollar esta función por resolución administrativa correspondiente, nominando además a un subrogante que cumpla esta tarea en igual calidad.

Además, la persona que denuncia podrá elegir entre cualquiera de los establecimientos para acudir a recibir orientación y formalizar su denuncia (anexo N° 1). Una vez recepcionada la denuncia, se entregará copia del registro de recepción al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.

**Características de una denuncia.** La denuncia sólo podrá ser entregada por escrito y ser firmada por la persona que denuncia, en formulario definido por el Servicio, de acuerdo a las Orientaciones del Servicio Civil, debiendo constar en la misma los siguientes aspectos:

- a) La denuncia debe ser fundada, debiendo señalarse la identificación y domicilio del denunciante; la narración circunstanciada de los hechos; la individualización de quienes los hubieren cometido, los testigos presenciales de los mismos o tuvieran noticia de los mismos, en cuanto le constare al denunciante; y, acompañar antecedentes o documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, según lo señalado en art. 90B, Estatuto Administrativo (anexo N° 3). Por lo tanto, el Formulario de Denuncia debe estar completo en cada uno de sus ítems.
- b) Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente se tendrán por no presentada.
- c) Las denuncias deben entregarse en el Unidad de Género y Buen Trato Laboral del Servicio de Salud O'Higgins o en los establecimientos cabeceras de microárea, en sobre cerrado dirigido a los Orientadores de Denuncia respectivos, quienes deberán registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del

registro de recepción a la persona que denuncia, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta (anexo N° 7).

- d) La denuncia también puede ser enviada por correo certificado a la Dirección de Servicio de Salud O'Higgins.
- e) La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de tres (3) días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. El Director (a) de Servicio será asesorado por el comité de admisibilidad quien determinará su conformación a través de resolución correspondiente. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada (artículo 90 B Estatuto Administrativo).

La autoridad, una vez recepcionada la denuncia, puede instruir un procedimiento disciplinario, derivar a abordaje local, o desestimar la denuncia. En estos tres casos, deberá dictar una resolución fundada que contenga los fundamentos de tal determinación. Dicha resolución debe ser notificada al denunciante, en un plazo de 5 días, debiendo resguardar el derecho al reclamo y el principio de celeridad, relacionado lo anterior con el Art. 160 del Estatuto Administrativo.

El Departamento de Asesorías Jurídicas determinará la Unidad que estará a cargo de elaborar documento formal de respuesta fundada al Denunciante respecto de la ponderación realizada por la autoridad.

A su vez, es posible que la autoridad instruya iniciar un procedimiento disciplinario de oficio, para determinar las responsabilidades administrativas, cuando se atente contra la vida o integridad física de los funcionarios y funcionarias, esto en cumplimiento del Art. 90 inciso final del Estatuto Administrativo.

En el caso de haber una denuncia ante un posible acto de acoso laboral o sexual y violencia en el trabajo, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial.

Si la autoridad máxima decide no acoger la denuncia, la persona denunciante podrá recurrir a Contraloría General de la República, Inspección del Trabajo, Tribunales de Justicia, u otro organismo que establezca la legalidad, lo que también será informado en la instancia de orientación (anexo N° 6).

En caso que la autoridad que reciba la denuncia que carezca de competencia para resolver sobre su procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente<sup>6</sup>, siendo al Director/a de Servicio de Salud, o en su defecto al Subsecretario/a de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

**Confidencialidad de la denuncia.** Las denuncias por acoso laboral o sexual deberán efectuarse en sobre cerrado, que deberá entregarse al orientador/a de denuncia. El sobre con la denuncia deberá contener en su interior la identificación de la persona que denuncia (nombre completo, cedula nacional de identidad, profesión u oficio que desempeña en el Servicio de Salud O'Higgins, domicilio y su firma), debe incluir antecedentes y pruebas, a fin de permitir una mejor comprensión del problema planteado, y acreditar en vista del primer análisis una situación de acoso laboral o sexual.

En este sentido, **no se aceptarán denuncias anónimas**, en razón de la seguridad en la integridad de los derechos comprometidos con el personal del Servicio.

**Protección del denunciante.** La persona que ejecute la denuncia de acoso, tendrá una serie de medidas de protección, contempladas expresamente en el artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

- a) No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la

---

<sup>6</sup> Instructivo 006 Gabinete Presidencial, Mayo 2018



fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación o sumario incoados a partir de la citada denuncia.

- b) No ser trasladados de localidad o de función que desempeñaren, sin su autorización por escrito durante el lapso a que se refiere la letra precedente; salvo que la Fiscalía en Comisión considere apropiada dicha medida como precautoria.
- c) No ser objeto de pre-calificación anual, si la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores salvo que expresamente lo solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

**Derivación de la denuncia.** El/la orientador/a, una vez recepcionada la denuncia formalmente, remitirá al Director/a de Servicio de Salud O'Higgins para dar curso progresivo al procedimiento. En el caso de los establecimientos autogestionados, deberá ser derivada al Director/a de dicha institución, para que resuelva según su competencia.

Se debe reportar semestralmente, al Director/a del Servicio, el registro de denuncias realizadas hasta la fecha, a través de correo electrónico con clave cifrado. En el caso de los Hospitales Autogestionados, este Registro (anexo N° 9), debe ser enviado a través de correo electrónico al Orientador/a de Denuncia Regional, quien consolidará los datos, para ser entregado trimestralmente al Director/a de Servicio.

**Situaciones de inhabilidad:** En caso de existir denuncia por acoso laboral y/o sexual contra alguno de los orientadores de denuncia de acoso laboral o sexual, o bien en contra de algún funcionario/a que tenga una relación de amistad, laboral o cercanía con los funcionarios encargados de recepcionar las denuncias, ésta deberá presentarse por sobre cerrado al Director/a del Servicio de Salud O'Higgins, para que dicte la correspondiente Resolución Administrativa.

### **3.- Canal de Denuncia**

Para llevar a cabo esta formalización de denuncia, se ha determinado el canal de denuncia, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa, por lo que en (Anexo 10), se encontrará el flujograma detallado de cómo proceder.

### **4.- Etapa de investigación de la denuncia**

**Instrucción proceso disciplinario.** El proceso disciplinario instruido tendrá por objeto investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades administrativas y proponer si correspondiere la sanción administrativa, en relación a las conductas que logren ser acreditadas, rigiéndose por normativa especial contenida en el Estatuto Administrativo, pudiendo sólo sancionarse administrativamente a los involucrados a través del proceso sumarial.

