

**APRUEBA VERSIÓN ACTUALIZADA DEL  
PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA E  
INVESTIGACIÓN DEL MALTRATO, ACOSO  
LABORAL Y SEXUAL, DE LA COMISIÓN DEL  
SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE  
COMPETENCIAS LABORALES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 318**

**SANTIAGO, 30 de diciembre de 2020.-**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.267, que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo; en su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 137, de 28 de octubre de 2008, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución N°1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas, a todos los servicios públicos, conforme la facultad establecida en el artículo 2°, letra q), de la ley orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N° 19.882; la Resolución Exenta N° 105 de 1 de abril de 2019, que aprueba el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales; en correo electrónico de 10 de julio de 2019, del Equipo Coordinador de Seguimiento del Instructivo Presidencial MALS, de la Dirección Nacional del Servicio Civil; en la Resolución N° 7 de 2019, sobre exención del trámite de toma de razón, de la Contraloría General de la República; lo regulado en la Resolución N° 6 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón de las materias de Personal que se indican; y las facultades que me confiere el artículo 9 de la Ley N° 20.267.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, creado por Ley N° 20.267 de 2008, tiene por objeto el reconocimiento formal de las competencias laborales de las personas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridas y de si cuentan o no con un título o grado académico; así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización.

2. Que, por su parte, la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en adelante la Comisión o indistintamente ChileValora, es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya función es la implementación de las acciones reguladas en la ley N° 20.267.

3. Que, la Resolución N° 1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, establece en su Artículo 43º que los Servicios Públicos, deberán elaborar, aplicar y difundir, un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual, teniendo presente la normativa vigente, el que deberá ser formalizado a través de resolución exenta o decreto, según corresponda.

4. Que, en cumplimiento del mandato entregado por la Resolución N° 1 de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil - de carácter obligatorio para todos los servicios públicos -, la Comisión aprobó, mediante Resolución Exenta N° 105 de 1 de abril de 2019, el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual, el que fue acordado con la participación de la asociación de funcionarios, en representación de los trabajadores del servicio.

5. Que, mediante correo electrónico de 10 de julio de 2019, el Equipo Coordinador de Seguimiento del Instructivo Presidencial sobre maltrato, acoso laboral y sexual, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, solicitó a este servicio público proceder a la actualización del procedimiento antes indicado, a objeto de incorporar las correcciones efectuadas por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, indicando que la versión actualizada debía ser sometida a revisión de dicha cartera en forma previa a su formalización.

6. Que, en ese contexto, la Comisión ha procedido a dar cumplimiento a lo instruido por la Dirección Nacional del Servicio Civil, actualizando el procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y sexual, el que fue revisado por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y contó con la retroalimentación de la asociación de funcionarios y funcionarias de este servicio.

#### **RESUELVO:**

**PRIMERO: APRÚEBESE** la siguiente versión actualizada del **PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL**, de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, el cual comenzará a regir a contar de la fecha de dictación del presente acto administrativo:

## PROCEDIMIENTO ACTUALIZADO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL (MALS)

### Contenido

Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos .....	4
Alcance .....	4
Principios Orientadores, Términos y Definiciones .....	4
Responsabilidades para la Ejecución del Procedimiento según eventos.....	5
Protocolo de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.....	9
Marco Conceptual sobre Violencia Laboral.....	10
Maltrato Laboral.....	10
Marco Legal .....	16
Anexo 1: Formulario para Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual .....	17

### Presentación y Contexto

La Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, es un Servicio Público que adhiere a los procesos de modernización del estado relevando la gestión preventiva, por lo que se ha dispuesto desarrollar acciones orientadas a proteger los derechos fundamentales de las personas, promoviendo un ambiente laboral saludable, de mutuo respeto, de no discriminación y buen trato, propendiendo: a mejorar los grados de satisfacción de los funcionarios y funcionarias, la calidad de vida laboral, su bienestar físico y psicosocial, y favoreciendo el compromiso, motivación, desarrollo y mejora del desempeño, con el fin de cumplir los objetivos institucionales, de las personas que trabajan en ChileValora, para otorgar mejores servicios a la ciudadanía.

Un aspecto relevante en torno a la calidad de los ambientes laborales, es el establecimiento de un protocolo claro, conocido y preciso que aborde la temática del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual para la ejecución del procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción cuando corresponda. ChileValora, por lo tanto, pone a disposición de sus funcionarios y funcionarias, el presente procedimiento que permitirá asistirlos en caso que experimenten alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad, estableciendo las facilidades para realizar Denuncias en forma responsable y oportuna.

