

APRUEBA Y ORDENA CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1844.-

VALDIVIA, 30 de septiembre de 2019

VISTOS:

Lo dispuesto en la L.O.C N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por D.F.L N°1 (19.653) de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la L.O.C. N°19.175 sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones; la Ley N° 20.174 de 2007 que crea la XIV Región de Los Ríos; las resoluciones N°7 y 8, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República; el Decreto N°421 de 11 de marzo de 2018 del Ministerio del Interior que nombra al Intendente Titular de la Región de Los Ríos.

CONSIDERANDO:

1. La Resolución Afecta N°1 de 11 de mayo de 2017 de la Dirección Nacional de Servicio Civil, específicamente el artículo 43, que señala: "Los Servicios Públicos deberán elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, teniendo presente la normativa vigente".
2. El Instructivo Presidencial N°006, de fecha 23 de mayo de 2018, 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.
3. Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil 2018
4. La necesidad de contar con un procedimiento de Prevención, denuncia y sanción para el maltrato, acoso laboral y sexual.

RESUELVO:

- 1° **APRUEBASE** el "**Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual**" que se adjunta y se entiende parte integrante de esta resolución, cuyo tenor es el siguiente:

"Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

INDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	2
<u>COMPROMISO DIRECTIVO</u>	2
<u>PRINCIPIOS ORIENTADORES</u>	3
<u>DISPOSICIONES LEGALES</u>	3
<u>OBJETIVOS</u>	3
<u>AMBITO DE APLICACIÓN</u>	4
<u>DEFINICIONES</u>	4
Conceptos.....	4
Actores y Responsables.....	4
Sentidos de presentación de la violencia laboral.....	4



DENUNCIA	5
<i>Formalización de la denuncia</i>	5
<i>Procedimiento de Denuncia</i>	5
INVESTIGACIÓN	6
<i>Procedimiento de Investigación</i>	6
<i>Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución</i>	6
<i>Medidas precautorias</i>	6
SANCIÓN	6
<i>Tipos de Sanciones</i>	6
<i>Resolución de la autoridad y plazos de aplicación</i>	7
<i>Medidas de restauración de clima</i>	7
PLAN DE PREVENCIÓN Y SOCIALIZACIÓN	7
<i>Programa de Capacitación</i>	7
<i>Programa de Difusión</i>	7
ANEXO N° 1	7
<i>Definición y características de la violencia, maltrato, acoso laboral y sexual</i>	7
ANEXO N° 2	10
<i>Proceso de denuncia maltrato y/o acoso laboral y/o sexual</i>	10
ANEXO N° 3	10
<i>Formulario de Denuncia del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual</i>	10
ANEXO N° 4	12
<i>Comprobante recepción de documento</i>	12

INTRODUCCIÓN

El Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual considera en su elaboración los lineamientos dispuestos en el Instructivo Presidencial sobre Igualdad de oportunidades y prevención y sanción al maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado y lo dispuesto en el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, el cual busca generar mejoras políticas y prácticas en el ámbito de gestión de personas, con el objetivo de desarrollar un mejor empleo público, y de este modo fortalecer el aporte que los funcionarios y funcionarias realizan para el cumplimiento de la función pública.

Es por esto que el Gobierno Regional de los Ríos junto a este documento definen el procedimiento a seguir en el caso de denuncia sobre estas conductas. Se considera de importancia el que todas las funcionarias y los funcionarios puedan acceder a un procedimiento conocido y expedito para realizar las respectivas denuncias, en los casos en que se vean afectados por conductas que puedan ser constitutivas de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

El procedimiento que se presenta a continuación será aplicable a todas las personas que desempeñen trabajos en y para el Gobierno Regional de Los Ríos, y se utilizará en los casos que cualquier funcionario o funcionaria se encuentre en la necesidad de que se acoja, investigue y sancione la figura de maltrato, acoso laboral y sexual.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas impactan a la organización por completo, y no solo afecta a la persona víctima o victimario, ya que cuando se producen los equipos de trabajo toda la organización en su conjunto se ve involucrada y dañada.

