



División Jurídica
CSM-920004917



**APRUEBA PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA,
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO
LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL DE LA
SUBSECRETARÍA DE TURISMO.**

R.A.EX. N° 14 /

SANTIAGO, 25 ENE. 2017

VISTOS: Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, Art. 19°, N° 1, que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”, el Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653, de 2001, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 20.005 de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual; la Ley N° 20.607 que modifica el Código del Trabajo, y el artículo 84 del Estatuto Administrativo, sancionando las prácticas de acoso laboral; lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 002, de fecha 15 de junio de 2006, que ordena la implementación del Código de Buenas Prácticas sobre No Discriminación en los Organismos de la Administración Central del Estado, el Instructivo Presidencial N°003, de fecha 7 de noviembre de 2013, que impulsó Políticas Descentralizadas de Gestión de Personas en la Administración Central de Estado, el Instructivo Presidencial N°1/2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; el documento “Orientaciones para la prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos”, de la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la Republica.

CONSIDERANDO:

1. Que, en lo dispuesto en el Estatuto Administrativo, artículo 64 letra c) se señala que serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios y en el artículo 84 letra l) se prohíbe realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios y considerará como un acción de este tipo el acoso laboral, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del código del trabajo.



2. Que, mediante el Instructivo Presidencial N°1/2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, donde se establece la obligatoriedad de tomar los resguardos necesarios para intervenir de manera adecuada en la prevención de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual; así como difundir lo que se entiende por cada uno de ellos y por último difundir el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
3. Que, mediante la Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de **acoso laboral**, que modifica el Art 84 del Estatuto Administrativo, incorporando una nueva prohibición a los funcionarios públicos, a saber "todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del Art 2° del Código del Trabajo", la Ley N° 20.005 Art 1 señala "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el **acoso sexual**, entendiéndose como 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."

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébase el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría de Turismo, cuyo texto es el siguiente:

GENERALIDADES

El Instructivo Presidencial N°1/2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, ha solicitado la implementación de un Reglamento Interno sobre Procedimiento de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual. Que establezca los resguardos necesarios para prevenir en forma adecuada todo acto atentatorio a la dignidad de Las personas.

En este contexto, la Subsecretaría de Turismo resolvió establecer el siguiente procedimiento cuya finalidad es consagrar un marco regulatorio, propio de un procedimiento de denuncia, investigación y posterior sanción, a toda aquella conducta tipificada como maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, así como acciones para su prevención.

ALCANCE

El presente procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual es aplicable a todo el personal con calidad jurídica planta, contrata, suplente y honorarios sumaalzada de la Subsecretaría de Turismo.

El personal a honorarios, si bien no tiene responsabilidad administrativa, les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

1. Introducción.

Toda Organización del Estado debe concentrar sus esfuerzos en realizar acciones de prevención, así como aquellas, que permitan detectar y mitigar los factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones.

Además, es necesario tener un marco regulatorio que establezca lineamientos de acción en los casos de denuncia e investigación de: **Maltrato Laboral, Acoso laboral y Acoso Sexual**, dado que estas



conductas vulneran la dignidad de las personas, y a todo este conjunto de conductas, se les definirá como **“Violencia Laboral”**.

De acuerdo con lo anterior, cobra relevancia el fortalecimiento de las políticas públicas destinadas a garantizar derechos fundamentales a las personas que trabajan en la administración pública, donde el Estado que tiene un rol de empleador, deberá servir de ejemplo de buenas prácticas, con acciones que promuevan un buen trato para mujeres y hombres, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso, desarrollo y condiciones de trabajo saludables.

Para garantizar estas políticas se crea el Instructivo Presidencial sobre **Buenas prácticas laborales**, en el Desarrollo de Personas en el Estado, definiendo la agenda 2015-2018, el cual indica dentro de sus principios orientadores que: **“Aspiramos a un Estado innovador, que garantice a los ciudadanos el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas, que actúe con transparencia y que permita fortalecer a los servicios públicos como referentes de los mejores lugares para trabajar”**.

Para garantizar las buenas prácticas se han establecido en el Instructivo Presidencial, los siguientes ejes temáticos:

-Derechos laborales: Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos laborales individuales y colectivos.

-Condiciones laborales: Generar condiciones necesarias para promover servicios de calidad, de modo que los funcionarios(as) se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación.

-Ambientes Laborales: Generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas.

El presente procedimiento está elaborado de tal manera que todos los funcionarios (as) puedan identificar conductas que atenten contra la dignidad humana, entregar orientaciones y especificaciones técnicas de cómo es el proceso de denuncia e investigación, por otro lado, estas situaciones se transforman en información a considerar al momento de mitigar los factores de riesgo en los ambientes laborales.

2. Objetivo General

Contar con un procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría de Turismo.

3. Principios Orientadores

- I. **Confidencialidad:** Este procedimiento que involucra la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente de quién asume la responsabilidad de llevar adelante orientaciones técnicas o denuncias.
- II. **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ningún involucrado, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad, entre otras.



- III. **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.
- IV. **Eficiencia:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, con el objetivo de resguardar la integridad de las personas involucradas.
- V. **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, deberá tener presente todos los aspectos que esto involucra, por lo anterior, esta debe ser realizada con toda la seriedad que corresponda, teniendo presente que antes una denuncia falsa, basada en argumentos no fidedignos o no comprobados, la persona podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

4. Marco conceptual

- I. **Acoso Laboral:** Todo 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/as, en contra de otro u otros trabajadores/as, 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 N°20.607 de agosto 2012).

