

**ACTUALIZA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A
DENUNCIAS DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y
SEXUAL E IGUALDAD DE GÉNERO Y SU PROCEDIMIENTO.**

RES. EXENTA N° ____./

3106

PUERTO MONTT,

15 DIC. 2021

VISTOS:

- 1.- Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º número 1º: que garantiza “el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”;
- 2.- Lo dispuesto el DFL 1/19.653, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52º;
- 3.- La Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionario/as municipales y el Código de Trabajo;
- 4.- La Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionario/as municipales y el Código del Trabajo;
- 5.- Las Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción al maltrato, acoso laboral y sexual, del año 2018, elaborado por el Servicio Civil;
- 6.- El instructivo presidencial 001 de 2015, que establece Buenas Prácticas Laborales para el desarrollo de Personas en el Estado;
- 7.- El Oficio N° 006, de fecha 23 de mayo de 2018, del Gabinete Presidencial, que contiene el instructivo sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado;
- 8.- La Resolución Exenta N° 4205/2015, de este Gobierno Regional de Los Lagos, que aprobó la actualización del Manual de Prevención de Denuncias e Investigación de Acoso Laboral y su Procedimiento;
- 9.- La Resolución Exenta N° 4206/2015, de este Gobierno Regional de Los Lagos, que aprobó la actualización del Manual de Prevención de Denuncias e Investigación de Acoso Sexual y su Procedimiento;
- 10.- La Resolución Exenta N° 4205/10.12.2018, de este Gobierno Regional de Los Lagos, que aprobó la actualización del Manual de Prevención de denuncias e investigación del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual y su Procedimiento.
- 11.- La Resolución Exenta N° 2685/16.09.2019, de este Gobierno Regional de Los Lagos, que aprobó la actualización del Manual de Prevención de denuncias e investigación del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual e Igualdad de Género y su Procedimiento.
- 12.- Lo dispuesto en la Resolución N° 006/2019, de la Contraloría General de la República; y
- 13.- Las facultades que me confiere el DFL 1-19.175, DE 2005, del Ministerio de Interior, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la L.O.C. 19.175, sobre Gobierno y Administración Regional, en sus normas pertinentes.

CONSIDERANDO:

a. Acta de Proclamación del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 09 de julio del 2021, que proclama como Gobernador de la Región de Los Lagos a don **PATRICIO VALLESPIN LOPEZ**, y la personería en su calidad de Gobernador Regional, que consta en la sentencia que califica la segunda votación para elegir Gobernadores Regionales, y Acta de Proclamación, ambos del Tribunal Calificador de Elecciones de fecha 09 de julio de 2021.

RESUELVO:

- 1.- **ACTUALIZAR EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y SEXUAL E IGUALDAD DE GÉNERO Y SU PROCEDIMIENTO**", de este Gobierno Regional, cuyo texto es el siguiente:

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA DE GENERO.

Contenido

Presentación.....	3
Capítulo 1 VALORES INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS.....	6
Capítulo 2 LOS PRINCIPIOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL.....	7
Capítulo 3 MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO.....	8
3.1. MALTRATO.....	8
3.2. ACOSO LABORAL.....	10
3.3. ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL.....	12
3.4. CONCEPTOS RELEVANTES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO.....	15
Capítulo 4 PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL, GORE LOS LAGOS.....	16
4.1. ASPECTOS GENERALES.....	16
4.2. SITUACIONES ESPECIALES.....	16
4.3. ACTORES RELEVANTES DEL PROCESO.....	18
4.4. PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL DEL GORE 22	
A) Solicitud de orientación y primera acogida:.....	22
B) Formalización de denuncia:.....	23
C) Tramitación de denuncia:.....	24
D) Pronunciamiento frente a denuncia:.....	25
E) Notificación a denunciante/s y denunciado/a o grupo de denunciados/as:.....	26
F) Abordaje de situación denunciada:.....	26
G) Cierre del procedimiento y retroalimentación a los/as involucrados/as.....	27
H) Alternativa para el/la denunciante en caso de que su denuncia haya sido desestimada o el resultado del procedimiento no respondiera satisfactoriamente a su situación.....	27
I) Respecto a denuncias en contra la máxima autoridad del Gore Los Lagos:.....	28
J) Procedimiento alternativo para solicitud de intervención ante situaciones de conflicto laboral:.....	28
ANEXO 1: ACTA DE DECLARACIÓN DE INHABILITACIÓN PARA PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.....	29
ANEXO 2: PERFIL Y FUNCIONES DEL REFERENTE DE BUEN TRATO LABORAL DEL GORE LOS LAGOS.....	30
ANEXO 3: REGISTRO CONFIDENCIAL DE CASOS DE MALS GORE LOS LAGOS.....	31
ANEXO 4: FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.....	32
ANEXO 5: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DENUNCIA.....	34
ANEXO 6: OFICIO RESERVADO DE DERIVACIÓN DE DENUNCIAS.....	34

ANEXO 7: OFICIOS RESERVADOS DE RESPUESTA A DENUNCIANTE.....	36
ANEXO 8: OFICIO RESERVADO DE NOTIFICACIÓN A DENUNCIADO/A.....	38
ANEXO 9: FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE CONFLICTO LABORAL.....	39
ANEXO 10: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN.....	41
ANEXO 11: REGISTRO CONFIDENCIAL DE SITUACIONES DE CONFLICTO LABORAL.....	42
ANEXO 12: RESPECTO A LA APLICACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUMARIAL.....	43
ANEXO 13: TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL, DIRECCIÓN DEL TRABAJO.....	46

Presentación:

El Gobierno Regional De Los Lagos (Gore), tiene como visión promover la participación, el bienestar y la justicia social, entre sus funcionarios, así como también fortalecer las relaciones, con quienes trabaja, esto a través de la generación de ambientes laborales saludables, basados en el respeto a la dignidad humana y el buen trato entre las personas, lo que permite velar por una mejor calidad de vida funcionaria, generando mayor compromiso con su institución y sentido de pertenencia hacia el servicio público.

Son valores de la organización, el respeto, el profesionalismo, la congruencia, la solidaridad, la colaboración, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la comunicación. Todo ello a partir de la concepción integral de los derechos humanos, del reconocimiento explícito de la necesidad de incorporar y promover la perspectiva de género, la participación ciudadana, la justicia social, la interculturalidad y la sustentabilidad, la inclusión y la equidad. En las reglas de convivencia definidas en su Política Laboral, El Gobierno Regional de Los Lagos, establece como criterios principales la no discriminación y la resolución positiva de conflictos.

El trabajo y la convivencia en cualquier organización o institución no es fácil debido a la diversidad de necesidades e intereses de las personas. La estrategia institucional, así como el marco normativo vigente, procuran preservar la organización y coordinar las acciones para el logro de los objetivos y de la misión compartida, lo cual debe incorporar necesariamente a las personas, sus necesidades y las dinámicas relacionales que se establecen cotidianamente en el desarrollo de las actividades de la institución, influyendo en el modo en que son desempeñadas y los resultados que se pueden obtener.

Por lo anterior, es esencial resguardar que el ambiente laboral sea el adecuado, promoviendo relaciones saludables de buen trato, evaluando riesgos psicosociales y estableciendo procedimientos que permitan prevenir y enfrentar situaciones que atenten contra la seguridad, bienestar y dignidad de todos los funcionarios/as, tales como el maltrato laboral, el acoso laboral o el acoso sexual en el contexto laboral.

El GORE Los Lagos, asume este compromiso y busca la adecuación del "Manual de Procedimiento Interno frente a: Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual. Monitoreo de Conflicto del GORE" del año 2019, incorporando los lineamientos del Instructivo Presidencial N° 006 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, de fecha 23 de mayo de 2018, así como la orientaciones en estas materias entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, y enmarcándose en la legislación chilena vigente que aplica en estas situaciones atentatorias contra la dignidad de las personas, desde que vulneran el derecho constitucional a la integridad física y psíquica de la persona¹, así como en los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por Chile² y los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

¹ Artículo 19° del Constitución Política de Chile, inciso 1°.

² Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial de 1965. Ratificada por el Estado de Chile el 20 de octubre de 1971. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de 1979. Ratificada por el Estado de Chile el 7 de diciembre de 1989. Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los trabajadores Migratorios y de sus Familiares de 1990. Ratificada por el Estado de Chile el 21 de marzo de 2005. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006. Ratificada por el Estado de Chile el 29 de julio de 2008.

Junto a lo anterior, el presente documento procura incorporar las observaciones realizadas por los directivos asesores jurídicos, asociaciones gremiales y funcionarios en general, sujetos y observantes de este tipo de situaciones.

Tanto el hostigamiento como el acoso sexual, están incorporados como formas concretas de tipo de violencia sexual contra las mujeres, que tienen como causa y consecuencia la discriminación contra las mujeres. El reconocimiento actual de esta violencia como una forma de discriminación es reciente, de acuerdo a la revisión realizada por las investigadoras Andrea Palma, Magdalena Ahumada y Elisa Ansoleaga, publicada en noviembre de 2018³, la evidencia en Chile sobre violencia organizacional (maltrato, acoso laboral y/o sexual en el contexto laboral) es escasa e insuficiente, sin embargo, como antecedente relevante a considerar, las investigadoras hacen referencia a la Encuesta Araucaria, sobre violencia laboral, aplicada en 2010, que incluyó una muestra nacional de trabajadores/as, en proporciones significativas de hombres y mujeres, y en la que se observó como víctimas preferentes las mujeres por sobre los hombres. El acoso psicológico afectó a un 12% de mujeres y a un 10% de los hombres; un 15% de mujeres reportó agresión verbal o física en contraste con un 11% de los hombres y por último, las mujeres duplicaron a los hombres en el reporte de acoso sexual (2,6% versus 1%).

En el caso del GORE Los Lagos, en los últimos tres años, se han recibido un promedio anual de 4 denuncias anuales de acoso laboral o de conflicto laboral y 2 de acoso sexual, observándose aproximadamente un 40% de víctimas hombres, versus un 60% de víctimas mujeres. Esta cantidad de denuncias son las que han sido formalizadas y registradas, sin embargo, se presume que no es un diagnóstico representativo y real de las situaciones de violencia organizacional, en cualquiera de sus tres manifestaciones, al interior del GORE.