COMPROMISO DIRECTIVO

A través del presente procedimiento el Gobierno Regional de Los Ríos busca generar una gestión de carácter preventivo de estas situaciones, comprometiéndose a desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales.

En este sentido, el Jefe de Servicio y las Jefaturas se encuentran comprometidos en apoyar el diseño del procedimiento, su difusión y ejecución, participando de las actividades formativas y de difusión de estas materias.

Además, las temáticas de este documento serán incorporadas en el proceso de inducción de las funcionarias y los funcionarios y personal a honorarios que ingresen a este Gobierno Regional, así como alumnos/as en práctica.



PRINCIPIOS ORIENTADORES

Este procedimiento debe permitir a todas las personas de la institución identificar conductas que atentan a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

En este sentido, el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios:

Confidencialidad: El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter **reservado**.

Igualdad de Género: Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

Imparcialidad: Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, preferencia política, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

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

Rapidez: La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, 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.

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

Colaboración: Es deber de cada persona que se desempeñe en el Servicio, cualquiera sea su jerarquía, calidad jurídica y/o tipo de contratación, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso de investigación.

Debido proceso: se debe tener presente que cada proceso investigativo está basado en la presunción de inocencia, frente a lo cual es necesario validar los derechos propios de cada persona involucrada en el proceso.

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19°, número 1° que establece el "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas".
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52°, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales y Código del Trabajo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).
- Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. Servicio Civil 2018.

OBJETIVOS

Impulsar y promover ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y protección a los derechos fundamentales, adoptando medidas que permitan mantener un ambiente de trabajo sano, de mutuo respeto entre hombres y mujeres.



- Definir lineamientos, orientaciones u especificaciones técnicas necesarias para iniciar y llevar a término el proceso de denuncia y posterior toma de decisión respecto a una acusación formal y confidencial de un hecho de maltrato o acoso laboral y/o sexual.

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento de denuncia y sanción se aplica para todo el personal que trabaja en el Gobierno Regional de Los Ríos, independiente de su calidad jurídica, relación contractual y unidad de desempeño (alumnas/os en práctica, personal de aseo, empresas externas, otros.)

DEFINICIONES

Conceptos

Discriminación contra la mujer o discriminación de género: La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) en el artículo N°1 la define como "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, 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".

Violencia contra la mujer: La Convención De Belem Do Para en su art.1 señala: "Para los efectos de esta Convención debe entenderse por 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. La definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Res. A. G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).

Violencia Laboral: Es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas, incluye los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

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

Acoso Laboral: Acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamientos reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo". (Ley 20.607)

Acoso Sexual: "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". (Art.2 Código del Trabajo)

Actores y Responsables

Víctima: es la persona en quien recae la acción de maltrato, acosos laboral y sexual.

Denunciante: es la persona (puede ser la víctima o un tercero) que realiza una denuncia por presunta situación de maltrato, acoso laboral y sexual.

Denunciado/a: es la persona que manifiesta una serie de actitudes, comportamientos, hostigamientos y humillantes, hacia otra persona del Servicio y que ha sido señalado por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados.

Receptor/a de Denuncia: es la persona encargada de recepcionar y canalizar la denuncia y los antecedentes: recibe las denuncias de parte del denunciante o víctima y las envía con celeridad y confidencialidad al Jefe superior del Servicio. Además, entregará una colilla de recepción de la denuncia señalando la hora y fecha de recepción.

Jefe de Servicio: analiza la denuncia y antecedentes, define si la denuncia se da por presentada e instruye el procedimiento disciplinario correspondiente (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo).

Sentidos de presentación de la violencia laboral

Vertical descendente: Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

Vertical ascendente: Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.

Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

DENUNCIA

Formalización de la denuncia

La Denuncia es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un o una integrante del servicio y que puede corresponder a una situación de maltrato, acoso laboral o sexual. La denuncia deberá ser presentada personalmente por la persona afectada o por un tercero ante el/la receptor/a de denuncia, momento en el cual, la persona denunciante deberá, consignar con una carta conductora señalando los hechos que estarían constituyendo la situación denunciada y adjuntando a ella el "Formulario de Denuncias" en un sobre cerrado caratulado como "**CONFIDENCIAL**". Este procedimiento aplica a toda persona que trabajan en el Gobierno Regional de Los Ríos, en calidad de planta, contrata, código de trabajo, honorarios, alumnos en práctica, personal de aseo, empresas externas u otros, que sufra o conozca de conductas o hechos definidos como maltrato, acoso laboral y sexual en este procedimiento.

Durante el proceso de recepción de denuncia, se debe dar cumplimiento irrestricto a los principios de respeto a la dignidad personal, celeridad y confidencialidad.

Procedimiento de Denuncia

1. La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por el denunciante, en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter "**CONFIDENCIAL**" del contenido.
2. La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:
 - a) Identificación y domicilio del denunciante.
 - b) Narración circunstanciada de los hechos.
 - c) La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
 - d) Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. (Correos electrónicos, fotografías o cualquier medio físico que sirva de respaldo a la denuncia)
3. La denuncia debe estar dirigida al Jefe de Servicio, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia.
4. Sera entregada en Oficinas de Partes del Gobierno Regional o a los siguientes funcionarios receptores de denuncias:
 - a) Jefatura/ encargado/a Depto. Gestión y Desarrollo de Personas.
 - b) Jefatura/ encargado/a Auditoría Interna
 - c) Jefatura/ encargado/a Depto. Jurídico

Estas instancias de recepción cumplen una función exclusivamente canalizadora, no correspondiéndoles tomar conocimiento del contenido de las denuncias y menos pronunciarse al respecto. El receptor deberá registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante y remitirla al Jefe del Servicio en 1 día hábil, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta, asegurando en todo momento respeto a la dignidad personal y confidencialidad del proceso.

5. Desarrollo del procedimiento y plazos

Recepcionada la denuncia por los receptores de ésta, deberá remitirla con celeridad y confidencialidad a la jefatura máxima de servicio, que esta última cuenta con un plazo de **3 días hábiles** para resolver si cumple con los requisitos de denuncia y admitirla a trámite. En caso de no cumplirse con estos requisitos (art. 90B Estatuto Administrativo, Ley 18.834), podrá devolverla a fin de que el/la denunciante la subsane contando para ello con un plazo de **dos días hábiles**, de no dar cumplimiento a lo anterior, se tiene por no presentada.

De dar cumplimiento a los requisitos exigidos para la denuncia, la jefatura Superior del Servicio podrá desestimarla fundadamente, debiendo informar al denunciante. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciante podrá insistir adjuntando nuevos antecedentes que fundamente su denuncia o bien, podrá recurrir a la Contraloría General de La República, conforme a las reglas generales.



En caso de que la autoridad que recibe la denuncia carezca de competencia para resolver su procedencia tendrá un término de **24 horas** para remitirla a la autoridad que considere competente.

Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, el jefe de servicio deberá instruir a un/a Fiscal y Actuario para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

INVESTIGACIÓN

Procedimiento de Investigación

En caso de no desestimarla y si la denuncia presentada cumple con los requisitos expuesto en el punto 2, la autoridad de servicio deberá ordenar la instrucción de un sumario administrativo con la finalidad de investigar los hechos denunciados, determinar las posibles responsabilidades administrativas involucradas y proponer la sanción respectiva. Para lo cual deberá designar a un/a fiscal y actuario, conforme a las normas generales que rigen la materia.

Además será función del Fiscal entregar información y notificar personalmente y/o por escrito a los involucrados respecto a la realización del proceso administrativo; como también deberá llevar a cabo el procedimiento de forma escrita a través de un expediente foliado que forma con todas las declaraciones, actuaciones, diligencias y todos los documentos que se acompañen al sumario administrativo.

De acuerdo a lo señalado en el Estatuto Administrativo en sus artículos 128 al 145 el sumario administrativo debe realizarse por etapas y tiene una duración mayor a 20 días hábiles, duración que puede variar de acuerdo a la cantidad de diligencias y tramites que deba efectuar el Fiscal y los periodos determinados para que el acusado presente su recurso de reposición.

Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución

En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato organizacional, acoso laboral o sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación.

Medidas precautorias

El Fiscal, conforme a los antecedentes y con la finalidad de proteger al denunciante podrá, en cualquier momento de la investigación, disponer de algunas medidas precautorias establecidas en el Artículo 136° del Estatuto Administrativo, tales como la separación de los espacios físicos de trabajo de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, o la re-destinación de una de las partes, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

En cuanto a las obligaciones de los funcionarios, según el Art. 90 A del Estatuto administrativo, "los funcionarios que ejerzan las acciones que se refiere la letra k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, tendrán los siguientes derechos":

- 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, iniciados a partir de la citada denuncia.
- 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.
- 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, regirá su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

SANCIÓN

Tipos de Sanciones

En el caso de constatarse la existencia de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, es decir, que hubo conductas atentatorias a la dignidad del funcionario/a, y cumplidos todos los pasos y formalidades que exige el proceso sumarial, corresponderá sancionar conforme a lo establecido en el Título V De la Responsabilidad Administrativa, artículo 119 y siguientes artículos del Estatuto Administrativo, las cuales podrán ser:

- Censura;
- Multa;
- Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y
- Destitución.

Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

En el evento de que los hechos denunciados configuren un delito, los antecedentes serán puestos en conocimiento de la Justicia Criminal para su investigación, conforme dispone el artículo 61 letra k) de la Ley 18.834.



Por el contrario, si como resultado de la investigación de los hechos se comprueba que hubo intención expresa de causar perjuicio o de injuriar, por parte del/la denunciante, la Institución podrá aplicar la medida disciplinaria de destitución de acuerdo al artículo 125 letra d) de la Ley 18.834.

Resolución de la autoridad y plazos de aplicación

El procedimiento disciplinario deberá finalizar con sobreseimiento o con la aplicación de la sanción administrativa correspondiente dentro de los plazos establecidos en el Estatuto administrativo, lo que deberá formalizarse mediante un acto administrativo dictado por el Jefe Superior del Servicio.

Medidas de restauración de clima

Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas del Gobierno Regional de Los Ríos en conjunto con la jefatura correspondiente deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los funcionarios con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

PLAN DE PREVENCIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Con la finalidad de prevenir las conductas señaladas en este procedimiento, cada año calendario la institución deberá informar y formar a los distintos actores mediante los siguientes programas:

Programa de Capacitación

Se generarán instancias de capacitación y formación dirigida a los actores relevantes del proceso (fiscales y receptores de denuncias), a fin de que adquieran conocimientos necesarios para comprender la problemática, promover un clima laboral sano y de respeto, fomentar el autocontrol y modelar las conductas hacia los comportamientos permitidos, con atención al enfoque de género.

Además, se realizará una actividad de presentación del procedimiento a las personas que integran el Gobierno Regional de Los Ríos.

Programa de Difusión

Se deben generar instancias de difusión y transferencia de los conocimientos adquiridos, para los actores relevantes del proceso, a fin de lograr comprensión y definiciones de la problemática.

Algunas actividades de difusión serán:

- Confeccionar boletín informativo y difundirlo mediante correo electrónico a todos los integrantes de la institución, además de su publicación en diarios murales e intranet.
- Publicar el procedimiento y formulario de denuncia en Intranet.
- Realizar jornadas de conversación y difusión con el equipo directivo del servicio para abordar la temática y concientizar sobre su responsabilidad como líderes de equipos de trabajo.

ANEXO N°1

Definición y características de la violencia, maltrato, acoso laboral y sexual

Violencia Laboral

Es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: "mobbing", acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, "bullying" laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral.

Corresponde a un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios).

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa mayor poder contra otro u otros, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros.

Maltrato Laboral

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que no está tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral.

El Instructivo Presidencial de buenas Prácticas Laborales (2006) define maltrato laboral como "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."

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

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

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. 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 evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor 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 maltratador 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.

