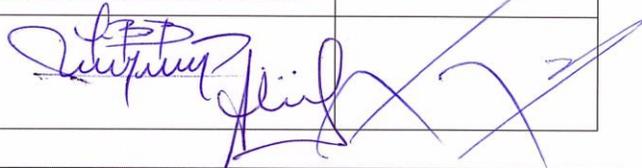


 <b>Servicio de Salud Metropolitano Norte</b> Región Metropolitana Ministerio de Salud	 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b>	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> 442PRT-02	<b>FECHA ELABORACION</b> 01/03/2021
			<b>FECHA REVISION</b> 01/03/2026	<b>Nº VERSIÓN</b> 4.0

 <b>Servicio de Salud Metropolitano Norte</b> Región Metropolitana Ministerio de Salud	 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b>	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> 442PRT-02	<b>FECHA ELABORACION</b> 01/03/2021
			<b>FECHA REVISION</b> 01/03/2026	<b>Nº VERSIÓN</b> 4.0

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL**

	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Ps. Pamela Martínez	Sr. Francisco Basay Ps. Francis Aguilar Aud. Patricio Vargas BQ Cecilia López	Dr. Luis Escobar
<b>Cargo</b>	Jefa (s) Unidad de Desarrollo Organizacional	Subdirector(s) de Gestión y Desarrollo de las Personas Jefa Unidad de Desarrollo de las Personas Profesional UDGP Jefe Unidad de Gestión de Calidad	Director HSJ
<b>Firma</b>			

COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES  
HOSPITAL SAN JOSÉ

Página 1

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>RESPONSABLES</b> .....	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>DESARROLLO</b> .....	<b>3</b>
6.1.	ANTECEDENTES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
6.2.	ACOSO LABORAL .....	4
6.3.	ACOSO SEXUAL .....	6
6.4.	MALTRATO LABORAL .....	8
6.5.	VIOLENCIA Y/O DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO .....	8
6.6.	ASPECTOS DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ .....	10
6.7.	PARTICIPACIÓN INMEDIATA DE JEFATURA ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL .....	14
6.8.	PROCESO AL PRESENTAR LA DENUNCIA .....	19
6.9.	TIPOS DE RESPALDO PARA ACREDITAR LA DENUNCIA .....	22
6.10.	ACOMPañAMIENTO A VÍCTIMA E INSTANCIAS DE PROTECCIÓN .....	24
6.11.	FORMULARIO DE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL .....	28
<b>7.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>30</b>
7.1.	ANEXO Nº 1: FORMULARIO DE DENUNCIA .....	30
7.2.	ANEXO Nº 2: FORMATO REGISTRO ESCRITO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL 37	
7.3.	ANEXO Nº 3: ACTA DE REUNIÓN SITUACIÓN DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL .....	38
7.4.	ANEXO Nº 4: RECURSO DE REPOSICIÓN .....	40
<b>8.</b>	<b>TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>41</b>

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## 1. OBJETIVO

- Este Manual pretende ser una marco normativo y orientador dirigido hacia la prevención y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, a través de la incorporación del Formulario de Denuncia como canal institucional validado para atender situaciones que afecten la dignidad de las personas.

## 2. ALCANCE

- Toda la comunidad hospitalaria San José.

## 3. RESPONSABLES

- Director/a Hospital San José
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Oficina de Desarrollo Organizacional

## 4. DEFINICIONES

- En el texto.

## 5. DESARROLLO

### Introducción

La Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través de la Oficina de Desarrollo Organizacional y la colaboración de Representantes Gremiales, Unidad de Asesoría Jurídica, Oficina de Calidad de Vida y Relaciones Laborales del Hospital San José, ha elaborado el siguiente procedimiento interno para la "Recepción y Actuación frente a las Denuncias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual", con la finalidad de contar con un elemento objetivo que permita dar cumplimiento a una de las medidas establecidas en el Estatuto Administrativo, enmarcada dentro de las conductas promovidas como Buenas Prácticas Laborales, específicamente relacionada con la Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual y, que busca privilegiar el pleno cumplimiento de las normas que rigen el quehacer público, precaver y erradicar cualquier discriminación arbitraria y garantizar la igualdad de género.

El presente Manual se constituye como una poderosa herramienta para que todas y cada una de las personas que integran el Hospital San José, cuenten con la

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

información pertinente y adecuada de cómo realizar una Denuncia dentro de la Organización con base en la legislación vigente. Este documento está orientado a abordar situaciones que impliquen algún tipo de violencia organizacional, por ejemplo, toda conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la persona, dignidad o 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).

## **ACOSO LABORAL**

### FUENTE LEGAL Y TEÓRICA DEL ACOSO LABORAL

De acuerdo a la ley N° 20.607<sup>i</sup> (publicada en el Diario Oficial el 08 de agosto de 2012) que tipifica y sanciona el Acoso Laboral, la cual modifica el Código del Trabajo, la ley N°18.834 del Estatuto Administrativo y la ley 18.833 sobre Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales, plantea la siguiente definición: “Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento **reiterado**, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Marie-France Hirigoyen, en su libro “El Acoso Moral”<sup>ii</sup> complementa la definición anterior al mencionar que el acoso laboral es toda conducta o manifestación abusiva, incluyendo los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Piñuel<sup>iii</sup> ofrece los siguientes ejemplos para contextualizar este término:

<sup>i</sup> Ley N° 20.607. Modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de acoso laboral.

<sup>ii</sup> Hirigoyen, M. (1998). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Pág. 48. Ed. Paidós: Buenos Aires.

<sup>iii</sup> Piñuel, I. (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Pág. 27, 28 y 29. Madrid: Aguilar.

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

- 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/a.
- 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/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## NIVELES DE ACOSO LABORAL

De acuerdo a la dinámica derivada entre acosador/a y afectado/a, se puede clasificar los siguientes niveles en dicha relación: Acoso Horizontal, Acoso Jerárquico y en menor medida el Acoso Ascendente (OIT, 2006)<sup>iv</sup>.

- a. **Acoso Jerárquico o Descendente**: Es la conducta en que la persona que acosa se resguarda en el hecho de poseer algún poder respecto de la situación laboral de la víctima, como por ejemplo cuando se ostenta un cargo jerárquico superior.
- b. **Acoso Horizontal**: Se define como el tipo de acoso en que abusadores y acosados poseen el mismo nivel jerárquico al interior de la organización, ejercido por un par o compañero(s) de trabajo.
- c. **Acoso Ascendente**: Es el tipo de acoso que ocurre cuando una persona que ocupa un cargo superior es acosada por su subordinado(s).