**FRANCISCO SILVA BALLAFUY. SECRETARIO EJECUTIVO CHILEVALORA.** Diciembre 2020

## Objetivo General

Entregar las orientaciones y especificaciones necesarias para prevenir, identificar, y eventualmente Denunciar situaciones que pudieran ser constitutivas de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual (MALS) o que atenten contra la Igualdad de Género.

## Objetivos Específicos

- a) Especificar la naturaleza, conceptos y conductas constitutivas de MALS, para identificar en forma específica dichas situaciones, favoreciendo a un mayor control social que aporte a modelar el comportamiento de las personas en torno a lo que está permitido.
- b) Establecer y explicitar un protocolo claro para efectuar una Denuncia de MALS o situaciones que atenten contra la igualdad de género.
- c) Evidenciar las normas que rigen los procesos disciplinarios que surjan a partir de la Denuncia<sup>1</sup>.
- d) Estipular medidas de mitigación y protección de la persona Denunciante y/o presunta víctima, durante el proceso disciplinario y/o en otros momentos de considerarse necesario.

## Alcance

El presente procedimiento aplica a todos los funcionarios y funcionarias contratados por el Código del Trabajo, así como al personal contratado a honorarios que cumplan funciones regulares y/o estudiantes en práctica de ChileValora, si los hubiera.

## Principios Orientadores, Términos y Definiciones

- 1) **Confidencialidad:** La Denuncia e Investigación de la vulneración a la dignidad, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, en la relación con los involucrados, y en su actuar general respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los funcionarios y las funcionarias tengan y perciban que se les otorga garantías de privacidad y que el proceso tendrá carácter de reservado.
- 2) **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar en el proceso 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.
- 3) **Probidad Administrativa:** El principio de probidad administrativa siempre debe cumplirse y consiste en observar entre otros, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- 4) **Rapidez:** La naturaleza del procedimiento obliga la mayor celeridad, 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.
- 5) **Responsabilidad:** Cada persona que realice una Denuncia, debe tener presente todos los aspectos que esta involucra, por consiguiente, debe ser realizada con la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una Denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros que no sean comprobados, será objeto de medidas disciplinarias.

---

<sup>1</sup> Se refiere al Procedimiento Disciplinario que establece el Título IX “De las Sanciones y Procedimientos” del Reglamento de Orden de Personas de ChileValora, aprobado por Resolución Exenta N° 27/2009 y Modificado por Resoluciones Exentas N° 18 de 30 de enero de 2017 y N° 29 de 26 de septiembre de 2018.

- 6) **Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el presunto hecho constitutivo de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, mediante la Denuncia formal de acuerdo al protocolo de Denuncia establecido en el presente procedimiento.
- 7) **Igualdad de Género:** Corresponde a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizan a través de mecanismos equitativos que consideran un trato equivalente en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.
- 8) **Denunciado/a:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de una Denuncia de MALS.
- 9) **Presunta Víctima:** Persona en quien recae la supuesta acción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual o atentado contra la igualdad de género.
- 10) **Investigación Sumaria:** Procedimiento Disciplinario que se realiza con miras a establecer y hacer efectiva la responsabilidad administrativa de funcionarios y/o funcionarias, cuando sus conductas contravienen sus obligaciones, o infringen prohibiciones propias de sus empleos o funciones, la cual deberá concluir en sobreseimiento o en aplicación de una sanción administrativa.
- 11) **Proceso Disciplinario:** Procedimiento que se realiza con objeto de establecer y hacer efectiva la responsabilidad administrativa de funcionarios y/o funcionarias. Este proceso es utilizado para hechos que a juicio de la autoridad revisten gravedad mayor y deberá concluir en sobreseimiento o en la aplicación de una sanción administrativa.
- 12) **Discriminación Arbitraria:** Es toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.
- 13) **Medidas Precautorias:** A partir de la instrucción de un proceso disciplinario, quien investiga o cumple el rol de Fiscal, podrá aplicar a la persona inculpada, alguna/s de la/s medida/s, establecidas en el Artículo 136° del Estatuto Administrativo, a saber: Suspensión de sus funciones o Destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad. La aplicación de alguna de estas medidas no será considerada un detrimento a la posición que ostenta la parte denunciada ni una sanción para la misma.