Para facilitar la identificación de las conductas de tipo de **Acoso Laboral**, se presentan algunas descripciones conductuales:

1. Gritar, avasallar o insultar, cuando la persona está sola o en presencia de otros.
2. Asignar objetivos o proyectos con plazos que son inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inalcanzable en ese tiempo.
3. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
4. Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
5. Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
6. Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al funcionario/a.
7. Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
8. 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).
9. Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
10. Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
11. Ignorar los éxitos profesionales o atributos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él.
12. Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
13. Castigar o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
14. Ridiculizar su trabajo, sus ideas, los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizando o parodiando.
15. Animar a otros compañeros/as en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.



A continuación, se mencionan 3 tipos de relaciones más comunes que se presentan cuando existe acoso laboral en el trabajo:

- a) **Vertical descendente:** se establece cuando el/la denunciado/a es el empleador o jefatura. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse de sólo una persona, que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
 - b) **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia las jefaturas. Este caso se da en menor medida, 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.
 - c) **Horizontal:** Entre pares, este tipo de acoso es el menos frecuente, no porque los perfiles de víctima y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no ver asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y determinado a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.
- II. **Acoso Sexual:** “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier otro 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” (Ley N° 20.005 de 8 de marzo 2005).

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

1. Comportamientos físicos de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivalente a un contacto físico no deseado, que varían desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
 2. Conducta verbal de naturaleza sexual: incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha instancia es molesta.
 3. 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 tengan connotación sexual. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodo o amenazados, afectando su situación laboral.
- III. **Maltrato laboral:** “Es cualquier manifestación de conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral” (Instructivo Presidencial, Código de Buenas Prácticas Laborales 2006).



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

1. **Conducta violenta:** es generalizada, ya que no existen distinciones frente a la “Victima”, 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 será esencial.

2. **La acción es evidente:** debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato laboral estamos frente a acciones que no son cubiertas, 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.

3. **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 laboral, 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 gritar ni insultar a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona es su malestar, violencia y humillación a otros.

5. Actores

Para los efectos del actual Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual se entenderá los siguientes actores involucrados y la responsabilidad que corresponde a cada uno:

- I. **Denunciante:** Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectado, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona que se siente maltratada o acosada. Es quien pone en conocimiento el o los hechos constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, ante la instancia correspondiente.
- II. **Denunciado:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- III. **Víctima:** Persona en quien recae la acción de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- IV. **Denuncia:** Acto en cuya virtud el/la denunciante, manifiesta en la forma señalada en el presente procedimiento, los hechos constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
- V. **Receptor de la denuncia:** Persona encargada de atender, escuchar y prestar asesoría respecto del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual a quien (es) la soliciten, en relación a situaciones asociadas a estas temáticas. Podrá orientar respecto de la tipificación de las conductas de maltrato y acoso, otorgar indicaciones sobre los medios de prueba, documentos, o si es necesario presentar documentos redactados con las situaciones, fechas, testigos, entre otros.



Para llevar a cabo la denuncia el receptor debe informar de cómo procede una denuncia y deberá enviar con celeridad a la autoridad y resguarda la confidencialidad.

No es función de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad. La denuncia debe ser dirigida a la Autoridad Administrativa correspondiente.

6. Conductas Excluidas

Quedan excluida como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as funcionarios y/o prestadores de servicios, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas. Se pueden distinguir algunos casos que, si se producen como una consecuencia normal de las tensiones en el trabajo o se presentan de manera aislada.

No constituyen situaciones de violencia laboral:

1. -Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
2. -Estrés derivado de exceso de trabajo.
3. -Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
4. -Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.

7. Acciones preventivas de maltrato laboral, acoso laboral y sexual

La estrategia de prevención del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, estará a cargo de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, quién pondrá a disposición instrumentos que permitan asistir al funcionario o personal a honorarios, desde el punto de vista preventivo, entregando información y herramientas que faciliten su prevención, detención y realización de la denuncia en forma oportuna a través del presente procedimiento.

7.1 Actividades Preventivas:

- a) **Inducción:** En Taller de Inducción se hará entrega el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual a todo el personal nuevo que ingrese al servicio.
- b) **Capacitación:** con el fin de informar, orientar e instruir a todos/as los/as funcionarios/as y personal a honorarios, se realizará una capacitación anual, la cual aborde la temática de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- c) **Ambientes Laborales:** Para promover el buen trato laboral se realizarán acciones que permitan mantener un ambiente de mutuo respeto entre hombres y mujeres, se llevarán a cabo acciones, como las siguientes: envío de mensajes preventivos y capacitaciones en materias pertinentes.

7.2 Entregar conocimiento:

La unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, será la encargada de difundir y dar a conocer a todos/as los/as funcionarios/as y personal a honorarios, el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría, mediante los siguientes medios de comunicación: Correo electrónico y publicación en la Intranet Institucional.



8. Procedimiento

8.1 Instancias de acogida:

Todos/as los/as funcionario/as y prestadores de servicios de la Subsecretaría de Turismo, que presuman ser objeto de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, podrán requerir de orientación respecto de la aplicación del presente Procedimiento, para ello podrán dirigirse a cualquiera de las siguientes personas, si lo estima necesario. Quienes otorgan la asesoría necesaria requerida deberán mantener la total confidencialidad y reserva del proceso.

1. Asistente Social del Servicio de Bienestar, o Psicólogo área de Desarrollo y Bienestar de personas.
2. Encargado área Desarrollo y Bienestar de Personas.

Esta instancia tiene el objetivo de ofrecer al denunciante un primer contacto que pueda escuchar, contener, revisar relatos, hechos descritos, asesorar y apoyar en la elaboración de la denuncia formal, cuando el denunciante lo defina.

8.2 Fase de denuncia:

Todo el personal y prestadores de servicios que sean objeto de conductas definidas como maltrato laboral, acoso laboral y sexual por este reglamento, tienen el derecho a denunciar en forma escrita y verbal. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 90 B, del DFL N°29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la denuncia que se formule por escrito deberá individualizarse:

La denuncia debe ser presentada al receptor de la denuncia, es decir, encargado de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.

La denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual puede ser interpuesta de la siguiente manera:

- a) Directamente por la persona afectada.
- b) Indirectamente por un tercero o a petición expresa del/a afectado/a.

8.4.1 Formato para interponer la denuncia:

La denuncia podrá presentarse, usando el "Formulario de Denuncia" (Ver anexo N°1), el que también se encontrará disponible en la intranet Institucional, link "Documento – Gestión de Personas – Documentos de consulta". (<http://intranettrans.economia.cl/12053-2/>).

Así también, serán válidas las denuncias efectuadas por cualquier otro medio escrito, siempre y cuando cumplan con la identificación del/a denunciante, la del/a eventual denunciado/a, además, dicho documento deberá contener una descripción o narración clara y precisa de los hechos que motiven la denuncia y de los medios de prueba de los que se dispone.

La denuncia y antecedentes que se acompañan deberán entregarse en un **sobre cerrado rotulado como "Confidencial" o "Reservado"**, al receptor de denuncia, quien deberá dejar constancia de la ficha de recepción de éste y tramitarla con la mayor celeridad hacia la autoridad administrativa correspondiente, la Subsecretaría, en un plazo máximo de 5 días hábiles.



Las denuncias, deberán ser entregadas o remitidas al receptor que se ha dispuesto para estos fines en el lugar donde trabaje la persona que se encuentra afectada por la situación de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, conforme a como se señala a continuación:

Las denuncias deben ser entregadas o remitidas a la jefatura de la Unidad de Gestión de Personas, o ante el superior jerárquico de dicha jefatura, en el caso que ésta estuviere involucrada en la acción de maltrato laboral acoso laboral o acoso sexual. El receptor de denuncia en el nivel central, deberá dejar registro de la recepción de dicha denuncia en el “Formulario de la Recepción de Denuncia” (Ver anexo N°2) y entregar colilla de recepción al denunciante de modo de contar con los debidos respaldos.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Administrativo, el denunciante podrá solicitar que tenga carácter reservado, respecto de terceros, la identidad del denunciante o de los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia (Ley N° 20.205, que modifica el DFL N° 29 del 2004 del Ministerio de Hacienda / Art.90B).

8.4.2 Otras instancias de denuncias:

Existen otras instancias administrativas que permiten denunciar actos de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual:

- a) Contraloría General de la República: En el artículo 160° de la ley N° 18.834, sobre el Estatuto Administrativo, establece que “los funcionarios tendrán derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, cuando se hubiere producido vicios de legalidad que afectaren los derechos que les confiere al presente estatuto. Para este efecto, los funcionarios tendrán un plazo de 10 días hábiles”.
- b) Por último, todo ciudadano puede ejercer las acciones legales que estime conveniente a efecto de salvaguardar sus derechos, siendo los Tribunales Ordinarios de Justicia los encargados de conocerlas. De esta forma, si el funcionario estima que los hechos de acoso revisten característica de crimen o simple delito, es decir, entre ellos la amenaza, puede efectuar la denuncia ante la fiscalía, Ministerio Público, a efecto que inicie la investigación correspondiente.

8.3 Fase de Investigación:

Una vez recibida la denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, el funcionario Receptor, debe remitir a la autoridad máxima del servicio, al Subsecretario/a quien podrá instruir la ejecución de una investigación preliminar, investigación Sumaria un Sumario Administrativo, según la gravedad de los hechos.

En el caso de que la autoridad máxima del servicio defina requerir se efectuó una investigación preliminar, para tener mayor información sobre los hechos denunciados, esta deberá ser desarrollada por la Unidad de Gestión y Desarrollo de personas, en un plazo no superior a 10 días hábiles.

En el caso de que la autoridad máxima del servicio defina se efectuó una investigación Sumaria un Sumario Administrativo, deberá remitir la denuncia a la División Jurídica, para que se desarrollen las mismas.

La autoridad máxima del Servicio, a través de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, informará el curso que tendrá la denuncia, a él o los denunciantes.



8.3.1 Asistir a los afectados:

En el caso de denuncias por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual se han establecido las siguientes medidas de resguardo y/o asistencia:

- a) De acuerdo a la ponderación de los hechos, por parte de la autoridad máxima del servicio, Si la denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual y los antecedentes observados lo ameritan, se podrá instruir la separación del denunciante y denunciado, tanto del espacio físico que comparten, como de la dependencia jerárquica (si corresponde), tomando medidas de resguardo, que no signifiquen menoscabo para ninguna de las partes.
- b) EL personal que presente algún impacto de salud, debido a las conductas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual podrán acudir a la Mutual que tenga contrato vigente con la Subsecretaría, a efectos de cumplir lo dispuesto por la Ley N° 16.744, sobre accidente de trabajo y enfermedades profesionales, para su evaluación.
Si el prestador de servicios en calidad de honorarios, realiza cotizaciones en alguna de las Mutuales existentes, conforme a las Leyes N° 16.744 y N° 20.255, podrá también acudir a ella, si, como consecuencia de las conductas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

8.4 Fase Resolutiva:

8.4.1 Se desestima la denuncia:

Se desestimaré la denuncia, si como resultado de la investigación preliminar o sumaria de los hechos, se establece que la denuncia no tiene méritos. A su vez, si se comprueba que hubo intensión expresa de causar perjuicio o injuria, por parte del denunciante al denunciado, la máxima autoridad del servicio, el Subsecretario/a podrá iniciar una investigación sumaria en contra del/a denunciante/a.

8.4.2 Sanción:

- a) Sanción investigación sumaria: Se encuentran establecidas en el art. 126 del DFL N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo (Censura, multa o suspensión).
- b) Sanción sumario administrativo: Se encuentran establecidas en el art. 127, 128 y siguientes del DFL N° 29, del 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo (Censura, multa o suspensión).