**Fiscal.** La autoridad designará de forma preferente un fiscal funcionario o funcionaria competente y con formación en las materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales, cuando el procedimiento disciplinario verse sobre hechos que vulneren lo dispuesto en el artículo 84 letras l) y m).

Es relevante que en las capacitaciones a Fiscales o en las sesiones de inducción se incorpore el tema de "perspectiva de género", con el fin que el Fiscal pueda identificar sesgos y/o prejuicios que podrían afectar sus conclusiones en el procedimiento disciplinario que sustancia.

Las modificaciones introducidas por la ley 21.643 otorga la facultad a los fiscales, en caso de que los hechos investigados estén relacionados con acoso sexual y acoso laboral, de tomar las medidas de resguardo necesarias, como la separación de espacios

físicos, además de la forma de derivación a la atención psicológica temprana de la persona denunciante por medio del programa definido por los organismos administradores de la Ley 16.744.

**Acumulación de procesos.** Si del análisis los antecedentes que son fundantes de la denuncia, se colige que ya existe un procedimiento disciplinario pendiente por la misma materia, por los mismos hechos, en que intervenga el mismo denunciado y/o víctima, se procederá a la acumulación de los procesos disciplinarios, a fin de evitar decisiones contradictorias y por razones de economía procesal.

**Denuncia acoso sexual.** Si los hechos indicados en la denuncia revisten de carácter de delito, además deberá efectuarse denuncia penal, si el acoso fuese de carácter sexual, conforme a las normas del Código Penal y el artículo 61 letra k) del Estatuto Administrativo, que establece la obligación funcionaria de denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiera fiscalía en el lugar en que el personal presta servicios, con la debida prontitud, los simples delitos, dentro de los cuales se enmarca el acoso sexual. Todo lo anterior, si no se hubiera denunciado con la debida antelación la denuncia ante la Fiscalía Penal Pública. Dicha denuncia deberá hacerla el Director/ de Servicio y/o Director/a de Establecimiento Autogestionado, según formato establecido (anexo N° 9).

**Mecanismos alternativos de solución.** En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de acoso laboral o sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación. Lo anterior, en estricta armonía con reiterada jurisprudencia administrativa de Contraloría General de la República, quien concluye que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral o sexual corresponde iniciar un proceso sumarial.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que el Director de Servicio declare no admisible el caso, se podría derivar a intervención organizacional a cargo de las áreas responsable de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, según su campo de acción.

**Conocimiento preferencial.** Los procedimientos disciplinarios serán sustanciados preferentemente por funcionarios /as capacitados en materias de género.

**Desarrollo procedimiento disciplinario.** Los funcionarios/as sustanciadores de procedimientos disciplinarios, tendrán amplias facultades para complementar la etapa indagatoria. En el caso de no sugerirse el sobreseimiento, será procedente la formulación de cargos, cargos que deben ser notificados con celeridad a la persona denunciada, transcurrido el plazo para la presentación de los descargos de la persona denunciada y eventual término probatorio, se dictará Vista y Dictamen, teniendo consideración los antecedentes recabados en la etapa indagatoria y de los acompañados en el escrito de descargos y término probatorio, con el objeto de sugerir a la autoridad la absolución o aplicación de medida disciplinaria, en el evento de determinar la existencia de responsabilidad administrativa.

**Medida preventiva.** El Art. 136 del Estatuto Administrativo establece que, en el curso de un sumario administrativo, el fiscal puede suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad al o los inculpados como medida preventiva.

La ley 21.643 modifica el Art. 136 del Estatuto Administrativo agregando un nuevo inciso segundo el cual indica que el fiscal, considerando la gravedad de los hechos denunciados y siendo estos relacionados con lo dispuesto en el Art. 84 letras l) y m) del Estatuto Administrativo, podrá decretar la separación de los espacios físicos y el otorgamiento a la persona denunciante de atención psicológica temprana.

**Plazos de los Sumarios Administrativos.** El plazo estipulado en el Estatuto Administrativo para la realización de la etapa indagatoria, en un sumario administrativo,

es de 20 días hábiles prorrogables hasta 60 días hábiles, es importante indicar que luego de la etapa indagatoria, podría proceder la etapa acusatoria (si es que se formulan cargos), la cual consta de 5 días hábiles para presentación de descargos, prorrogables por 5 días hábiles y un eventual término probatorio de máximo 20 días hábiles, luego de los cuales existen 5 días hábiles para emitir la Vista Fiscal. Cabe recordar que estos plazos no son fatales.

De no cumplirse los plazos señalados, el Departamento de Asesoría Jurídica generará las acciones de cobranza a las fiscalías en comisión que estén cercanas al plazo de culminación y en el evento de existir una dilación excesiva e injustificada en la sustanciación del procedimiento sumarial, remitirá los antecedentes a la autoridad a fin de que determine la instrucción de un procedimiento disciplinario para establecer la responsabilidad administrativa que podría tener el Fiscal por el retardo en la tramitación del procedimiento sumarial encomendado.

**Prueba.** Todos los antecedentes que resulten pertinentes para la acreditación de los hechos denunciados de acoso y/o acoso sexual, serán parte del expediente, de esta forma será admitido cualquier medio probatorio producido en conformidad a la ley.

Según las orientaciones de la Dirección Nacional de Servicio Civil, se sugiere acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, incorporando la importancia de la obtención de pruebas que acompañen la denuncia. Si bien la ley no exige imperativamente pruebas tangibles, el hecho de contar con antecedentes que den cuenta del atentado a la dignidad, ayuda a la investigación y permite acreditar el hecho denunciado, por ejemplo: correos electrónicos, órdenes por escrito con acusaciones, bitácoras con detalle de fecha y hora, etc. Así mismo, se sugiere adjuntar también las licencias médicas e informes psicológicos. En esta materia, caben también los informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

La Fiscalía en Comisión al desarrollar la etapa indagatoria o investigativa, excluirá del análisis aquellas pruebas que fueren manifiestamente impertinentes, resulten sobreabundantes o hayan sido obtenidas con infracción de garantías fundamentales.

## 5.- Etapa de sanción

**Dictamen:** en el Dictamen que desarrolle la Fiscalía en Comisión, se debe individualizar a él o los inculcados, se relataran los hechos investigados, los antecedentes que permiten su acreditación, la normativa infringida, la participación y grado de culpabilidad de él o los inculcados, las circunstancias atenuantes o agravantes, y, por último la propuesta a la autoridad, esto es la absolucón o aplicación de medidas disciplinarias, en el caso de constatarse responsabilidad administrativa.