## Responsabilidades para la Ejecución del Procedimiento según eventos

Eventos	Actores	Principales Responsabilidades y/o Acciones
Prevención	Jefaturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover los principios del presente procedimiento y difundir su espíritu, velando por el cuidado de los ambientes laborales en los equipos que lideran y en toda la organización.</li> <li>• Denunciar las situaciones que observe puedan atentar contra la dignidad de las personas o constituir MALS, siguiendo el presente protocolo.</li> </ul>
	Funcionarios y Funcionarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar y promover la adhesión a los valores organizacionales respecto de la temática MALS, promoviendo un comportamiento acorde al mutuo respeto, buen trato y probidad.</li> <li>• Seguir el protocolo establecido para Denunciar las situaciones que sea testigo o considere ser víctima.</li> </ul>

<p><b>Formulación de Denuncia</b></p>	<p>Denunciante (no es necesariamente la presunta víctima)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la Denuncia considerando el principio de probidad y la ética funcionaria.</li> <li>• Actuar con veracidad en la Denuncia y en la sucesión de hechos que se derive.</li> <li>• Realizar Denuncia por escrito en el formato establecido (Anexo 1). La Denuncia que no se realice de acuerdo a lo indicado en el presente protocolo, se entenderá como no presentada.</li> <li>• Acompañar a la Denuncia todos los antecedentes y documentos que sirvan de fundamento, cuando sea posible.</li> <li>• Identificar a las personas quienes hubieren cometido los hechos Denunciados y a quienes los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos en cuanto les constare.</li> <li>• Identificar el domicilio del Denunciante y firmar las Denuncia, si éste no pudiera firmar, lo hará un tercero por él.</li> <li>• Incluir en la Denuncia una narración circunstanciada (detallada) de los hechos.</li> <li>• Colocar Formulario de Denuncia (Anexo 1) y sus antecedentes en sobre cerrado, individualizando como destinatario al Jefe/a superior del Servicio<sup>2</sup>. Además, es posible solicitar que el contenido sea secreto en torno a la identidad de quien Denuncia o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique, para esto se debe escribir “contenido confidencial” en el sobre.</li> <li>• Entregar la Denuncia a los/as receptores/as habilitados, que son:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La Jefatura de Administración, Finanzas y Personas</li> <li>○ El presidente/a de la Asociación de Funcionarios de ChileValora.</li> <li>○ La Oficina de Partes de ChileValora.</li> </ul> </li> <li>• Considerar que el Denunciante desde la fecha en que la autoridad reciba la Denuncia y hasta la fecha en que se resuelva no tenerla por presentada o, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o proceso disciplinario:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No podrá ser objeto de medidas disciplinarias de Suspensión del Empleo o de Destitución.</li> <li>○ No podrá ser trasladado/a de localidad o apartado de la función que desempeña, sin su autorización por escrito.</li> <li>○ Tampoco a menos que lo solicite expresamente, será objeto de precalificación anual si la persona a</li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>2</sup> Si la Denuncia a presentar tuviera como presunto maltratador/a o Acosador/a a la jefatura superior del Servicio, esta Denuncia, debe ser dirigida a quien presida el directorio de ChileValora.

		<p>quien denuncia fuese su superior jerárquico, en tal caso registrará su última calificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la Denuncia no es acogida, la persona Denunciante y/o víctima puede recurrir a Contraloría General de la República.</li> </ul>
<b>Recepción y Canalización de Denuncia</b>	Receptor/a de Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una función de orientación debiendo informar sobre el protocolo de Denuncia.</li> <li>• Desarrollar una función de recepción y registro, recibiendo la Denuncia y entregando copia del registro de recepción al Denunciante.</li> <li>• Desarrollar una función canalizadora, derivando la Denuncia inmediatamente a la Jefatura Superior del Servicio<sup>3</sup>, para garantizar el cumplimiento de los plazos.</li> <li>• Guardar absoluta reserva del contenido de la Denuncia recibida.</li> <li>• Actuar con el debido respeto a la dignidad de las personas y de acuerdo al principio de confidencialidad.</li> <li>• El incumplimiento de estas indicaciones puede impetrar responsabilidad administrativa.</li> </ul>
<b>Recepción de Denuncias</b>	Jefatura Superior de Servicio/Presidente/a del Directorio ChileValora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir la Denuncia, verificando que estas cumplan con los requisitos normativos, a saber: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se presenta por escrito y firmada por el/la Denunciante o si este se encuentra imposibilitado, por un tercero.</li> <li>○ Indica identificación y domicilio del/la Denunciante.</li> <li>○ Entrega una descripción detallada de los hechos.</li> <li>○ Individualiza a quienes hubieren cometido los hechos o los hubieren presenciado en lo que le conste.</li> <li>○ Acompaña antecedentes y documentos que sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.</li> </ul> </li> <li>• Si la Denuncia presentada cumple con los requisitos normativos, indicados en el punto precedente, es recomendable que la autoridad instruya la realización de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que sean acreditadas.</li> <li>• Comunicar en un plazo de tres (3) días hábiles la resolución sobre si se tendrá por presentada la Denuncia recibida. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la Denuncia se tendrá por presentada.</li> <li>• Instruir investigación sumaria o proceso disciplinario, si acoge la Denuncia, en atención a</li> </ul>