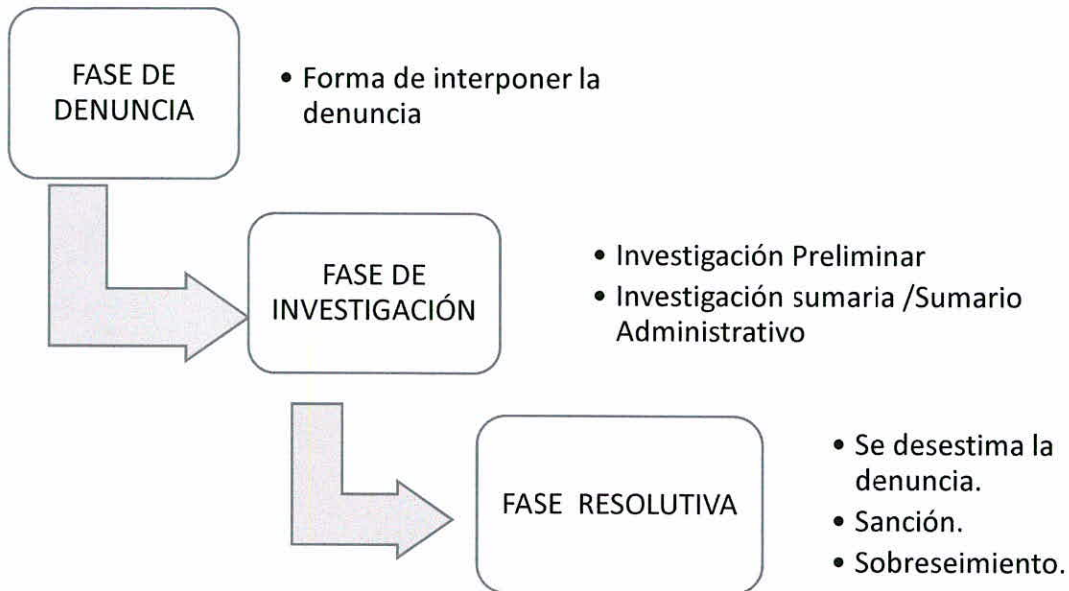
Junto a lo anterior, y cumplidos todos los pasos y formalidades que exige el proceso sumarial, corresponderá proponer a la autoridad facultada si el caso así lo amerita, la medida de destitución en el caso de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

8.4.3 Sobreseimiento.

Resolución que declara terminado el proceso de investigación, respecto de una o varias personas denunciadas, debido a la existencia de una causal que impide en forma concluyente continuar con el proceso de investigación por falta de pruebas que justifiquen la acción denunciada.



8.5 Flujo del Procedimiento de Denuncia. Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual.



9 Responsables:

Encargados de recepcionar y orientar las denuncias: cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y orientar al funcionario o personal a honorarios en aspectos administrativos, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuestas. No es deber de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia, ni mucho menos realizar investigaciones para verificar su veracidad.

Funcionarios/as y Prestadores de Servicios: Todo el personal del Servicio que tenga conocimiento de la realización de las conductas descritas en la letra c, del numeral III, tendrá la obligación de denunciarlas, con la debida prontitud, a la autoridad competente, indicada en el numeral VII, según se ordena en el artículo 61 letra K, del Estatuto Administrativo.

Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas: Es deber de esta área realizar labores preventivas de circunstancias que revistan el carácter de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual, como asimismo desarrollar las investigaciones preliminares que la autoridad máxima del servicio le instruya, y proponer, para cada caso particular, posibles medidas reparatorias respecto de las víctimas y equipos de trabajo, de tales conductas o de los denunciados/as que, tras la investigación de los hechos, resulten absuelto,

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente procedimiento comenzará a regir a contar de su total tramitación.

ARTÍCULO TERCERO: Se deja constancia que esta Subsecretaría no cuenta con asociación de funcionarios.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.



JAVIERA MONTÉS CRUZ
Subsecretaría de Turismo

ANEXO N°1: FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

1. Indique el tipo de maltrato o situación de menoscabo que denuncia:

Maltrato Laboral	<input type="checkbox"/>	Acoso laboral	<input type="checkbox"/>
Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>		

2. Quién Interpone la Denuncia

La persona afectada	<input type="checkbox"/>	ANFUSE	<input type="checkbox"/>
Un tercero	<input type="checkbox"/>		

3. Datos denunciantes (Solo en caso de que no sea la víctima)

NOMBRE COMPLETO:			
RUT:		Teléfono:	
CARGO:		Grado:	
FUNCIÓN QUE REALIZA:			
UNIDAD DE DESEMPEÑO:			
REGIÓN:			

5. Datos de la víctima respecto de la organización

NOMBRE COMPLETO:			
RUT:		Teléfono:	
CARGO:		Grado:	
FUNCIÓN QUE REALIZA:			
UNIDAD DE DESEMPEÑO:			
REGIÓN:			

6. Datos del denunciado como presunto maltratador o acosador:

NOMBRE COMPLETO:			
CARGO:			
FUNCIÓN QUE REALIZA:			
UNIDAD DE DESEMPEÑO:			
REGIÓN:			



9. Señale desde cuándo se ha generado el Maltrato Laboral, Acoso Laboral o Acoso Sexual que denuncia:

10. Para describir lo anterior, usted cuenta con:

Correo electrónicos	<input type="checkbox"/>	Testigos	<input type="checkbox"/>
Documentos	<input type="checkbox"/>	Fotografías	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	Sin evidencia	<input type="checkbox"/>

Si respondió otro señale cual:

Si usted señaló que cuenta con testigos, indique la individualización de las personas que hubieren presentado o que tuvieran información de lo acontecido. Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta).