**Dictamen vinculante.** La proposición efectuada por el Fiscal en Comisión, ya sea Sobreseimiento, Absolucón o Aplicación de Medida Disciplinaria es una sugerencia para el Director/a del Servicio de Salud O'Higgins y/o del Director/a del Establecimiento Autogestionado, quien deberá dar dictar la correspondiente Resolución Administrativa mediante la cual se afine el procedimiento sumarial, pudiendo estar de acuerdo con lo sugerido o no.

**Aplicación de sanciones o medidas disciplinarias.** La aplicación de las medidas disciplinarias se regirán principios como:

- a) Pertinencia: Que exista congruencia entre la sanción aplicada y la falta cometida.
- b) Objetividad. Las medidas deben ser aplicadas con imparcialidad, lo que exige necesariamente ecuanimidad en la toma de decisiones, desterrando cualquier trato discriminatorio a alguna persona.

En el caso del acoso laboral y sexual las medidas disciplinarias o sanciones pueden ir desde la Censura hasta la Destitución, esto en atención del Art. 121 y 125 letra b)

Estatuto Administrativo, dependiendo de la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

La aplicación del Art. 125 letra b), esto es la procedencia de la destitución como medida disciplinaria, se justifica en que la conducta sancionada es atentatoria de la dignidad de la persona, por lo cual puede estimarse una vulneración grave del principio de probidad.

**Interposición de recursos.** Si alguna de las partes involucradas (persona denunciante y persona denunciada) no estuviese conforme con la resolución respectiva, podrán interponer dentro de los plazos legales, los recursos que estipulan los Art. 140 y 141 de Estatuto Administrativo

**Efectos falsa denuncia.** Si se acredita, mediante procedimiento disciplinario, que se presentó una denuncia falsa, con el ánimo deliberado de perjudicar al o los sujetos denunciados, en virtud del Art. 125 letra d) del Estatuto Administrativo, se puede aplicar incluso la medida disciplinaria de destitución para el funcionario que interpuso la falsa denuncia.

## **6.- Etapa de cierre**

**Cierre con los involucrados.** Cuando los hechos de la denuncia se relacionen con lo estipulado en el Art, 84 letra l) y m) del Estatuto Administrativo, y se encuentre dictada la Resolución por la autoridad, que Sobresee, Absuelve o Aplica Medida Disciplinaria, se comunicará de dicha Resolución a la persona denunciante, en cumplimiento de las modificaciones realizadas a los Art. 137 y 140 del Estatuto Administrativo.

Para obtener una visualización del flujograma del procedimiento, ver anexo N° 10

## **7.- Acciones de prevención**

Se realizarán acciones que ayuden a promover relaciones laborales basadas en el respeto y empatía, en concordancia con las medidas y abordajes propuestos detallado en Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.



**ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO**

**Anexo N° 1: Listado de Orientadores /as de la Red**

Resolución Exenta N° 1794 con fecha 15.04.2024



Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas  
Depto. Gestión de Personas  
Subdepto. de Personas  
AZA/PAG/csz  
N° 468 09/04/2024

RESOLUCION EXENTA N°: **1794**

RANCAGUA, 15 ABR 2024

**VISTOS:** Memorandum N° 165 de fecha 02 de abril del 2024 del Depto. de Desarrollo Organizacional del Servicio de Salud O'Higgins, Art. N° 81 letra B del DL 29/2004 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834. Rex N° 156/2022 del Ministerio de Salud que otorga cupos para funcionarios contratados, regidos por el Dto. N° 249/74, que podrán desempeñar funciones de carácter directivo que se le asignen o se le deleguen, Rex. 15/2015 – N° 06/2019 de Contraloría General de la República, D.F.L. N° 01/2005, Artículo 6°, del D.S. N°140/04, Decreto Afecto N°05 de fecha 02 de marzo de 2023, Oficio N° 102364 de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente;

**RESOLUCIÓN**

1.- **ENCOMIENDASE:** la función de Orientadores Regionales según Procedimientos de Denuncia y Sanción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual del Servicio de Salud O'Higgins a contar del día 02 de Abril del 2024 a los siguientes funcionarios:

**Orientadoras (es) Regionales:**

NO	Orientador / Orientadora	Profesión	Departamento	Establecimiento
1.-	Erika Quintanilla Retamal	Ingeniera	Desarrollo Organizacional	Dirección de Servicio
2.-	Cristian Santamaría Galeano	Psicólogo	Subdepto. de Previsión Social	Dirección de Servicio
3.-	Angélica Chacón Neira (Orientadora Suplente)	Trabajadora Social	Subdepartamento de Bienestar	Dirección de Servicio
4.-	Patricia Valenzuela Céspedes (Orientadora Suplente)	Psicóloga	Subdepartamento de Salud del Trabajador	Dirección de Servicio

**Orientadoras (es) Micro área Rancagua:**

NO	Orientador / Orientadora	Profesión	Departamento	Establecimiento
1.-	Cristina Ponce Villegas	Psicóloga	Departamento Desarrollo Organizacional	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
2.-	Pamela Cornejo Sepúlveda	Trabajadora Social	Unidad Salud Mental (Cosam)	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
3.-	Luciano Coppola Atenas	Trabajadora Social	Departamento de Calidad de Vida	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
4.-	Javiera Retamales Beltrán	Administrador Público	Departamento Desarrollo Organizacional	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
5.-	Rubén Ávila Dinamarca	Psicóloga	Departamento Calidad de Vida Laboral	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
6.-	Constanza Pérez Osoreo	Psicóloga	Departamento de Desarrollo Organizacional	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
7.-	María Elena Flores Pérez	Trabajadora Social	Departamento Salud Mental	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
8.-	Paula Antileo Iturra	Trabajadora Social	Departamento Salud Mental	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
9.-	Pamela Villarroel Rebolledo	Previsionista de Riesgos	Unidad de Salud Ocupacional	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
10.-	Mackarena Pacheco Palma	Psicóloga	Unidad de Salud Ocupacional	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino
11.-	Jocelyn Chávez Santibañez	Trabajadora Social	Departamento Salud Mental	Hospital Dr. Franco Ravera Zunino

**Orientadores (es) Micro área Rengo:**

NO	Orientador / Orientadora	Profesión	Departamento	Establecimiento
1.-	Marcia Díaz Troncoso	Trabajadora Social	Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas	Hospital de Rengo