<sup>3</sup> A quien presida el directorio cuando se denuncie a la jefatura superior de servicio.

		<p>la gravedad de los antecedentes tenidos a la vista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar un investigador/a o fiscal a cargo, quien deberá llevar el proceso disciplinario o de investigación de acuerdo con la normativa.</li> <li>• Promover entre el equipo Directivo en todas las instancias, la relevancia del cuidado de los ambientes laborales, el buen trato y el respeto mutuo entre hombres y mujeres.</li> </ul>
<b>Realización de Procedimiento Disciplinario</b>	Investigador/a/fiscal de proceso Disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo el proceso disciplinario o investigación de acuerdo a las normas legales que se establecen en el Reglamento de Orden de Personal Resolución Exenta 18/2018.</li> <li>• Actuar con estricta sujeción al principio de probidad administrativa y cuidando el debido proceso.</li> <li>• Actuar con respeto a la dignidad humana, guardar discreción, garantizar la privacidad, no victimización y celeridad del proceso.</li> <li>• Aplicar, a la persona inculpada, de ser necesario, alguna de las medidas precautorias, establecidas en el Artículo 136° del Estatuto Administrativo.</li> </ul>
<b>Establecimiento de Sanciones</b>	Jefatura Superior de Servicio/Presidente/a del Directorio ChileValora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar sobreseimiento y/o aplicar algunas de las sanciones a las que se está expuesto si una vez resuelta la etapa impugnatoria del proceso disciplinario se acredita responsabilidad administrativa.</li> <li>• Las sanciones deben ser dispuestas en un plazo de 15 días, de acuerdo a lo informado por fiscal y/o Investigador/a del procedimiento disciplinario o investigación.</li> </ul>
<b>Restablecimiento del Clima Laboral</b>	Jefatura de Área Administración, Finanzas y Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar a solicitud de jefatura superior del Servicio, investigador/a o fiscal, medidas precautorias en favor de quien Denuncia y/o de la presunta víctima, otorgando así seguridad y tranquilidad.</li> <li>• Ejercer, en conjunto con la Jefatura del Área afectada, las medidas necesarias para el restablecimiento de un ambiente laboral saludable y de mutuo respeto.</li> </ul>
	Jefatura del Área afectada por la Denuncia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer en conjunto con la Jefatura de Administración, Finanzas y Personas las acciones y medidas necesarias para restaurar el clima laboral saludable y de mutuo respeto del Área que lidera.</li> </ul>
<b>Asesoría Jurídica</b>	Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a la jefatura superior del Servicio y a Jefatura DAFP en materias de índole legal y técnica.</li> <li>• Elaborar y/o visar los actos administrativos relativos a procesos de investigación u otros que sean necesarios.</li> <li>• Asesorar a investigador/a y/o fiscal sobre el proceder normativo del proceso disciplinario y resguardo del debido proceso.</li> </ul>

## **Protocolo de Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual**

Con el propósito que la Denuncia sea efectiva y cumpla con todos los requisitos normativos, se anexa al presente procedimiento el formato correspondiente en Anexo 1, sin embargo, se puede Denunciar por cualquier medio escrito, en tanto, se cumpla con lo establecido en el Artículo 90 B del Estatuto Administrativo Ley N° 18.834, que rige de manera supletoria a ChileValora, que se detalla a continuación:

- a) Identificación y domicilio del Denunciante.
- b) La narración circunstanciada (detallada) de los hechos.
- c) La individualización de quienes hubieren cometido los hechos y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al Denunciante.
- d) Acompañar todos los antecedentes y documentos que sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- e) La Denuncia deberá formularse por escrito y ser firmada por el Denunciante. Si éste no pudiere firmar, lo hará un tercero.
- f) En la Denuncia podrá solicitarse que los antecedentes sean secretos respecto de terceros, la identidad del denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la Denuncia.

