



Servicio de Salud  
Metropolitano  
Central  
Región Metropolitana

Ministerio de  
Salud

# Protocolo de prevención, acogida, investigación y sanción del **Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual**

DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

Ps. Pilar Vargas / Sr. Sergio Lizana  
Comité de Buenas Prácticas Laborales DSSMC

# Marco Conceptual: Violencia Organizacional

Es cualquier manifestación de una CONDUCTA ABUSIVA, especialmente palabras, gestos, escritos u omisiones que puedan atentar contra la personalidad, DIGNIDAD, integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Tipos de Violencia Organizacional:

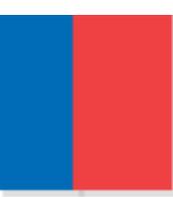
1. Psicológica
2. Física
3. Sexual



Sentidos:

1. Vertical(ascendente-descendente): Por estructura organizacional jerarquizada
2. Horizontal: Entre pares
3. Externa: Usuarios o clientes.

Las sociedades a través de su cultura, suelen naturalizar la violencia



# CONTEXTO DE TRABAJO

Enmarcado en el **Plan de Trabajo** de los **COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES DSSMC**.

Integrado por:

SD Gestión y  
Desarrollo de  
Personas

Representantes de  
Departamentos:

Desarrollo Organizacional

Asesoría Jurídica

Calidad de Vida Laboral

Salud, Seguridad y Medio  
Ambiente

Relaciones Laborales

Asociaciones Gremiales

Referentes de:

Riesgos Psicosociales

Género

Gestión Psicosocial  
(Depto. CVL)

# MARCO REGULATORIO

- **Instructivo Presidencial N° 1**, del 26 de enero de 2015 “Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado”.
- **Resolución N° 1**, de Marzo de 2017, que aprueba Normas de Aplicación General en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, específicamente **Norma N°7, sobre Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral**.
- **Instructivo Presidencial N° 6**, del 23 de Mayo de 2018, sobre “Igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado”.
- **Orientaciones del Servicio Civil para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual (2018)**.



# Protocolo de prevención, acogida, investigación y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual

## DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL

Aprobado por Resolución Exenta n° 1926, del 27 de diciembre del 2019.



## MALTRATO LABORAL



# 1

***“Me gritó en frente de todos mis compañeros”***

***Es “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 psicológica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”*** (Fuente: Servicio Civil)

Servicio Civil)

- Conducta agresiva de manera esporádica, pudiendo ser sólo un evento
- Es generalizada, no siempre contra una persona en específico
- Puede estar naturalizada, sin ser cuestionada por quien la ejerce
- Afecta la dignidad de quienes la padecen y a quienes son testigos
- Generalmente es una conducta evidente



## ACOSO LABORAL



# 2

***“Llevo tres meses sin funciones claras, mi jefatura no me da trabajo para hacer”***

Es ***“un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por la jefatura o uno o más trabajadores en contra de otro u otros, 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”*** (Fuente: Servicio Civil)

- Conducta que constituye agresión u hostigamiento reiterado, en más de una ocasión
- Puede ser de jefatura a subalterno, viceversa o entre pares
- Tiene como resultado menoscabo, humillación o perjuicio laboral
- Causa daños en la salud, como estrés, ansiedad, trastornos psicosomáticos y depresión
- Generalmente es una conducta solapada o poco evidente

COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES 

Ley 20.607, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.



# DISTINCIONES

MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL
Conducta GENERALIZADA	Conducta SELECTIVA
Acción EVIDENTE	Acción SILENCIOSA o solapada
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/las víctima/s
Agresión ESPORÁDICA	Agresión u hostigamiento REITERADO
Afecta la dignidad de las personas.	Afecta la dignidad de las personas.

## NO ES MALTRATO NI ACOSO LABORAL...

Traslado justificado de puesto de trabajo

Modificación de funciones u horario justificado

Discrepancias o diferencias de opiniones

Solicitar extensión de jornada laboral para concluir un determinado trabajo.

Solicitud de postergación de feriado legal o permiso administrativo

Amonestaciones por errores o faltas reiteradas

Criticas fundadas relacionadas con el rol o funciones de trabajo

Solicitar entrega de trabajos acordados en tiempo, calidad y forma.

Amonestaciones por incumplimiento de horario o ausencias no autorizadas.



# Acoso Sexual

Se define como “*el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo*”.