Lo anterior, se resume en la siguiente tabla:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
<i>Es una conducta generalizada.</i>	<i>Es una conducta selectiva.</i>
<i>La acción es evidente.</i>	<i>La acción es silenciosa.</i>
<i>No tiene un objetivo específico.</i>	<i>Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.</i>
<i>La agresión es esporádica.</i>	<i>El hostigamiento es reiterado.</i>
<i>Afecta la dignidad de las personas.</i>	<i>Afecta la dignidad de las personas.</i>

Acoso Laboral

Respecto al Acoso Laboral, la ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un "acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por 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, 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".

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso".

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando "los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos"

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Laboral, se han extraído algunos ejemplos elaborados por el psicólogo español Iñaki Piñuel, quien si bien, opta por el concepto de Mobbing para organizar su modelo de trabajo, genera descripciones conductuales aplicables a esta propuesta.

Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos:

- Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.



- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Acoso Sexual

La ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Distinguiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, es posible mencionar lo siguiente (extraída de "Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2006):

a. Realizada por una persona:

- Significa que el acoso sexual, incluye no solo 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.

b. 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.

c. Por cualquier medio:

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

d. 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.

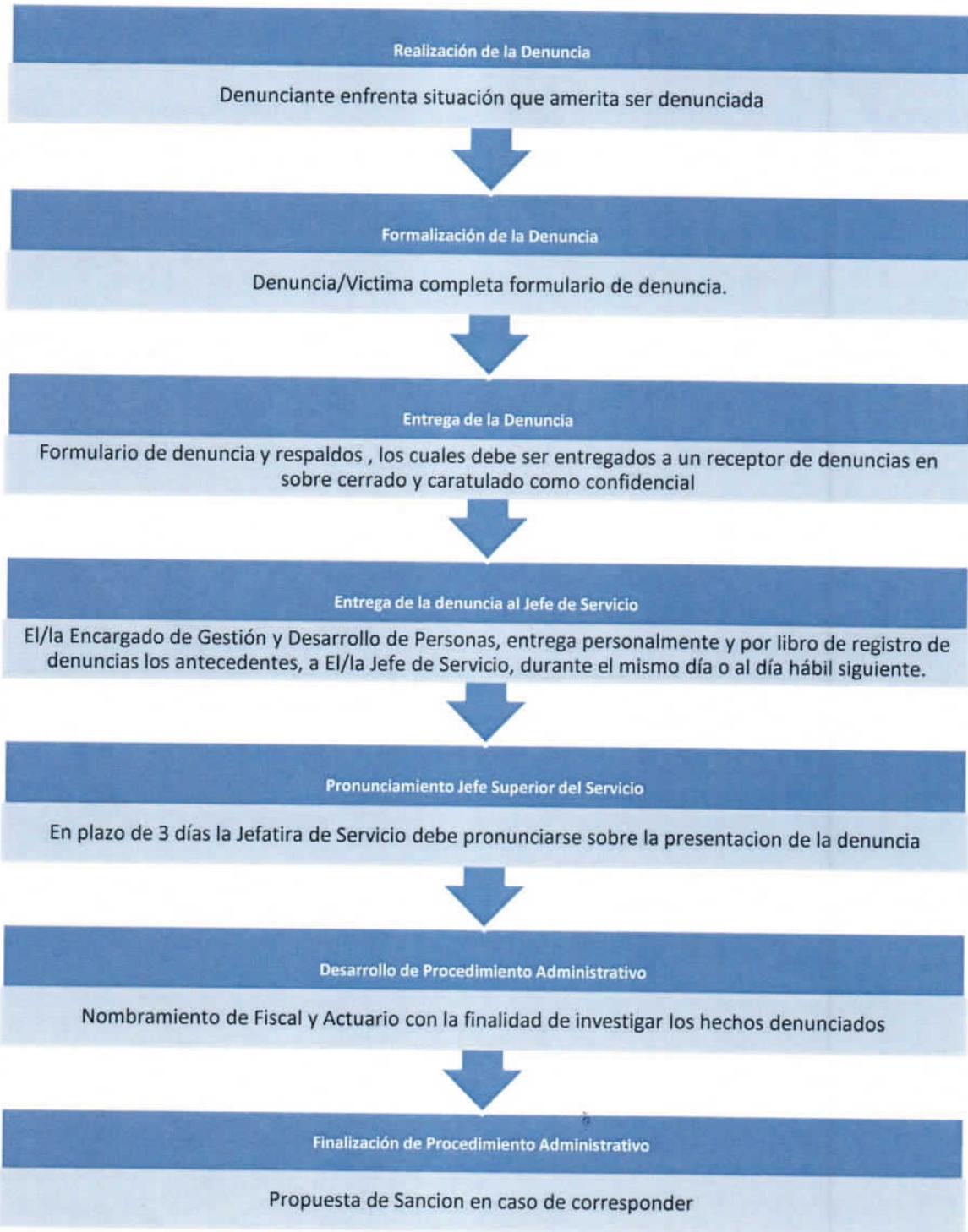
- Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales señaladas en el "Manual de Autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo – Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2008:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asigna a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): el acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el acosado.