Por lo anterior, a través de las diversas acciones incluidas en los planes de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y/o sexual, se procura informar respecto de estos conceptos, incluyendo ejemplos concretos, que permitan identificar conductas que constituyen maltrato, acoso laboral o sexual, así como actitudes y prácticas normalizadas que han invisibilizado la violencia organizacional y de género que contienen y, con ello, sensibilizar en la importancia de denunciar estas prácticas y solicitar apoyo para resolver conflictos y detener la violencia.

Las principales acciones que permiten desarrollar una gestión preventiva permanente en el GORE e implementar efectivamente los procedimientos que aquí se presentan, son estrategias de difusión a todo nivel, a través de plataformas digitales, amigables y claras que sensibilizan en estas temáticas e informan a quién dirigirse para saber cómo actuar ante estas situaciones; circulares y oficios anuales que recuerden o comuniquen la actualización de las personas referentes u orientadoras en estas temáticas y en los procedimientos, y que instruyen a jefaturas a difundir esta información en reuniones con sus equipos; banneren página web.

³ Palma Contreras, A., Ahumada Muñoz, M., & Ansoleaga Moreno, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos? *Psicoperspectivas*, 17(3), 75-86.

Así como también, actividades de formación en las temáticas de maltrato, acoso laboral y/o sexual, violencia o discriminación de género, en procedimientos que se aplican al respecto y en prácticas y habilidades que favorecen el Buen Trato tanto entre los funcionarios/as de la institución, como con todas las personas de las comunidades, organizaciones privadas y demás instituciones del sector público con las que se relaciona entre otras. Las actividades de formación deben incluir charlas, presentaciones que forman parte de los programas de inducción institucional y capacitaciones para actores claves involucrados en los procedimientos y funcionarios/as en general.

Además, el GORE Incluye en esta actualización, mejorar el procedimiento de registro de estas situaciones, para hacer un mejor seguimiento que permita enfocar otras acciones de prevención, cruzando información con las demás estrategias de evaluación de ambientes laborales.

Capítulo 1 VALORES INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS.

El GORE, cuenta con valores reconocidos e identificados por sus funcionarios/as, que orientan su Política de Gestión y Desarrollo institucional y por lo tanto, también, los presentes procedimientos. Estos valores son los siguientes:

- **Trasparencia:** garantizar el derecho de la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y decisiones de nuestra institución pública.
- **Compromiso:** mantener una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y las funcionarias de modo tal que se identifican con el organismo y se sientan parte de él.
- **Respeto:** valor inherente en la realización de labores funcionarias, las cuales realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad y tolerancia.
- **Eficiencia:** realizamos nuestro trabajo enfocándonos a los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir nuestra función pública y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad.
- **Confianza:** Creemos en el trabajo que realiza el otro, generando un círculo virtuoso de trabajo sinérgico.
- **Equidad:** entregar a cada quien lo que corresponde de acuerdo a sus méritos y necesidades.

Capítulo 2 PRINCIPIOS ORIENTADORES ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL (MALS)

De acuerdo con las orientaciones del Instructivo Presidencial N°6 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, los procedimientos institucionales a aplicarse en estas materias deben basarse en los siguientes principios orientadores:

- **Igualdad de Género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizan a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades. El equipo directivo debe considerar estrategias y acciones que tengan como objetivo instalar un ambiente laboral libre de prejuicios y estereotipos sexistas y con igualdad de derechos entre los trabajadores. A través del Plan Preventivo de la denuncia e investigación del maltrato, acoso Laboral y Acoso Sexual, como por ejemplo la capacitación en este principio y la perspectiva de género, de quienes intervienen en el proceso de promoción, difusión, y en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción.
- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración de la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto respecto de su actuar en general, como respecto de los/as involucrados/as y de la información que tome conocimiento. De esta manera, se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.
- **Probidad Administrativa:** El principio de probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **Rapidez:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando tramites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que frente a una falsa denuncia basada en argumentos o evidencias que sean comprobados como falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias u otras sanciones que la Ley señale.

3.1. MALTRATO

El Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006) entrega la siguiente definición de Maltrato Laboral:

“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. “Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”

De acuerdo con la definición presentada, el maltrato laboral presenta las siguientes características⁴:

- **La conducta violenta es generalmente generalizada**, ya que no existen distinciones frente a la víctima, sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales del agresor. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.
- **La acción es generalmente evidente**, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato, estamos frente a acciones que no siempre son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el/la agresor/a no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- **No existe un objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- **Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica** ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.
- **El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral**, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

Si bien el concepto de maltrato no está tipificado como tal en la Ley, esta conducta es contraria al Principio de Probidad Administrativa, descrito en el Artículo 52 de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a saber, a “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.”

⁴ Orientaciones del Servicio Civil 2018.

Asimismo, la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo establece la prohibición a todo funcionario/a de realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, considerando 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).

Siendo el maltrato, de acuerdo con su definición, también un acto atentatorio a la dignidad de las personas, se deben aplicar las medidas disciplinarias correspondientes a quien ejerce el maltrato, así como considerar este comportamiento en la evaluación de desempeño y calificaciones, en el factor de Comportamiento Funcionario.

Ejemplos de conductas de maltrato laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima en presencia de otras personas o en privado.
- Realizar amenazas a la víctima respecto a sus oportunidades de empleo.
- Criticar o sancionar arbitrariamente el desempeño.
- Se ataca la autoestima de la víctima, a través de comentarios inaceptables, con un sentido claro de discriminación arbitraria.

La Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, en su Artículo 2 define la discriminación arbitraria: "Para los efectos de esta Ley, se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad."

Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la **normalización de discriminaciones basadas en mitos y prejuicios de género**. Ejemplo de ello puede ser:

- Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto a las mujeres ("está con la regla...por eso anda así", "todas las mujeres son alaracas, no fue para tanto").
- Magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- Poner trabas al uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad.
- Asumir que los hombres pueden y deben realizar las actividades que requieren fuerza física (lo que no siempre es así, y se les presiona para ello) y no las mujeres que, si bien no tienen tanta fuerza física, lo pueden realizar de manera colaborativa.

3.2. ACOSO LABORAL

El Artículo 1 de la Ley 20.607 promulgada el 8 de agosto del 2012, tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, para funcionarios/as municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, incorporando un nuevo párrafo, relativo al concepto de acoso laboral en los siguientes términos:

“Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

A partir de esta definición, el acoso laboral presenta las siguientes características:

- **Es una conducta selectiva**, es decir, dirigida a determinada/s persona/s en el lugar de trabajo.
- **El hostigamiento es periódico o reiterado**, es decir, se mantiene en el tiempo.
- **Tiene la finalidad de humillar y marginar a la víctima**, pudiendo provocar incluso la renuncia, muchas veces, acompañada de daños de salud mental del afectado, como angustia, estrés o ansiedad, depresión y trastornos psicossomáticos.
- La acción es, generalmente, **silenciosa**, lo que, en ocasiones, dificulta su acreditación.

Ejemplos de conductas de acoso laboral:

- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin comunicarlo adecuadamente a el/la trabajador/a, de manera arbitraria y que supone un menoscabo para el/la mismo/a.
- Quitar áreas de responsabilidad, asignando en cambio tareas rutinarias, sin sentido, inútiles o claramente inferiores a sus capacidades.
- Ocultar las herramientas necesarias y/o la información requerida por la víctima, para realizar su trabajo, o manipular la información para inducirle a error en su desempeño y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Abuso de poder, con fijación de objetivos o plazos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, con la finalidad de mermar sus capacidades.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Tratar de manera diferente o discriminatoria, usando medidas exclusivas contra la víctima, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefaturas.
- No se les invita a reuniones de trabajo o extralaborales, a las que debiera asistir.

- Se ignora selectivamente los logros de la víctima, o se les atribuyen a otras personas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no presencia física en la oficina o reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Menoscar y denigrar reiteradamente su trabajo, propuestas, soluciones, etc.
- Ridiculizar su trabajo, ideas o resultados ante los/as demás trabajadores/as.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Obstaculización arbitraria (es decir, no por razones de buen servicio) y constante de trámites realizados por el/la acosado/a, que se relaciona con sus derechos como trabajador/a. Ejemplo: Denegación injustificada de acceso a permisos, actividades de formación u otros.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, imagen o profesionalidad.
- Animar a otros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores, mediante persuasión, coacción o abuso de autoridad.

Finalmente, es importante indicar que conductas ocasionales, como críticas aisladas, o conflictos incipientes, como una amonestación dura de el/la jefe/a directo/a, jornadas extensas de trabajo o prestación de servicios en condiciones laborales precarias, no configuran supuestos de acoso. Esto último (condiciones laborales precarias), no debiera ser tolerado en un ambiente laboral sano.

Para facilitar la distinción entre el concepto de acoso laboral y maltrato, se presenta la siguiente tabla:

MALTRATO	ACOSO
Es una conducta generalmente generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente (generalmente)	La acción es silenciosa (generalmente)
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta a la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

3.3. ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL

La Ley 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, en su Art. N°1, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición lo siguiente:

“el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”

Descomponiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, se menciona lo siguiente:

- **Realizada por una o más personas:** 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 del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
- **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.
- **Por cualquier medio:** Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción de el acosador/a sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido (ejemplo: correos electrónicos, mensajes, regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptadas, cartas personales).
- **Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:** Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

El acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. Es la expresión de uso de poder de una persona 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, comentarios sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos.

Además, hay que distinguir, que la violencia laboral que se sustenta en las relaciones de género y la asimetría de poder que existe entre mujeres y hombres, tienen un fuerte sustento en la discriminación. En otras palabras, a través del acoso sexual se ejerce violencia de género en el lugar de trabajo con el fin de disciplinar especialmente a las mujeres, acentuar su ajenez del espacio laboral. Adicionalmente, tienen como característica que pueda ser ejercido tanto por el empleador (acoso vertical), como por un par (acoso sexual horizontal).

Hay que considerar que, en algunos espacios laborales, hay quienes todavía consideran a las mujeres como objeto sexual, en un estatus que enfatiza roles sexuales, por sobre sus roles laborales, y no son respetadas o percibidas como trabajadoras en igualdad de condiciones. Asimismo, muchas veces se tiene la tendencia a pensar que sólo las mujeres son víctimas, o que éstas tienen una característica determinada. Sin embargo, se trata de una de las formas de violencia laboral más comunes, donde las mujeres son las víctimas mayoritariamente más frecuentes, en particular, cuando las mujeres participan en sectores donde tradicionalmente han predominado los hombres, asimismo, quienes tienen una orientación sexual distinta a la tradicional, en ciertos espacios laborales son más vulnerables al acoso sexual, productos de los estereotipos e ideas discriminatorias presentes en la sociedad. Debido a lo anteriormente expuesto, el Gobierno Regional de Los Lagos, realizará acciones que enfatizan la prevención, indicando que estas conductas no son naturales ni deben ser aceptadas.