El incumplimiento de estos requisitos, implicará que las Denuncias sean desestimadas o no se tengan por presentadas.

### **PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS**

Por otra parte, destacar y relevar que no resulta recomendable ante situaciones de MALS, realizar acciones conciliatorias, de mediación u otro tipo de medida alternativa al procedimiento disciplinario respectivo, que es el que corresponde aplicar ante posibles hechos constitutivos de MALS, lo que se encuentra respaldado en jurisprudencia administrativa de Contraloría General de la República.

Si en la investigación o procedimiento disciplinario respectivo se comprueba la efectividad o veracidad de los hechos denunciados, se procederá, de acuerdo con el artículo 154, número 10, del Código del Trabajo, relativo al título IX del Reglamento Interno de Orden de Personal de ChileValora. Si se tratara de transgresiones que no tengan señalada específicamente la sanción de término de la relación laboral, podrán considerarse, en la determinación de la cuantía de la sanción a imponer, circunstancias agravantes (como la reincidencia y entidad de la infracción) o atenuantes (como la irreprochable conducta anterior).

### **Conforme a lo señalado, las Sanciones aplicables son las siguientes:**

- a) Amonestación verbal de la jefatura directa, en caso de acreditarse maltrato laboral.
- b) Censura por escrito por parte la jefatura superior del Servicio.
- c) Multa de hasta un 25% de la remuneración diaria del infractor/a, la que se aplicará por orden de la Jefatura Superior del Servicio.
- d) Término del contrato de trabajo sin derecho a indemnización, cuando el maltrato acreditado tenga tal entidad y/o alcance que ello constituya la sanción racional y proporcional a imponer, sea por la infracción misma o por las circunstancias agravantes que concurren (como lo sería, a modo ejemplar, la doble reincidencia o la reincidencia contumaz), si ello puede configurar alguna de las hipótesis de hecho previstas en el artículo 160, número 1, letras a) y e), del Código del Trabajo (esto es, falta de probidad en el desempeño de las funciones; y conducta inmoral del trabajador/a que afecte a ChileValora).

e) Término del contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna, cuando se acredite acoso sexual, aludiendo la causal, prevista en el artículo 160, número 1 b)

f) Término del contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna, cuando se acredite acoso laboral, en atención a las medidas contempladas dentro de las figuras de “conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas” previstas en el artículo 160, número 1, letras f), del Código del Trabajo.

g) Término del contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna, cuando, habiéndose investigado una Denuncia de maltrato, acoso laboral, y/o de acoso sexual, no se acreditaren los hechos de ese carácter, pero sí se comprobare que la persona denunciada ha incurrido en las conductas indebidas de carácter grave que prevé el artículo 160, número 1, letra c), del Código del Trabajo (es decir, vías de hecho ejercidas por el trabajador/a en contra de cualquier trabajador/a de ChileValora).

## Marco Conceptual sobre Violencia Laboral

Cuando se quiere prevenir que sucedan hechos que vulneren los derechos fundamentales de las personas o se quiere mitigar los efectos negativos de eventos nocivos que hayan sucedido o estén sucediendo, uno de los factores que aporta a ello, es el manejo de información veraz y precisa sobre el fenómeno. Es en este entendido, que exponemos definiciones técnicas sobre violencia organizacional, a fin de mejorar nuestro acervo de conocimientos al respecto y entregar un marco que permita evaluar preliminarmente algún hecho y calificarlo o no en esta categoría en el afán de que todos y todas, se conviertan en agentes promotores del buen trato y el respeto mutuo, y se actúe de ser necesario, en protección de estos principios.

La *violencia laboral* o violencia en el puesto de trabajo, constituye un atentado en contra de la dignidad de las personas, tiene distintas manifestaciones algunas de ellas son conocidas como el mobbing, hostigamiento laboral, maltrato, acoso, entre otras. Al respecto se podría decir que es un fenómeno multicausal, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, eventos que tienen consecuencias negativas para quien los padece.

En general estas conductas se ejercen a la luz de asimetrías de poder, lo que no se refiere necesariamente a jerarquías como formalmente las conocemos, sino que como la existencia del ejercicio de la dominación de una persona por otra u otras. Estos eventos son altamente negativos para las partes ya que son fuente de discriminación y estigmatización, en tanto se configuran víctima/s y victimario/s, y de no mediar un procedimiento disciplinario aclaratorio y resuelto que compruebe los hechos, se dan muchos supuestos en uno u otro sentido que continúan dañando a las personas involucradas, sus equipos y a la institución en su conjunto.

