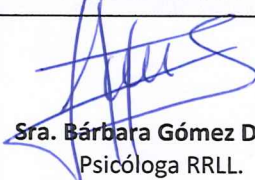
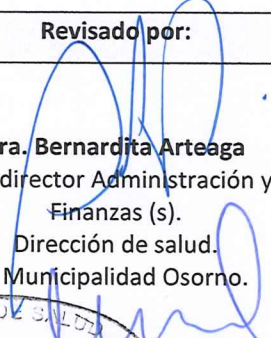
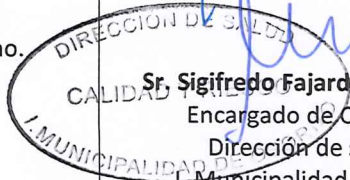
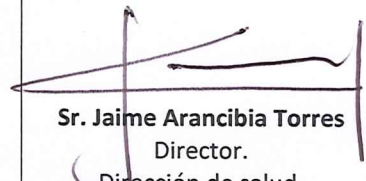

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 1 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD


DIRECCIÓN DE SALUD DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Sra. Bárbara Gómez Durán Psicóloga RRLL. Unidad Salud Integral. Gestión de Personas. Dirección de salud. I. Municipalidad Osorno.</p>	 <p>Sra. Bernardita Arteaga Subdirector Administración y Finanzas (s). Dirección de salud. I. Municipalidad Osorno.</p>  <p>Sr. Sigifredo Fajardo Alternoff Encargado de Calidad. Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p>	 <p>Sr. Jaime Arancibia Torres Director. Dirección de salud. I. Municipalidad Osorno.</p>

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 2 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ANTECEDENTES	3
3. DISPOSICIONES LEGALES.....	4
4. PRINCIPIOS DEL PROCESO.....	4
5. ALCANCE.....	5
6. MARCO CONCEPTUAL.....	5
7. ACTORES Y RESPONSABLES.....	10
8. ETAPAS DEL PROCESO.....	11
9. DIFUSIÓN.....	12
10. REVISIÓN.....	12
11. ANEXOS.....	13
12. CONTROL DE CAMBIO.....	19

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL</p> <p>EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 3 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

1. OBJETIVO

1.1 General

Establecer directrices generales, lineamientos y metodologías clarificadoras sobre la descripción de conductas prohibidas, su prevención y la implementación de un procedimiento de actuación, ante la presencia de situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual y violencia interna. en DISAM.

1.2 Específicos


- Prevenir que los/as funcionarios/as en sus distintas calidades contractuales y jerárquicas de la Dirección de Salud Municipal de Osorno, desarrollen conductas constitutivas de Violencia Laboral.
- Describir conductas, clarificando diferencias conceptuales como además los componentes de dichas conductas que son consideradas prohibidas en el ejercicio de las funciones en el contexto laboral.
- Establecer un procedimiento en el cual se formalice la instancia en que se declara las acciones a seguir frente a situaciones de Violencia laboral en calidad de maltrato, acoso laboral y/o sexual y violencia interna en general, constituyendo a su vez, un mecanismo de control social dentro de los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo, con la finalidad de generar condiciones de respeto y buen trato al interior de estos.
- Disponer de los instrumentos adecuados para asistir a las personas que trabajen en los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo, en caso que sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad, entregando facilidades para que realicen las denuncias en forma oportuna y apropiada, a través, de procedimientos que establezcan las condiciones para la denuncia y su intervención.
- Comprometer el desarrollo de acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y, adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes y relaciones laborales entre funcionarios y jefaturas.

2. ANTECEDENTES

La **Violencia interna** en el lugar de trabajo es aquella que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos mandos y directivos. Aquí se incluye la violencia física, el acoso sexual y el acoso psicológico, abarcando también otras conductas de violencia psicológica diferenciadas de éste.

La **Violencia interna** debe ser considerada como un factor de riesgo psicosocial, que supone un peligro importante para la salud y la seguridad de las personas, y tiene repercusiones organizacionales. Considerar la violencia interna con este enfoque de riesgo laboral, supone que su abordaje se ha de realizar aplicando los principios de la acción preventiva, a la vez que permite adoptar estrategias de actuación dirigidas a la prevención del fenómeno.

La Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno propone la implementación de un Protocolo de Procedimiento en caso de Violencia Interna: Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Acoso sexual que lo refuerza la Publicación de la Política de buen trato y la no violencia para funcionarios

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 4 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		


(as) y usuarios (a) y su Política de Buenas Prácticas Laborales. Estas Políticas y Procedimientos tienen como principal sentido desarrollar una visión integral e integrada, que involucre a todos los miembros de la Institución, buscando el poder lograr entornos de trabajo más saludables y con un enfoque centrado en los factores organizativos y psicosociales.

3. DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19º, número 1º que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52º, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).
- Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios/as Municipales, que indica los deberes, derechos y prohibiciones de los/as funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones (Art. 53 y Art. 82 letra I)

4. PRINCIPIOS DEL PROCESO

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente por quién asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/las funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter reservado.
- **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- **Probidad administrativa:** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 5 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		

- **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- **Colaboración:** Es deber de cada persona que se desempeñe en un Cesfam, Centros de trabajo o Unidades, cualquiera sea su jerarquía, calidad jurídica y/o tipo de contratación, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso de investigación.
- **Debido proceso:** Se debe tener presente que cada proceso investigativo está basado en la presunción de inocencia, frente a lo cual es necesario validar los derechos propios de cada persona involucrada en el proceso.
- **Apoyo a la víctima o afectado:** Independiente de cómo haya sido realizada la denuncia, se analizará si la situación requiere la designación de un profesional que apoye al funcionario durante el proceso de denuncia, investigación y/o cierre del proceso.

5. ALCANCE

El presente procedimiento está dirigido a equipos Directivos, Jefaturas de Unidades y funcionarios en general, sin importar su situación contractual, cuyo objetivo es de alinear los criterios en cuanto al soporte de medidas específicas que se pueden aplicar en cada realidad, con el propósito de involucrar a la totalidad del organigrama en los lugares de trabajo pertenecientes a la Dirección de Salud Municipal de Osorno.

6. MARCO CONCEPTUAL


Es necesario definir los conceptos que se utilizan en este documento y que darán cuenta de qué son estos sucesos y cuando se está frente a una situación de este tipo, para garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo, y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo así ambientes laborales sanos.

6.1 Derecho a la integridad y conductas que vulneran este principio

“La Constitución asegura a todas las personas: 1° El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”

Es un deber de los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo de la Dirección de Salud, garantizar las condiciones adecuadas de trabajo, favoreciendo un clima de respeto y libre de todo tipo de discriminación. Por lo tanto, cualquier conducta contraria a este principio merece ser denunciada, investigada y en los casos que lo amerite, sancionada.

Dentro de las conductas que vulneran la dignidad de las personas, nos referiremos específicamente a las relacionadas a la **violencia laboral**, donde pueden distinguirse diversos tipos: Maltrato laboral,

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 6 de 19
		Emisión: Agosto 2021
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		Vigencia: 1 año

acoso laboral, acoso sexual, entre otros. La violencia laboral es contraria al principio de probidad administrativa.

En términos generales, es de suma importancia tener en conocimiento que todas las **Formas de Violencia Laboral** comparten algunos aspectos:

- Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, con efectos negativos para estas.
- Pueden identificarse una o varias víctimas y uno o varios victimarios.
- Debe existir asimetría de poder, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía: es decir, una persona puede ejercer mayor poder que otra/s por antigüedad, más confianza con la jefatura, entre otras.
- Pueden darse dentro de la institución o fuera de ésta, por ejemplo: entre trabajadores internos y externos, o entre trabajadores internos y usuarios.
- Afectan no sólo a los involucrados directamente (víctima y victimario), sino también a su equipo de trabajo y a la organización en su conjunto, ya que perjudica el clima laboral.

Dentro de los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo, se trabajará la violencia laboral básicamente en tres sentidos:

- **Vertical descendente:** desde la jefatura hacia un subordinado/a.
- **Vertical ascendente:** desde los subordinados/as hacia la jefatura. Suelen ser grupos confabulados para hostigar a la jefatura.
- **Horizontal:** entre pares o grupos de pares confabulados para hostigar.

Existen dos condiciones que deben cumplirse para determinar un caso de Violencia Laboral: en primer lugar, cuando se presentan **consecuencias en la salud física o psíquica** de la/s víctima/s y cuando existe una **amenaza (declarada o no) sobre el trabajo** de la persona, como perder el trabajo, limitar sus oportunidades o impedir su desarrollo de carrera.