Art. 2 del Código del Trabajo

**IMPORTANTE:** Debido al impacto que tienen estas conductas en la persona y los ambientes laborales, tendrá la misma consideración de acoso, tanto si se trata de un evento aislado como su reiteración.

También puede ser ascendente o descendente

Tipología de AS	
<i>Vertical: Chantaje Sexual</i>	<i>Horizontal: Intimidación</i>
Se fuerza a una persona a someterse a requerimientos para no perder o ser perjudicado/a en beneficios o condiciones laborales	Invitaciones, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual

Sus principales características son :

- **Realizada por una persona, sin importar su género.** El acoso sexual incluye no solo el acoso de un trabajador a una trabajadora, sino también la situación contraria y entre personas del mismo género.
- Los requerimientos, insinuaciones o comentarios son de **carácter sexual**.
- **No es deseado, ya que no existe consentimiento** para ejercer las conductas.
- **Es ofensivo.** La conducta genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que la sufre.
- Es **ejercida por cualquier medio**, en cualquier lugar.
- **Podría generar perjuicio laboral o en las oportunidades en el empleo.** El rechazo de la víctima a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario, entre otras.





# Prácticas que constituyen acoso sexual:

No verbales presenciales	Verbales presenciales	Extorsiones, amenazas u ofrecimientos	Manifestaciones por medios digitales	Manifestaciones Físicas
Miradas persistentes o sugestivas.	Comentarios, palabras, chistes.	Exigir pasar tiempo en privado.	Correos o mensajes instantáneos con contenido sexual.	Contacto físico innecesario.
Sonidos, suspiros, silbidos.	Referirse a partes del cuerpo o al ciclo reproductivo.	Proposiciones sexuales.	Llamadas, mensajes o notas incógnitas de contenido sexual.	Abrazos, roces, saludo con connotación sexual.
Gestos o movimientos.	Comentarios sexuales en relación al cuerpo o apariencia.	Promesas de beneficios a cambio de favores sexuales.	Amenaza de difusión de rumores, fotografías o videos de situaciones incómodas para la víctima.	
	Insinuaciones y proposiciones ofensivas o molestas.	Amenaza de perjuicio ante el rechazo de propuestas sexuales.		
		Dar ventajas laborales por consentir a participar de actividades sexuales.		

## Posible consecuencia de un mal trato laboral...



El MALS en suma, pueden causar, entre otras, las siguientes consecuencias:

- Desmotivación
- Ausentismo
- Presentismo



# Procedimiento de acogida, investigación y sanción del **Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual**

DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL



# Actores involucrados en el Procedimiento

## FUNCIONARIO

Es víctima o está en conocimiento de un caso de maltrato, acoso laboral o sexual, que decide formalizar la denuncia.

## EQUIPO ORIENTADOR

Acoge, orienta y acompaña al funcionario/a. Realiza derivación si lo requiere. Realiza seguimiento y elaboración de análisis.

## UST

Brinda atención médica y psicológica al funcionario/a para reestablecer su salud. Deriva a ISL en caso de EP y realiza su seguimiento.

## OFICINA DE PARTES

Recepciona y deriva documentos a la dirección, resguardando la confidencialidad.

## DIRECCIÓN

Recibe denuncia, instruye proceso administrativo, instruye medidas de resguardo en base a los antecedentes recibidos.

## JURÍDICA

Asesora a la dirección, propone medidas cautelares, orienta la designación de fiscales, los asesora y acompaña a fiscales.

## FISCAL

Realiza IS o SA, da cumplimiento al proceso en tiempo y forma.

## DEP. CALIDAD DE VIDA

Propone, coordina y monitorea intervención para reestablecer ambiente laboral.

## COMITÉ BPL

Actualiza instrumentos, identifica potenciales factores de riesgo, apoyo en la difusión del protocolo