## **ACOSO SEXUAL**

### FUENTE LEGAL Y TEÓRICA DEL ACOSO SEXUAL

De acuerdo a la ley N° 20.005<sup>v</sup> (publicada en el Diario Oficial el 18 de marzo de 2005) que tipifica y sanciona el Acoso Sexual, la cual modifica el Código del Trabajo, la ley N°18.834 del Estatuto Administrativo y la ley 18.833 sobre Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales, plantea la siguiente definición: "Es contrario a la dignidad humana, 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 amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

<sup>iv</sup> Organización Internacional del Trabajo, (2006). *Acoso Sexual. Manual de Autoaprendizaje Legislación y procedimientos de aplicación*. Dirección del Trabajo: Gobierno de Chile.

<sup>v</sup> Ley N° 20.005. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 18 de marzo de 2005.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

Según lo establecido por la Dirección del Trabajo, se produce Acoso Sexual cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El Acoso Sexual es un problema que afecta a la dignidad de los y las trabajadores/as, perjudicando el clima laboral de la organización. El empleador tiene la obligación de incorporar en el Reglamento Interno un procedimiento para tramitar denuncias de Acoso Sexual, medidas de resguardo para la acosada o acosado y sanciones para el acosador o acosadora.

### EXPRESIONES DEL ACOSO SEXUAL

Es importante destacar que cualquier trabajador o trabajadora del sector privado o público puede ser víctima de acoso sexual, independiente de su jerarquía (superior, par o subordinado) al interior de una organización.

Una expresión de Acoso Sexual se describe como "...una conducta de naturaleza sexual y toda otra conducta basada en el sexo y que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe" (OIT, 2006)<sup>vi</sup>, como por ejemplo:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual.
- Conducta verbal de naturaleza sexual.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual.

<sup>vi</sup> Organización Internacional del Trabajo, (2006). *Acoso Sexual. Manual de Autoaprendizaje Legislación y procedimientos de aplicación*. Dirección del Trabajo: Gobierno de Chile.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## MALTRATO LABORAL

Si bien no existe un marco legal que defina maltrato y lo diferencie del Acoso Laboral, el Servicio Civil (2018)<sup>vii</sup> ofrece las siguientes consideraciones para entender su contraste:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
La conducta es generalizada	La conducta es selectiva
Acción evidente	Acción silenciosa o evidente
No existe un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a sus víctimas
Agresión esporádica	Hostigamiento reiterado
Afecta a la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

En caso que exista algún tipo de reconocimiento de este maltrato por parte del agresor y se presente una excusa o disculpa de lo ocurrido, la responsabilidad del evento disminuye, mas no justifica el maltrato perpetrado.

Este manual, por lo tanto, entenderá por Maltrato Laboral cualquier agresión física, mental y/o emocional de una persona por sobre otra/s la que, independiente del nivel jerárquico de los/as involucrados/as, afecte la dignidad e integridad de las personas al interior de su lugar de trabajo, sin la necesidad que los hechos de agresión ocurran sistemáticamente en el tiempo sobre la misma persona o grupo en específico.

## VIOLENCIA Y/O DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO

La violencia de género es un tipo de violación de los derechos humanos, una expresión extrema de la discriminación por motivos de género y productora de graves efectos psíquicos e identitarios para quienes la experimentan, e impactos negativos para las familias de dichas personas y la sociedad en su conjunto. El origen de este tipo de violencia reside en “la asimetría existente en las relaciones de poder entre varones y mujeres, y que perpetúa la subordinación y desvalorización de lo femenino frente a lo

<sup>vii</sup> Servicio Civil (2018). *Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual*. Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

masculino”. Su erradicación requiere de un esfuerzo amplio de la sociedad civil, organizaciones e instituciones del Estado. Por tal motivo, es fundamental considerar la no violencia de género como un principio rector ante cualquier iniciativa que pretenda regular las relaciones entre las personas (PJDU, 2018)<sup>viii</sup>.

Asimismo, la Convención Belém do Pará (1994), señala que la violencia contra la mujer se asigna como 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. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

### ELEMENTOS DE GÉNERO POR CONSIDERAR

Es importante mencionar que el Servicio Civil, aborda diferentes elementos a considerar en términos de género, es decir, claramente define que muchas de las conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de la discriminación y prejuicios de género que suelen minimizarse y naturalizarse, a tal punto de considerar dichas conductas como parte normal de la vida laboral, por ejemplo:

- No considerar las opiniones de las trabajadoras minimizando su aporte.
- Reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- Generar problemas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad y paternidad.

<sup>viii</sup> *Política de Igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial de Chile (2018).*

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

Y finalmente, hacer uso de expresiones tales como: "*Tiene la regla, por eso anda así*"; "*Todas las mujeres son alharacas, no fue para tanto*"; "*Como hombre eres muy básico por eso no entiendes*"; "*Cuando una mujer dice no es porque sí quiere*", etc.

## **PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ**

### NATURALEZA DEL PROCEDIMIENTO

- Éste comienza a regir a partir de la fecha de emisión de la resolución que formaliza su puesta en práctica.
- Se aplicará a todo aquel que desempeñe funciones y sea dependiente del Hospital San José, indistintamente de la ley de contratación y/o calidad jurídica, y que mantenga a la fecha una relación con el Hospital al momento de formular la denuncia. Tratándose de funcionarios/as que tengan relación contractual a honorarios, aún cuando no tienen responsabilidad administrativa, se asume su subordinación a las normas sobre **probidad administrativa**, así como también a las prohibiciones e incompatibilidades funcionarias, de tal manera, en caso de incurrir en malas prácticas laborales, se deberá instruir una **investigación interna** por parte del/de la Director/a no en los términos del Estatuto Administrativo, previa evaluación de análisis de admisibilidad de Denuncia de parte de Asesoría Jurídica.
- Así también, aquellas personas que no cuenten con ninguna dependencia contractual directa con el Hospital San José (docentes, becados, estudiantes en práctica, trabajadores de empresas externas) e incurran en conductas ajenas a las buenas prácticas laborales sostenidas en este Manual, será deber de la Jefatura coordinarse con la Unidad que canaliza el convenio/contrato para que dicha empresa u organismo ejecute las acciones pertinentes que resguarden la dignidad de las personas, quien

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

deberá firmar toma de conocimiento del Manual al realizar convenio de contrato.