FIRMA DEL/LA DENUNCIANTE

FECHA : / /



ANEXO N°2: FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE DENUNCIA NIVEL CENTRAL

El/ la Encargado /a de recepcionar la denuncia de maltrato, acoso laboral o sexual, de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Sr/Sra.:

_____ Ha recibido antecedentes por denuncia de:

Maltrato Laboral Acoso Laboral Acoso Sexual

Siendo quien interpone la denuncia:

La víctima ANFUSE Un tercero

Para acreditar la denuncia se recepciona en "**SOBRE CERRADO**" El cual será despachado al Sr/a. Subsecretario/a, la cual se encuentra facultada para dar inicio a las acciones de investigación respectiva.

Colilla de recepción 

Tipo de denuncia presentada:

Maltrato Laboral Acoso Laboral Acoso Sexual

Fecha Recepción de la denuncia :

Nombre y timbre de quien
recepciona la denuncia:





Clavados

MEMORÁNDUM N° 920004917

DE : RODRIGO VAN BEBBER RÍOS
Jefe de Gabinete Subsecretaria de Turismo

A : ANA ISABEL VARGAS
Jefa División Jurídica Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

REF. : Solicita visación

FECHA : 19 de Enero del 2017

Junto con saludar, y mediante el presente, solicito a usted visar acto administrativo que "Aprueba procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual de la Subsecretaría de Turismo".

Saluda atentamente a usted,


RODRIGO VAN BEBBER RÍOS
Jefe de Gabinete
Subsecretaria de Turismo

RVR/AVE/so




División Jurídica
OSM-920004917



**APRUEBA PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA,
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO
LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL DE LA
SUBSECRETARÍA DE TURISMO.**

R.A.EX. N° 14 /

SANTIAGO, 25 ENE. 2017

VISTOS: Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, Art. 19°, N° 1, que establece el "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas", el Decreto con Fuerza de Ley N°1-19.653, de 2001, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 20.005 de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual; la Ley N° 20.607 que modifica el Código del Trabajo, y el artículo 84 del Estatuto Administrativo, sancionando las prácticas de acoso laboral; lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 002, de fecha 15 de junio de 2006, que ordena la implementación del Código de Buenas Prácticas sobre No Discriminación en los Organismos de la Administración Central del Estado, el Instructivo Presidencial N°003, de fecha 7 de noviembre de 2013, que impulsó Políticas Descentralizadas de Gestión de Personas en la Administración Central de Estado, el Instructivo Presidencial N°1/2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; el documento "Orientaciones para la prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos", de la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, en lo dispuesto en el Estatuto Administrativo, artículo 64 letra c) se señala que serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios y en el artículo 84 letra l) se prohíbe realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios y considerará como un acción de este tipo el acoso laboral, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del código del trabajo.

2. Que, mediante el Instructivo Presidencial N°1/2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, donde se establece la obligatoriedad de tomar los resguardos necesarios para intervenir de manera adecuada en la prevención de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual; así como difundir lo que se entiende por cada uno de ellos y por último difundir el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
3. Que, mediante la Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de **acoso laboral**, que modifica el Art 84 del Estatuto Administrativo, incorporando una nueva prohibición a los funcionarios públicos, a saber "todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del Art 2° del Código del Trabajo", la Ley N° 20.005 Art 1 señala "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el **acoso sexual**, entendiéndose como 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."

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébase el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría de Turismo, cuyo texto es el siguiente:

GENERALIDADES

El Instructivo Presidencial N°1/2015 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, ha solicitado la implementación de un Reglamento Interno sobre Procedimiento de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual. Que establezca los resguardos necesarios para prevenir en forma adecuada todo acto atentatorio a la dignidad de Las personas.

En este contexto, la Subsecretaría de Turismo resolvió establecer el siguiente procedimiento cuya finalidad es consagrar un marco regulatorio, propio de un procedimiento de denuncia, investigación y posterior sanción, a toda aquella conducta tipificada como maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, así como acciones para su prevención.

ALCANCE

El presente procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual es aplicable a todo el personal con calidad jurídica planta, contrata, suplente y honorarios sumaalzada de la Subsecretaría de Turismo.

El personal a honorarios, si bien no tiene responsabilidad administrativa, les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

1. Introducción.

Toda Organización del Estado debe concentrar sus esfuerzos en realizar acciones de prevención, así como aquellas, que permitan detectar y mitigar los factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones.

Además, es necesario tener un marco regulatorio que establezca lineamientos de acción en los casos de denuncia e investigación de: **Maltrato Laboral, Acoso laboral y Acoso Sexual**, dado que estas





conductas vulneran la dignidad de las personas, y a todo este conjunto de conductas, se les definirá como **“Violencia Laboral”**.

De acuerdo con lo anterior, cobra relevancia el fortalecimiento de las políticas públicas destinadas a garantizar derechos fundamentales a las personas que trabajan en la administración pública, donde el Estado que tiene un rol de empleador, deberá servir de ejemplo de buenas prácticas, con acciones que promuevan un buen trato para mujeres y hombres, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso, desarrollo y condiciones de trabajo saludables.

Para garantizar estas políticas se crea el Instructivo Presidencial sobre **Buenas prácticas laborales**, en el Desarrollo de Personas en el Estado, definiendo la agenda 2015-2018, el cual indica dentro de sus principios orientadores que: **“Aspiramos a un Estado innovador, que garantice a los ciudadanos el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas, que actúe con transparencia y que permita fortalecer a los servicios públicos como referentes de los mejores lugares para trabajar”**.

Para garantizar las buenas prácticas se han establecido en el Instructivo Presidencial, los siguientes ejes temáticos:

-Derechos laborales: Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos laborales individuales y colectivos.