## Maltrato Laboral

El *Maltrato Laboral* es un tipo de violencia laboral que no se encuentra tipificado en la Ley, el que se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, omisiones de carácter generalizada, 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. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica (Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales 2006, Gobierno de Chile).

Entre las conductas más comunes que evidencian la presencia de maltrato laboral podemos observar:

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la “víctima”, sino más bien la conducta es para todos y todas por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.
- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, contexto ni lugar, pareciera que quien agrede no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en último caso, que se vaya de la organización, como sucede en el caso de acoso laboral.
- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que quien maltrata se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

Cabe destacar que el maltrato laboral es una conducta que ChileValora califica como grave, y que su tratamiento será abordado con la misma importancia y complejidad que se les otorga a otras conductas violentas, tipificadas como el acoso laboral.

## Acoso Laboral

El *acoso laboral o moobing* se puede definir como un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más funcionarios o funcionarias, en contra de otro u otros, por cualquier medio, que tenga como resultado para las personas afectadas, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley N° 20.607/2012).

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes, críticas aisladas, no constituyen acoso, así como tampoco “el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación de la jefatura directa siempre y cuando se realicen en un contexto de buen trato y respeto, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso, y así lo establece la literatura especializada (Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico” Marisa Bosqued, 2005).

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando “los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a una determinada persona, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos” (La Noción del Acoso Moral o Moobing y su Reconocimiento en la jurisprudencia en Chile, Eduardo Caamaño, 2011).

Entre las conductas más comúnmente utilizadas para identificar Acoso Laboral encontramos las siguientes:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.

- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada a la persona.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas en su contra, con vistas a estigmatizarle ante otras personas o jefaturas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación, 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 funcionarios y funcionarias, caricaturizándole o parodiando.
- Animar a otros compañeros o compañeras a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

El Acoso Laboral puede observarse en determinadas formas, siendo todas ellas absolutamente sancionables y contrarias a los valores de ChileValora. Es importante aclarar que las descripciones expresadas a continuación, son y todas ellas constituyen violencia organizacional ya que el acoso laboral no acepta matices.

*Hablamos de Incidentes Críticos* cuando ocurre un incidente específico que puede originar una situación de acoso. No todos los conflictos de convivencia en el lugar de trabajo originan hostigamiento o acoso; sólo los conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación de acoso. Por otra parte, podemos hablar de *Acoso y Estigmatización*, cuando la presunta víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del presunto/a acosador/a, que en un comienzo causa desconcierto y trata de evitar. Los colegas de la presunta víctima también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestar la atención que se requiere, restándole importancia e incluso negando lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación. En ocasiones ocurre una *Intervención de la Autoridad* donde la jefatura superior del Servicio comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, y a considerar que se requiere medidas de intervención. Éstas pueden orientarse a la resolución del conflicto o, por el contrario, pueden negar u ocultar el problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada, por eso es muy importante recordar que la forma de abordaje de estas situaciones debe realizarse siguiendo protocolo de Denuncia y procedimiento disciplinario respectivo, ya que estos son los mecanismos dispuestos para abordar estos conflictos por la normativa legal vigente, ampliamente respaldados por la jurisprudencia administrativa. Podría suceder la *Exclusión* debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como una persona “difícil” o “problemática” o con “problemas de salud mental”, lo que terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que la víctima se vea obligada a renunciar ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o haga uso de licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita la desvinculación. En este sentido es importante relevar el valor de la Denuncia ya que las consecuencias del acoso laboral para las personas que lo sufren, ejercen y para la organización son nefastas, y la inacción lo es igualmente.

Las personas que sufren acoso laboral se enfrentan a una situación muy compleja y reaccionan de maneras distintas de acuerdo a su propia individualidad, además de la influencia que ejerce la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento, primeramente, pudiera ser que la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encaran a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen

verse afectadas. Ocurre también que resulta difícil para la persona eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que puede manifestar son síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema, en algunas ocasiones los familiares y amistades tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo, lo que debemos corregir ya que el acoso no es algo que se deba tolerar, muy por el contrario es importante que todos y todas se identifiquen con la promoción de los ambientes laborales sanos y sean embajadores de buen trato. Cuando no se toman las acciones de Denuncia, sanción y reparación, la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado pudiendo experimentar depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio.