- En cuanto a la difusión de este procedimiento y las temáticas que rigen su elaboración (maltrato, acoso laboral y sexual, género y violencia contra la mujer) se dispondrá de la página web institucional (Intranet), para el debido conocimiento de todas las personas que se desempeñen en el Hospital. Así también, este material se socializará dentro de los cursos de capacitación asociados a temáticas de *Gestión del Liderazgo e Implementación para las Buenas Prácticas Laborales*.
- Será responsabilidad del/de la Director/a del Establecimiento velar por el cumplimiento de cada una de las fases del procedimiento y en especial, de los plazos claramente definidos en éste, según el DFL 29 que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo.
- En caso de que el hecho descrito por el/la funcionario/a no sea constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o sexual, pero sí pudiera constituir una falta a las obligaciones y prohibiciones estatutarias, el director podrá instruir el procedimiento disciplinario correspondiente de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo e informado a la Oficina de Desarrollo Organizacional para estudiar la viabilidad de acciones tendientes a resolución de conflictos.

## PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

El Gabinete de la Presidencia de Gobierno (2018)<sup>ix</sup> propone los siguientes principios en su instructivo sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del

<sup>ix</sup>Gabinete de la Presidencia de Gobierno, N° 006, Numeral III, letra a). Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 23 de mayo de 2018.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado:

- **Confidencialidad:** Es responsabilidad de quien instruye el procedimiento de investigación, asegurar la privacidad y reserva, tanto de su actuar, como de los involucrados y de la información obtenida. El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, debe tener como base fundamental la prudencia y la discreción.
- **Imparcialidad:** El procedimiento debe caracterizarse por asegurar juicios imparciales, objetivos fundados, sin conductas estigmatizadas o sesgos, con la finalidad de evitar cualquier tipo de discriminación, sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Rapidez:** El procedimiento debe instruirse con la mayor prontitud posible, en virtud de prevenir que el grado de culpabilidad disminuya, afectando los fines correctivos y reparadores que se persiguen, manteniendo el pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso (Ley 19.880 – Art. 24 párrafo 4).
- **Responsabilidad:** Quien decida realizar una denuncia debe hacerlo con total seriedad y mesura. Cada persona que efectúe una denuncia sin fundamento, respecto de la cual se pruebe su falsedad o la intención de perjudicar al denunciado, recibirá las sanciones que la ley señale.
- **Igualdad de Género:** Se considera como la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y hombres, garantizados a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente relacionado con los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades. Quienes sean designados como fiscales de un proceso de investigación sumaria o sumario administrativo, se les facilitará un

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

documento que clarifique conceptos de maltrato, acoso laboral y sexual dentro del marco de la igualdad de género y la violencia contra la mujer.

### ACTORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE DENUNCIA

- **Víctima:** Trabajador/a, sujeto a algún tipo de maltrato u acoso.
- **Testigo:** El/la funcionario/a que evidencia algún tipo de maltrato, acoso o discriminación a un tercero.
- **Denunciante:** El/la funcionario/a que realiza la denuncia, por hechos que a su juicio atentan contra su dignidad o sea testigo de estos en contra de un tercero.
- **Denunciado/a:** El/la funcionario/a que estaría llevando a cabo un o una serie de actos hacia otro/a trabajador/a del Establecimiento y que ha sido señalado por él/la denunciante como él/la responsable de los hechos relatados.
- **Orientador/a:** Profesional de la Oficina de Desarrollo Organizacional es el/la Referente Técnico en torno a las buenas prácticas laborales, que puede ofrecer en una situación de vulneración guías y/o herramientas de posibles soluciones para su caso.
- **Receptor/a de la Denuncia:** Profesional de la Oficina de Desarrollo Organizacional, cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia y además recibe denuncias y las envía con celeridad y confidencialidad a la Jefatura Superior de la Institución. Asimismo, no es función de este receptor decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

Entendiendo las circunstancias en que los funcionarios se presenten, el Profesional podrá contenerlos, de forma imparcial y sin emitir juicios de valor, dando así cumplimiento del debido proceso.

- **Evaluador/a de la denuncia:** Director/a tomará la decisión de la *admisibilidad de fondo* de la denuncia por medio de la instrucción de un proceso administrativo, o en su defecto, objetará la denuncia presentada. Para ello, se asesorará por la Unidad de Asesoría Jurídica, la que designará esta función a un/a abogado/a con conocimientos técnicos en materias de derecho y legalidad.
- **Director/a:** Máxima autoridad de la institución, encargada de ser la única autoridad administrativa facultada para ordenar u objetar la instrucción de procesos administrativos, tales como investigaciones sumarias o sumarios administrativos, así como también, ordenar el levantamiento de investigaciones internas no en los términos del estatuto administrativo en aquellos casos que correspondan.

## **PARTICIPACIÓN INMEDIATA DE JEFATURA ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL**

### ROL Y ATRIBUCIONES DE LA JEFATURA

Para que exista un entorno laboral con marcos regulatorios reconocidos y validados por los equipos de trabajo, es importante –entre otras cosas- una definición clara del rol y las atribuciones de la Jefatura.

Así, el Servicio Civil (2018)<sup>\*</sup> en su condición de referente técnico del sector público, propone competencias esperadas que debiese poseer una Jefatura, tales como la gestión, manejo de crisis y contingencias, capacidad de liderazgo y

<sup>\*</sup>Servicio Civil, (2018). *Rol de Jefaturas en Dirección de Equipos*. Recuperado el 26 de agosto de 2020 de: <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/03/Rol-de-Jefaturas-en-Direccion-de-Equipos.pdf>

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

conocimiento técnicos, entre otras.

A continuación, se describe a nivel específico las características asociadas a las competencias mencionadas, cuyas acciones obligan a resguardar invariablemente la integridad y el respeto por cada uno/a de sus colaboradores/as, de acuerdo a su capacidad técnica, experiencia, valores personales y procesos emocionales:

- Se espera que la jefatura pueda orientarse al logro de objetivos, seleccionando a su equipo de trabajo y delegando directrices y funciones.
- Dicha delegación apela a optimizar de la mejor manera posible los recursos instrumentales y humanos que posee de su unidad de trabajo, de acuerdo a las contingencias y demandas propias del contexto laboral.
- Es responsable de la identificación y administración de situaciones de presión y conflictos, proponiendo soluciones estratégicas y oportunidad al marco institucional público.