-Condiciones laborales: Generar condiciones necesarias para promover servicios de calidad, de modo que los funcionarios(as) se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación.

-Ambientes Laborales: Generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas.

El presente procedimiento está elaborado de tal manera que todos los funcionarios (as) puedan identificar conductas que atenten contra la dignidad humana, entregar orientaciones y especificaciones técnicas de cómo es el proceso de denuncia e investigación, por otro lado, estas situaciones se transforman en información a considerar al momento de mitigar los factores de riesgo en los ambientes laborales.

2. Objetivo General

Contar con un procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría de Turismo.

3. Principios Orientadores

- I. **Confidencialidad:** Este procedimiento que involucra la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente de quién asume la responsabilidad de llevar adelante orientaciones técnicas o denuncias.
- II. **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ningún involucrado, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad, entre otras.



- III. **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.
- IV. **Eficiencia:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, con el objetivo de resguardar la integridad de las personas involucradas.
- V. **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, deberá tener presente todos los aspectos que esto involucra, por lo anterior, esta debe ser realizada con toda la seriedad que corresponda, teniendo presente que antes una denuncia falsa, basada en argumentos no fidedignos o no comprobados, la persona podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

4. Marco conceptual

- I. **Acoso Laboral:** Todo 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/as, en contra de otro u otros trabajadores/as, 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 N°20.607 de agosto 2012).

Para facilitar la identificación de las conductas de tipo de **Acoso Laboral**, se presentan algunas descripciones conductuales:

1. Gritar, avasallar o insultar, cuando la persona está sola o en presencia de otros.
2. Asignar objetivos o proyectos con plazos que son inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inalcanzable en ese tiempo.
3. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
4. Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
5. Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
6. Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al funcionario/a.
7. Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
8. 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).
9. Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
10. Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
11. Ignorar los éxitos profesionales o atributos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él.
12. Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
13. Castigar o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
14. Ridiculizar su trabajo, sus ideas, los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizando o parodiando.
15. Animar a otros compañeros/as en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.



A continuación, se mencionan 3 tipos de relaciones más comunes que se presentan cuando existe acoso laboral en el trabajo:

- a) **Vertical descendente:** se establece cuando el/la denunciado/a es el empleador o jefatura. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse de sólo una persona, que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- b) **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia las jefaturas. Este caso se da en menor medida, 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.
- c) **Horizontal:** Entre pares, este tipo de acoso es el menos frecuente, no porque los perfiles de víctima y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no ver asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y determinado a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

- II. **Acoso Sexual:** “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier otro 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” (Ley N° 20.005 de 8 de marzo 2005).

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

- 1. Comportamientos físicos de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivalente a un contacto físico no deseado, que varían desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- 2. Conducta verbal de naturaleza sexual: incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha instancia es molesta.
- 3. 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 tengan connotación sexual. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodo o amenazados, afectando su situación laboral.

- III. **Maltrato laboral:** “Es cualquier manifestación de conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral” (Instructivo Presidencial, Código de Buenas Prácticas Laborales 2006).



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

1. **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 será esencial.

2. **La acción es evidente:** debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato laboral estamos frente a acciones que no son cubiertas, 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.

3. **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 laboral, 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 gritar ni insultar a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona es su malestar, violencia y humillación a otros.

5. Actores

Para los efectos del actual Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual se entenderá los siguientes actores involucrados y la responsabilidad que corresponde a cada uno:

- I. **Denunciante:** Persona que efectúa una denuncia, ya sea que se encuentre directamente afectado, o que se trate de un tercero que realiza la denuncia a petición de la persona que se siente maltratada o acosada. Es quien pone en conocimiento el o los hechos constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, ante la instancia correspondiente.
- II. **Denunciado:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- III. **Víctima:** Persona en quien recae la acción de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- IV. **Denuncia:** Acto en cuya virtud el/la denunciante, manifiesta en la forma señalada en el presente procedimiento, los hechos constitutivos de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
- V. **Receptor de la denuncia:** Persona encargada de atender, escuchar y prestar asesoría respecto del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual a quien (es) la soliciten, en relación a situaciones asociadas a estas temáticas. Podrá orientar respecto de la tipificación de las conductas de maltrato y acoso, otorgar indicaciones sobre los medios de prueba, documentos, o si es necesario presentar documentos redactados con las situaciones, fechas, testigos, entre otros.



Para llevar a cabo la denuncia el receptor debe informar de cómo procede una denuncia y deberá enviar con celeridad a la autoridad y resguarda la confidencialidad.

No es función de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad. La denuncia debe ser dirigida a la Autoridad Administrativa correspondiente.

6. Conductas Excluidas

Quedan excluida como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as funcionarios y/o prestadores de servicios, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas. Se pueden distinguir algunos casos que, si se producen como una consecuencia normal de las tensiones en el trabajo o se presentan de manera aislada.

No constituyen situaciones de violencia laboral:

1. -Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
2. -Estrés derivado de exceso de trabajo.
3. -Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
4. -Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.

7. Acciones preventivas de maltrato laboral, acoso laboral y sexual

La estrategia de prevención del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, estará a cargo de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, quién pondrá a disposición instrumentos que permitan asistir al funcionario o personal a honorarios, desde el punto de vista preventivo, entregando información y herramientas que faciliten su prevención, detección y realización de la denuncia en forma oportuna a través del presente procedimiento.

7.1 Actividades Preventivas:

- a) **Inducción:** En Taller de Inducción se hará entrega el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual a todo el personal nuevo que ingrese al servicio.
- b) **Capacitación:** con el fin de informar, orientar e instruir a todos/as los/as funcionarios /as y personal a honorarios, se realizará una capacitación anual, la cual aborde la temática de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.
- c) **Ambientes Laborales:** Para promover el buen trato laboral se realizarán acciones que permitan mantener un ambiente de mutuo respeto entre hombres y mujeres, se llevarán a cabo acciones, como las siguientes: envío de mensajes preventivos y capacitaciones en materias pertinentes.