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

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** equivale a un contacto físico no deseado (abrazos, roces con connotación sexual), que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación o 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, por cualquier medio.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos, pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.

Algunas actitudes que pudiesen ser constitutivas de Acoso Sexual:

- Proposiciones sexuales inadecuadas, requerimientos para concesiones de tipo sexual.
- El sometimiento a tal conducta se hace, explícitamente o implícitamente, a condición de empleo o permanencia en él.
- La aceptación o rechazo de tal conducta es utilizada por el/la acosador/a como base de una decisión que afecta a la relación laboral en sí.
- Dicha conducta tiene el objetivo o el efecto de influir injustificadamente con el rendimiento laboral de la persona o crear un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidatorio.
- La conducta acosadora, es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de ella.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil, humillante para la persona que es víctima, siendo contraria al principio de igualdad de trato.

La violencia organizacional, ya sea maltrato y/o acoso laboral y/o sexual en el contexto laboral, puede manifestarse en las siguientes direcciones:

- **Vertical descendente:** Se produce desde la jefatura hacia un/a subordinado/a o subalterno/a.
- **Vertical ascendente:** Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura.
- **Horizontal:** Se produce en un mismo rango laboral y es el menos reconocido de los acosos, al no advertirse explícitamente la asimetría de poder, siendo además sus efectos con menor grado de nocividad que otros tipos de hostigamiento, no por ello menos importante en la práctica diaria de las organizaciones, especialmente en el sector público.

3.4. CONCEPTOS RELEVANTES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Siguiendo el principio orientador de Igualdad de Género, en el abordaje a través de los presentes procedimientos de las situaciones de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, se debe considerar dos conceptos importantes, que otorgan una perspectiva y un marco importante para entender la complejidad de ciertos casos, en los que se minimizan conductas discriminatorias de género o incluso se naturalizan. Estos conceptos son:

- **Discriminación con la mujer o discriminación de género:** “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”. (Artículo 1, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW).
- **Violencia contra la mujer:** “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”. La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. (Artículo 1, Convención Belém do Para, Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Res. A.G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).
- **Expresión de género:** Se entenderá por expresión de género la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4, letra A de la Ley N°21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género).
- **Identidad de Género:** convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento. (Artículo 1, inciso N°2, Ley 21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género).

Capítulo 4 PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL DEL GORE LOS LAGOS

4.1. ASPECTOS GENERALES

- a) El presente procedimiento aplica para todas las personas que trabajan para el Gobierno Regional de Los Lagos, en cualquier calidad contractual, incluyendo personal a honorarios, que, si bien no están afecto al Estatuto Administrativo, merece protección y defensa frente a situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual, así como también le es exigible una conducta acorde a la función pública⁵. También aplica para personal subcontratado, personal de otras instituciones públicas que trabajan en conjunto con GORE y alumnos/as en práctica.
- b) Se debe velar por que este procedimiento sea de conocimiento de todas las personas que trabajan en y para el GORE Los Lagos, a través de difusión formal vía Oficio, charlas, correo electrónico, incluido como contenido en los procesos de inducción, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, disponible por parte de Orientadores/as en estos procedimientos, Encargados/as de Personal, así como Jefaturas y publicado en la página Web institucional, para permitir su fácil acceso a todas las personas que se desempeñen en esta institución y al público en general.
- c) Para la efectiva implementación de los presentes procedimientos, se debe capacitar, asesorar y actualizar de manera permanente a los actores del proceso, especialmente al orientador/a, directivos/as, jefaturas, fiscales e investigadores, lo que es responsabilidad del Referente de Buen Trato Laboral de Gobierno Regional De Los Lagos.
- d) Este procedimiento rige a partir de la fecha de emisión de la resolución que lo formaliza y tendrá vigencia hasta una nueva actualización, la que será propuesta por el Comité de Buenas Prácticas Laborales del GORE Los Lagos.

4.2. SITUACIONES ESPECIALES

- a) Como se mencionó, el personal a honorarios no está afecto al Estatuto Administrativo, por lo que no posee responsabilidad administrativa, es decir, no se le puede someter a un Procedimiento Disciplinario, orientado a investigar y establecer responsabilidad administrativa, por lo que tampoco se le puede aplicar una sanción administrativa. No obstante, frente a una falsa denuncia por parte de un funcionario/a en calidad de honorarios, o en el caso de una denuncia fundada en la cual el presunto agresor/a es una persona contratada

⁵ Las personas contratadas a honorarios, según lo ha señalado la Contraloría General de la República (CGR), no tienen la calidad de funcionarios públicos, motivo por el cual no se les aplican las normas del Estatuto Administrativo, sino que quedan regidos por las reglas de sus respectivos contratos y, supletoriamente, por las normas del Código Civil (Dicts. 52.084/2007 – 43.368/2012 – 53.903/2004). No obstante, la misma CGR, a partir de lo prescrito en el artículo 8° de la Constitución Política, les reconoce la calidad de servidores públicos o estatales (Dicts. 86.190/2013 – 493/2014), ya que desempeñarían una función pública. Lo anterior, es para efecto de hacerles aplicables las normas generales y especiales sobre probidad administrativa.

a honorarios, corresponde realizar un proceso de Investigación Especial, que será regido por las mismas reglas de un procedimiento sumarial, y en el cual se busca verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere. En caso tal, respecto a personas a honorarios, la institución puede poner término al convenio por incumplimiento de sus obligaciones.

b) El GORE cuenta con personal que trabaja en conjunto con personal de otras reparticiones públicas (municipalidades, Servicios Públicos, entre otras) y privadas (subcontratación de personal externo de seguridad y aseo, por ejemplo), así como también es campo para alumnos/as en práctica de diferentes establecimientos de educación superior, con quienes también pueden darse casos de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

c) En el caso que el funcionario/a del GORE sea la persona afectada, corresponderá que la máxima autoridad del Gobierno Regional de Los Lagos, solicite a la institución a la que pertenezca el funcionario/a, a la empresa contratista del trabajador externo o a la institución con la que se tiene convenio para prácticas profesionales a la que pertenece el alumno/a, quien hubiere cometido la agresión, para que tome medidas al respecto, velando por el derecho del funcionario/a establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, a ser defendido y a exigir que la institución a que pertenezca persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, lo/la injurien o calumnien en cualquier forma. Asimismo, de ser necesario, instruir otras medidas dentro del GORE para protección del funcionario/a como, por ejemplo, reubicar al funcionario/a, para evitar que mantenga contacto con el presunto agresor/a.

d) En el caso que el presunto agresor sea un funcionario/a del GORE y sea denunciado por un funcionario de otra institución o un alumno en práctica, con quien comparte el contexto laboral, corresponderá al GORE tomar las medidas para investigar y sancionar los hechos que se acrediten, respondiendo, ante la institución a la que pertenezca el denunciante, cuando ésta lo exija, velando por el derecho de su funcionario/a establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, ya mencionado.

e) En el caso de que un funcionario/a del GORE sea denunciado por un trabajador/a subcontratado, aplica el Artículo 183 letra E de la Ley 20.123 de Subcontratación, en virtud de la cual se introdujeron modificaciones al Artículo 184 del Código del Trabajo, que consagra lo que se conoce como el Deber General de Seguridad y que establece que la empresa está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los/as trabajadores/as, las que se hacen extensivas a la empresa o institución principal, quien deberá aplicarlas respecto de todos/as los/as trabajadores/as que se desempeñen en los lugares de trabajo, sin distinguir entre sus propios dependientes o los que lo sean de terceros contratistas, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo 66 bis de la Ley 16.744.

f) Finalmente, en el caso de que se acredite que algún trabajador/a subcontratado/a, de otra institución pública o algún/a alumno/a en práctica o becado/a, que se desempeñe en el Gobierno Regional de Los Lagos, ha realizado una falsa denuncia, se solicitará a la empresa o institución a la que pertenezca que tome las correspondientes medidas disciplinarias hacia esa persona.

4.3. ACTORES RELEVANTES DEL PROCESO

Es de suma importancia que todos los actores del proceso, especialmente quienes intervienen en los procesos de difusión y en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, estén capacitados y sean asesorados en estas temáticas, así como en igualdad de género, en virtud de que esto último entrega un marco que permite objetivar las situaciones y evitar el perpetuar la discriminación por género que se presenta, y que se encuentra frecuentemente normalizada e invisibilizada.

- **El/la Denunciante:** Es el funcionario/a que realiza una denuncia por presunta situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta o de la que ha sido testigo.

Por lo anterior, se puede diferenciar el concepto de denunciante del de persona afectada o víctima, puesto que esta última es la persona en quien recae la agresión, en cambio el concepto de denunciante corresponde a quien pone en conocimientos los hechos, sea la misma persona afectada o un testigo.

Esta persona cuenta con derechos establecidos en el Artículo 90 A de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, a saber: "Artículo 90 A.- Los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del Artículo 61⁶ tendrán los siguientes derechos:

- a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b. No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c. No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciera, registrará su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este Artículo."

Por otro lado, en el caso de los funcionarios/as a contrata, tampoco se podrá poner cese de la contrata desde la fecha de recepción de la denuncia y hasta que esta se declare como desestimada o no presentada, o hasta que haya sido ejecutoriada (agotados los recursos del procedimiento administrativo incoado) la resolución que resuelve la investigación sumaria o sumario administrativo.

⁶ Artículo 61, letra k.: "Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la Ley N° 18.575."

- **El Denunciado/a:** Es el funcionario/a, que ha sido señalado por el denunciante como el responsable de los hechos relatados.