En ese sentido, se espera que la Jefatura cuente con capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, lograr y mantener el clima organizacional bajo dinámicas de trabajo saludables a través de la enseñanza y socialización de buenas prácticas laborales.

### ABORDAJE DE LA JEFATURA

Uno de los objetivos estratégicos de este procedimiento es definir los mecanismos de abordaje del Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual al interior de un Servicio, Unidad y/u Oficina para que los Encargados o Jefaturas que se encuentran en roles de gestión de equipos o supervisión, sean capacitados formalmente en este procedimiento al interior del Hospital San José a través del Plan Anual de Capacitación.

En caso de presentarse una situación de violencia organizacional, las jefaturas deberán proceder de la siguiente manera:

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

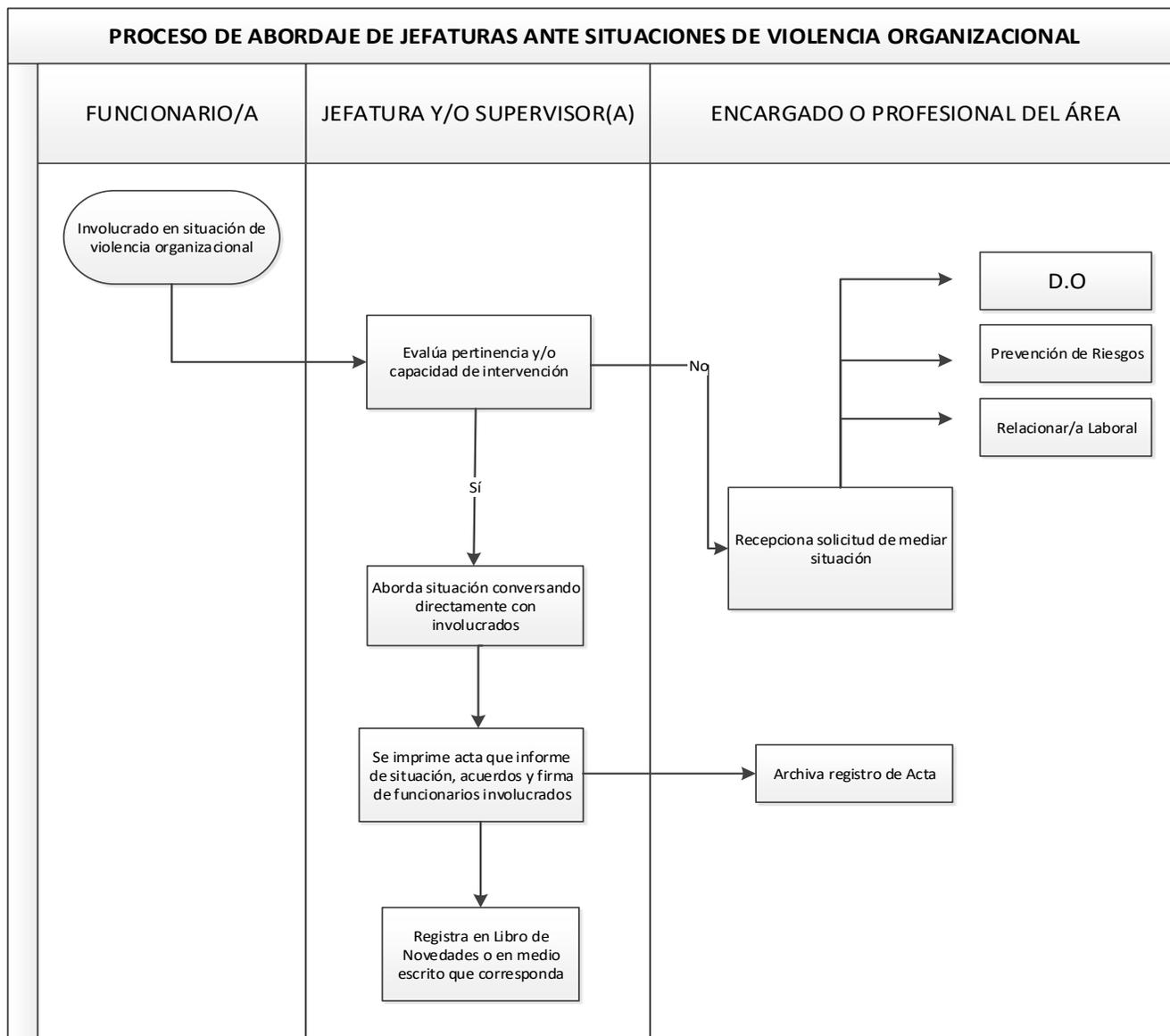
- En caso que el/la Encargado/a del área o Profesional sea testigo de algún evento que atente contra las buenas prácticas laborales, deberá registrar en Libro de Novedades o en medio escrito que corresponda la situación ocurrida.
- Encargado/a del área o Profesional informa a Jefatura Directa la situación mediante correo electrónico, luego de hacer el registro escrito según formato (*Anexo N° 2*) para dejar constancia de la situación presentada.
- Jefatura directa aborda situación redactando Acta que informe de la situación, acuerdos y firma de involucrados a más tardar al día hábil siguiente del evento.
  - En caso que la Jefatura directa presencie un evento de violencia organizacional que supere sus capacidades de intervención o que se encuentre involucrado/a en el conflicto, deberá citar a Desarrollo Organizacional, Prevención de Riesgo o Relacionador Laboral para mediar y registrar situación en acta (*Anexo N° 3*).
- Jefatura Directa o Jefe del área expone situación a Jefatura Superior, entregando Acta de situación para conocimiento, archivo y seguimiento de acuerdos.
- Jefe Superior del área informa inmediatamente a Coordinadora/Subdirector de situación ocurrida mediante correo electrónico y/o Memorándum para archivo y seguimiento de situación en caso de ser requerido.
- La Unidad que haya realizado la mediación de la situación (Desarrollo Organizacional, Prevención de Riesgos, Relacionador Laboral), archiva Acta realizada por la jefatura para realizar seguimiento o proporcionar información a áreas solicitantes en caso que sea necesario.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

### **Importante:**

- En caso de existir agresión, pero esta no haya sido presenciada por testigos, se debe remitir a los funcionarios a la Oficina de Desarrollo Organizacional o Prevención de Riesgos para orientar, derivar y/o formular la denuncia pertinente según el caso que corresponda.
- Si la situación de maltrato se da por segunda vez y al menos uno de los involucrados (en calidad de victimario) se repita, se procederá de la misma forma, no obstante, al ser informado a Supervisora de la Unidad, ésta debe solicitar procedimiento administrativo a Unidad de Asesoría Jurídica para aclarar situación y aplicar las medidas disciplinarias que correspondan.
- En caso que la situación de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual involucre a la jefatura directa, el funcionario/a puede recurrir al Jefe superior del Servicio/Unidad o Subdirección correspondiente, manteniendo el conducto regular correspondiente.
- La magnitud de gravedad ante una situación de agresión laboral será determinada de acuerdo al curso de investigación circunscrita al proceso disciplinario correspondiente (Investigación Sumaria, Sumario administrativo o Investigación Interna).
- El funcionario puede recurrir en cualquier momento a la formulación de denuncias individuales por situaciones de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, mediante el procedimiento especialmente diseñado para estos fines y que han sido referidos en este Manual.