7.2 Entregar conocimiento:

La unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas, será la encargada de difundir y dar a conocer a todos/as los/as funcionarios/as y personal a honorarios, el Procedimiento de Prevención, Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la Subsecretaría, mediante los siguientes medios de comunicación: Correo electrónico y publicación en la Intranet Institucional.



8. Procedimiento

8.1 Instancias de acogida:

Todos/as los/as funcionario/as y prestadores de servicios de la Subsecretaría de Turismo, que presuman ser objeto de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, podrán requerir de orientación respecto de la aplicación del presente Procedimiento, para ello podrán dirigirse a cualquiera de las siguientes personas, si lo estima necesario. Quienes otorgan la asesoría necesaria requerida deberán mantener la total confidencialidad y reserva del proceso.

1. Asistente Social del Servicio de Bienestar, o Psicólogo área de Desarrollo y Bienestar de personas.
2. Encargado área Desarrollo y Bienestar de Personas.

Esta instancia tiene el objetivo de ofrecer al denunciante un primer contacto que pueda escuchar, contener, revisar relatos, hechos descritos, asesorar y apoyar en la elaboración de la denuncia formal, cuando el denunciante lo defina.

8.2 Fase de denuncia:

Todo el personal y prestadores de servicios que sean objeto de conductas definidas como maltrato laboral, acoso laboral y sexual por este reglamento, tienen el derecho a denunciar en forma escrita y verbal. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 90 B, del DFL N°29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la denuncia que se formule por escrito deberá individualizarse:

La denuncia debe ser presentada al receptor de la denuncia, es decir, encargado de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.

La denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual puede ser interpuesta de la siguiente manera:

- a) Directamente por la persona afectada.
- b) Indirectamente por un tercero o a petición expresa del/a afectado/a.

8.4.1 Formato para interponer la denuncia:

La denuncia podrá presentarse, usando el "Formulario de Denuncia" (Ver anexo N°1), el que también se encontrará disponible en la intranet Institucional, link "Documento – Gestión de Personas – Documentos de consulta". (<http://intranettrans.economia.cl/12053-2/>).

Así también, serán válidas las denuncias efectuadas por cualquier otro medio escrito, siempre y cuando cumplan con la identificación del/a denunciante, la del/a eventual denunciado/a, además, dicho documento deberá contener una descripción o narración clara y precisa de los hechos que motiven la denuncia y de los medios de prueba de los que se dispone.

La denuncia y antecedentes que se acompañan deberán entregarse en un **sobre cerrado rotulado como "Confidencial" o "Reservado"**, al receptor de denuncia, quien deberá dejar constancia de la ficha de recepción de éste y tramitarla con la mayor celeridad hacia la autoridad administrativa correspondiente, la Subsecretaría, en un plazo máximo de 5 días hábiles.





Las denuncias, deberán ser entregadas o remitidas al receptor que se ha dispuesto para estos fines en el lugar donde trabaje la persona que se encuentra afectada por la situación de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, conforme a como se señala a continuación:

Las denuncias deben ser entregadas o remitidas a la jefatura de la Unidad de Gestión de Personas, o ante el superior jerárquico de dicha jefatura, en el caso que ésta estuviere involucrada en la acción de maltrato laboral acoso laboral o acoso sexual. El receptor de denuncia en el nivel central, deberá dejar registro de la recepción de dicha denuncia en el "Formulario de la Recepción de Denuncia" (Ver anexo N°2) y entregar colilla de recepción al denunciante de modo de contar con los debidos respaldos.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Administrativo, el denunciante podrá solicitar que tenga carácter reservado, respecto de terceros, la identidad del denunciante o de los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia (Ley N° 20.205, que modifica el DFL N° 29 del 2004 del Ministerio de Hacienda / Art.90B).

8.4.2 Otras instancias de denuncias:

Existen otras instancias administrativas que permiten denunciar actos de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual:

- a) Contraloría General de la República: En el artículo 160° de la ley N° 18.834, sobre el Estatuto Administrativo, establece que "los funcionarios tendrán derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, cuando se hubiere producido vicios de legalidad que afectaren los derechos que les confiere al presente estatuto. Para este efecto, los funcionarios tendrán un plazo de 10 días hábiles".
- b) Por último, todo ciudadano puede ejercer las acciones legales que estime conveniente a efecto de salvaguardar sus derechos, siendo los Tribunales Ordinarios de Justicia los encargados de conocerlas. De esta forma, si el funcionario estima que los hechos de acoso revisten característica de crimen o simple delito, es decir, entre ellos la amenaza, puede efectuar la denuncia ante la fiscalía, Ministerio Público, a efecto que inicie la investigación correspondiente.

8.3 Fase de Investigación:

Una vez recibida la denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, el funcionario Receptor, debe remitir a la autoridad máxima del servicio, al Subsecretario/a quien podrá instruir la ejecución de una investigación preliminar, investigación Sumaria un Sumario Administrativo, según la gravedad de los hechos.

En el caso de que la autoridad máxima del servicio defina requerir se efectuó una investigación preliminar, para tener mayor información sobre los hechos denunciados, esta deberá ser desarrollada por la Unidad de Gestión y Desarrollo de personas, en un plazo no superior a 10 días hábiles.

En el caso de que la autoridad máxima del servicio defina se efectuó una investigación Sumaria un Sumario Administrativo, deberá remitir la denuncia a la División Jurídica, para que se desarrollen las mismas.

La autoridad máxima del Servicio, a través de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, informará el curso que tendrá la denuncia, a él o los denunciantes.