- a. El denunciado/a tiene derecho a que se cumpla con el principio del debido proceso y el derecho a la defensa jurídica establecidos en los Artículos 18 de la Ley 18.575 y 19 número 3 de la Constitución, respectivamente. De acuerdo con lo anterior, en los sumarios administrativos se deben cumplir exigencias básicas tales como: notificación, declaración del imputado, posibilidad de aportar pruebas y de interponer los recursos legales que corresponda, vale decir, asegurar una adecuada defensa del inculpado/a.
- b. El derecho de éste a conocer los antecedentes del sumario respectivo significa otorgarle facilidades con el fin de obtener un adecuado conocimiento del expediente, para que se requiera se les proporcione a sus expensas, copias de piezas o documentos que rolan en el sumario, siempre que, en tales procedimientos se haya puesto término a la fase indagatoria y, consecuentemente, se le hayan formulado cargos.

- **Orientador en Procedimientos ante situaciones de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual (MALS):** Es el profesional, experto en estas materias que tendrá la misión de acoger al denunciante, orientarlo en los procedimientos institucionales frente a las situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual, recepcionar la denuncia e informar al referente de Buen Trato Laboral, sobre la situación, velando por que se mantenga estricta reserva y confidencialidad de la información y que se cumplan los plazos y etapas establecidas en este procedimiento, junto con acompañar al denunciante en todo el proceso hasta su finalización.

De acuerdo con el Instructivo Presidencial N°6 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado (23.05.2018), la persona orientadora y receptora de denuncia "cumple una función canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, debe enviar la denuncia con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. De no cumplirse con esta obligación se incurrirá en responsabilidad administrativa."

Se debe informar a todos los funcionarios de la presencia y el rol del orientador, con que cuenta la institución para que, en caso de que lo necesiten, puedan optar por dirigirse a el/ella.

Por otro lado, el orientador/a será una profesional externo a la institución, para garantizar la imparcialidad frente a las denuncias, pero ante alguna situación que le reste imparcialidad a su participación en el proceso y que puede contravenir al principio de probidad⁷, debe declararse inhábil con el respaldo de un acta al respecto (Anexo 1), donde indique el motivo por el que se inhabilita. En este caso, deberá realizar el procedimiento el referente del Comité de buen trato laboral.

⁷ Ley 19653 Sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado, Artículo 64, conducta 6 que contraviene al principio de probidad administrativa: "Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad."

El orientador/a, externo, tendrá una contraparte interna, que velara porque los procesos se cumplan de acuerdo a los protocolos y estará radicado en la figura del psicólogo laboral que se desempeñara en el Depto. De Recursos Humanos, de este Gobierno Regional.

Cuando el Comité de Buenas Prácticas Laborales lo estime pertinente, el orientador será convocado a participar de la reunión de comité, para la coordinación de acciones de prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual o de promoción del buen trato. En este Comité NO SE REVISARÁN LOS CASOS PUNTUALES de personas afectadas por maltrato o acoso, ni de los denunciados/as (presuntos agresores), por protección de la honra de las personas y confidencialidad de la información, y respecto a las Orientaciones para el Funcionamiento del Comité de Buenas Prácticas Laborales.

En el Anexo 2 se presenta una descripción de las funciones del orientador/a, sus responsabilidades en los procedimientos y las características esenciales con las que deben contar, que les permita interactuar y tratar la situación como lo amerita esta delicada problemática. Al respecto, a propósito de la entrada en vigencia del presente manual, de acuerdo con el Instructivo Presidencial N°006, es muy relevante que dominen conocimientos en materias de igualdad de género.

Referente de Buen Trato Laboral del GORE Los Lagos: Es el funcionario/a encargado de mantener la fluidez de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual, llevar registro confidencial (Anexo 4), acompañar, apoyar técnicamente y hacer seguimiento de las situaciones denunciadas.

Es responsable de recibir todas las denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual y canalizarlas, al Jefe superior del Servicio, previa aplicación de instrumento objetivo, (cuestionario) que determinara la pertinencia de la denuncia, además de ver si cumple con los requisitos que serán señalados en informe que entregará al jefe superior de la institución, prestando asesoría técnica, en caso de que sea requerida, y velando por que se cumplan los 3 días hábiles con que cuenta la autoridad para pronunciarse respecto a una denuncia, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 90 B de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, despachando, posteriormente las respuestas a denunciantes, notificaciones a denunciados y documentos de comunicación que deberá tramitar por reservado, manteniendo una copia en archivo interno confidencial.

Por otro lado, es responsable de registrar y reportar la información requerida por la Dirección Nacional del Servicio Civil referente a la Norma de Aplicación General (NAG) N°7 de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

Será de su responsabilidad el capacitar a directivos en las temáticas y procedimientos que le compete a su rol, así como asesorar a fiscales e investigadores.

Finalmente, será encargado de coordinar las campañas de sensibilización para la prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual, incluyendo perspectiva de género, así como de promoción del Buen Trato, junto al resto de los miembros del Comité Local de Buenas Prácticas y de acuerdo con los lineamientos institucionales.

- **Jefe Superior del Servicio:** Corresponde a la autoridad facultada para dar respuesta a las denuncias, ya sea desestimando de manera fundada o instruyendo un procedimiento administrativo disciplinario (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo) para investigar los hechos denunciados, establecer responsabilidades y dictar la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. Para pronunciarse respecto a una denuncia, el Jefe superior del Servicio podrá solicitar eventualmente asesoría técnica a quien estime pertinente como, por ejemplo, Referente de Buen Trato Laboral, jefe de Departamento Jurídico del Gore los Lagos.

- **Investigador/Fiscal:** Funcionario designado por el Jefe Superior del Servicio para investigar los hechos y/o establecer responsabilidades. Debe manejar los procedimientos, conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual, así como en perspectiva de género o solicitar asesorías en estas materias. Además de no haber sido sujeto de medidas disciplinarias a situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual

- **Actuario:** Funcionario designado por el Fiscal, para actuar como ministro de fe en los actos administrativos que se realicen durante el Procedimiento Disciplinario, así como asistir al Fiscal en las diligencias que se lleven a cabo durante el proceso (citaciones, notificaciones, etc.)

- **Asociaciones Gremiales:** Como representantes de los funcionarios/as, pueden realizar denuncias en representación de los funcionarios/as víctima(s) de una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual, siempre y cuando cuenten con la autorización por escrito de la persona afectada.

Sumado a lo anterior, apoyan desde su rol participante de los Comités de Buenas Prácticas Laborales, en las acciones de prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual y las acciones de promoción del buen trato.

Finalmente, toman conocimiento de los informes de reportabilidad de esta temática que se envían a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el marco del cumplimiento de la NAG N°7, y colaboran con sugerencias para la mejora de los planes, programas y procedimientos asociados al trato laboral.

4.4. PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL DEL GORE LOS LAGOS

A) Solicitud de orientación y primera acogida:

Las personas víctimas o testigos de una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual pueden solicitar orientación respecto a los procedimientos que realizan al orientador o Referente de Buen Trato Laboral de GORE Los Lagos.

El orientador acogerá a él o la denunciante o denunciante, realizando contención, si es necesario, aclarando conceptos en las conductas que se describen como maltrato, acoso laboral y acoso sexual, así como orientando respecto de los procedimientos institucionales de actuación frente a estas situaciones, objetivo y posibles resultados de cada procedimiento, incluyendo información en relación a las consecuencias de una falsa denuncia. Como apoyo a esta orientación, entregará una copia de este manual de procedimientos o indicará dónde puede ser descargado

Además, entregará un formulario de denuncia codificado (Anexo 5). Cada denuncia debe llevar un código a utilizar en todos los documentos y registros del proceso, a fin de poder hacer seguimiento en adelante de manera más anónima y confidencial. El correlativo de códigos que corresponde a cada establecimiento será administrado por Referente de Buen Trato Laboral del Gore Los Lagos, a quien deberán solicitar cada vez que se necesite otorgar código a una denuncia.

Luego de realizada la primera acogida, el orientador, debe registrar el caso, aun cuando posteriormente no se formalice la denuncia, para hacer seguimiento de la prevalencia de las situaciones de conflicto o violencia laboral al interior de la institución, a informar posteriormente al Gobernador Regional y al Comité de Buen trato Laboral, a fin de planificar acciones preventivas.

Los datos que deben registrar en archivo confidencial, son los siguientes (Anexo 3):

- Código de denuncia
- Tipo de violencia laboral (maltrato, acoso laboral y/o sexual)
- Dirección de violencia laboral (horizontal, ascendente o descendente)
- Unidad afectada
- Fecha de consulta del funcionario o funcionarios
- Observaciones

En caso que el denunciante o denunciante formalicen una denuncia, se deben completar los siguientes campos:

- Nombre del denunciante o denunciante
- Tipo de denunciante (testigo o víctima)
- Fecha de recepción de la denuncia formal
- Fecha de envío de la denuncia al Gore Los Lagos

Además, la planilla incluye campos para hacer seguimiento del caso y duración del proceso:

- Fecha de respuesta de la denuncia formal
- Medidas adoptadas para abordar la situación (Procedimiento Administrativo/otros)
- Resultado de las medidas adoptadas para abordar la situación
- Fecha de cierre del proceso

Por otro lado, el referente debe informar, en un plazo no mayor de 2 días hábiles, a la jefatura de la situación, para su conocimiento y para la toma de medidas para resguardar el clima laboral en caso necesario, en acuerdo con los funcionarios/as involucrados, de manera que no signifique un perjuicio para ellos, hasta que se cierre el proceso o hasta que se de alguna otra instrucción por parte del fiscal a cargo de un procedimiento sumarial que se aplique a la situación.

En el caso que el orientador acoja a una persona muy debilitada psicológicamente, junto a la contención que le procure, es recomendable que sugiera a la persona el solicitar atención de salud, estando facultado para realizar las coordinaciones pertinentes con el profesional competente del Servicio de Salud respectivo, de manera que la persona pueda afrontar el proceso de mejor manera. Por otro lado, si la atención es con un médico, éste podrá indicar si el diagnóstico podría corresponder a una enfermedad de origen laboral, lo cual implica el inicio de gestiones necesarias para su investigación por parte del ISL.

Junto con lo anterior, se sugiere orientar al funcionario para que se dirija a al experto en Prevención de Riesgos, para recibir apoyo en la realización de una DIEP (Denuncia Individual de Enfermedad Profesional), para una evaluación de daño o posible enfermedad profesional para su derivación a la Asociación Chilena de Seguridad ACHS, entidad que deberá investigar y pronunciarse si el daño se debe o no a experiencias vividas en el lugar de trabajo.