**FLUJOGRAMA DE ABORDAJE POR PARTE DE JEFATURAS FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL Y MALTRATO**



	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## **PROCESO AL PRESENTAR LA DENUNCIA**

### PASOS A SEGUIR AL PRESENTAR LA DENUNCIA

- ✓ Al momento de hacer la entrega del Formulario de Denuncia por parte del denunciante, el documento debe cumplir con las formalidades necesarias para ser acogido (se detallan campos obligatorios en Formulario de Denuncia). En el caso de que la denuncia no cumpla con la admisibilidad necesaria, es decir, que falte algún antecedente como, por ejemplo, el nombre del denunciado/a, será desestimado por el receptor de la denuncia.
- ✓ Una vez entregada la denuncia en la Oficina de Desarrollo Organizacional, el Director/a tendrá un plazo de tres días hábiles para determinar si la denuncia es acogida o rechazada, respuesta que será notificada a través de un Ordinario, sin perjuicio de lo cual, una vez transcurrido el plazo, el denunciante podrá dirigirse a la Unidad de Asesoría Jurídica para solicitar información.
- ✓ En aquellos casos en que el Director del Establecimiento estime, de acuerdo a lo referido por el denunciante en el Formulario de Denuncia y considerando la aplicación de la Ley; que los hechos son constitutivos de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, existen sólo tres caminos de acción dentro de la Institución, teniendo en cuenta calidad contractual y complejidad de la denuncia:
  - a. Investigación Sumaria: Este es un procedimiento breve que se instruye con el objeto de investigar hechos de menor gravedad, y en todos aquellos casos en que la Ley así lo dispone expresamente.
  - b. Sumario Administrativo: Es aquel procedimiento que se instruye para investigar hechos de mayor gravedad, y cuando no corresponde instruir una Investigación Sumaria.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

- c. Investigación Interna: Es un procedimiento breve que satisface los principios generales del Derecho garantizando un debido proceso para los trabajadores con calidad contractual honorarios.

### DEFINICIÓN DE FISCALES SEGÚN PROCESO DE INVESTIGACIÓN

La definición de Fiscales o Investigadores para el proceso disciplinario que se instruya, se realizará en base a lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## **PROCEDIMIENTOS SUMARIALES AL ACOGER UNA DENUNCIA**



En relación a los plazos que deben ser cumplidos para dichos procedimientos, el Estatuto Administrativo indica lo siguiente:

- Artículo 126, Inciso tercero. - "El procedimiento será fundamentalmente verbal y de lo actuado se levantará un acta general que firmarán los que hayan declarado, sin perjuicio de agregar los documentos probatorios que correspondan, *no pudiendo exceder la investigación el plazo de cinco días*".

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

- Artículo 135, Inciso segundo y tercero. – “La investigación de los hechos deberá realizarse en el plazo de veinte días al término de los cuales se declarará cerrada la investigación y se formularán cargos al o los afectados o se solicitarán el sobreseimiento, para lo cual habrá un plazo de tres días.  
En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se podrá prorrogar el plazo de instrucciones del sumario hasta completar sesenta días, resolviendo sobre ello el Jefe Superior de la Institución, el Secretario Regional Ministerial o el Director Regional de Servicios Nacionales Desconcentrados, según corresponda.

## **TIPOS DE RESPALDO PARA ACREDITAR LA DENUNCIA**

Con el interés de ofrecer a la comunidad hospitalaria mayor orientación, a continuación, se presentan determinados respaldos dotados de validez institucional bajo los cuales los funcionarios podrán justificar su denuncia:

- **Licencias Médicas**
  - Corresponde a un registro documental, el cual puede ser presentado a través de fotocopia como respaldo en la sección “Anexos” del Formulario de Denuncia por Violencia Organizacional.
- **Testigos**
  - Cualquier persona que perciba un hecho de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual hacia un tercero, será considerado/a como testigo de violencia organizacional. Será obligación del funcionario rendir declaraciones ante un proceso de investigación sumaria o sumario administrativo, independiente del grado de cercanía o desavenencia que el testigo tenga respecto a la potencial víctima.

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

- Lo anterior tiene directa relación a la investigación acerca de los procesos de acoso psicológico en el trabajo, definiendo según Paull (2012; en Báez, 2013)<sup>xi</sup> al/los testigo/s en dos clasificaciones:
  - ✓ Testigos vistos como Cómplices: Corresponde al polo más negativo de influencia, caracterizándose como instigadores y/o colaboradores del/a acosador/a.
  - ✓ Testigos vistos desde el Apoyo Social: Responde al polo constructivo que influye de manera positiva a favor de la víctima. Si bien existen diferentes clasificaciones, el rol **Empático** destaca por el hecho de tener mayor frecuencia cuando el testigo se identifica y escucha a la víctima, pero no hace nada por miedo a represalias, manifestando un rol pasivo donde también sufre al tener que observar dicho acoso psicológico.
- **Correos electrónicos**
  - Corresponde a un registro documental que acredita la veracidad en la declaración hecha por la víctima. Al igual que otro registro, puede ser anexado al Formulario de Denuncia por Violencia Organizacional, procedimiento interno dispuesto por el Complejo Hospitalario San José.
- **Cámaras de vigilancia**
  - Este es un tipo de registro al cual la comunidad hospitalaria puede acceder en caso de denunciar algún tipo de maltrato, acoso laboral y/o sexual. Sin embargo, para disponer de este respaldo, se requiere que el/la denunciante solicite al Supervisor de la Unidad Central de Alarma del Hospital San José, lo siguiente:
    - ✓ Hora (Espacio de tiempo aproximado).