6.2 Qué “no” es considerado Violencia Laboral


Si bien existen situaciones que generan conflictos o que son contrarias a las condiciones óptimas de trabajo, debemos 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.

- Conflictos menores que no perduran en el tiempo. Estos conflictos menores pueden ser apoyados por Psicóloga RRLL.
- Estrés derivado del exceso de trabajo.
- Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
- Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.
- | Jornadas de trabajo extensas.
- Condiciones laborales precarias debido a infraestructura deficiente

6.3 Maltrato Laboral

Entendemos por maltrato laboral:

Cualquier manifestación de una **conducta abusiva**, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL</p> <p>EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 7 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Características del maltrato laboral

Dentro de las principales características de este tipo de maltrato, se encuentran que:

- La conducta es generalizada, no existe una víctima, sino que el maltrato es para todos por igual.
- La conducta es evidente, no se oculta, sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.
- No existe un objetivo específico como desgastar a la víctima.
- La agresión es esporádica, depende del estado de ánimo del maltratador.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

6.4 Acoso Laboral

El acoso laboral es definido por ley de la siguiente forma:

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

Se está frente a una conducta del tipo acoso cuando:

“Los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar de trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños a la salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos”


Características del Acoso Laboral

El Acoso Laboral se distingue porque:

- La conducta es **selectiva**, se orienta específicamente a uno o más trabajadores.
- La acción es **silenciosa**, busca pasar inadvertida.
- **Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.**
- El hostigamiento es **reiterado** en el tiempo.
- **Afecta la dignidad** de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

Ejemplos de Acoso Laboral:

Las conductas abusivas pueden manifestarse a través de comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos. Estas conductas pueden ser al menos de dos tipos: aquellas que buscan disminuir la autoestima o la confianza en las propias capacidades y aquellas que buscan obstaculizar el desempeño en el trabajo.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 8 de 19
		Emisión: Agosto 2021
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		Vigencia: 1 año

Dentro del primer tipo, tenemos a modo de ejemplo:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Amenazar de manera continuada a la víctima. •
- Tratar a la víctima de manera diferente o discriminatoria, con el objetivo de estigmatizarla frente a otros.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a tercera/s persona/s presente/s, simulando su no existencia.
- Extender rumores maliciosos o calumniosos que dañan la reputación o imagen de la víctima.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas o elementos ajenos a la víctima, como casualidad o suerte.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.

Respecto a conductas que buscan obstaculizar el desempeño en el trabajo, encontramos como ejemplo:

- Asignar tareas y objetivos con plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Quitar áreas de responsabilidad, cambiando por tareas rutinarias o por ningún trabajo.
- Modificar sus atribuciones o responsabilidades sin decirle nada.
- Retener información crucial para su trabajo o manipular a la víctima para inducirle a error y después acusarle de negligencia o faltas profesionales.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.

Finalmente, el abusador puede:


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

Por lo que, no es acoso laboral las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre los/as funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, que se plantean en un marco de cortesía, respeto y ecuanimidad, como tampoco lo es el ejercicio normal de la autoridad para dirigir el actuar funcionario hacia los objetivos de los Cesfam, Centros de trabajo y Unidades.

6.5 Acoso Sexual

El acoso sexual se define por ley como:

Conforme al **artículo 2 inciso segundo del Código del Trabajo**, es Acoso Sexual toda conducta mediante la cual una persona hombre o mujer realiza 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.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 9 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		

Características del Acoso Sexual

De esta definición se desprende que el acoso sexual es:

- **Realizado por una persona:** puede ser de un hombre a una mujer, de una mujer a un hombre o de una persona a otra de su mismo sexo.
- **Sin consentimiento:** la falta de aprobación es determinante para definir si existe acoso sexual, por lo que, si una persona acepta por su propia voluntad frente a un requerimiento de carácter sexual, no puede con posterioridad indicarlo como acoso sexual.
- **Por cualquier medio:** incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima, no sólo acercamientos o contactos físicos.
- **Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:** el rechazo o sumisión de la víctima es utilizado por el acosador para tomar decisiones que afectan su trabajo, en temas como conservar el puesto, salario, oportunidades de desarrollo, etc.