B) Formalización de denuncia:

Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un funcionario/a o grupo de funcionarios/as y que puede corresponder a una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual. Implica dar inicio al procedimiento tendiente a esclarecer los hechos que pudieran ser constitutivos de violencia laboral. El procedimiento de denuncia es el siguiente:

La denuncia puede ser presentada por el propio afectado o por un testigo, por escrito, con el Formulario de Denuncia⁸ ante situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual (Anexo 5), incluyendo su firma al final. Este formulario ha sido diseñado para cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 90 B de la Ley 18.834, a saber:

⁸ El Formulario de Denuncia es un formato tipo recomendado para realizar la denuncia, sin embargo, el funcionario también puede realizar su denuncia a través de una carta, la que debe cumplir los requisitos detallados. Esta carta deberá ser codificada igualmente para registrar el caso y posteriormente poder hacerle seguimiento.

- Identificación y domicilio del denunciante o grupo de denunciantes.
- Narración circunstanciada de los hechos.
- Las individualizaciones de quien los hubiere cometido y de la persona que lo hubiera presenciado o que tuviera noticia de ellos.
- Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

Las denuncias que no cumplan con estos requisitos serán desestimadas o se tendrán por no presentadas formalmente, reconociéndose como una inquietud y/o un conflicto latente.

En el caso que se genere una situación referida en el Art. 90 A letra c⁹ del Estatuto Administrativo, el cual señala el derecho de un funcionario de acogerse a no ser calificado, debe indicarlo en el Formulario de Denuncia, para que, posteriormente, si se acoge la denuncia, el Referente de Buen Trato Laboral gestione la solicitud correspondiente por reservado ante la Junta Calificadora.

C) Tramitación de denuncia:

1. Todo el proceso de tramitación de la denuncia debe realizarse con carácter de RESERVADO.
2. El formulario de denuncia y documentos de respaldo adjuntos deben ser entregados al orientador, que no tenga conflicto de interés con ninguna de las partes.
3. La documentación debe entregarse en sobre cerrado con el rótulo de RESERVADO y el código del formulario, para que sea derivado, por oficio, también de carácter RESERVADO (Anexo 7), en un plazo de 24 horas hábiles a el Referente de Buen Trato Laboral, a través de Oficina de Partes del Gore Los Lagos. Lo anterior con el objetivo de resguardar la información entregada por el denunciante o grupo de denunciantes y los antecedentes del denunciado o grupo de denunciados.
4. La referente de Buen Trato Laboral, debe realizar un Acta de Entrega y Recepción (Anexo 6), incluyendo el mismo código del formulario de denuncia que aparece en el sobre, entregando una copia de esta acta a el/la denunciante o grupo de denunciantes y archivando el original como respaldo en archivo confidencial del caso.

En el acta de entrega y recepción de la denuncia, el/la denunciante o grupo de denunciantes debe tener reserva de su identidad o de los datos que permitan determinarla, así como de la información que entregue en su denuncia, con lo cual, de acuerdo al Artículo 90 B de la Ley 18.834, la divulgación de esta información dará lugar a responsabilidades administrativas¹⁰.

⁹ No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, salvo que expresamente la solicite el denunciante. Si no lo hiciere, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

¹⁰ Artículo 90 B.- La denuncia deberá formularse por escrito y ser firmada por el denunciante. Si éste no pudiere firmar, lo hará un tercero a su ruego. En ella podrá solicitarse que sean secretos, respecto de terceros, la identidad del denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia. Si el denunciante formulare la petición del inciso precedente, quedará prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción de esta obligación dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan.

D) Pronunciamiento frente a denuncia:

1. A partir de la fecha en que el Jefe Superior de Servicio, recibe la denuncia, este tiene un plazo legal de 3 días hábiles para admitirla a trámite. De acuerdo con el Artículo 23 de la Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, el Jefe Superior del Servicio, tiene una obligación respecto al cumplimiento de los plazos. Si no se ha pronunciado, transcurrido el plazo mencionado, esta se tendrá por presentada, conforme a lo señalado en el Artículo 90 B de la Ley 18.834. Para indicar la fecha de recepción de denuncia en el Gore Los Lagos, se considerará la fecha en que Oficina de Partes registra su ingreso en y el plazo de los tres días hábiles comenzarán a regir a partir de entonces.
2. El Jefe Superior del Servicio, se pronunciará respecto a la denuncia, de acuerdo con las siguientes características:
 - **Denuncia no cumple con requisitos indicados el Artículo 90 B de la Ley 18.834.** En este caso, la respuesta indicará que la denuncia es desestimada por no cumplir con los requisitos correspondientes.
 - **Denuncia completa, que amerita un procedimiento sumarial administrativo:** Es la situación en la cual existen los antecedentes suficientes que hacen presumir que los hechos denunciados constituyen una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual y se ajusta a los términos del Artículo 90B del Estatuto Administrativo, para lo cual se instruirá el procedimiento administrativo correspondiente, que permita investigar los hechos, establecer responsabilidades y sugerir las sanciones que amerite, de acuerdo a la gravedad de los hechos que se acrediten. Información más detallada respecto a la aplicación de un procedimiento administrativo se entrega en el Anexo 15.
3. En caso de una denuncia de acoso sexual que indica que es constitutiva de delito sexual (violación o abuso sexual), será el orientador quien velará para que se realice la denuncia al Ministerio Público, de acuerdo a lo establecido el Artículo 1 N°1 de la Ley 20.005, y en las obligaciones funcionarias, Título III de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, Artículo 61 letra k): "Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la Ley N° 18.575."
4. **Los hechos denunciados no constituyen un tipo de acoso.** Es decir, puede observarse en la denuncia otro fenómeno social, el cual debe intervenir por otro mecanismo. Por ejemplo, un conflicto interpersonal o una mala práctica laboral debido a una mala organización del trabajo o estilo de liderazgo inadecuado, lo cual deberá ser informado al Comité de Buen Trato Laboral, quien deberá iniciar gestiones para tomar las medidas necesarias para resolver el conflicto, en un plazo de 5 días hábiles. En caso de que las medidas tomadas no hayan dado resultado, podrá solicitar las orientaciones y apoyos pertinentes a el/la Referente de Buen Trato Laboral del Gore Los Lagos, a través del Formulario de Solicitud de Intervención frente a Conflicto Laboral (Anexo 11).

E) Notificación a denunciante y denunciado o grupo de denunciados:

Una vez que el Jefe Superior de Servicio, se haya pronunciado respecto a la

denuncia, enviará respuesta al denunciante o grupo de denunciantes, a través de oficio tipo (Anexo 8), con copia a Referente de Buen Trato Laboral, para su conocimiento, registro en bases de datos confidencial, respaldo en archivo confidencial del caso, e informando de la fecha de la respuesta del orientador que ha recibido el caso, para el registro que este lleva y para seguimiento. En la respuesta se indica que se ha acogido la denuncia o, por el contrario, se ha desestimado, fundamentando su respuesta (por ejemplo, por no cumplir con los requisitos correspondientes).

1. Paralelamente, en caso de que la denuncia haya sido acogida (o se hayan instruido medidas de abordaje a la situación denunciada si corresponde a otro fenómeno de conflicto), el Referente de Buen Trato Laboral notificará al denunciado/a o grupo de denunciados, por oficio RESERVADO (Anexo 10), explicitando la relevancia de la confidencialidad del proceso, para que no se vea expuesto y el procedimiento pueda seguir su curso de manera adecuada, hasta que se hayan aclarado los hechos denunciados.
2. El denunciado/a puede solicitar mayor información a Referente de Buen Trato Laboral del Gobierno Regional.
3. En caso de que el denunciado/a se encuentre con licencia médica al momento de recibir una denuncia formal, se deberá esperar al término de ésta, para iniciar o continuar con el proceso, entendiéndose que en este período no se puede notificar por ningún medio a ninguna de las partes.

F) Abordaje de situación denunciada:

1. Una vez que el Jefe Superior de Servicio, se ha pronunciado respecto a la denuncia, informará a Referente de Buen Trato Laboral. En caso de que la denuncia haya sido desestimada, se oficiará también a Referente de Buen Trato Laboral (Anexo 9). En caso que la denuncia haya sido acogida, el Jefe Superior de Servicio y Referente de Buen Trato Laboral, reciben copia de la Resolución del procedimiento administrativo incoado, a través de la cual toman conocimiento de la situación.
2. Si la denuncia ha sido desestimada por tratarse de otro fenómeno social de conflicto, el Referente de Buen Trato Laboral, informará al Comité de Buenas Prácticas, para tomar medidas locales al respecto, dentro de un plazo de 5 días hábiles, a vistas a solucionar el conflicto y a restaurar un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada.
3. En caso que no haya tenido éxito en las medidas que haya tomado y el conflicto permanezca o incluso se haya intensificado, podrá solicitar apoyo a Comité de Buen Trato Laboral a través del Formulario de solicitud de intervención.
4. Si la denuncia fue acogida, de acuerdo con lo dictaminado por la CGR, lo que procede es, el debido proceso administrativo y no otra vía de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial, hasta que se haya resuelto el proceso y se hayan acreditado los hechos y establecido las responsabilidades administrativas.¹¹
5. Sin perjuicio de lo anterior, puede gestionar medidas en vistas a contener el clima laboral, que no se extienda el conflicto a otras áreas de la institución y, con ello, facilitar que no haya interferencias con el proceso que haya incoado. Estas medidas no pueden suponer un menoscabo ni "castigo", a ninguna de las personas involucradas, así como tampoco revictimizar ni replicar estereotipos sexistas.

Ejemplo de medidas que se pueden tomar: exigir a los funcionarios/as que no realicen divulgación del conflicto, recordar las responsabilidades y obligaciones funcionarias, en cuanto a probidad y en cuanto a concentrarse en el servicio a los usuarios, solicitar que se respete el debido proceso, así como acordar con los involucrados el cambio de espacios, sin que perjudique a ninguno de ellos o suponga una discriminación para alguno de ellos.

G) Cierre del procedimiento y retroalimentación a los involucrados:

1. En caso de que a partir de la denuncia se instruya un proceso sumarial, una vez finalizado el proceso, el Jefe Superior del Servicio, informará a Referente de Buen Trato Laboral, quien registrará el cierre del proceso.
2. Al final del proceso Referente de Buen Trato Laboral, deberá emitir un breve informe de evaluación y cierre del proceso, del cual enviará por RESERVADO una copia original a cada uno de los involucrados, también por RESERVADO, archivar un original en la carpeta confidencial del caso.

