

**-REPÚBLICA DE CHILE  
REGIÓN DE ATACAMA  
I. MUNICIPALIDAD DE CALDERA  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**“APRUÉBESE MODIFICACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA RELATIVO A CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL ILUSTRE MUNICIPAL DE CALDERA”**

CALDERA

04 JUL 2023

**VISTOS:** La necesidad de Modificar Manual de Procedimientos de Denuncia relativo a conductas de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual Aprobado bajo Decreto N° 4181 de fecha 09 de Octubre de 2019; la Ley N° 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores, la ley N° 19.880 que establece “Bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los órganos de la Administración del Estado”, el Decreto N° 181 de fecha 11 de Enero de 2023 que designa las siguientes Subrogancias de Alcaldía al Administrador Municipal Don Felipe Fuentes Zumaran, Dirección de Secretaria Municipal a doña Claudia Cuevas Ávila y delega Subrogancia de Administración Municipal a Don Álvaro Martin Espiñeira, el Decreto N° 182 de fecha 11 de Enero de 2023 que delega Facultades de Alcaldía al Administrador Subrogante.

**CONSIDERANDO:**

**1°** Que la Ilustre Municipalidad de Caldera es una corporación autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas, en ese sentido, la Municipalidad tiene por misión el desarrollar en el ámbito de su territorio funciones desarrolladas con el turismo, el deporte y la recreación y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local, entre otras funciones, señaladas en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**2°** Que, la I. Municipalidad de Caldera, se encuentra inserta en un plan de mejora, que considera acciones para mejorar y mantener un Recurso Humano motivado y comprometido, que permita lograr una organización eficiente que entregue un servicio de calidad a la comunidad y el desarrollo personal de cada uno de sus funcionarios.

**3°** Que, teniendo la necesidad de Normar distintos procesos administrativos alusivos a la Gestión y Desarrollo de personas, dando cumplimiento a las leyes vigentes en materia de Procedimientos de Denuncias Relativas a Conductas de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual, que permita dar mayor celeridad, eficiencia y eficacia a los mismos, estandarizando los criterios respectivos de las distintas tramitaciones.

**4°** El presente manual regirá para todos los Funcionarios, Funcionarias y Prestadores de Servicios de la Ilustre Municipalidad de Caldera

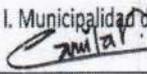
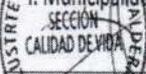
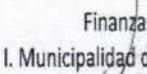
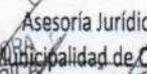
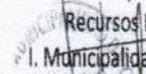
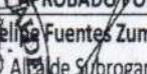
**DECRETO: 2160 /**

**1.- APRUÉBESE CADA UNA DE SUS PARTES EL TEXTO DE “MODIFICACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIAS RELATIVO A CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.”**

 <b>Caldera</b> <small>LA REPÚBLICA</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPAL          DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN RELATIVO          A CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL.</b>		
	Fecha Revisión	29/06/2023	Páginas 34

**“MODIFICACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA RELATIVO  
 A CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL”.**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.  
 OFICINA DE PROCESOS DISCIPLINARIOS  
 DIRECCIÓN ASESORÍA JURÍDICA.

<b>ELABORADO POR:</b> <b>Camila Vásquez Garrido</b> Psicóloga Organizacional Sección Calidad de Vida Dpto. Recursos Humanos I. Municipalidad de Caldera. 	<b>ELABORADO POR:</b> <b>Paula Muñoz Díaz</b> Abogada Oficina procesos disciplinarios Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Caldera. 	<b>REVISADO POR:</b> <b>Rodrigo Aguirre Rivera</b> Encargado Calidad de Vida Departamento de Recursos Humanos I. Municipalidad de Caldera. 
<b>REVISADO POR:</b> <b>Cecilia Quelopana González</b> Directora Administración y Finanzas I. Municipalidad de Caldera. 	<b>REVISADO POR:</b> <b>Victoria Spotorno González</b> Directora Asesoría Jurídica I. Municipalidad de Caldera. 	<b>REVISADO POR:</b> <b>Claudia Cuevas Ávila</b> Jefa del Departamento de Recursos Humanos I. Municipalidad de Caldera. 
<b>APROBADO POR:</b> <b>Felisa Fuentes Zumarán</b> Alcaldesa Subrogante I. Municipalidad de Caldera. 		