**Orientadoras (es) Micro área San Fernando:**

NO	Orientador / Orientadora	Profesión	Departamento	Establecimiento
1.-	Lindsay Macuada Garretón	Psicóloga	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas	Hospital de San Fernando
2.-	Cristóbal Carda Henríquez	Psicólogo	Referente Desarrollo Organizacional	Hospital de San Fernando

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
UNIDAD DE GÉNERO Y BUEN TRATO LABORAL**

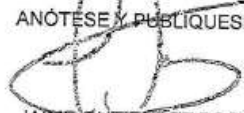
3.-	Leonardo García Riveros	Psicólogo	Departamento de Calidad de Vida	Hospital de San Fernando
4.-	Nicolás Pulgar Gómez	Matrón	Servicio de Obstetricia y Ginecología	Hospital de San Fernando

**Orientadoras (es) Micro área de Santa Cruz:**

NO	Orientador / Orientadora	Profesión	Departamento	Establecimiento
1.-	Tomas Urzúa Vilchez	Psicóloga	Departamento Desarrollo Organizacional	Hospital de Santa Cruz
2.-	María Ignacia Díaz Guerrero	Trabajadora Social	Departamento de Calidad De Vida	Hospital de Santa Cruz
3.-	Yeimi Oteiza Cornejo	Psicólogo	Departamento Desarrollo Organizacional	Hospital de Santa Cruz

3.- Sin derecho a percibir mayor remuneración.

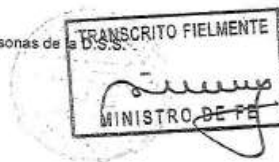
ANÓTESE Y PUBLIQUESE



JAIME GUTIERREZ BOCAZ  
DIRECTOR  
SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas de la D.S.S.
- Subdepto. de Personas de la D.S.S. ✓
- Partes





**Anexo N° 2: Comprobante Entrevista de Orientación**

Mediante el presente, certifico que Don(a) \_\_\_\_\_,  
trabajador/a del establecimiento \_\_\_\_\_, RUN o  
DNI \_\_\_\_\_, se ha presentado a una orientación en el marco del  
Procedimiento de denuncia ,investigación y sanción del Acoso Laboral , Sexual y violencia  
en el trabajo del Servicio de Salud O ´Higgins, con hora de inicio \_\_\_\_\_ y de término  
a las \_\_\_\_\_, por lo cual se entenderá tanto el tiempo de la orientación como el de  
traslado como cometido funcionario, para efectos de su registro en Oficina de Personal.

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y timbre Orientador (a)

Establecimiento

FECHA \_\_\_\_\_

**Anexo N° 3: Formulario de Denuncia, investigación y sanción del acoso Laboral, sexual y violencia en el Trabajo <sup>7</sup>**

El siguiente formulario tiene por objeto constituir una denuncia formal de Acoso Laboral y/o Sexual. Deberá ser completado por el/la trabajador/a interesado/a en iniciar un proceso de denuncia y sanción en el contexto de lo dispuesto en el "Procedimiento de Denuncia, investigación y sanción del Acoso Laboral, Sexual y/o violencia en el Trabajo del Servicio de Salud O'Higgins". Es importante notar que la información entregada podría ser objeto de materia sumarial y, por tanto, debe atender a situaciones y hechos verídicos ocurridos dentro del contexto laboral. Además, debe ser firmado posterior a la entrega de información en entrevista personal con receptor de denuncia, lo que asegura que Ud. dispone de los antecedentes necesarios para tomar una decisión responsable e informada.

**I.- Indique el tipo de atentado a la dignidad que denuncia:**

Marque con una X la alternativa que corresponda

Acoso Sexual	
Acoso Laboral	
Otra conducta que atente a la dignidad de las personas	

**II.- Identificación del denunciante:**

Datos de identificación respecto a quien realiza la denuncia:

Marque con una X la alternativa que corresponda

-Persona afectada (persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual)	
-Denunciante: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral y sexual y que NO es víctima de tales acciones	

Datos personales de la PERSONA AFECTADA:

Nombre completo:	
RUT:	
Edad:	
Dirección particular:	
Teléfono:	
Cargo que desempeña	
Unidad o Servicio en que se desempeña	
Establecimiento	

Datos personales del DENUNCIADO - VICTIMARIO:

Nombre completo:	
RUT:	
Edad:	
Teléfono:	
Cargo que desempeña	
Unidad o Servicio en que se desempeña	
Establecimiento	

<sup>7</sup> Orientaciones del Servicio Civil, 2018

**III.- Respeto de la denuncia**

Nivel jerárquico del DENUNCIADO-VICTIMARIO respecto a la persona afectada

Marque con una X la alternativa que corresponda:

Nivel superior jerárquico	
Igual nivel jerárquico	
Nivel inferior jerárquico	

El DENUNCIADO-VICTIMARIO corresponde a la jefatura superior inmediata de la persona afectada?

SI	
NO	

El DENUNCIADO-VICTIMARIO trabaja directamente con la persona afectada?

SI	
NO	
OCASIONALMENTE	

El DENUNCIADO-VICTIMARIO ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?

SI	
NO	

**IV.- Narración circunstanciada de los hechos**

Describa las conductas manifestadas – en orden cronológico- por el presunto acosador (a) que avalarían la denuncia (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). *Detallar en hoja adjunta.*

Señale acciones del tipo de violencia organizacional. *Detallar en hoja adjunta.*

Señale individualización de quien o quienes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). *Detallar en hoja adjunta.*

Señale individualización de las personas que hubieren presenciado o que tuvieran información de lo acontecido – Testigos (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). *Detallar en hoja adjunta.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Antecedentes y documentos que acrediten la denuncia

Marque con una X la alternativa que corresponda:

Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Videos	
Otros documentos de respaldo	

Si respondió otros documentos de respaldo, favor señalar cuáles: \_\_\_\_\_

#### IV.- Observaciones

Por lo cual, asumo que cuento con la información pertinente, conozco el procedimiento de denuncia y sanción y sostengo que he sido víctima de violencia organizacional, todo lo cual ratifico con mi firma al \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma persona denunciante

\_\_\_\_\_  
Firma orientador/a



**Anexo N° 4: DIEP, Denuncia Individual de Enfermedad Profesional**

**DENUNCIA INDIVIDUAL DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (DIEP)**

Código del Caso:  Fecha de Emisión:  Folio:

**A. Identificación del Empleador**

Nombre o Razón Social:  RUT:

Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad):  Comuna:  Número de Teléfono:

Actividad Económica:  Hombres  Mujeres   Pública  Privada

N° de Trabajadores:  Propiedad de la Empresa:  Si es Contratista o Subcontratista, señale actividad económica empresa principal:

Principal  Contratista  Subcontratista  De Servicios Transitorios

Tipo de Empresa

**B. Identificación del Trabajador/a**

Nombre - Apellido Paterno - Apellido Materno:  RUT:

Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad):  Comuna:  Número de Teléfono:

Hombre  Mujer

Sexo

Edad:  Fecha de Nacimiento:

Señale si el trabajador pertenece o no a un pueblo originario:

Aike  Colla  Quechua  Otro - Colla ?