# Etapas del Procedimiento



1. Acogida y Orientación



2. Fomalización de la Denuncia



3. Recepción de la Denuncia (Vía Equipo Orientador)



4. Revisión y evaluación de la denuncia



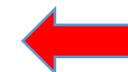
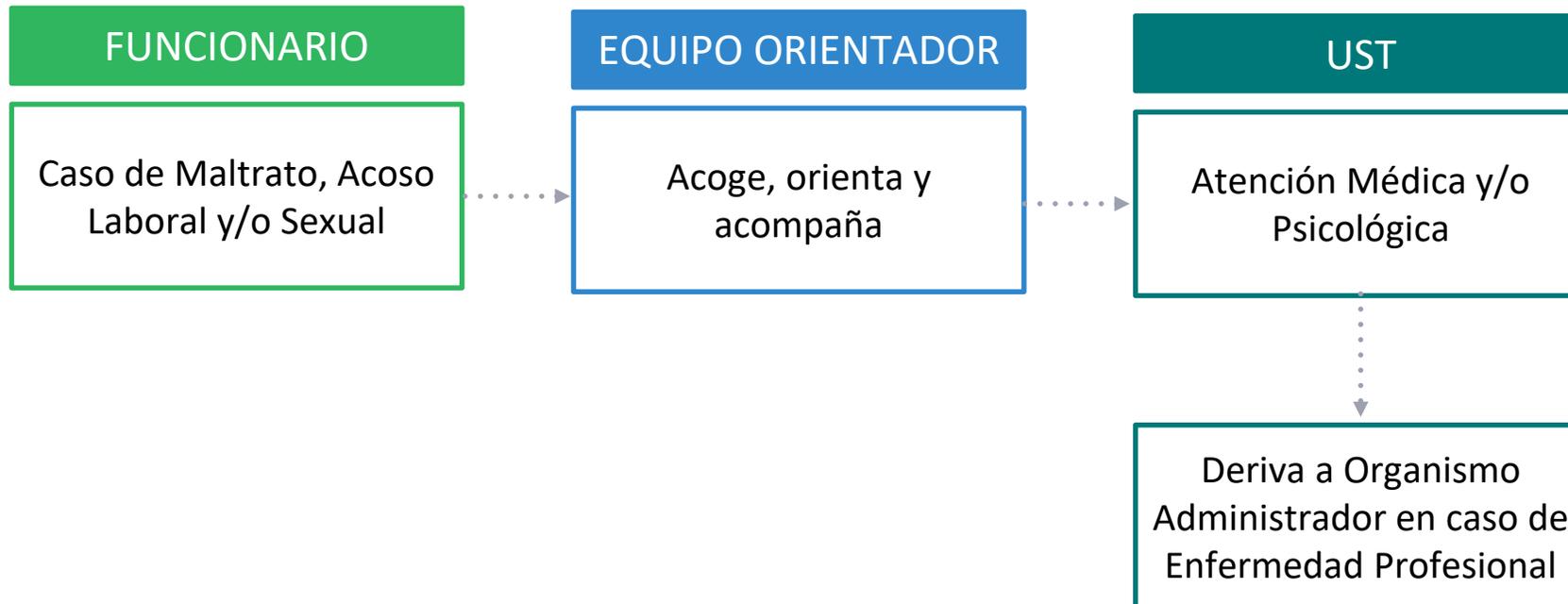
5. Investigación y Sanción