## ÍNDICE

<b>I. FUNDAMENTO</b>	4
<b>II. OBJETIVO</b>	5
<b>III. MARCO JURÍDICO</b>	5
<b>IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	7
<b>V. ANTECEDENTES</b>	7
<b>VI. PRINCIPIOS ORIENTADORES</b>	8
<b>VII. MARCO CONCEPTUAL</b>	9
<b>VIII. CONCEPTOS CLAVES</b>	10
a) Tipos de violencia laboral:	10
1. Maltrato Laboral:	10
a. Elementos constitutivos de maltrato laboral:	10
b. Principales características de conductas de Maltrato Laboral:	10
2. Acoso Laboral:	11
a. Elementos constitutivos de Acoso Laboral	11
b. Conductas de acoso laboral:	12
7) Ejemplos de conductas abusivas:	12
Las conductas abusivas pueden manifestarse a través de comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos. A modo de ejemplo, y sin que esta enunciación sea taxativa, pueden señalarse, las siguientes conductas:	12
d. Conductas que NO constituyen acoso laboral	14
3. Otros Tipos De Acoso Laboral:	14
a) Mobbing:	15
b) Discriminación:	15
c) Ciber Acoso Laboral:	15
4. Acoso Sexual	17
a. Elementos Constitutivos de Acoso Sexual.	17
b. Conductas de Acoso Sexual.	18
5. Otros Conceptos contemplados	18
<b>IX. INSTRUMENTOS PARA LA DENUNCIA.</b>	19
<b>X. MODELO DE DENUNCIA RELATIVO A CONDUCTAS DE MALTRATO ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL</b>	20
1. Forma de Efectuar la Denuncia:	20
2. Derechos De Las Personas Involucradas:	21
a. Personas afectadas y/o denunciantes:	21
b. Personas denunciadas:	21
c. Dirección de Asesoría Jurídica:	21
3. Protección De Datos De Carácter Personal:	21
<b>XI. ANEXOS</b>	22
1. MODELO / ESTRATEGIA DE CONTENCIÓN	22
2. MODELO DE PRIMERA ACOGIDA A VÍCTIMAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.	24
3. FORMULARIO DE DENUNCIA	28

## I. FUNDAMENTO

El Manual de Procedimiento de Denuncia del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual considera en su elaboración, los lineamientos dispuestos a generar políticas y prácticas oportunas para prevenir y contener a los funcionarios/as ante cualquier tipo de conducta, sea, una acciones u omisiones que afecten la reputación, honra, que provoquen algún tipo de descrédito en el entorno laboral de la víctima o víctimas que perturben el ejercicio de sus labores y que eventualmente pudieren poner en riesgo la fuente laboral, su estabilidad o sus posibilidad de desarrollo.

El presente Procedimiento se ha confeccionado con la finalidad de establecer un Protocolo Municipal que explique, grafique y sirva de guía a todos los funcionarios y funcionarias, independiente de la calidad contractual, que prestan servicios a la entidad de la I. Municipalidad de Caldera, en aquellos casos en que tengan conocimiento o hayan sido víctimas de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, entendiéndose que estos son actos contrarios a la dignidad de las personas.