H) Alternativa para el denunciante en caso de que su denuncia haya sido desestimada o el resultado del procedimiento no respondiera satisfactoriamente a su situación:

Si no se acoger la denuncia, por vaguedad o falta de mayores antecedentes, siempre está la posibilidad que el/la denunciante, complementen la información o sumen evidencia y realicen una nueva presentación de la denuncia.

Por otro lado, si la denuncia es desestimada por otro motivo, del cual no está de acuerdo el denunciante, podrá recurrir a la Contraloría General de la República, conforme a las reglas generales.

¹¹ "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal". (Dictámenes 34.325, 19.327 y 36.766 (2008 y 2009).

Finalmente, existe la instancia de recurrir a tribunales civiles y solicitar medida de protección ante vulneración de derechos fundamentales.

I) Respecto a denuncias en contra de la Máxima Autoridad de la Institución y Consejeros Regionales.

En el caso de que el denunciado sea el Gobernador Regional, corresponderá que Referente de Buen Trato Laboral se inhabilite y el denunciante o grupo de denunciantes se rijan por la Ley N° 19.175 Ley Orgánica Constitucional de Gobierno y Administración Regional, en su art. 23 Sexies Letra C.

J) Procedimiento alternativo para solicitud de intervención ante situaciones de conflicto laboral:

1. Procedimiento de solicitud de intervención:

- Cualquier funcionario/a o grupo de funcionarios/as puede ingresar una solicitud de intervención frente a maltrato laboral o conflicto laboral, que no implique los procedimientos de denuncia y sanción ya descritos y que de preferencia supongan estrategias alternativas de resolución.
- La solicitud debe ser presentada, por medio del Formulario de Solicitud de Intervención ante Conflicto Laboral (Anexo 11).
- Referente de Buen Trato Laboral, debe realizar también un acta de entrega y recepción de la solicitud (Anexo 12), registrar la situación en la base de datos confidencial (Anexo 13), canalizar la solicitud a Referente de Buen Trato Laboral por RESERVADO, con el código del Formulario y copia del acta de entrega y recepción, en un plazo de 3 días hábiles, para coordinar el inicio del proceso de intervención. Puede utilizar el mismo oficio tipo de derivación de denuncia (Anexo 7), pero indicando que se trata de una solicitud de intervención de conflicto laboral, con el código correspondiente.

2. Inicio del proceso:

- Una vez coordinado el inicio del proceso de intervención, se otorgará un plazo de 8 días hábiles para la recolección de información respecto de la situación de conflicto.
- Posterior a esto, Referente de Buen Trato Laboral elaborará un informe de los hechos ocurridos, con una propuesta de intervención, el cual será enviado al Comité de Buenas Prácticas Laborales en un plazo no superior a 5 días hábiles.

3. Desarrollo del proceso de intervención

- El plazo de implementación de las estrategias a seguir para la situación de conflicto o maltrato laboral variará según la situación.
- El proceso de intervención requerirá del apoyo del comité de Buenas Prácticas Laborales y la jefatura directa de los ~~funcionarios~~ ~~trabajadores~~ en conflicto.

4. Cierre y evaluación del proceso de intervención

- Finalmente se debe desarrollar una evaluación del proceso realizado, con los involucrados y elaborar un informe final de la situación, por parte de Referente de Buen Trato Laboral del Gobierno Regional.

Diagrama 1

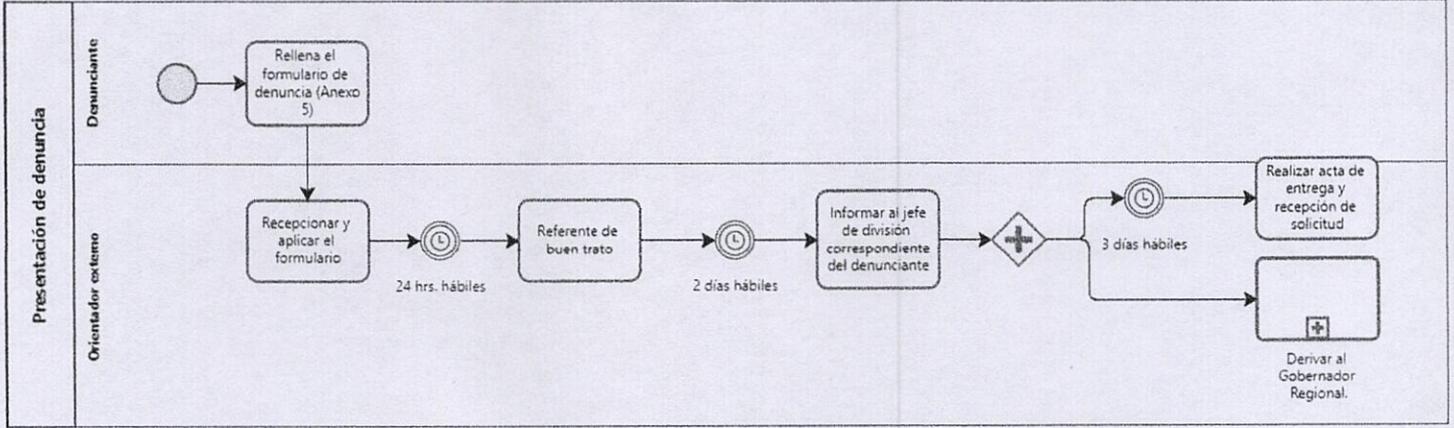
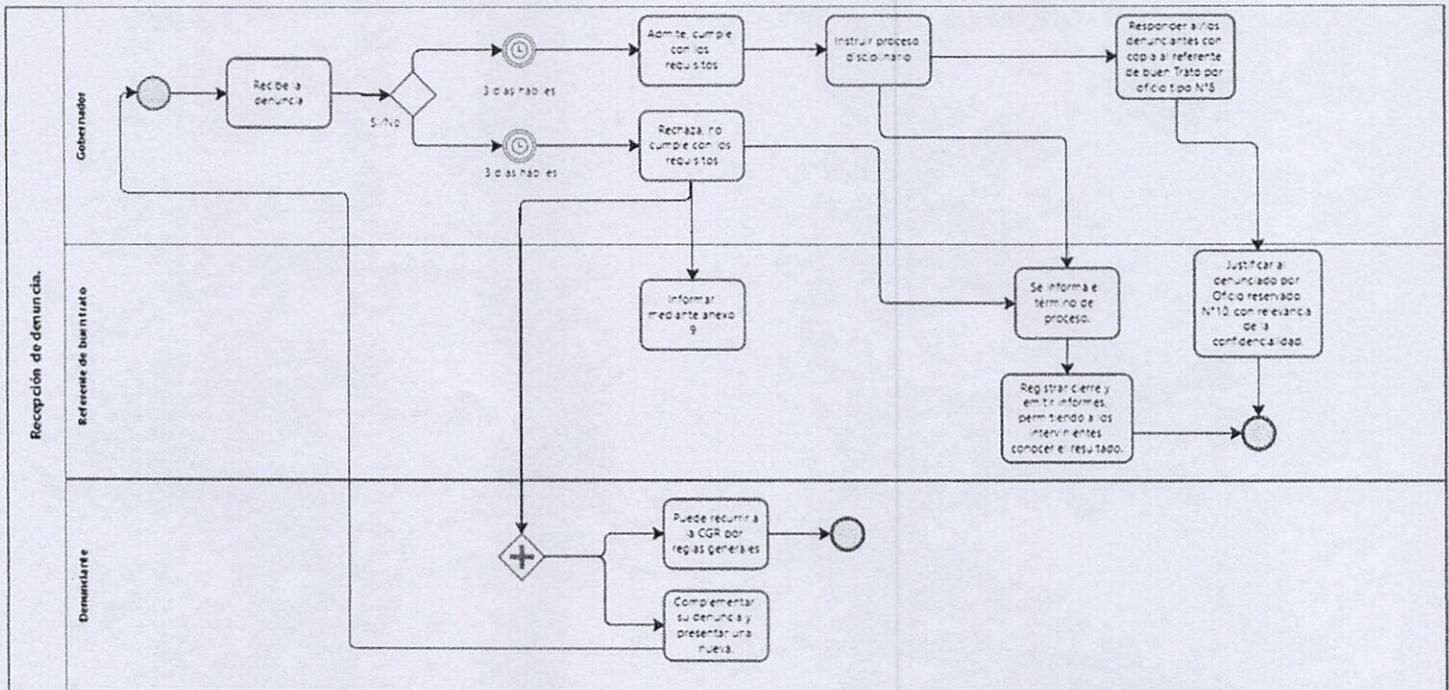


Diagrama 2



ANEXO 1: ACTA DE DECLARACIÓN DE INHABILITACIÓN PARA PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

**ACTA DE DECLARACIÓN DE INHABILITACIÓN
PARA PARTICIPAR EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE
MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL:**

En _____, a _____ de _____ de _____

Yo, _____, RUN _____ - _____,
cargo _____, con desempeño en
_____ del Gobierno Regional de Los Lagos, me
declaro inhabilitado/a para participar en el procedimiento ante situaciones de maltrato, acoso laboral
y/o sexual correspondiente a la denuncia del funcionario/a

_____ por el siguiente motivo:

Por otro lado, asumo la responsabilidad de mantener confidencialidad de la información que manejo respecto al caso.

Firma

ANEXO 2: PERFIL Y FUNCIONES DE REFERENTE DE BUEN TRATO LABORAL EN PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Perfil y funciones de Referente de Buen Trato Laboral

Características:

- Funcionario/a titular o a contrata.
- No haber sido sujeto de alguna medida disciplinaria por situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- Persona con habilidades de acogida, buena comunicación, estricta reserva.
- Idealmente un profesional del área de las ciencias sociales, sin embargo, no es un requisito excluyente.
- Debe conocer los procedimientos en materias de maltrato, acoso laboral y/o sexual de manera óptima, así como conceptos de igualdad de género y no discriminación por sexo.