<sup>xi</sup> Báez, C. (2013). *Las conductas negativas y el acoso psicológico: Antecedentes y consecuentes en personal de enfermería y el papel de los testigos*. UAM: España.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

- ✓ Lugar físico exacto donde ocurrieron los hechos.
- ✓ Fecha de los sucesos (día específico en que ocurrieron los acontecimientos).

**Importante:** No se considerará como un registro que ofrezca respaldo para la víctima la utilización de audios a través de grabaciones. Dicha consideración hace mención al Artículo 19 Inciso 4º de la Constitución Política de la República de Chile en relación a la protección sobre intereses vinculados con la privacidad y al Artículo 161, letra A del Código Penal, cuyas indicaciones castigan aquellas prácticas que no resguardan ni garantizan el previo consentimiento de los/as involucrados/as.

## **ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMA E INSTANCIAS DE PROTECCIÓN**

El impacto que pueda generar en una persona una situación de violencia al interior de su puesto de trabajo, puede acarrear distintas repercusiones a nivel psicológico, físico, social e incluso familiar, despertando síntomas coercitivos tales como sensaciones persecutorias, baja autoestima, altos niveles de estrés, arritmias cardíacas, disminución de la atención y la memoria, sensación de soledad, labilidad emocional, entre muchos otros.

Por tal motivo, la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas a través de la Unidad que corresponda, gestionará servicios de asistencia médica, psicológica, social y/o jurídica por medio de programas o personal del hospital, o bien, procurará la asistencia de organismos externos para cumplir dicho propósito.

Adicionalmente, el Director/a del Hospital -en cualquier momento del proceso- podrá proponer adoptar "**Medidas de Resguardo**", que corresponden a toda acción en beneficio del bienestar biopsicosocial del/la denunciante. Estas medidas pueden incluir acciones tales como: cambio de servicio o de turno (ya sea del denunciado/a o denunciante), cambio de funciones (consentidas por la víctima) y/o cualquier otra acción que estime pertinente.

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

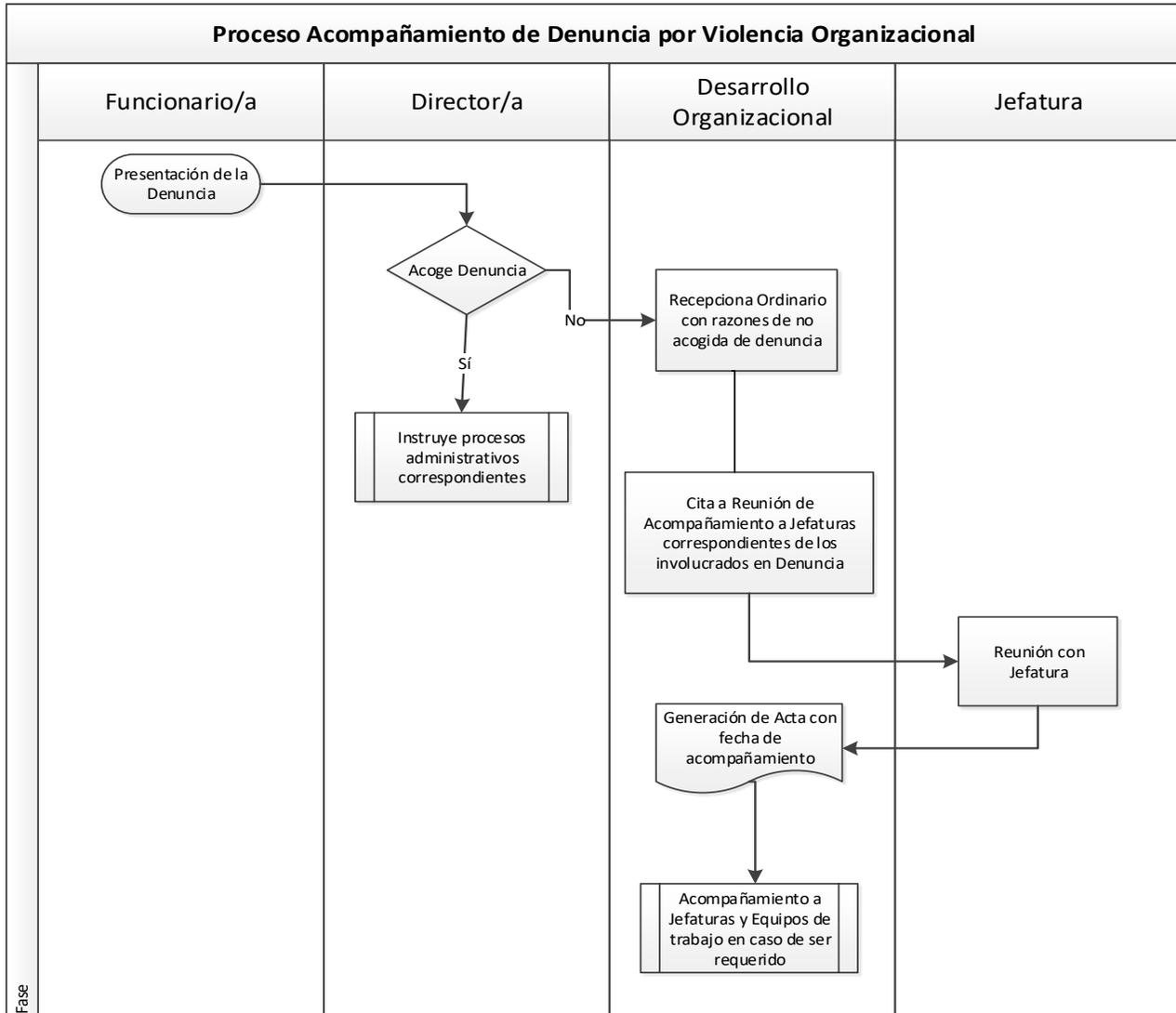
En aquellos casos, que las medidas de resguardo sean aplicables al/la denunciante, es imprescindible que el/la funcionario/a:

- Sea previamente informado/a de las medidas a adoptar.
- Autorizar por escrito la medida de resguardo que se le está brindando.