En este sentido, la I Municipalidad de Caldera consagra como parte de los valores institucionales concernientes con el presente procedimiento, los siguientes:

- 1. Respeto y Protección al funcionario/a:** los Directores/as y Jefes/as de Departamento o encargados/as serán responsables de que en cada unidad la labor se desarrolle en armonía, con pleno respeto a los derechos fundamentales de los/as funcionarios/as, tomando las medidas para que realicen sus funciones en condiciones de seguridad y comodidad.
- 2. Imparcialidad.** Prohibición de actos de discriminación arbitrarios. El municipio no debe actuar en forma arbitraria ni discriminadora, debe actuar con justicia e igualdad aplicando el mismo criterio a situaciones similares.
- 3. Calidad de Vida Laboral:** Entendida como la percepción colectiva de bienestar en donde funcionarios y funcionarias se sientan satisfechos/as por las actividades que realizan en el marco de una vida laboral definida, con claras perspectivas, con compensaciones personales, profesionales y sociales.
- 4. Género:** Dicho valor propende a la equidad en la participación y retribución que tanto hombres como mujeres funcionarios/as de la I. Municipalidad de Caldera, pueden desplegar en la dirección, departamento, sección u oficina que desarrollen sus labores.
- 5. Inclusión:** Pensando en el desarrollo de la I. Municipalidad de Caldera con la participación de sus funcionarios y funcionarias, independiente de su condición social, sexual, etnia u otros.

Para dar cumplimiento a estos valores se requiere de ambientes laborales saludables, basados en el respeto y el buen trato, capaces de generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio del servicio público, que promuevan desempeños óptimos, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. El procedimiento que se presentará será aplicable a todas las personas que trabajen en y para la I. Municipalidad de Caldera, se utilizará en los casos en que cualquier funcionario o funcionaria se encuentre en la necesidad de que se acoja, investigue y sancione la figura de maltrato, acoso laboral y sexual.

Si bien, se ha desarrollado un procedimiento que incorpora los componentes de denuncia, investigación y sanción del maltrato y acoso laboral y/o sexual, el propósito fundamental está centrado en la prevención y sanción de estas conductas y prácticas laborales al

interior de la I. Municipalidad de Caldera, de esta manera el presente documento desarrolla los siguientes contenidos:

- a) Conceptualización del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, a partir de una definición normada hacia un mejor entendimiento de estos términos a nivel del Municipio en general.
- b) Orientaciones Normativas, que aporta las políticas generales del ordenamiento jurídico chileno, para respaldar el enfrentamiento de esta problemática en lo referente a su denuncia, investigación y sanción.
- c) Tipificación de Prácticas y Conductas de Acoso Laboral, que identifica aquellas actitudes, comportamientos y/o conductas que atentan contra la dignidad e integridad psicológica o física de cualquier funcionario(a).
- d) Denuncia, Investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, que presenta el siguiente procedimiento en razón de abordar esta problemática.
- e) Espacios de Acogida y Ayuda a Víctimas, dando a conocer las instancias y dispositivos dispuestos por la I. Municipalidad de Caldera, donde encontrar ayuda y apoyo en caso de sentirse víctima de maltrato o acoso laboral.
- f) Prevención del Maltrato y Acoso Laboral, que expone algunas medidas a implementar en todos los establecimientos y espacios de la I. Municipalidad de Caldera para prevenir y erradicar estas conductas y/o prácticas laborales.

## II. OBJETIVO

Disponer de un procedimiento que formalice el actuar de los/as funcionarios/as municipales frente a situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual, estableciendo un procedimiento y formato de denuncia de estos. El presente procedimiento debe permitir a los funcionarios/as de la municipalidad identificar conductas que atentan contra la dignidad de las personas, y así detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de generar un ambiente laboral saludable, basado en el respeto, el buen trato y la protección de los derechos fundamentales.

## III. MARCO JURÍDICO

El Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, se fundamenta por medio de las siguientes disposiciones legales:

- **Constitución Política de la República de Chile:** Artículo 19º número 1º, establece: **“Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”**; número 2º, establece: **“La igualdad ante la ley”**; número 3º, establece: **“La igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos”**.