Aymara  Diaguita  Rapanui

Mapuche  Yámana (Yagán)  Minguo

Profesional  Ingresión u Oficio  Tipo de Ingreso:  Remuneración Fija  Remuneración Variable Honorarios

Días:  Meses:  Años:  Indefinido  Pasa Fijo  Por Obris o Fianza  Temporada

Antigua en la Empresa  Tipo de Contrato:  Empleador  Trabajador Dependiente  Trabajador Independiente  Familiar no Remunerado  Trabajador Voluntario

Categoría Ocupacional

**C. Datos de la Enfermedad**

Describe las molestias o síntomas que actualmente tiene el trabajador/a:

¿Ha habido estas molestias en el punto de trabajo actual, anteriormente?  SI  NO

Días:  Meses:  Años:

¿Hace cuánto tiempo tiene estas molestias o síntomas?  Parte del cuerpo afectada:

Describe el trabajo o actividad que realizaba cuando comenzaron las molestias:

Nombre del Puesto de Trabajo o Actividad que realizaba cuando comenzaron las molestias:  Existen compañeros de trabajo con las mismas molestias?  SI  NO

¿Qué cosas o agentes del trabajo cree Ud. que le causan estas molestias?

¿Cuánto tiempo ha estado expuesto o trabajando con estas cosas o agentes del trabajo?

Días:  Meses:  Años:

**D. Identificación del Denunciante**

Nombre - Apellido:  RUT:

Empleador  Trabajador/a  Familiar  Médico Tratante

Comité Paritario  Empresa Usaria  Otro

Número de Teléfono:

Firma:



**Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Unidad de Género y Buen Trato Laboral**

## **Anexo N° 5 :Otros Organismos receptores de denuncia de Acoso Laboral ,Sexual y Violencia en el Trabajo**

### **1. Contraloría Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins.**

Gamero N°261, Rancagua.

Fono: 2 3240 3100.

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 13:00 hrs.

Correo electrónico: [rancagua@contraloria.cl](mailto:rancagua@contraloria.cl)

### **2. Inspección Provincial del Trabajo de Rancagua.**

Alameda Libertador Bernardo O'Higgins N° 347, Rancagua.

Fono: (72) - 237000 Fono Fax (72) 221153.

Jurisdicción: Rancagua, San Francisco de Mostazal, Codegua, Machalí, Olivar, Coltauco, Coínco y Doñihue.

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.



**Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas  
Unidad de Género y Buen Trato Laboral**

**Anexo N° 6: Comprobante recepción de denuncia**

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA**

COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE DENUNCIA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO

FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
(FECHA DE ENTREGA DEL DENUNCIA)

\_\_\_\_\_  
NOMBRE - FIRMA RECEPTOR

(En el caso que la denuncia se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción).

---

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA**

COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA DENUNCIA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
(FECHA DE ENTREGA DE DENUNCIA)

\_\_\_\_\_  
NOMBRE - FIRMA RECEPTOR/A

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)

**Anexo N° 7: Perfil Sugerido del Orientador/a de denuncia**

<b>Perfil</b>	<b>Orientador/a de denuncia</b>
Objetivos y responsabilidades	-Tendrá la misión de contener y orientar al denunciante, previo a la formalización de la denuncia y guardar absoluta confidencialidad de los hechos.
Requisitos	-Trabajador/a del establecimiento en el cual desempeñará la función de Orientador (a) -Funcionario/a confiable y validado por la comunidad del establecimiento en que se desempeña. - No haber sido sancionado (a) por un proceso administrativo sumarial o proceso disciplinario por causales de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.
Capacitación	-Conocimiento conceptual de acoso laboral y sexual, conocimiento de las leyes N°21.643 ,N° 20.005, N° 20.607 y N° 20.609. -Funcionario/a con conocimiento del Código de Buenas Prácticas Laborales y Conocimiento del Instructivo Presidencial. -Curso de Buen Trato Laboral y atingentes a las materias del procedimiento. - Conocimiento del Estatuto Administrativo. - Conocimiento en Primera Atención Psicológica (PAP) - Conocimiento en Atención Psicológica Temprana (APT)
Lugar de desempeño y condiciones	-Contar con un espacio físico exclusivo en la infraestructura del establecimiento que brinde las condiciones de privacidad y comodidad necesarias para la recepción de denuncias y confidencialidad del denunciante. -Tener acceso a equipo computacional para la gestión y registro de las denuncias.
Funciones asociadas	-Proporcionar la contención emocional del afectado al momento de la denuncia. -Escuchar los hechos que narra el denunciante en forma asertiva y ecuánime. -Orientar al denunciante sobre sus derechos y deberes. -Informar sobre el procedimiento de formalización de denuncia y los plazos establecidos. -Entregar el formato establecido para estos efectos. -Tramitar el envío del informe al Director/a del Servicio o Establecimiento Autogestionado, con la correspondiente denuncia. -Velar por la confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género. -Mantener los registros de acuerdos a los formatos para seguimiento del caso.