Funciones en relación a denunciante:

- Orientar y resolver inquietudes de funcionarios respecto a conceptos de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual en el contexto laboral, ejemplificando los tipos de conductas asociadas a los mismos y entregando información respecto a los procedimientos ante estas situaciones.
- Realizar contención emocional, en caso necesario.
- Entregar copia del Manual de Procedimientos y formulario de denuncia codificado.
- Explicar las acciones que se derivarán, tanto si se hace un procedimiento sumarial, como si no.
- Enfatizar el principio de confidencialidad.
- Explicar el principio de “*presunción inocencia*” (Tribunal Constitucional, Artículo 19, N° 3°, inciso séptimo).
- En el caso de acoger a una persona muy afectada emocionalmente o debilitada psicológicamente, deberá apoyar en la gestión de la atención de salud, a través de las instancias de Salud Funcionaria, ~~h~~ mencionar la situación por la cual consulta la persona afectada.
- En caso de que una persona entregue una denuncia formal, deberá realizar ~~el~~ acta de entrega y recepción del sobre cerrado de la denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual y entregar copia de esta acta a denunciante y archivar original en carpeta confidencial del caso.
- Derivar por oficio de carácter RESERVADO el sobre recibido, a través de Oficina de Partes, dirigido a quien corresponde, según lo indican los procedimientos, en un plazo de 24 horas hábiles. Guardar copia de este oficio en carpeta confidencial del caso.
- Debe informar a Gobernador Regional y/o a la jefatura afectada, en un plazo no mayor de 24 horas hábiles, para tomar medidas sólo en caso necesario, y sin que estas supongan un perjuicio para ninguno de los involucrados.
- Deberá reportar bimensualmente a Comité de Buen Trato Laboral de GORE LOS LAGOS.

Que NO debe hacer el/la orientador/a:

- Divulgar cualquier información referida a las consultas o denuncias que realice algún funcionario/a. De lo contrario, estará incumpliendo la obligación funcionaria de “guardar secreto en los asuntos que revistan el carácter de reservados en virtud de la Ley, del reglamento, de su naturaleza o por instrucciones especiales” (Ley 18.834, Título III, de las obligaciones funcionarias)
- Informar a denunciado respecto a la identidad de denunciante.
- Apoyar en la recopilación de antecedentes y/o redacción de una denuncia, ni emitir juicios ni su valoración personal al respecto.
- Tomar parte en una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual de la que tenga conocimiento, de lo contrario deberá inhabilitarse de su rol de orientador/a, dejando en acta esta situación.

ANEXO 3: REGISTRO CONFIDENCIAL DE CASOS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

GORE LOS LAGOS														
Código	Tipo de	Dirección de la	Unidad/es	Fecha de	Nombre de	Tipo de	Fecha de	Fecha de	Fecha de	Fecha de	Medidas	Resultado	Fecha	Observaciones
	Violencia Laboral (Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual)	Violencia (horizontal, ascendente o descendente)	afectada/s	consulta	denunciante	denunciante (víctima testigo)	recepción de denuncia formal	derivación a GORE LOS LAGOS	respuesta denuncia	adoptadas	medidas adoptadas	o	proceso	

ANEXO 4: FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

Código: DXXXXXX

INDIQUE EL TIPO DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

MALTRATO LABORAL	<input type="checkbox"/>
ACOSO LABORAL	<input type="checkbox"/>
ACOSO SEXUAL	<input type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DE EL/LA DENUNCIANTE O GRUPO DE DENUNCIANTES

Datos de identificación respecto de quien/es REALIZA/N la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

PERSONA/S AFECTADA/S	<input type="checkbox"/>
TESTIGO/S	<input type="checkbox"/>

Datos de personales de la PERSONA/S AFECTADA/S:

Establecimiento	CARGO	Área de desempeño	TELÉFONO
NOMBRE Y APELLIDO		DIRECCIÓN	

Datos de personales de TESTIGO O TESTIGOS: (sólo en caso de que NO se trate de la/SPERSONA/S AFECTADA/S)

Establecimiento	CARGO	Área de desempeño	TELÉFONO
NOMBRE Y APELLIDO		DIRECCIÓN	

Datos de personales del/la DENUNCIADO/A O GRUPO DE DENUNCIADOS/AS:

Establecimiento	CARGO	Área de desempeño
NOMBRE Y APELLIDO		

RESPECTO A LA DENUNCIA

Nivel jerárquico de el/la DENUNCIADO/A O DENUNCIADOS/AS respecto de la/s PERSONA/S AFECTADA/S:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

NIVEL SUPERIOR	<input type="checkbox"/>
IGUAL NIVEL	<input type="checkbox"/>
NIVEL INFERIOR	<input type="checkbox"/>

¿El/la DENUNCIADO/A O DENUNCIADOS/AS trabaja/n directamente con la/s PERSONA/S AFECTADA/S?

SÍ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
OCASIONALMENTE	<input type="checkbox"/>

¿El/la DENUNCIADO/A O DENUNCIADOS/AS tiene/n antecedentes de situaciones de violencia organizacional?

SÍ	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
SIN INFORMACIÓN	<input type="checkbox"/>

¿La/s PERSONA/S AFECTADA/S ha/n puesto en conocimiento a su jefatura directa de esta situación?

SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

La/s PERSONA/S AFECTADA/S se acoge/n a no ser calificado/s de acuerdo al Artículo 90 A letra c del Estatuto Administrativo

SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS

En hoja(s) adjunta(s), describa las conductas manifestadas – en orden cronológico – por presunto agresor/a o grupo de presuntos agresores/as que avalarían la denuncia. (Señalar nombres de personas que hubieren presenciado (testigos) o que tuvieran información de lo acontecido, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia y firmar al final de la narración.

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Ninguna evidencia específica	<input type="checkbox"/>	Declaración/es de testigo/s	<input type="checkbox"/>
Correos electrónicos	<input type="checkbox"/>	Fotografías	<input type="checkbox"/>
Grabaciones (videos, audios)	<input type="checkbox"/>	Otros documentos de respaldo	<input type="checkbox"/>
Mensajes de redes sociales	<input type="checkbox"/>	(copias de DIEP, calificaciones)	<input type="checkbox"/>

Si respondió "Otros documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

NOMBRE Y APELLIDO DE DENUNCIANTE	FIRMA

FECHA ____/____/____

ANEXO 5: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DENUNCIA

ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL:

Código: DXXXXXX

DENUNCIANTE/S					
DIVISIÓN					
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	TELÉFONO/CORREO ELECTRÓNICO	SOLICITA RESERVA DE INFORMACIÓN		
			SÍ	NO	
			SÍ	NO	
			SÍ	NO	
			SÍ	NO	
			SÍ	NO	

NOMBRE COMPLETO DEL RECEPTOR DE DENUNCIA	
CARGO	
ANEXO GORE LOS LAGOS	
CORREO ELECTRÓNICO	

FECHA DE RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA			
-----------------------------------	--	--	--

DECLARACIÓN DE QUIEN ENTREGA DENUNCIA:

A través del presente documento, hago entrega de manera formal de sobre cerrado de carácter reservado que contiene formulario de denuncia de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual y documentos de respaldo, de acuerdo a los procedimientos institucionales vigentes, los cuales declaro conocer.

Junto con lo anterior, declaro conocer los posibles resultados de los procedimientos que se inicien a partir de la información entregada, de la cual me hago responsable.

DECLARACIÓN DE QUIEN RECIBE DENUNCIA:

A través del presente documento, acuso recibo de información de carácter reservado y me hago responsable de su derivación en un plazo de 24 horas hábiles a quien corresponde, de acuerdo a los procedimientos institucionales vigentes.

Por otro lado, declaro no estar en una situación que me inhabilite para participar en este proceso y pudiera afectar la imparcialidad que corresponde al ejercicio de mi rol, de acuerdo con la Ley 19.653, Artículo 64.

Finalmente, hago entrega a la persona denunciante de una copia del presente documento, cuyo original se mantendrá en custodia en archivo confidencial de este establecimiento.

NOMBRE Y APELLIDO DE DENUNCIANTE	FIRMA

Firma de receptor de denuncia

ANEXO 6: OFICIO RESERVADO DE DERIVACIÓN DE DENUNCIAS

ORD. Nº

MAT.: Remite documentos en sobre de
circulación por RESERVADO.

CIUDAD, XX de MES de 20XX

De :
**Orientador/a en Procedimientos de MALS
ESTABLECIMIENTO
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS**

A :
**Referente de Buen Trato Laboral
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS**

Junto con saludarle, remito a Ud. Formulario de denuncia Código: DXXXXXX y
 documentos de respaldo.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

**Referente Buen Trato Laboral
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS**

Distribución por RESERVADO:

- La indicada
- Archivo Interno Confidencial

ANEXO 7: OFICIOS RESERVADOS DE RESPUESTA A DENUNCIANTE

ORD. N° / _____ /RESERVADO

ANT.: Denuncia código DXXXXXX

MAT.: Respuesta a denuncia código DXXXXXX

PUERTO MONTT,

DE : SR.:
GOBERNADOR REGION DE LOS LAGOS

A : SR./A.
Domicilio particular

Junto con saludarle, y en relación con su denuncia, recibida el XX de MES de 20XX, la autoridad que suscribe viene a informarle que ha revisado los antecedentes presentados y da por acogida su denuncia, por lo que se instruirá un proceso para investigar los hechos y establecer las correspondientes responsabilidades administrativas.

Atentamente,

PATRICIO VALLESPÍN LOPEZ
GOBERNADOR REGION DE LOS LAGOS

Distribución por RESERVADO:

- La indicada
- Referente de Buen Trato Laboral GORE LOS LAGOS

ORD. N° / _____ /RESERVADO

ANT.: Denuncia código DXXXXXX

MAT.: Respuesta a denuncia código DXXXXXX

PUERTO MONTT,

DE : SR.:
GOBERNADOR REGION DE LOS LAGOS

A : SR./A.
Domicilio particular

Junto con saludarle, y en relación con su denuncia, recibida el XX de MES de 20XX, la autoridad que suscribe viene a informarle que ha desestimado la denuncia, por ... (razones fundadas).

Atentamente,

PATRICIO VALLESPÍN LÓPEZ
GOBERNADOR REGION DE LOS LAGOS

Distribución por RESERVADO:

- La indicada
- Referente de Buen Trato Laboral GORE LOS LAGOS

ANEXO 8: OFICIO RESERVADO DE NOTIFICACIÓN A DENUNCIADO/A

ORD. N° / _____ /RESERVADO

ANT.:

MAT.: Notifica situación de denuncia código DXXXXXX

PUERTO MONTT,

DE :
REFERENTE DE BUEN TRATO LABORAL
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

A : SR./A.
Presente.

Junto con saludarle, por medio de la presente, se le informa que se ha recibido una denuncia que lo/la indica a usted como presunto/a actor/a de una situación de conflicto, maltrato, acoso laboral y/o sexual.