8.3.1 Asistir a los afectados:

En el caso de denuncias por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual se han establecido las siguientes medidas de resguardo y/o asistencia:

- a) De acuerdo a la ponderación de los hechos, por parte de la autoridad máxima del servicio, Si la denuncia de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual y los antecedentes observados lo ameritan, se podrá instruir la separación del denunciante y denunciado, tanto del espacio físico que comparten, como de la dependencia jerárquica (si corresponde), tomando medidas de resguardo, que no signifiquen menoscabo para ninguna de las partes.
- b) EL personal que presente algún impacto de salud, debido a las conductas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual podrán acudir a la Mutual que tenga contrato vigente con la Subsecretaría, a efectos de cumplir lo dispuesto por la Ley N° 16.744, sobre accidente de trabajo y enfermedades profesionales, para su evaluación.
Si el prestador de servicios en calidad de honorarios, realiza cotizaciones en alguna de las Mutuales existentes, conforme a las Leyes N° 16.744 y N° 20.255, podrá también acudir a ella, si, como consecuencia de las conductas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

8.4 Fase Resolutiva:

8.4.1 Se desestima la denuncia:

Se desestimaré la denuncia, si como resultado de la investigación preliminar o sumaria de los hechos, se establece que la denuncia no tiene méritos. A su vez, si se comprueba que hubo intencionalidad expresa de causar perjuicio o injuria, por parte del denunciante al denunciado, la máxima autoridad del servicio, el Subsecretario/a podrá iniciar una investigación sumaria en contra del/a denunciante/a.

8.4.2 Sanción:

- a) Sanción investigación sumaria: Se encuentran establecidas en el art. 126 del DFL N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo (Censura, multa o suspensión).
- b) Sanción sumario administrativo: Se encuentran establecidas en el art. 127, 128 y siguientes del DFL N° 29, del 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo (Censura, multa o suspensión).

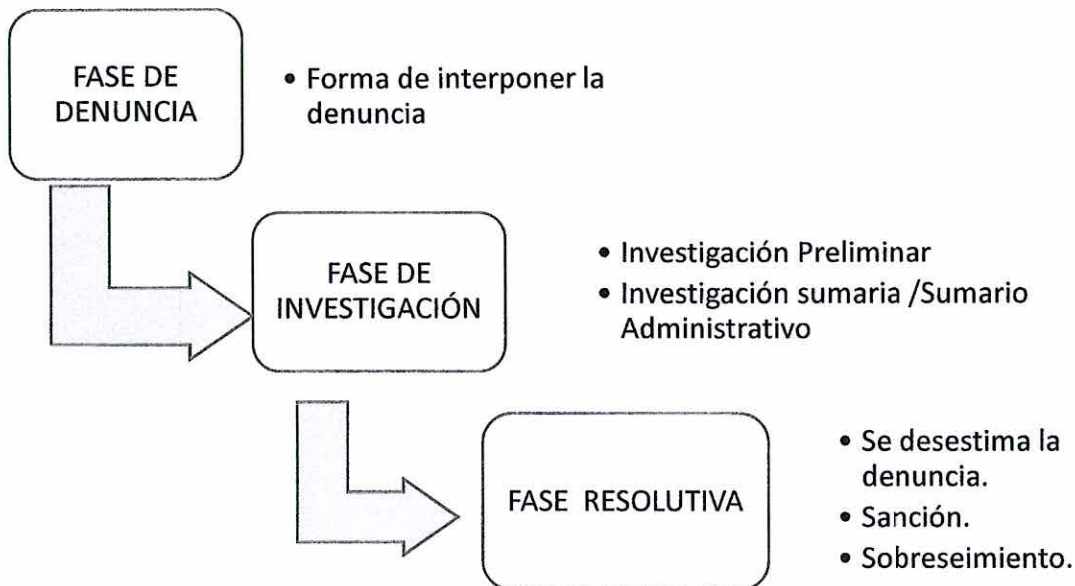
Junto a lo anterior, y cumplidos todos los pasos y formalidades que exige el proceso sumarial, corresponderá proponer a la autoridad facultada si el caso así lo amerita, la medida de destitución en el caso de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

8.4.3 Sobreseimiento.

Resolución que declara terminado el proceso de investigación, respecto de una o varias personas denunciadas, debido a la existencia de una causal que impide en forma concluyente continuar con el proceso de investigación por falta de pruebas que justifiquen la acción denunciada.



8.5 Flujo del Procedimiento de Denuncia. Investigación y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual.



9 Responsables:

Encargados de recepcionar y orientar las denuncias: cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y orientar al funcionario o personal a honorarios en aspectos administrativos, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuestas. No es deber de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia, ni mucho menos realizar investigaciones para verificar su veracidad.

Funcionarios/as y Prestadores de Servicios: Todo el personal del Servicio que tenga conocimiento de la realización de las conductas descritas en la letra c, del numeral III, tendrá la obligación de denunciarlas, con la debida prontitud, a la autoridad competente, indicada en el numeral VII, según se ordena en el artículo 61 letra K, del Estatuto Administrativo.

Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas: Es deber de esta área realizar labores preventivas de circunstancias que revistan el carácter de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual, como asimismo desarrollar las investigaciones preliminares que la autoridad máxima del servicio le instruya, y proponer, para cada caso particular, posibles medidas reparatorias respecto de las víctimas y equipos de trabajo, de tales conductas o de los denunciados/as que, tras la investigación de los hechos, resulten absuelto,

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente procedimiento comenzará a regir a contar de su total tramitación.

ARTÍCULO TERCERO: Se deja constancia que esta Subsecretaría no cuenta con asociación de funcionarios.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.


JAVIERA MONTES CRUZ
Subsecretaria de Turismo



Lo que transcribe, para su conocimiento.
Saluda atentamente a Usted.,


JAVIERA MONTES CRUZ
Subsecretaria de turismo