**Anexo N°8: Reporte de casos para Orientadoras(es) Procedimiento de Denuncia, investigación y Sanción del Acoso Laboral , Sexual y Violencia en el Trabajo.**

REPORTE DE CASOS PARA ORIENTADORAS (ES) PROCEDIMIENTO DENUNCIA ,INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL ,SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO										
AÑO	ESTABLECIMIENTO	ORIENTADOR (A)	FECHA ORIENTACION	NOMBRE TRABAJADOR (A) QUE ACCEDE A ORIENTACIÓN	SERVICIO /UNIDAD	REALIZA DENUNCIA		TIPO DE ACOSO		OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
						SI	NO	LABORAL	SEXUAL	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										



## **ANEXO N° 9: Formato ordinario denuncia penal**

### **ORDINARIO N°**

**MAT.:** Denuncia hechos para su investigación.

Rancagua, xx de xxxx de 2019

**A: MINISTERIO PUBLICO**  
FISCALIA RANCAGUA

DE: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
DIRECTOR/A

De mi consideración:

En mi calidad de Director/a del xxxxxxx ambos con domicilio para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° xxxxx Rancagua, y dando cumplimiento a lo que ordena el Artículo 61 letra K de la Ley 18.834 referente al Estatuto Administrativo y que señala entre las obligaciones que pesan sobre un funcionario público, en orden a denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía del lugar en que el funcionario presta sus servicios, los crímenes o simples delitos a la autoridad competente producto de hechos de carácter irregular que tome conocimiento:

Es así, que con fecha XXXX en el contexto del "Procedimiento de denuncia y sanción acoso laboral y/o sexual, Servicio Salud O'Higgins", regulado en resoluciones xxxxx y xxxxx, informo a usted que hoy se recepcionó denuncia de acoso sexual, por parte de KRC, en contra Dr. AGS. La cual será derivada al Servicio de Salud O'Higgins.

Se envía copia del reservado de la denuncia a fin de ser considerada como antecedente relevante del caso para su análisis.

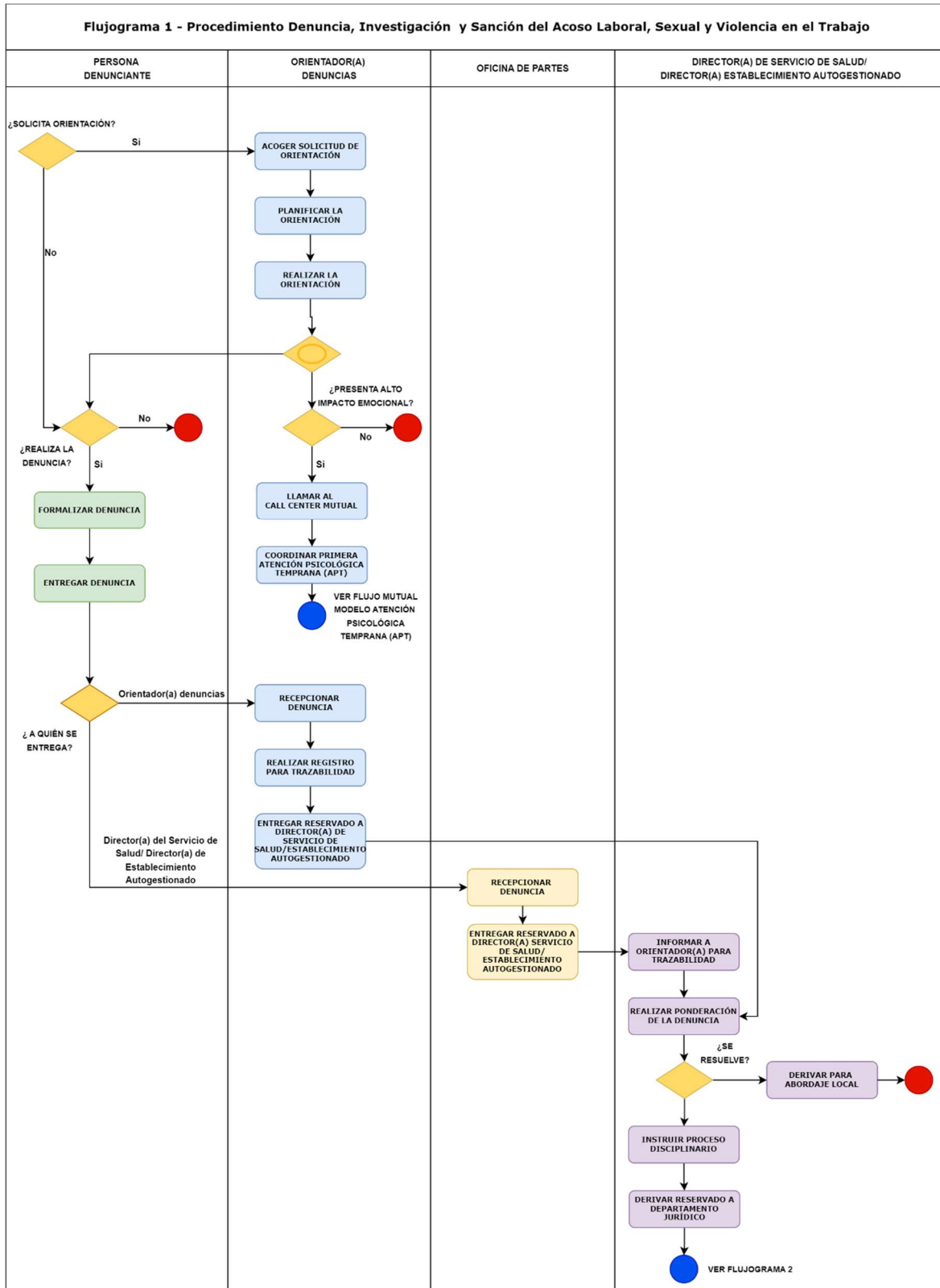
Saluda atentamente a Ud.,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
DIRECTOR/A  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### **DISTRIBUCIÓN:**