Para todos los efectos, se entenderá por acoso sexual la conducta ejercida independientemente del nivel jerárquico de las partes involucradas, vale decir, el acoso puede ser ascendente (de subordinado/a hacia la jefatura), como descendente (de jefatura a subordinado/a) u horizontal (entre pares).

Tipos y ejemplos de Acoso Sexual


El acoso sexual puede presentarse a través de una o más formas:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, entre otras.

6.6 VIOLENCIA INTERNA GENERAL

Se entenderá por violencia interna:

Todo acto u omisión culpable realizado en contra de un/a funcionario/a de Cesfam, Centro de Trabajo o Unidad, y que atente de manera directa o indirecta su integridad física y/o psicológica y

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 10 de 19
		Emisión: Agosto 2021
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		Vigencia: 1 año

que tenga lugar en el desempeño de las funciones o en su traslado, independiente del grado de relación que exista entre ellos. Se encuentra en esta tipología, todos aquellos actos ofensivos que no se encuentren estipulados en ninguna de las clasificaciones anteriores.

Características de la violencia interna general

De esta definición se desprende que la violencia interna general es:

- Todo tipo de acción y/u omisión ofensiva hacia un/a funcionario/a y/o subalterno y que no se encuentren estipulados en ninguno de los ejemplos anteriores.
- Todo tipo de acción y/u omisión ofensiva hacia un par y/o colega y que no se encuentren estipulados en ninguno de los ejemplos anteriores.


Tipos y ejemplos de violencia interna general

- **Violencia física directa e indirecta:** Cuando la persona que ejerce la acción, tiene la intención de dañar físicamente la salud de quien es su víctima. Esta puede ser de manera directa como un acto de agresión explícita, por ejemplo: una cachetada, un combo u otro, o bien como de manera indirecta, un acto de "casualidad", por ejemplo: un codazo, un empujón, una zancadilla.
- **Otra agresión interna:** cualquier acción y/u omisión que atente contra el bienestar de un/a funcionario/a y que no se encuentre señalado o indicado en los ejemplos anteriores.

Las conductas anteriormente descritas, constituyen una infracción a los deberes y/o prohibiciones funcionarias, en especial a la letra l del Art. 82 de la Ley 18.883, pudiendo incluso llegar a constituir una infracción al deber de probidad administrativa, por lo que se realizarán las acciones internas necesarias con el objetivo de resguardar el bienestar de los funcionarios y funcionarias de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.

7. ACTORES Y RESPONSABLES

- **Víctima:** es el/la funcionario/a en quien recae la acción Violencia Laboral en sus formas: maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.
- **Denunciante:** es el/la funcionario/a que realiza una denuncia por presunta situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual, y que decide formalizar personalmente la situación no necesariamente siendo esta la persona afectada, acercándose al/la receptor/a de denuncia.
- **Denunciado/a:** es el/la funcionario/a que manifiesta una serie de actitudes, comportamientos, hostigamientos y humillantes, hacia otro/a funcionario/a del establecimiento y que ha sido señalado por el/la denunciante como el/la responsable de los hechos relatados.
- **Receptor/a de Denuncia:** el Receptor de la Denuncia puede ser cualquier funcionario/a participante activo del **Comité de Riesgos Psicosociales**, entregando la posibilidad a la víctima de que pueda acudir por afinidad, nivel de confianza o criterio personal hacia cualquiera de los integrantes antes señalados. Quien hace recepción de la situación y/o denuncia, debe mantener el criterio de la confidencialidad en todo momento, no siendo su obligación el de informar a todo el Comité de los hechos acontecidos.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 11 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		

Es el/la encargado/a de contener, analizar y orientar a la persona percibida como víctima de un hecho que, según su percepción, ha sido un acto ofensivo.

Una vez iniciada la acción de acompañamiento de la persona, se le informa el procedimiento, sus pasos y el debido proceder. Es así como se sugieren las posibles acciones a realizar: Derivar a Psicóloga de RRLL de la Unidad de Gestión de Personas, si es que lo indicado por la víctima no es constitutivo de un acto de Violencia Laboral, para así realizar las acciones e intervenciones de mediación correspondiente. **(Procedimiento de resolución de Conflictos y Relaciones laborales en los Establecimientos de la Dirección de Salud)**

En el caso de que las acciones indicadas sean constitutivas de violencia laboral en cualquiera de sus formas, es el/la responsable de aportar con la mayor celeridad posible, los antecedentes entregados por el denunciante o víctima, debiendo cumplir con el criterio de confidencialidad. La entrega de la información y de la denuncia, debe ser entregada de manera tangible a **Encargada de la Unidad de Gestión de Personas o quien el/ella mismo/a designe**, quien considerará la situación y otorgará continuidad al proceso: Informar de la situación a Director del DISAM, para que, según las acciones determinadas por el estatuto administrativo, asigne un fiscal para el debido proceso de investigación y posterior determinación según correspondencia.