Esta situación debe ser tratada con absoluta reserva, para su propio resguardo y el adecuado desarrollo de los procesos que se lleven a cabo. Para mayor información de los procedimientos que se derivan de esta denuncia y de su situación puede acercarse a el/la orientador/a en procedimientos ante situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual de su establecimiento o directamente a quien suscribe.

Atentamente,

REFERENTE DE BUEN TRATO LABORAL
GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

Distribución por RESERVADO:

- La indicada
- Archivo confidencial.

1. ¿Su jefatura directa o alguna otra jefatura, está al tanto de esta situación? (de ser sí la respuesta, indique quién es y la fecha en la cual se le informó)

2. ¿Existen más personas afectadas por esta situación? (de ser sí la respuesta, detalle los nombres y puestos de trabajo)

3. ¿Existen antecedentes de situaciones de conflicto similares en su área de trabajo?
Indique:

4. Propuesta de solución que usted visualiza:

5. Otras personas que se suman a esta solicitud: (si falta espacio, detallar al reverso)

Nombre y Apellido	Departamento/Unidad	Firma

Firma del solicitante: _____

Fecha de la solicitud: _____

ANEXO 10: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN



ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE CONFLICTO LABORAL

Código: CLXXXXXX

SOLICITANTE/S		
DEPTO/UNIDAD		
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	TELÉFONO/CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRE COMPLETO DEL RECEPTOR DE SOLICITUD	
CARGO	
DEPTO/UNIDAD	
ANEXO GORE	
CORREO ELECTRÓNICO	

FECHA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD			
------------------------------------	--	--	--

DECLARACIÓN DE QUIEN RECIBE DENUNCIA:

A través del presente documento, acuso recibo de información de carácter reservado y me hago responsable de su derivación en un plazo de 24 horas hábiles a Referente de Buen Trato Laboral de la Dirección del Gobierno Regional De Los Lagos, de acuerdo a los procedimientos institucionales vigentes.

Finalmente, hago entrega a la persona solicitante o representante de los solicitantes de una copia del presente documento, cuyo original se mantendrá en custodia en archivo confidencial de este establecimiento.

Firma del receptor de la solicitud

Firma del solicitante/representante

ANEXO 11: REGISTRO CONFIDENCIAL DE SITUACIONES DE CONFLICTO LABORAL

Código	Departamento	Unidades afectadas	Fecha de recepción de solicitud	Fecha de derivación de solicitud	Fecha de recepción de solicitud en GORE LOS LAGOS	Fecha de inicio de proceso de diagnóstico	Fecha de inicio de intervención	Fecha de cierre de proceso de intervención	Observaciones
CLXXXXXX									

ANEXO 12: RESPECTO A LA APLICACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SUMARIAL

Tipos de procedimientos:

1. **Investigación Sumaria:** De acuerdo a lo establecido en el Artículo 126 de la Ley 18.834: "tiene por objeto verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere."

El procedimiento es fundamentalmente verbal y de lo actuado se levanta un acta general que firman los que hayan declarado, sin perjuicio de agregar los documentos probatorios que correspondan, no pudiendo exceder la investigación el plazo de cinco días hábiles.

2. **Sumario Administrativo:** Si la gravedad de los hechos denunciados así lo exige, el pronunciamiento frente a la denuncia será la de disponer la instrucción de un sumario administrativo (Artículo 128, Ley 18.834).

Es un proceso escrito, articulado en fases o etapas procedimentales: Constitución de la fiscalía; apercibimiento para señalar domicilio y plantear causales de recusación; período de investigación; formulación de los cargos y su notificación; presentación de descargos; periodo de prueba; dictamen o vista fiscal; remisión del expediente a la autoridad con potestad sancionadora; aplicación de la sanción, absolución o sobreseimiento mediante un acto administrativo; notificación de dicho acto; etapa de revisión, esto es, cuando se interponen los recursos de reposición y apelación, en su caso; toma de razón del acto terminal y notificación de la medida disciplinaria definitivamente aplicada.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 135 de la Ley 18.834: el plazo de investigación de los hechos es de veinte días hábiles al término de los cuales se declara cerrada la investigación y se formulan cargos a el/la o los/as denunciado/as o se solicita el sobreseimiento, para lo cual hay un plazo de tres días hábiles.

En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se puede prorrogar el plazo de instrucción del sumario hasta completar sesenta días hábiles, resolviendo sobre ello el Gobernador del GORE LOS LAGOS.

En el mismo Artículo 135 de la Ley 18.834, se establece que: "El fiscal tendrá amplias facultades para realizar la investigación y los funcionarios estarán obligados a prestar la colaboración que se les solicite."

Si durante la instrucción del procedimiento disciplinario, el/la fiscal estimare necesario, podrá disponer respecto de la persona inculpada, alguna de las medidas cautelares siguientes, conforme a lo establecido en el Artículo 136 de la Ley 18.834 (Estatuto Administrativo):

- a. **Suspender de sus funciones.**
- b. **Destinarlo/a transitoriamente a otro cargo dentro del servicio.**

Una vez que el Jefe Superior de Servicio recibe la vista del fiscal (resultado del proceso sumarial), resuelve si corresponde sobreseimiento o aplica las medidas disciplinarias correspondientes e informa a los implicados, con lo cual se realiza el cierre del procedimiento.

Según el Artículo 144 de la Ley 18.834: “Los vicios de procedimiento no afectarán la legalidad de la resolución que aplique la medida disciplinaria, cuando incidan en trámites que no tengan una influencia decisiva en los resultados del sumario.”

Información más detallada respecto a estos procedimientos se encuentra en el DFL 29 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, TÍTULO V De la responsabilidad administrativa.

Sanciones y Medidas Disciplinarias: corresponden a las acciones internas, asumidas por la institución, posterior al dictamen, emitido por el/la investigador/a o fiscal, a cargo de una investigación sumaria o sumario administrativo, y se establecen de acuerdo a lo planteado por el Estatuto Administrativo.

Las sanciones y medidas disciplinarias son las siguientes:

- **Censura:** Consiste en la reprensión por escrito, que se hace a el/la funcionario/a, de la cual se dejara constancia, en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
- **Multa:** Consiste en la privación de un porcentaje, de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5%, ni superior a un 20% de esta. El/la funcionario/a, en todo caso, mantendrá su obligación al cargo.
- **Suspensión del empleo:** Se define como la privación temporal del empleo (desde 30 a 90 días), con goce de un 50% a un 70% de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.
- **Destitución:** Es la medida asumida por la autoridad facultada, para hacer la resolución de poner término a los servicios de un/a funcionario/a, el/la cual no podrá reingresar a la Administración Pública nuevamente en un plazo de 5 años. (Como resultado de una investigación sumaria no puede aplicarse esta sanción, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 126 del Estatuto Administrativo.

La sanción aplicable a aquellos/as funcionarios/as que hubiesen incurrido en **ACOSO SEXUAL** será aquella señalada en el Artículo 121, letra d, del Estatuto Administrativo, siendo esta la **Destitución**.

Es importante consignar que de acuerdo a la Artículo 120 de la Ley 18.834: “La sanción administrativa es independiente de la responsabilidad civil y penal.”

Si un funcionario/a denunciante o denunciado presenta licencia médica, se informará del procedimiento a su retorno laboral.

Frente a la posibilidad de realizar una denuncia por parte del denunciado/a o grupo de denunciados/as, esta se podrá llevar a cabo cuando finalice el primer procedimiento de investigación.

En el caso que los antecedentes recopilados den como resultado que la denuncia fue realizada sobre la base de antecedentes falsos, malintencionados y carentes de todo fundamento, con la intención de perjudicar la honra, dignidad y estabilidad laboral de el/la presunto/a agresor/a o presuntos/as agresores/as, la autoridad, o quien haga de esta, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación de los hechos falsamente denunciados y su responsabilidad administrativa.

De acuerdo al numeral 9 del Artículo 62 de la Ley 18.575, está prohibido "efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado". En este caso, se considerará que el/la denunciante o denunciantes ha/n contravenido el Principio de Probidad Administrativa.

ANEXO 13: TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL, DIRECCIÓN DEL TRABAJO

TIPIFICACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL ¹²	
ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar. • Cambiar la ubicación de la persona separándola de los compañeros. • Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada. • Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia. • Juzgar el desempeño de una persona de una manera ofensiva. • Cuestionar las decisiones de una persona. • Asignar tareas sin sentido. • Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades. • Asignar tareas degradantes. • Asignar tareas con datos erróneos (habitualmente iniciales).
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona. • Rehusar la comunicación con una persona por medio de miradas y gestos. • Rehusar la comunicación con una persona evitando la comunicación directa con ella. • No dirigir la palabra a una persona. • Tratar a una persona como si no existiera.
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LAS VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Criticar permanentemente la vida privada de una persona. • Terror telefónico llevado a cabo por el/la hostigador/a. • Hacer parecer estúpida a una persona. • Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos. • Mofarse de las discapacidades de una persona. • Imitar los gestos, voces... de una persona. • Mofarse de la vida privada de una persona.
VIOLENCIA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas sexuales, Violencia Sexual. • Amenazas de violencia física. • Uso de violencia menor. • Maltrato físico.
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques a las actitudes y creencias políticas. • Ataques a las actitudes y creencias religiosas. • Mofas a la nacionalidad de la víctima y/o herencia étnica.
AGRESIONES VERBALES	<ul style="list-style-type: none"> • Gritos y/o insultos. • Críticas permanentes del trabajo de la persona. • Amenazas verbales.
RUMORES	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar mal de la persona a su espalda. • Difundir rumores acerca de la víctima.

¹² Tipificación utilizada por la Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile, en Cartilla Informativa sobre El Acoso Laboral o Mobbing – 2007.

Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. European Journal of Work and Organizational Psychology (1996).

2.- **DISTRIBUIR** el Protocolo antes individualizado a todos los funcionarios y funcionarias para su conocimiento y aplicación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "PVL", written over the stamp.

PATRICIO VALLESPÍN LÓPEZ
GOBERNADOR REGIONAL
REGION DE LOS LAGOS

Handwritten initials in blue ink: "RON/AME/XRO/BDPV/bdpv".

Distrib.:

- Funcionarios(as)
- Depto. de Gestión y Desarrollo de Personas
- Arch. Oficina de Partes del Gore.