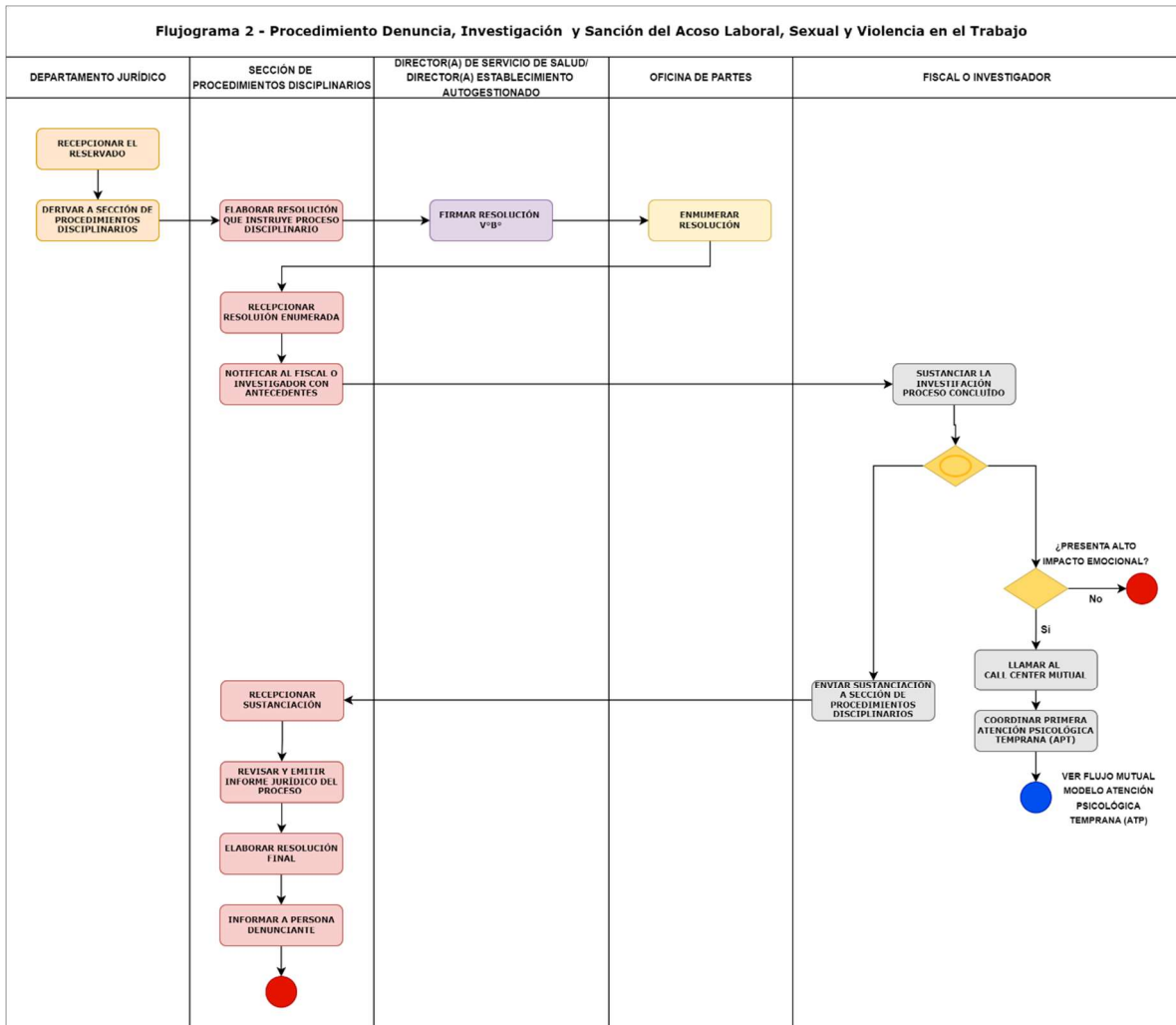
- Indicado.
- Depto. Jurídica.
- Of. Partes y Archivo
- Unidad de Género y Buen Trato Laboral

**Anexo N° 10: Flujoograma Procedimiento – Canal de Denuncia**

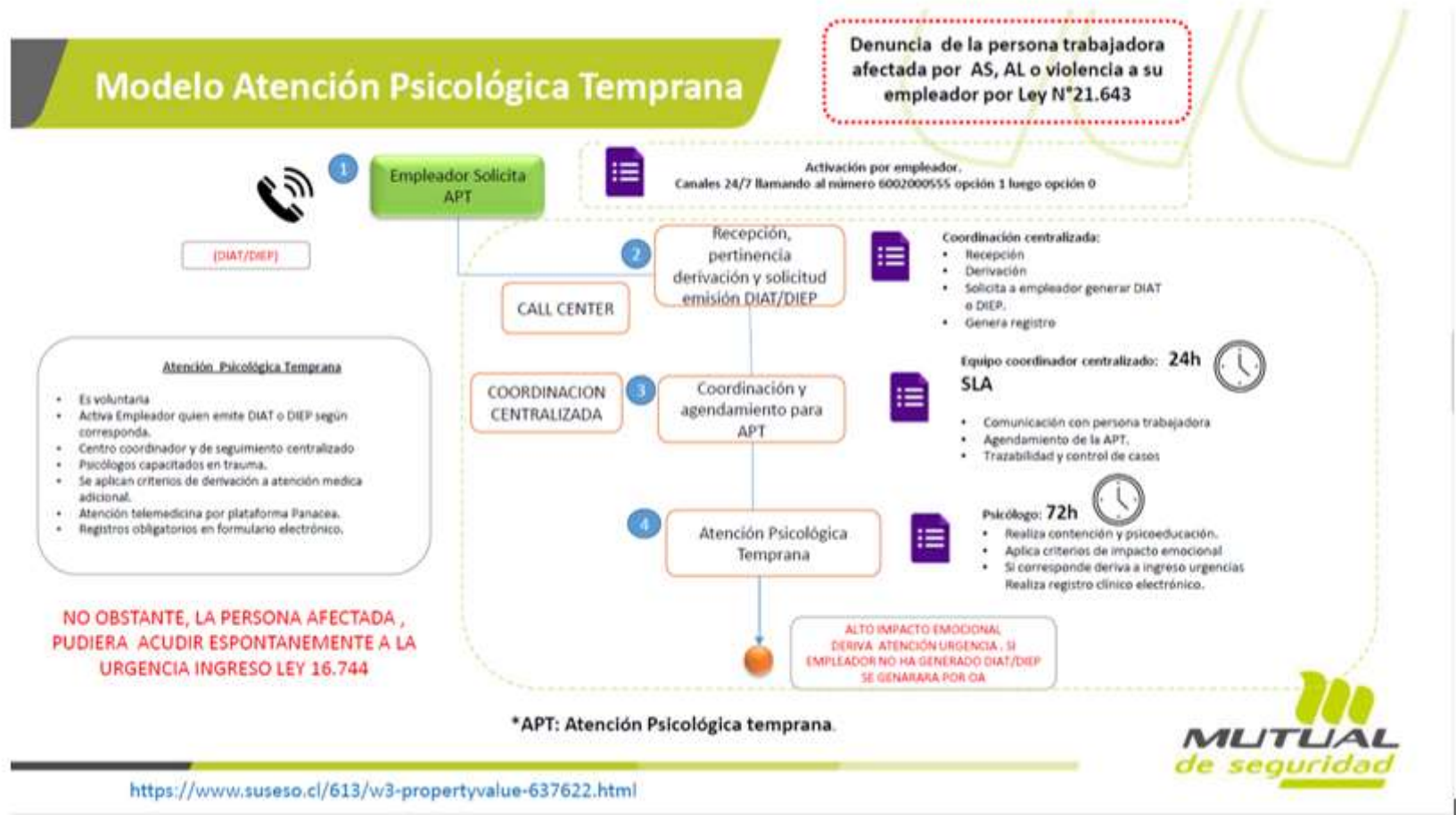




**Anexo N° 11: Flujograma Derivación a Proceso Disciplinario**



**Anexo N° 12: Modelo Atención Psicológica Temprana**



### Anexo N° 13: Modelo Atención Pacientes AS,AL,Violencia Ley 16.744

## Modelo Atención Pacientes AS,AL, violencia Ley 16.744

Todo trabajador de empresa adherente a Mutual que solicite atención de salud será evaluado de acuerdo con lo indicado en la Ley 16.744