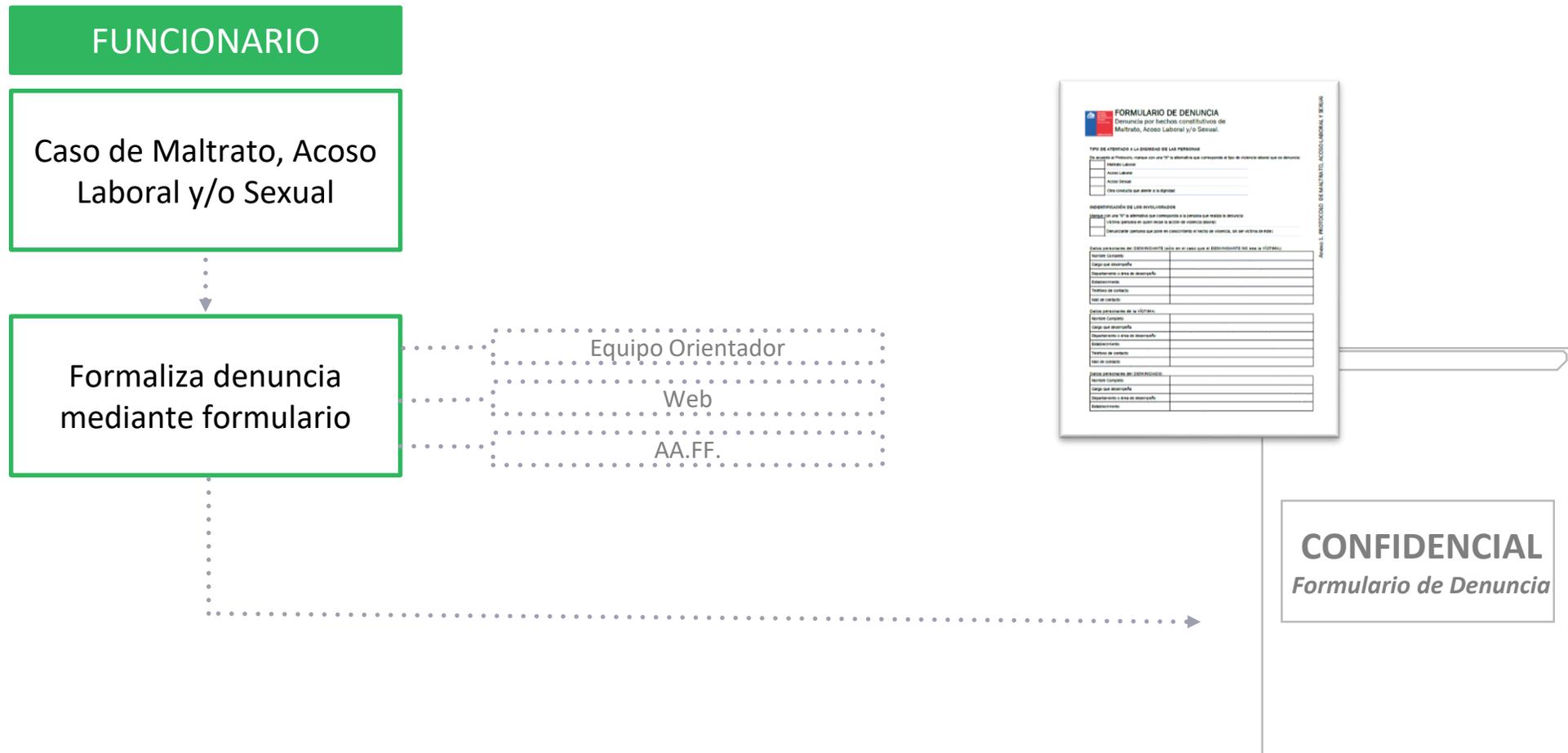
6. Intervención Organizacional



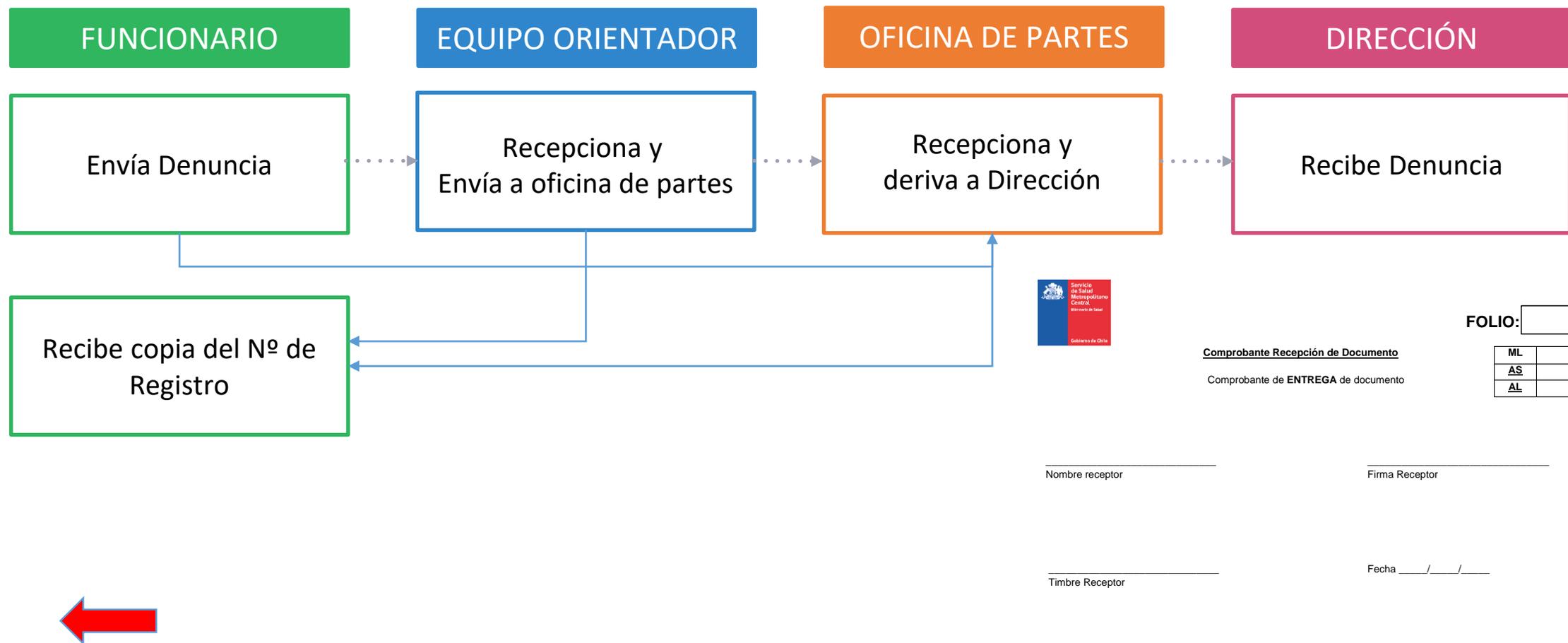
# 1. Acogida y Orientación



## 2. Formalización de