



SERVICIO DE SALUD VALDIVIA
HOSPITAL BASE VALDIVIA
Dirección 1049303
Departamento de Asesoría Jurídica: 0555
LVB/FVG/RDT/abs

RESOLUCIÓN EXENTA.

VALDIVIA, 003318 28.03.2017

VISTOS: estos antecedentes: Ordinario N°04, de fecha 24 de marzo de 2017, de Encargada Unidad Calidad de Vida del Hospital Base Valdivia, dirigido a Asesoría Jurídica del Hospital Base Valdivia, a través del cual solicita aprobar **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y DENUNCIA DEL MALTRATO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL DEL HOSPITAL BASE VALDIVIA**. Manual de Procedimientos y sus respectivos anexos. **TENIENDO PRESENTE:** lo dispuesto en los artículos 31 a 40 del D.F.L. N° 01 del año 2005 del Ministerio de Salud, el cual fija texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763, de 1979; artículo décimo quinto transitorio de la Ley N° 19.937 modificado por la Ley N° 20.319; y las disposiciones del Decreto Supremo N° 38 del año 2005 del Ministerio de Salud, **Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:** lo establecido en la Resolución Afecta N° 302, de fecha 11 de febrero del año 2015, emanada de la Dirección del Servicio de Salud Valdivia, a través de la cual se designa al Director Titular del Hospital Base Valdivia, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1º) APRUEBASE el MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN Y DENUNCIA DEL MALTRATO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL DEL HOSPITAL BASE VALDIVIA; el cual es del siguiente tenor:

ORIENTACIONES Y PROCEDIMIENTO INTERNO SOBRE COMO ABORDAR EL ACOSO LABORAL Y/ O SEXUAL

ACOSO LABORAL

1. **DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL:** De acuerdo al Art. 2 del Código del Trabajo, en su inciso segundo, modificado por la Ley 20. 607, se entiende por acoso laboral: "... 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."
2. **ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE ACOSO LABORAL** Los expertos que han estudiado el hostigamiento en el trabajo han concluido que para que exista efectivamente una situación de acoso laboral se deben cumplir al menos tres situaciones:
 - A. La acción de hostigamiento o acoso debe ser sistemática y persistente, por lo tanto, no constituyen acoso laboral los conflictos ocasionales o esporádicos.
 - B. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados.
 - C. La existencia de diferencias de poder formal (de un superior o jefatura) o informal (entre colegas o subordinados)

"MARCO TEORICO MAL TRATO Y ACOSO LABORAL"

Marco Normativo Vigente: "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas"

(Constitución Política de la República de Chile, Art. 19º, N°1)

Principio de probidad administrativa: "observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general por sobre el particular"

Principio básico de la administración Pública, respecto del cual una conducta constitutiva de acoso representa una infracción.

Ley: 18.575 Orgánica Constitucional de base Generales de la Administración del Estado, Art. 52

D.F.L. N° 29 del año 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; artículo 84 letras l) y m).

PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y LABORAL

Para lograr un entendimiento común en la materia, a continuación se desarrollan los conceptos principales de la temática:

- Diagrama 5: Respaldo normativo para la sanción del acoso laboral y sexual
- Elaboración propia en base a cuerpos normativos señalados.



SITUACIONES QUE PODRÍAN CONSTITUIR UNA PRÁCTICA DE ACOSO LABORAL

Se ha elaborado un listado de acciones que cuando se presentan de manera frecuente pueden convertirse en casos de acoso laboral:

- A) Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador/a; silenciándolo/a, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada, y amenazándolo con el fin de aislarlo/a. La imposibilidad de comunicarse puede incluir que el trabajador/a sea interrumpido/a cuando habla o se evita el contacto visual con él/ella.
- B) Los colegas rehúyen a un trabajador/a, no hablan con él/ella; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado, se le hace el vacío, se le anula, etc.
- C) Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un/a trabajador/a mediante calumnias, confabulaciones o evaluaciones de trabajo poco equitativas.
- D) No se le asignan tareas a un/a trabajador/a o se le asignan tareas sin sentido, imposibles de realizar o inferiores a sus capacidades. También puede tratarse de cambios frecuentes en sus tareas y responsabilidades, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral.
- E) Ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas.

MARCO REGULATORIO SOBRE ACOSO LABORAL.