La siguiente tabla ejemplifica algunas diferencias entre las acciones ya sea de maltrato o Acoso Laboral

MALTRATO LABORAL	ACOSO LABORAL
Es una conducta generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente	La acción es silenciosa
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la víctima
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado

## Acoso Sexual

*El Acoso Sexual* se entiende como “el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.005/2015 que lo tipifica y sanciona.

De la definición desprendemos lo siguiente:

- El acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
- El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
- Sin consentimiento se refiere a la falta de consentimiento que es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.
- Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción de quien acosa sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.
- Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo: se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

Para facilitar la identificación de conductas constitutivas de Acoso Sexual presentamos los siguientes ejemplos y descripciones conductuales:

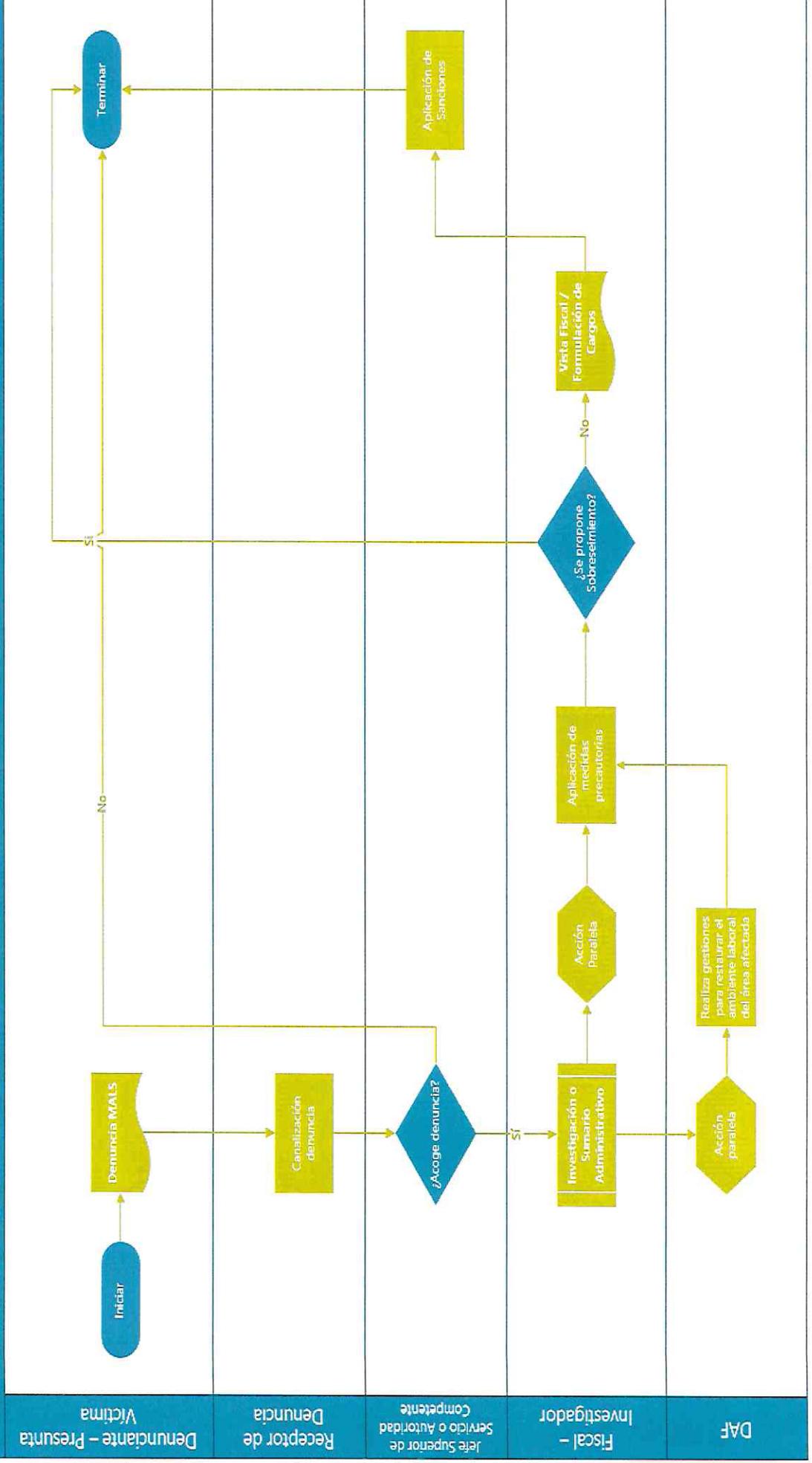
- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta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