Si no ha realizado la denuncia a su empleador por Ley N°21.643 se le informara que debe hacerlo para otorgar la APT



#### Atención de MDT Estudio EP

- Ingres a estudio atención médico y psicólogo.
- Dupla SM tratamiento , mismo psicólogo que realizo entrevista inicial (psiquiatra/psicólogo)

• APT: Atención Psicológica temprana.



## **Anexo N° 14: Principios Básicos del Procedimiento**

### **PRINCIPIOS BÁSICOS**

Dentro de los principios rectores del procedimiento, están aquellos determinados por el Servicio Civil, que contribuyan a la confianza y credibilidad a las posibles víctimas o testigos de conductas, tanto de acoso laboral, como de acoso sexual<sup>8</sup>:

**a. Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber reserva de sobre hechos y antecedentes manifestados tanto en el proceso de denuncia como en la sustanciación de los procedimientos disciplinarios, esto en concordancia con el cumplimiento de la obligación funcionaria establecida en el artículo 61 letra h), del Estatuto Administrativo, esto es, *“Guardar secreto en asuntos que revistan el carácter de reservados, en virtud de la ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales”*.

**b. Imparcialidad:** El actuar de todos los intervinientes en el proceso debe ser llevado a cabo con objetividad, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras sindicadas en la ley.

**c. Probidad administrativa.** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

**d. Celeridad:** El procedimiento debe ser llevado en su completitud con diligencia, evitando someter a tramitación innecesaria o dilación a la sustanciación del mismo, siendo los funcionarios intervinientes en el proceso quienes deben impulsar iniciación.

**e.- Perspectiva de Género:** Entendida como un enfoque analítico y conceptual que busca comprender las relaciones de poder y las diferencias sociales y culturales basadas en el género, el procedimiento deberá sustanciarse alejado de todo sesgo y prejuicio que ligados a comportamientos de las personas se encuentran asociados a su género, ya sea femenino o masculino.

---

<sup>8</sup> Documento DNSC. “Orientaciones para la prevención del acoso laboral en los Servicios Públicos”. Capítulo: Orientaciones normativas. Diciembre 2008. Instructivo 006 del Gabinete Presidencial, Mayo 2018.

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

**g. Idoneidad:** La persona responsable del proceso de orientación en las temáticas sobre acoso laboral y sexual, debe contar con habilidades y capacidades, que le permitan realizar un trabajo de calidad, y que propicie el desarrollo de una investigación responsable.

**h. Igualdad de género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

**i. Debido proceso:** Cada proceso investigativo, tiene a su base la presunción de inocencia, frente a lo cual existen los derechos propios de cada persona involucrada. Es importante notar que, en la administración pública, las investigaciones se ejecutan sólo en el contexto de procesos sumariales (investigación sumaria o sumario administrativo), y no es pertinente ningún acto de investigación, ni menos sanción, que esté fuera de dicho procedimiento.

**j. Libertad de prueba:** Todos los hechos que resulten pertinentes para el adecuado establecimiento y veracidad de los hechos denunciados como acoso y/o abuso sexual, podrán ser probados por cualquier medio producido en conformidad a la ley, los cuales serán sometidos a conocimiento de la entidad encargada de desarrollar la investigación respectiva. Conjuntamente el denunciante podrá aportar antecedentes al investigador.

Adicionalmente, se incorporan los **valores organizacionales** del Servicio de Salud O´Higgins los cuales se relacionan con el Buen Trato Laboral<sup>9</sup>:

**Respeto:** Es la consideración y deferencia hacia el otro como persona, tanto trabajadores como usuarios, promoviendo el reconocimiento de la dignidad humana, el buen trato y la valoración de la diversidad. Se manifiesta en las actitudes efectivamente ejercidas en la interacción.

**Compromiso:** Implica el sentirse parte de la organización, lo que lleva a participar activamente en los procesos, cumplir las funciones buscando la excelencia y mostrar habitualmente buena disposición.

---

<sup>9</sup> Política de Buen Trato Laboral del Servicio de Salud O´Higgins, Rex. N°0230 del 19/01/2016

**Probidad:** Es el actuar de manera íntegra, honesta y ética, anteponiendo el interés institucional por sobre el personal en el marco del buen trato laboral, dando cumplimiento a las normas y estándares establecidos.

**Equidad:** Refiere a reconocer las diferencias individuales y al imperativo ético que estas determinan; es decir, la necesidad de generar mecanismos tendientes a lograr igualdad de derechos y oportunidades entre trabajadores y entre usuarios externos.

**Vocación de servicio:** Significa una disposición permanente a prestar ayuda, priorizando por las necesidades y los requerimientos del usuario (interno y externo). Se manifiesta en el compromiso permanente con la satisfacción de los usuarios y usuarias (interno y externo).

**Participación:** Significa el interés por acceder y valorar las opiniones de todos los actores involucrados con la organización. Se materializa en la generación de instancias sistemáticas de recolección de opiniones para su consideración en la toma de decisión y el mejoramiento continuo.

**Trabajo en equipo:** Implica tomar una opción por un relacionamiento laboral que tienda a la horizontalidad y a la colaboración en beneficio de la eficacia y la eficiencia en la consecución de los objetivos.

**Empatía:** Supone la motivación de la organización por fomentar, en las personas, el interés de ponerse en el lugar del otro, para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en todos los ámbitos, en pos del buen trato.

**Perspectiva de Género:** Mirar o analizar alguna situación desde la perspectiva de género permite entender que la vida de mujeres y hombres puede modificarse en la medida en que no está naturalmente determinada; permite comprender cómo la diferencia en los roles, funciones y atributos de los hombres y de las mujeres asignados en un contexto determinado, influyen sobre los comportamientos sociales e institucionales, naturalizando y permitiendo conceptualizar el acto de violencia de género en las instituciones, no como una conducta aislada, sino en un contexto de discriminación y dominación de género.