Jurídicamente, en Chile, esta conducta se encuentra regulada en el artículo 84 letra m) del Estatuto Administrativo, el cual se remite para este aspecto a la definición contenida en el inciso segundo del Artículo 2º del Código del Trabajo, señalando que es constitutiva de ACOSO LABORAL: "...**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".**

ACERCA DEL ACOSO SEXUAL

DEFINICIÓN DE ACOSO SEXUAL: De acuerdo al Art. 2 del Código del Trabajo, modificado por la Ley 20.005 define el acoso sexual de la siguiente manera: *"... 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."*

TIPOS DE ACOSO SEXUAL

Se distingue dos tipos de acoso sexual:

A. **EL CHANTAJE SEXUAL:** se produce cuando el sujeto activo del acoso condiciona el acceso al empleo, una condición laboral o la continuidad del empleo, a la realización de un acto de contenido sexual.

B. **EL ACOSO AMBIENTAL:** se manifiesta cuando el sujeto activo del acoso sexual crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para el trabajador o la trabajadora. También se menciona el abuso sexual como un delito que puede ir o no acompañado de acoso. Por lo tanto, la persona afectada debe hacer la denuncia ante los Tribunales de Justicia. Es una conducta punible (abuso sexual) que se encuentra definida en el Art. 366 del Código Penal. (Manual Autoaprendizaje Acoso Sexual. Legislación y Procedimientos de Aplicación. Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo) 12

FORMAS EN QUE SE PRESENTA LA CONDUCTA DEL ACOSADOR

Algunos elementos claves para identificar una conducta de acoso sexual están determinados por el comportamiento de quien practica el acoso:

A) **COMPORTAMIENTO FÍSICO DE NATURALEZA SEXUAL:** Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otro/a empleado/a, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.

B.) **CONDUCTA VERBAL DE NATURALEZA SEXUAL:** Puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Dicho comportamiento refleja que se asigna a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

C.) **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.

D.) **COMPORTAMIENTOS BASADOS EN EL SEXO QUE AFECTAN LA DIGNIDAD DE LA PERSONA EN EL LUGAR DE TRABAJO:** El acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el acosado. (Manual Autoaprendizaje Acoso Sexual. Legislación y Procedimientos de Aplicación. Gobierno de Chile. Dirección del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo)

LA DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/ O SEXUAL

PROCEDIMIENTO: De acuerdo a lo dispuesto por la Dirección Nacional del Servicio Civil, la metodología de denuncia corresponde al siguiente procedimiento:

A. El denunciante y/ o afectado/a debe obtener el formulario de denuncia a través de la página web del Hospital Base Valdivia www.hbvaldivia.cl, descargarlo y completarlo según corresponda.

B. Carta de denuncia se debe entregar por escrito y firmado por el denunciante, en un sobre cerrado con la palabra RESERVADO Y URGENTE escrito en el exterior, dirigida a la Dirección del HBV.

C. Junto con la carta, y en el mismo sobre, se deben entregar todas las evidencias que acrediten los hechos. (Existencia de escritos denigrantes, correos electrónicos con acusaciones, insultos, etc., memorias para comprobar que se hacía antes laboralmente y que se hace actualmente, órdenes por escrito, diario con detalle la fecha y hora, la persona que estableció el hecho acosador y el hecho en sí que sea susceptible de ser confrontado con otros medios de prueba, informes médicos que confirmen la situación de salud, licencias médicas por stress laboral y tratamiento preciso)

D. El sobre con el contenido de la denuncia debe ser entregada en Oficina de Partes con recepción formal.

REQUISITOS: Una denuncia fundada cumple, entre otros, con los siguientes requisitos:

- A. Identificación y domicilio del denunciante.
- B. Narración circunstanciada de los hechos.
- C. Individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos.
- D. Acompañar antecedentes y documentos que sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. (Existencia de escritos denigrantes, correos electrónicos con acusaciones, insultos, etc., memorias para comprobar que se hacía antes laboralmente y que se hace actualmente, órdenes por escrito, diario con detalle la fecha y hora, la persona que estableció el hecho acosador y el hecho en sí que sea susceptible de ser confrontado con otros medios de prueba, informes médicos que confirmen la situación de salud, licencias médicas por stress laboral y tratamiento preciso)

CONSIDERACIONES: El denunciante debe tener presente lo siguiente:

- a) Las denuncias que no cumplan con lo prescrito se tendrán por no presentadas.
- b) La autoridad tiene un plazo de tres días hábiles para resolver. (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).
- c) Las instancias de protección a las víctimas de acoso laboral o sexual son: Procedimiento disciplinario ante denuncia de acoso (Denuncia, Investigación y Sanción).
- d) Reclamo, Queja o Denuncia ante Contraloría. (Ante vicios de legalidad). Recurso de Protección ante Tribunales (Corte de Apelaciones).
- e) Querrela ante Tribunales (En caso de delito).
- f) Demanda civil ante Tribunales (Por daño moral y/o patrimonial).

SOBRE UNA FALSA DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/ O SEXUAL

Comprobado que se realizó, maliciosamente, una denuncia con la finalidad de perjudicar la honra, dignidad y estabilidad laboral de una persona; la autoridad, o quien haga de esta, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación de los hechos falsamente denunciados.

ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL ACOSO LABORAL

Todo modelo de intervención o abordaje del Acoso Laboral al interior de una organización debe estar diseñado a partir del principio básico de la prevención, y al mismo tiempo, debe suponer que la violencia – específicamente el acoso laboral preexiste a esta estrategia. Por ello, se propone actuar en al menos tres planos:

- A) “Entregar conocimientos”. En muchos casos no es posible advertir la violencia, si antes no se prepara la mirada. Ya sea por la modalidad sutil y privada que puede adoptar un acosador, o bien, porque se labora en espacios donde la agresión se ha naturalizado, haciéndose parte de la cultura organizacional. Cualquiera sea el caso, siempre será necesario generar y compartir información relativa al Acoso Laboral, sus formas, efectos y maneras de prevenirlo y erradicarlo en la institución. Se recomienda que la entrega de conocimientos se haga transversalmente en toda la organización y con frecuencia, considerando para ello al menos tres grupos de trabajo distintos. A estos grupos convendría separarlos para trabajar con ellos en este ámbito, toda vez que sus necesidades son disímiles, o bien, porque sus propias características hacen recomendable trabajar de modo particular.
- B) “Disponer instrumentos para la denuncia, investigación y sanción”. A partir del trabajo realizado para elaborar estas orientaciones, se ha considerado no incluir formatos, protocolos u otro instrumento tipo para ser utilizados por los servicios públicos. Se ha estimado como un factor clave para el éxito de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, que éstos respondan – desde un principio – a las especificidades históricas y culturales de cada lugar de trabajo, siendo recomendable para ello, que los diversos instrumentos necesarios sean elaborados a través de metodologías participativas, que incluyan la perspectiva de diversos actores de la institución. Los instrumentos necesarios que debiese contar un servicio para enfrentar el acoso laboral, son los siguientes:
- C) 1. Perfiles de actores críticos del proceso de denuncia, investigación y sanción. 2. Protocolo de acogida: corresponde al primer contacto a establecer con la víctima y sugiere estandarizar una modalidad de acogida, acompañamiento y asesoría a ésta, tendiente a fundar y viabilizar su denuncia. 3. Formato de denuncia, el cual, debe ser amigable, de fácil utilización y contar con toda la información que la víctima posea al momento de formalizar la denuncia. 4. Procedimiento que establezca las condiciones para la denuncia y la apertura de una investigación sumaria o sumario administrativo.

D) "Asistir a las víctimas". Como ya se ha señalado, las personas que son víctimas de acoso laboral puedan sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica, los que deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible, o bien, en su defecto, habrá que procurar su reparación y/o tratamiento. Cabe recordar que, de configurarse la situación de acoso, de comprobarse el daño y de fundarse que este daño deriva de experiencias vividas en el lugar de trabajo, se estructura un cuadro en que el servicio debe reaccionar. Por ello, prevenir y atender tempranamente los casos de acoso es una responsabilidad ineludible del servicio.

2º) **APRUÉBANSE** los siguientes anexos del Manual
referido en el numeral precedente:

ANEXO Nº1

Fecha: _____

FORMATO DENUNCIA

IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE:

Nombre:	
Rut:	
Estamento:	
Cargo:	
Establecimiento donde se desempeña.	
Sistema de Trabajo:	
Calidad Contractual:	
Nº Horas semanales.	
Relación jerárquica con el Denunciado:	

Motivo de la Denuncia:

Manifestaciones de Acoso Laboral y/o Sexual:

Indicadores conductuales, emocionales y fisiológicos relacionados con el motivo de la denuncia:

IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO

Nombre:
Estamento:
Cargo:
Establecimiento Hospitalario:

DESARROLLO DE LOS ACONTECIMIENTOS

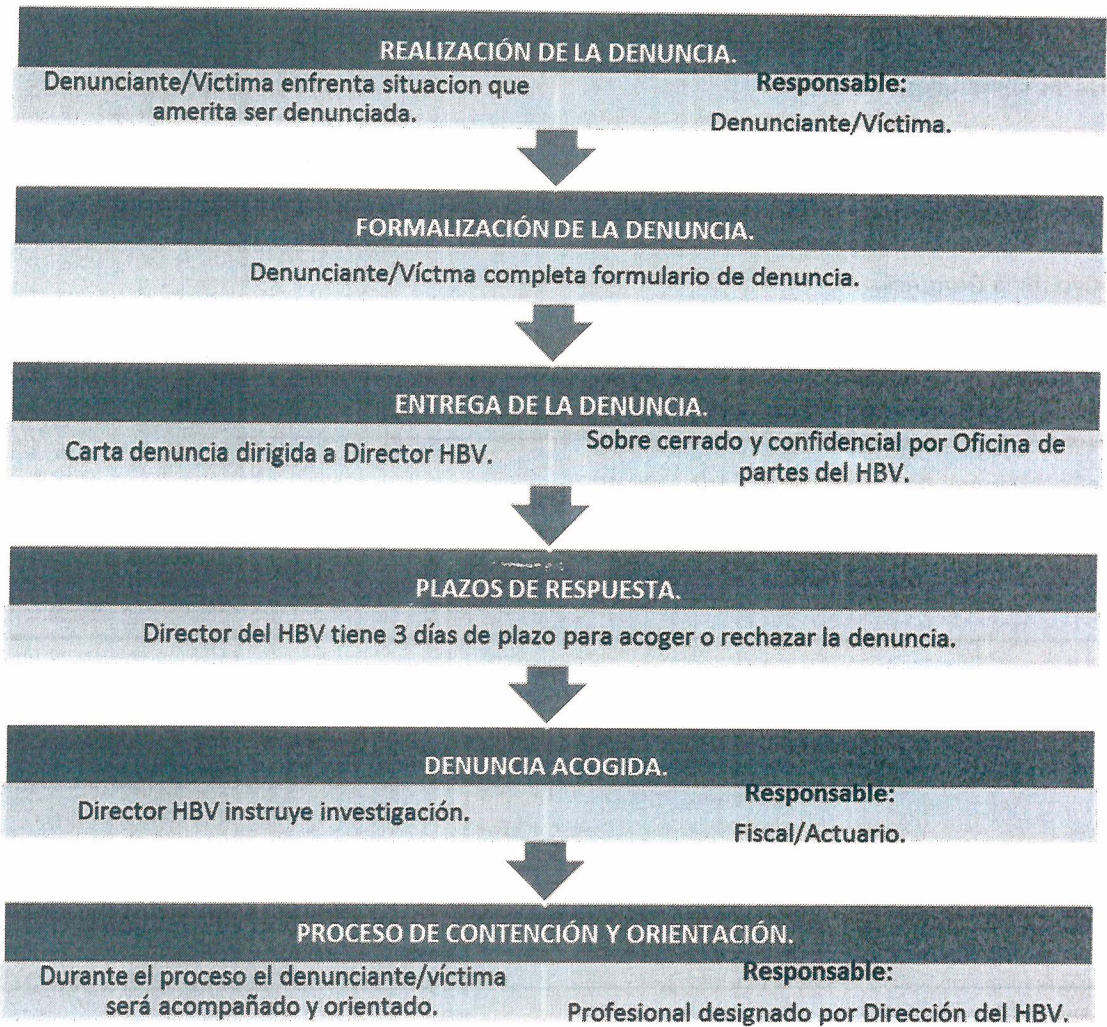
Se inicia en la fecha _____ hasta la fecha _____

MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS (carta de denuncia, Testigos, etc.)

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

FIRMA DE DENUNCIANTE

PROCESO DENUNCIAS MALTRATO Y/O ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

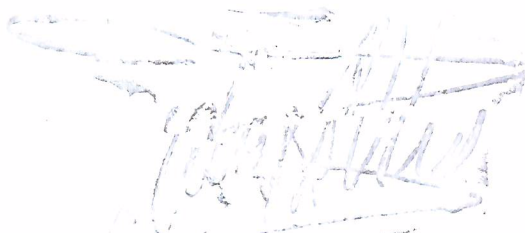


3°) DÉJASE SIN EFECTO toda resolución que directa o indirectamente no se ajuste a lo dispuesto en el Manual aprobado en el numeral primero precedente.

4°) PUBLÍQUESE el contenido íntegro de la presente Resolución en la página web del Hospital Base Valdivia <http://www.hbvaldivia.cl/>.

5°) NOTIFÍQUESE la presente Resolución Exenta a la Encargada de la Unidad de Calidad de Vida del Hospital Base Valdivia, por el Jefe de Oficina de Partes del Hospital Base Valdivia, o por quien lo subrogue o reemplace legalmente.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



**DR. LUIS ALBERTO VERA BENAVIDES
DIRECTOR
HOSPITAL BASE VALDIVIA**

**INCL.: Antec.
DISTRIBUCIÓN**

- GREMIOS (7)
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Médica
- Depto. Recursos Humanos
- Depto. Gestión del Cuidado de Enfermería
- Depto. Gestión del Cuidado de Matronería
- Depto. Asesoría Jurídica.
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Auditoría
- Unidad de Calidad de Vida HBV
- Oficina de Partes.



**TRANSCRITO FIELMENTE
MINISTRO DE FE**

003318 28.03.2017