la Denuncia



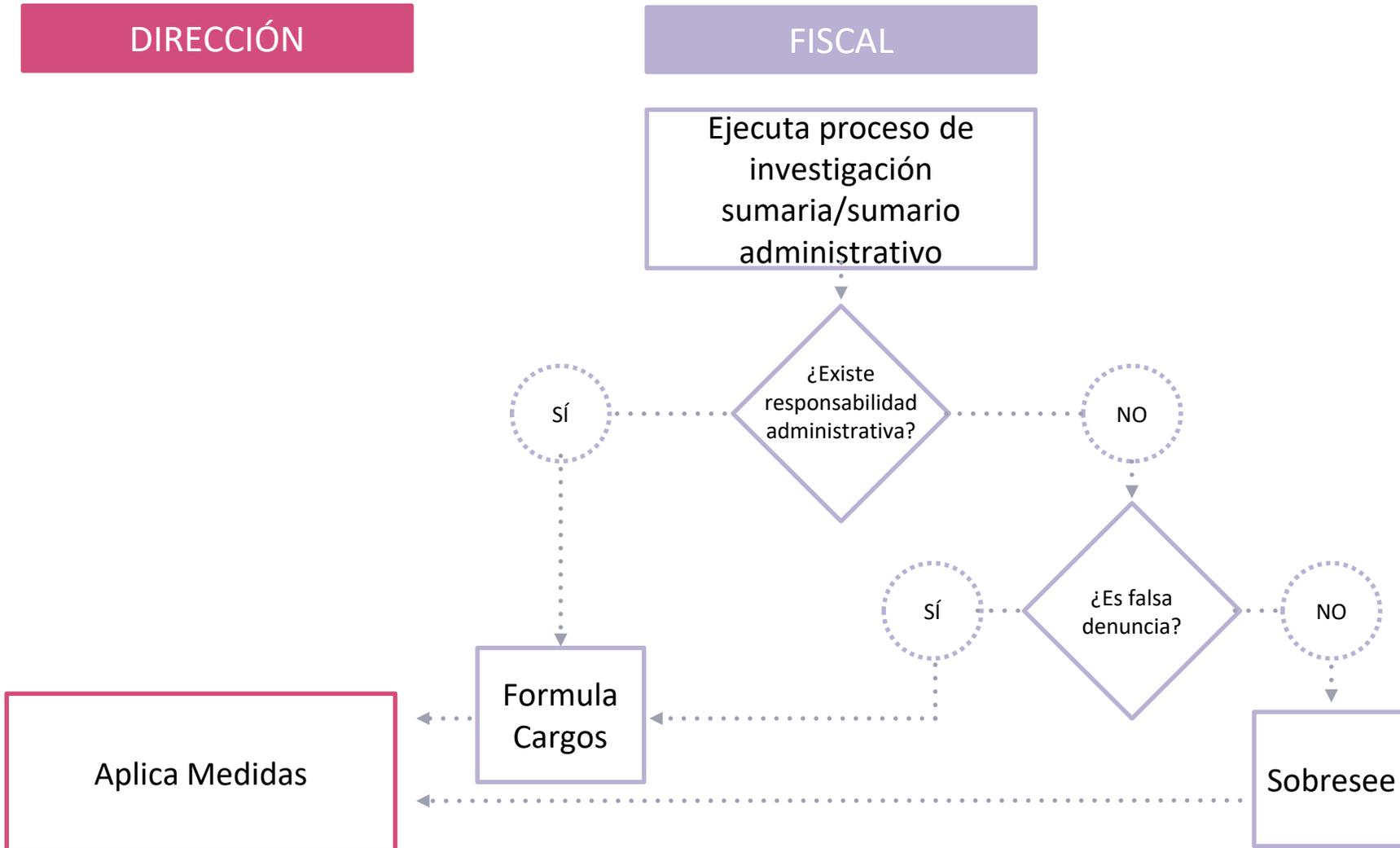
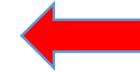
### 3. Recepción de la Denuncia VÍA EQUIPO ORIENTADOR (aplica en DSSMC)