- **Ley N°18.834**, sobre el Estatuto Administrativo: **Artículo 61 letra g**, que instruye el **Principio de Probidad Administrativa**, es decir, la obligación de observar una conducta

funcionaria moralmente intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

- **Ley N°18.883**, sobre "Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales"

**Artículo 82 letra L:** "Prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual".

**Artículo 82 letra M:** "Realizar todo acto calificado como acoso laboral".

**Artículo 126:** "Si la naturaleza de los hechos denunciados o su gravedad así lo exigiere, el alcalde dispondrá la instrucción de un sumario administrativo".

- **Código del Trabajo:**

**Artículo 2:** "Reconocerse la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier 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. Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más funcionarios/as, en contra de otro u otros funcionarios/as, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación. Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

- **Ley 20.609 sobre Medidas contra la Discriminación.**

**Artículo 2:** "Definición de discriminación arbitraria. Para los efectos de esta ley, "se entiende por discriminación arbitraria 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 Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, 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".

- **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.**

- **Código de Buenas Prácticas Laborales**, título III número 7 "Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo" (instructivo presidencial 15 de junio de 2006, medida número 13 plan 100 primeros días de gobierno).

- **Ley N° 20.607/2012**, "Modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral", que tipifica el Acoso Laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.

#### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Procedimiento de denuncia del Acoso Laboral y Sexual se aplica para todas las personas que trabajan en y para la Ilustre Municipalidad de Caldera, independiente de su calidad jurídica y unidad de desempeño, incluidas las personas contratadas bajo la modalidad a honorarios o las regidas por el Código del Trabajo que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del Principio de Probidad Administrativa.

#### **V. ANTECEDENTES**

- a. En base a los principios inspiradores de la función pública, se deben generar las condiciones laborales adecuadas para el óptimo cumplimiento de la función pública y de los objetivos institucionales. Para ello es primordial contar con ambientes de trabajo sanos y de mutuo respeto entre las personas que laboran en las dependencias de la I. Municipalidad de Caldera, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. Por lo que se requiere indispensablemente, adoptar medidas adecuadas conforme a los principios de la acción preventiva, que permitan adoptar estrategias, marcos de actuación y medidas hacia disminuir y/o acabar con las conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual cometidas por funcionarios y funcionarias de la I. Municipalidad de Caldera.
- b. Que, sin perjuicio de los procedimientos disciplinarios existentes en la normativa vigente, atendida la sensibilidad de la materia, así como la importancia de resguardar la seguridad y el bienestar de los funcionarios y funcionarias de la institución, resulta indispensable contar con un protocolo que permita prevención y sanción de las diferentes situaciones y conductas como las descritas en el numeral siguiente, fomentando ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales. Asimismo resulta conveniente adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente laboral de mutuo respeto entre funcionarios y funcionarias, promoviendo sanos espacios de trabajo, estableciendo líneas de actuación ante una denuncia de maltrato, acoso laboral o acoso sexual, con el propósito de asegurar una reacción rápida y eficiente por parte de la I. Municipalidad de Caldera, que establezca las gestiones específicas que deberán realizar los denunciantes, asegurando la debida protección del afectado o afectada y determinando las eventuales responsabilidades que puedan tener origen ante la ocurrencia de hechos de esta naturaleza.

## VI. PRINCIPIOS ORIENTADORES

El presente manual busca determinar de manera explicativa cuales son las conductas constitutivas de maltrato, acoso laboral y sexual, así como busca señalar cuales son los pasos a seguir cuando nos encontramos frente a este tipo de conductas, resguardando tanto la privacidad como la seguridad del denunciante, de la víctima y del funcionario(a) denunciado(a).