8. ETAPAS DEL PROCESO

En respuesta a los objetivos adoptados, a continuación, se describe el procedimiento que se aplicará en los Cesfam, Centros y Unidades de trabajo, para efectuar las denuncias de Violencia laboral.


8.1 Formalización de la denuncia

La Denuncia es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un/a funcionario/a y que puede corresponder a una situación de Violencia laboral en cualquiera de sus formas: maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual y violencia interna general.

La denuncia deberá ser presentada personalmente por el/la afectado/a ante **el/la receptor/a de denuncia**, momento en el cual, el/la denunciante deberá, consignar en el "Formulario de Denuncias" los hechos que estarían constituyendo la situación denunciada, y firmar el referido formulario.

Para que una denuncia sea efectiva:

1. Deberá formularse por escrito y ser firmada por el/los denunciante/s (Anexo n°1: Formulario de Denuncia).
2. La denuncia deberá ser fundada y debe cumplir los siguientes requisitos:
 - a. Identificación y domicilio del/los denunciante/s.
 - b. Narración circunstanciada de los hechos: relato cronológico que describa detalladamente las acciones que se denuncian.
 - c. Identificación de quien/es cometieron los hechos denunciados (victimario/s) y de los testigos o personas que tienen conocimiento de estos hechos.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL</p> <p>EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 12 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

- d. Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible. Se sugiere adjuntar también licencias médicas o informes psicológicos o psiquiátricos, o informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional y prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
3. Las denuncias que no cumplan con lo definido anteriormente podrán entenderse por no presentadas.
 4. Las denuncias formuladas se deben entregar directamente al **Receptor de denuncias** en un sobre cerrado, indicando el carácter confidencial del contenido.

8.2 Canalización de la Denuncia y continuidad del proceso

El **Receptor de denuncia** cumple una función principalmente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante (Anexo n°2: Comprobante de recepción de Documentos). No es función del Receptor/a decidir si debe presentarse o no una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

El Receptor de denuncia tendrá un plazo de tres días hábiles para entregar el Formulario de Denuncia y los antecedentes del caso a la **Encargada de la Unidad de Gestión de Personas del DISAM o quien el/la mismo/a designe, que en este caso puede ser Encargada de RRLL.**


Encargada de Gestión de Personas o RRLL analizará los antecedentes aportados, contando con un total de 5 días para remitir los antecedentes a la **Dirección del DISAM**, para su conocimiento y para que, según lo determinado por el Estatuto Administrativo, se pueda realizar el debido y correspondiente proceso: designación de un fiscal para la investigación o cualquier determinación interna enmarcada dentro de lo establecido por normativa, debiendo entregar una respuesta a los involucrados informando la continuidad del proceso.

9. DIFUSIÓN

El presente Procedimiento, debe ser debidamente conocidos por todos los funcionarios de la Dirección de Salud de las Ilustre Municipalidad de Osorno y los Establecimientos dependientes de esta. Para ello es necesario contar con un Plan de Difusión que utilice los medios disponibles (documentos digitales, intranet, correos electrónicos, página del DISAM, entre otros medios posibles) según lo indicado en la **Política Promoción del buen trato y la no violencia para funcionarios (as) y usuarios de la Dirección de Salud Municipal de Osorno.**

10. REVISIÓN

El Procedimiento en caso de Maltrato laboral, Acoso Labora, Acoso sexual y Violencia interna en General, será sometida a revisión de manera anual o cuando sea necesario establecer cambios relevantes que impacten su cumplimiento y deban ser abordados por las políticas generales de la Institución.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 13 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		

11. ANEXOS

11.1 Anexo N°1:

FORMULARIO DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

A.....del mes de.....del año 20....., yo.....Receptor/a de la denuncia del Cesfam o Unidad, ha recepcionado de parte de Don/ña.....Rut....., la siguiente denuncia:

1.- INDIQUE EL TIPO DE DENUNCIA A LA DIGNIDAD

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>
Acoso Laboral	<input type="checkbox"/>
Maltrato laboral	<input type="checkbox"/>
Otra conducta que atente a la dignidad de las personas	<input type="checkbox"/>

2.- IDENTIFICACIÓN

Datos de identificación respecto a quien realiza la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:


Víctima (persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual)	<input type="checkbox"/>
Denunciante: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral y/o sexual y que NO es víctima de tales acciones	<input type="checkbox"/>

Datos personales del **DENUNCIANTE** (sólo en el caso que el Denunciante no sea víctima):

Nombre completo	
Cargo que desempeña	
Departamento, Unidad, Área de desempeño	

Datos personales de la **VÍCTIMA**:

Nombre completo	
RUT	
Dirección particular	
Región comuna	
Teléfono de contacto	
Cargo que desempeña	
Departamento, Unidad, Área de desempeño	

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 15 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

Señale desde hace cuánto tiempo es víctima del tipo de acciones que describe:

.....

.....

.....

Señale individualización de quien o quienes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia).

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:
 Marque con una "X" la/s alternativa/s que corresponda/n:

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

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

.....

.....

.....

.....

Observaciones:

.....


.....

.....

.....

 Firma de el/la Denunciante

 Firma funcionario/a Receptor

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 16 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

11.2 Anexo N°2:

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DOCUMENTO
(COPIA DE LA PERSONA QUE RECEPCIONA DENUNCIA)**

En Osorno adel mes dedel año 20....., siendo las.....hrs. El receptor de la denuncia en conformidad del Procedimiento en caso de Maltrato laboral, Acoso laboral, Acoso sexual y Violencia interna en general de la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno, se procede a recepcionar la siguiente documentación de don/ña.....


Documentos:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

NOMBRE-FIRMA FUNCIONARIO/A DENUNCIANTE

FECHA...../...../.20.....
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE – FIRMA RECEPTOR/A

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 17 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

11.3 Anexo N°3:

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DOCUMENTO
(COPIA DE LA PERSONA QUE REALIZA DENUNCIA)**

En Osorno adel mes dedel año 20....., siendo las.....hrs. El receptor de la denuncia en conformidad del Procedimiento en caso de Maltrato laboral, Acoso laboral, Acoso sexual y Violencia interna en general de la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno, se procede a recepcionar la siguiente documentación de don/ña.....


Documentos:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

NOMBRE-FIRMA FUNCIONARIO/A DENUNCIANTE

FECHA...../...../20.....
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE – FIRMA RECEPTOR/A


	PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 18 de 19
		Emisión: Agosto 2021
DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO		Vigencia: 1 año

11.4 Anexo N°4:

CALENDARIO DE ACCIONES

Se presenta el calendario que detalla las acciones y los tiempos para desarrollar y finalizar el Procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y/o sexual en el trabajo, tanto en el inicio de la denuncia, en su fase preliminar y fase formal, para su implementación en los centros de trabajo.

Producto	Medio de Verificación	Acción	Tiempo tramitación
Gestión de Ambientes y relaciones Laborales	Procedimiento de denuncia en caso de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y violencia interna general.	Una vez recepcionados los antecedentes e iniciado el proceso, se entregan los antecedentes a Encargada de Gestión de Personas o RRLL.	Plazo máximo 3 días hábiles
		Análisis de los antecedentes otorgados por Receptor/a de denuncia y entrega de la información a Director del DISAM.	Plazo máximo de 5 días hábiles
		Validación formal del procedimiento por medio de acto administrativo determinado por Director del DISAM y entrega de información de la continuidad del procedimiento (designación de fiscal e inicio de investigación)	Plazo máximo de respuesta de 5 días hábiles y plazo máximo para la investigación de 20 días hábiles una vez informado el proceder.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>PROCEDIMIENTO EN CASO DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA INTERNA EN GENERAL EN ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD.</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2.4
		Versión: 01
		Página 19 de 19
		Emisión: Agosto 2021
		Vigencia: 1 año

12. CONTROL DE CAMBIO

VERSION	FECHA	PRINCIPALES MODIFICACIONES (PAGINA/SECCIÓN)	MOTIVO DEL CAMBIO	MODIFICADO POR