El Acoso Laboral, Sexual y el Maltrato laboral tienen en común las formas que a continuación se mencionan, relativas a que su presencia no dice relación con la jerarquía sino con la asimetría de poder:

- a) *Vertical descendente*: Desde la jefatura hacia una persona subordinada. Si bien podría darse el caso de que quien acosa o maltrata tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona (acoso) que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad y/o con el eventual silencio de sus pares.
- b) *Vertical ascendente*: Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados/as que confabulan para hostigar a la jefatura, solo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- c) *Horizontal*: Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

Flujograma

Flujograma Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Sexual y/o Laboral



## Marco Legal

- ✓ Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19°, número 1° que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”
- ✓ Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Artículo 52°, que Instruye el Principio de probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, las conductas de acoso representan una infracción a este principio.
- ✓ D.F.L. N° 1 /2002 Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado, del Código del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- ✓ D.F.L. 29/2004 Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. Ministerio de Hacienda. Que prohíbe a todo funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, se considera 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° 20.609 Establece Medidas Contra la Discriminación.
- ✓ Ley N° 20.005 Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual.
- ✓ Ley N° 20.607 Modifica el Código del Trabajo, Sancionando Practicas de Acoso Laboral.
- ✓ Jurisprudencia Administrativa, de la especie, de Contraloría General de la República.
- ✓ Resolución Afecta N° 1/2017 Aprueba Normas de Aplicación General en materias de Gestión y Desarrollo de Personas de Dirección Nacional del Servicio Civil.
- ✓ ORD N° 6 de Gabinete Presidencial/2018 que Instruye 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.

**SEGUNDO: APRÚEBESE** el siguiente anexo con el **FORMULARIO DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL:**

## Anexo: Formulario para Denuncia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual

### 1) Indique el tipo de Denuncia que presenta:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

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

### 2) Identificación del Denunciante

#### 2.1 Datos de identificación respecto de quien realiza la Denuncia.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Presunta víctima (persona en quien recae la supuesta acción de violencia organizacional, Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual u otra)	
Denunciante (tercero que pone en conocimiento el hecho constitutivo de supuesta violencia organizacional, Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual y que no es presunta víctima de tales hechos).	

#### 2.2 Datos personales del denunciante (Sólo en caso de que quien denuncia no sea la presunta víctima):

Nombre Completo:

\_\_\_\_\_

Cargo que Desempeña:

\_\_\_\_\_

Área de Desempeño:

\_\_\_\_\_

#### 2.3 Datos personales de la presunta víctima:

Nombre Completo:

\_\_\_\_\_

Rut:

\_\_\_\_\_

Dirección Particular:

\_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto:

\_\_\_\_\_

Cargo que Desempeña:

\_\_\_\_\_

Área de Desempeño:

\_\_\_\_\_

#### 2.4 Datos de la persona denunciada como presunta acosadora y/o maltratadora:

Nombre Completo:

\_\_\_\_\_

Cargo que Desempeña:

\_\_\_\_\_

Área de Desempeño:

\_\_\_\_\_



5. Marque con una "X" los antecedentes y documentos que respaldan la Denuncia y que acompañan el presente formulario o que usted podría poner a disposición si le es requerido:

Testigos	_____
Correos Electrónicos	_____
Fotografías	_____
Otra evidencia de respaldo	_____
Ninguna evidencia en específico	_____

Si respondió otras evidencias de respaldo. Favor señale cuáles

---

---

---

---

---

NOMBRE Y FIRMA DENUNCIANTE

FECHA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



**COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA**

(Se debe entregar una copia a la persona que entrega el documento)

\_\_\_\_\_  
Nombre – firma Denunciante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma receptor/a

Denuncia

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

**TERCERO: DERÓGUESE** el procedimiento aprobado por Resolución Exenta N° 105 de 1 de abril de 2019.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**FRANCISCO SILVA BAFALLUY**  
**Secretario Ejecutivo**  
Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

JGM/HCP/CGJ/sta

Distribución:

- Archivo

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**FRANCISCO SILVA BAFALLUY**  
**Secretario Ejecutivo**

Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales

JGM/HCP/CGJ/sta

Distribución:

- Archivo