ANEXO N° 2

Proceso de denuncia maltrato y/o acoso laboral y/o sexual



ANEXO N° 3

Formulario de Denuncia del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

- Indique el tipo de denuncia

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

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



- Identificación del denunciante (Datos respecto a quien realiza la denuncia)

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

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

- Datos personales del denunciante (Sólo en el caso que el **denunciante no sea víctima**).

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, unidad o área de desempeño	

- Datos personales de la víctima.

Nombre completo	
RUT	
Dirección particular	
Teléfono de contacto	

- Datos de la víctima respecto a la institución.

Cargo que desempeña	
Departamento, unidad o área de desempeño	

- Datos personales del denunciado/a – victimario/a respecto a la víctima.

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, unidad o área de desempeño	

Respecto a la denuncia

Nivel jerárquico del denunciado/a- victimario/a respecto a la víctima		
Nivel Superior <input type="checkbox"/>	Igual Nivel Jerárquico <input type="checkbox"/>	Nivel Inferior <input type="checkbox"/>
¿El/la denunciado/a - victimario/a corresponde a la jefatura superior inmediata de la víctima?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿El/la denunciado/a-victimario/a trabaja directamente con la víctima?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	En ocasiones <input type="checkbox"/>
¿El/la denunciado/a - victimario/a ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

Narración de la circunstanciada de los hechos.

Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el/la presunto/a acosador que avalarían la denuncia. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Señale desde hace cuánto tiempo es víctima de acciones del tipo violencia organizacional:

Señale individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)



Señale individualización de las personas que hubieren presenciado o que tuvieran información de lo acontecido - Testigos -. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia
Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Videos	
Otros documentos de respaldo	

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

Observaciones

Firma de el/la denunciante

ANEXO N° 4

Comprobante recepción de documento

COPIA DEL FUNCIONARIO O FUNCIONARIA RECEPTOR/A DE DENUNCIAS

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA ____/____/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR/A

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

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA ____/____/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR/A

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



2° **DIFÚNDASE** el procedimiento mencionado a todos los funcionarios del Gobierno Regional de Los Ríos, y **DESE CUMPLIMIENTO** de su normativa por todos los funcionarios de éste Gobierno Regional, a contar de esta fecha.

ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVÉSE.



APZ/COH/JHS/LCS/lcs




CÉSAR ASENJO JEREZ
INTENDENTE
GOBIERNO REGIONAL DE LOS RÍOS

DISTRIBUCIÓN:

- Funcionarios Gobierno Regional de Los Ríos
- Administrador Regional
- Jefe División de Administración y Finanzas
- Jefe División de Presupuesto e Inversión Regional
- Jefe División de Planificación y Ordenamiento Territorial
- Jefe División Fomento Productivo e Industrias
- Jefe División Desarrollo Social y Humano
- Archivo Oficina de Partes



GOBIERNO REGIONAL DE LOS RIOS
INUTILIZADO