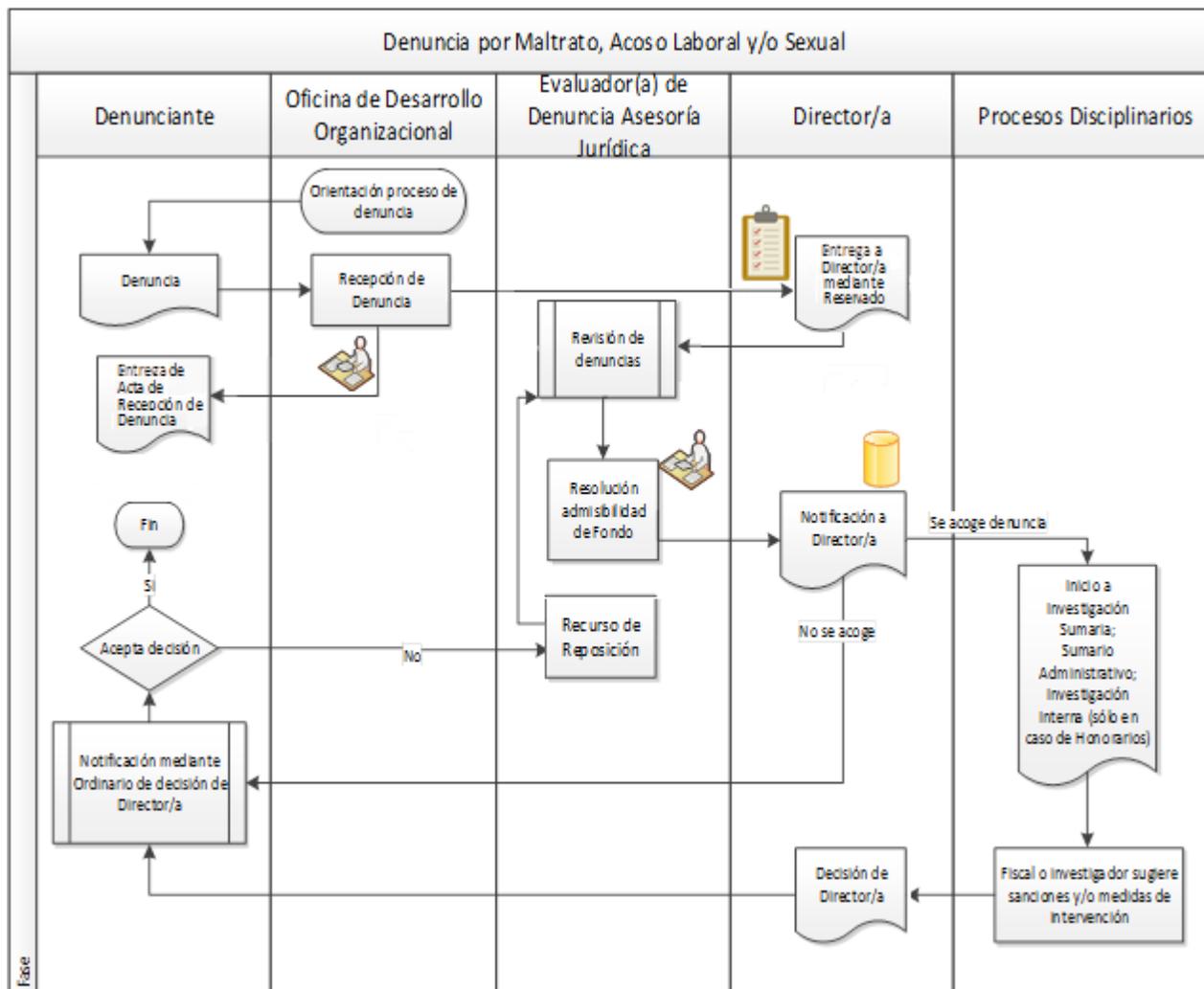
Existen distintas instancias de protección a las víctimas que sufren Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual. Estas corresponden a las distintas fuentes legislativas establecidas para la protección de derechos fundamentales:

- Procedimiento disciplinario ante denuncia de acoso (dentro de la organización).
- Reclamo, Queja o Denuncia ante Contraloría (ante vicios de legalidad).
- Recurso de Protección ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones.
- Procedimiento de Tutela Laboral (Ley N° 20.087).
- Querrela ante Tribunales (en caso de delito).
- Demanda civil ante Tribunales (por daño moral y/o patrimonial).

## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO



## FLUJOGRAMA DEL PROCESO INTERNO



	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## **FORMULARIO DE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL**

### **Consideraciones generales:**

Cuando se menciona el maltrato, acoso laboral y/o sexual nos referimos a distintos tipos de expresiones de violencia organizacional.

La violencia organizacional corresponde a cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Según lo anterior, el acoso laboral es uno de los ejemplos de violencia en el trabajo, así como también los son, el maltrato laboral o acoso sexual, todas estas conductas constituyen atentados contra la dignidad humana y se infringen derechos fundamentales como el Artículo 19º - número 1º de la Constitución Política de la República de Chile: "El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas".

Tales conductas que constituyen agresión, atentan de forma directa la dignidad de una persona, las cuales, suelen amenazar y perjudicar la situación laboral u oportunidades que se puedan presentar en el puesto de trabajo. Es un fenómeno que destruye el clima laboral, disminuye la productividad y el compromiso, favorece el ausentismo y desgata psicológicamente a quienes son víctimas de acciones de este tipo.

### **Indicaciones:**

La denuncia debe ser firmada y entregada en Oficina de Desarrollo Organizacional con fecha del día de recepción, en un sobre cerrado, siendo dirigida al Director del Hospital San José. Dicha denuncia, deberá regirse por lo señalado en la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo (Art. N° 90) en complemento con las orientaciones de

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

este manual de procedimiento ante denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual del Hospital San José (*Ver Anexo N° 1*).

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: FORMULARIO DE DENUNCIA

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** La información entregada debe ser fidedigna. Si se comprueba que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad, o quien haga de ésta, se podrán tomar las medidas disciplinarias y las acciones judiciales correspondientes, sin perjuicio de los derechos que posee el afectado.

**CAMPOS OBLIGATORIOS (Se deben completar todos los campos, de no hacerlo la denuncia NO se considerará).**

#### IDENTIFICACIÓN VÍCTIMA - DENUNCIANTE

<b>Nombre completo:</b>		
<b>Dirección particular:</b>		
<b>Región/Comuna:</b>		
<b>Desea que esta información sea confidencial:</b>	Sí_____	No_____

#### IDENTIFICACIÓN DEL O LOS DENUNCIADOS

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

<b>Nombre completo:</b>	
-------------------------	--

**CAMPOS SUGERIDOS** (Referir la información solicitada a continuación es opcional, sin embargo, son datos relevantes para complementar el proceso de denuncia).