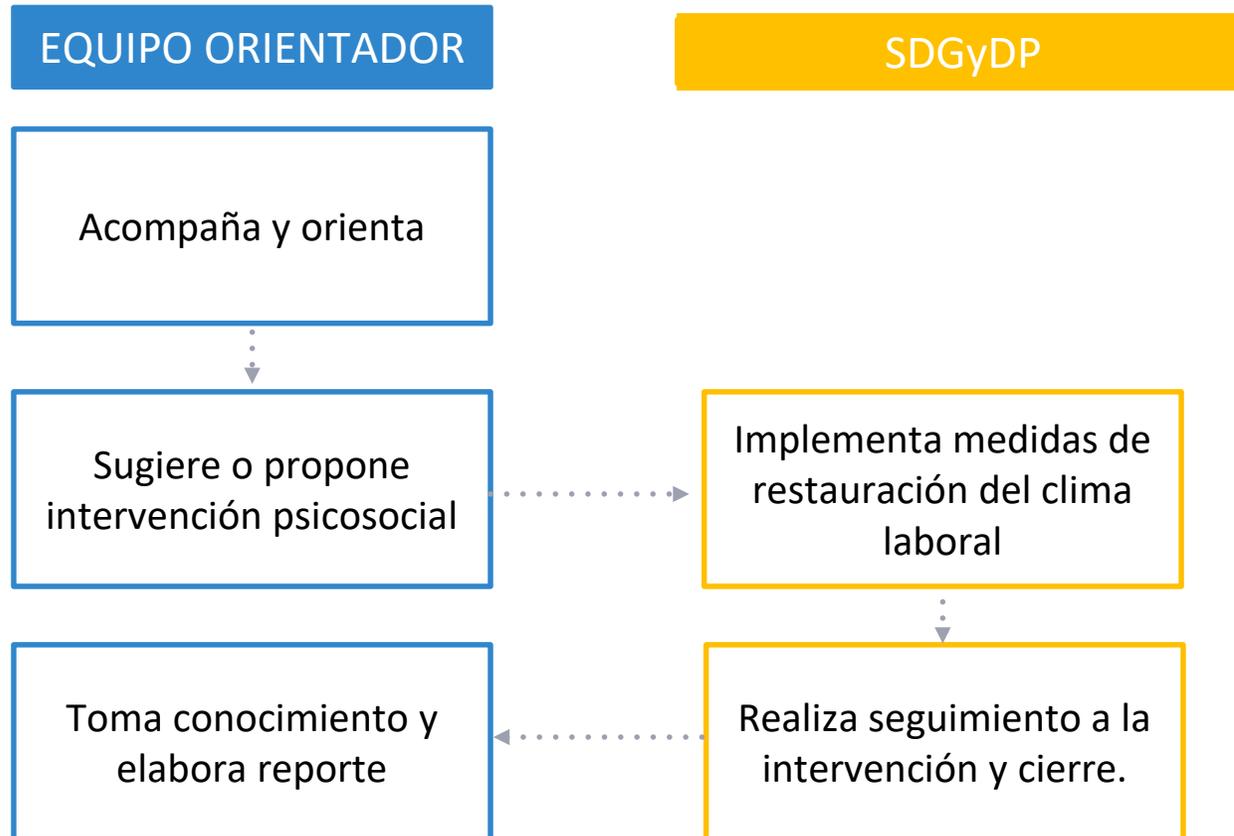
## 4. Revisión y evaluación de la denuncia



# 5. Investigación y Sanción



## 6. Intervención Organizacional





¡Muchas Gracias!