**INDIQUE EL TIPO DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL QUE DENUNCIA.**

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<b>MALTRATO LABORAL</b>	
<b>ACOSO LABORAL</b>	
<b>ACOSO SEXUAL</b>	

**IDENTIFICACIÓN**

a. **Nombre**            **jefatura**            **inmediata**            **de**            **la**            **víctima:**

\_\_\_\_\_

b. **¿EI/la VÍCTIMA/DENUNCIANTE ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?**

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<b>Sí</b> _____	<b>Mediante qué medio se lo dio a conocer:</b>  Conversación: _____ Escrito: _____ Otro: _____ ¿Cuál? _____
-----------------	---

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

<b>No</b> _____	
-----------------	--

c. **Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia:**

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<b>VÍCTIMA</b> (Persona que se ve afectada por acciones de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual)	
<b>TESTIGO</b> (Es un tercero, que denuncia hechos constitutivos de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual y que <u>no es víctima</u> de tales acciones)	

d. **Datos personales del TESTIGO** (sólo en el caso que el DENUNCIANTE **NO** sea la VÍCTIMA:

Nombre completo:	
RUT:	
Teléfono de contacto:	

e. **Datos personales de la VÍCTIMA o AFECTADO/A:**

Nombre completo:	
RUT:	

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

Teléfono de contacto:	
Cargo que desempeña:	
Unidad de desempeño:	

f. **Datos personales del DENUNCIADO/A - ACUSADO/A:** Persona que genera algún tipo de violencia organizacional

Cargo que desempeña/n:	
Unidad de desempeño:	

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

### RESPECTO A LA DENUNCIA

- g. **Nivel jerárquico del DENUNCIADO/A – ACUSADO/A respecto a la Víctima:**  
 Marque con una “X” la alternativa que corresponda:

NIVEL SUPERIOR	
IGUAL NIVEL JERÁRQUICO	
NIVEL INFERIOR	

- h. **¿La jefatura inmediata de la víctima se encuentra involucrada como DENUNCIADO/A – ACUSADO/A?**  
 Marque con una “X” la alternativa que corresponda:

SÍ	
NO	

- i. **¿El o los DENUNCIADO/A trabaja/n directamente con la Víctima?**  
 Marque con una “X” la alternativa que corresponda:

SÍ	
NO	
OCASIONALMENTE	

### NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS

\* Campos obligatorios de completar. De no hacerlo, la denuncia NO se considerará.

- a. **Describa en orden cronológico desde los hechos más antiguos a los más actuales y especificando desde hace cuánto tiempo (días, meses, años) es víctima o testigo de acciones de violencia organizacional que avalen la**



	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

TESTIGOS		

**c. Comentarios y sugerencias finales** (campo opcional de completar)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

**Firma del/la Denunciante**

Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Información importante:** Entregar Formulario en Oficina de Desarrollo Organizacional en sobre cerrado. Escribir al reverso: “Dirigido al Director del Hospital San José”. El/la denunciante tendrá conocimiento de la decisión posterior a 3 días hábiles de presentada la denuncia. En caso de ser objetada, se procederá al proceso administrativo correspondiente y determinado por la máxima autoridad de la Institución.

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>	

## **ANEXO N° 2: FORMATO REGISTRO ESCRITO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL**

**Describa la situación acontecida**

---

**Refiera el Nombre Completo de las Personas Involucradas en la situación**


**Refiera el Nombre Completo de las personas que presenciaron la situación**


**Observaciones y Datos Adicionales**

---

**Nombre Completo, RUT y Firma del Responsable de Registro**

		<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>	

## ANEXO N° 3: ACTA DE REUNIÓN SITUACIÓN DE VIOLENCIA ORGANIZACIONAL

**FECHA:** Santiago, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

**PARTICIPANTES:**

**PRESENTACION:**

**DESARROLLO Y ACUERDOS DE LA REUNIÓN**

### FIRMA PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN

Nombre Completo	Firma

 <p>Servicio de Salud Metropolitano Norte Región Metropolitana Ministerio de Salud</p>  <p>HOSPITAL SAN JOSÉ</p>	<p><b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL</b></p>	<p><b>CÓDIGO</b> 442PRT-02</p>	<p><b>FECHA ELABORACION</b> 01/03/2021</p>
		<p><b>FECHA REVISION</b> 01/03/2026</p>	<p><b>Nº VERSIÓN</b> 4.0</p>


 	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
			<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## ANEXO N° 4: RECURSO DE REPOSICIÓN

**Sr. Director:**

Yo, \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_, funcionario dependiente de la Unidad de \_\_\_\_\_ del Hospital San José, en relación a la denuncia por \_\_\_\_\_ (maltrato, acoso laboral y/o sexual), presento el siguiente recurso de reposición en desacuerdo al Ordinario N° \_\_\_\_\_ con fecha \_\_\_\_\_, solicitando a Ud. Tenga a considerar la tramitar la denuncia presentada, en atención a las siguientes consideraciones:

**(Exponer las razones, antecedentes o datos que hicieron falta, sobre los que se fundan la solicitud del recurso de reposición, para ello, se sugiere indicar la mayor cantidad de datos posibles que avalen las circunstancias de maltrato, acoso laboral y/o sexual).**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**Por tanto;**

**Solicito a Ud.:** Tener por interpuesto recurso de reposición, admitirla a tramitación y, en definitiva, acoger a trámite la denuncia de \_\_\_\_\_ (maltrato, acoso laboral y/o sexual) interpuesto.

---

**Firma**

	<b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO ANTE</b> <b>DENUNCIAS POR MALTRATO, ACOSO</b> <b>LABORAL Y SEXUAL</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>442PRT-02</b>	<b>FECHA</b> <b>ELABORACION</b> <b>01/03/2021</b>
		<b>FECHA REVISION</b> <b>01/03/2026</b>	<b>Nº VERSIÓN</b> <b>4.0</b>

## TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión que se modifica	Fecha del cambio	Modificación	Responsable(s) del Cambio
1.0	05-03-2018	Actualización	Ps. Alejandro Lorca
2.0	09-01-2020	Actualización	Ps. Diana López Ps. Juan Pablo Flores
3.0	01-03-2021	Actualización	Ps. Elizabeth Castro Ps. Pamela Martínez