En este sentido, el procedimiento de Denuncia del Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual establecido en el presente documento, reúne directrices hacia todas las acciones que lo constituyen y agentes que lo implementan, de manera que deberán regirse por el tenor expreso de este Manual y respetar los siguientes principios orientadores:

1. **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 en 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/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter reservado.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **Celeridad:** La investigación sobre maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual deberá ajustarse a los plazos establecidos.
6. **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, contraviene la probidad administrativa<sup>1</sup>.
7. **Colaboración:** Todo funcionario/a de la I. Municipalidad de Caldera, cualquiera sea su calidad jurídica y/o tipo de contratación, tiene el deber de colaborar con la investigación, cuando manejen antecedentes e información, que pueda aportar al desarrollo del proceso investigativo<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Ley N°18.575 art 62 N°9 en relación con el artículo 58 letra g) de la ley N°18.883

<sup>2</sup> Ley N°18.883 artículo 133 inciso 1°.

8. **Idoneidad:** La persona/s que esté/n a cargo de la investigación deberá/n contar con las habilidades y capacidades, que le permitan hacer un trabajo de calidad, que asegure una indagación responsable.
9. **Debido proceso:** Se debe tener presente que cada procedimiento investigativo está basado en la presunción de inocencia, frente a lo cual es necesario validar los derechos propios de cada persona involucrada en el procedimiento. (artículo 19 número 3 Constitución Política de la República). De esta forma, se sugiere solicitar a la Dirección de Asesoría Jurídica que, en caso de verse involucrado en un proceso disciplinario, solicitar asesoría del procedimiento disciplinario.
10. **Igualdad de Género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizan a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.
11. **Dignidad e Integridad de las personas:** El procedimiento tiene por finalidad proteger la dignidad de las personas, por lo que la aplicación de cualquier medida y desarrollo de algún trámite, diligencia, o comunicación, deberá procurar no afectar la dignidad de ninguno/a de los/as funcionarios/as involucrados en el mismo. La víctima, denunciante, denunciado o denunciada, testigos, y responsables de aplicar el procedimiento, no pueden ser objeto de malos tratos de ningún tipo, estando prohibido efectuar actos intimidatorios, de hostigamiento, de interferencia o de amenaza; con la finalidad de incidir en el resultado de la investigación.
12. **Prevención:** El procedimiento debe permitir a todas las personas a quienes resulte aplicable de la I. Municipalidad de Caldera, la identificación de conductas que atentan a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir y resguardar un ambiente libre de hostigamiento, violencia y discriminación arbitraria, sea por razones de sexo, género u orientación sexual o de cualquier naturaleza.

## **VII. MARCO CONCEPTUAL**

Para hacer un uso adecuado del presente protocolo es necesario definir los conceptos y conductas constitutivas de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual que permiten diferenciar debidamente el maltrato de acoso laboral y del acoso sexual, tanto en su naturaleza como en sus alcances.

Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral. De los sentidos en que se expresa la Violencia laboral:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral	Acoso Sexual
<p>Es una conducta generalizada. La acción es evidente. No tiene un objetivo específico. La agresión es esporádica.</p>	<p>Es una conducta selectiva. La acción puede ser silenciosa. Tiene un objetivo específico: desgastar. El hostigamiento es reiterado o sistemático.</p>	<p>Proposiciones o solicitudes explícitas. La propuesta puede ser escrita o verbal, gestual o física. Objetivo final, llegar a contactos físico de carácter sexual. Puede darse utilizando insinuaciones, comentarios, gestos.</p>

Tabla n°1. (Creación Propia).

## VIII. CONCEPTOS CLAVES

De los sentidos en que se expresa la **Violencia laboral**:

1. **Violencia Organizacional Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad y con el silencio de sus pares.
2. **Violencia Organizacional 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 confabulados para hostigar a la jefatura, solo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
3. **Violencia Organizacional 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.
4. **Receptor(a) de Denuncia:** Cumple una función exclusivamente canalizadora, registra la recepción de la denuncia y entrega copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Entrega información de cómo procede la denuncia.
5. **Conductas que vulneran la dignidad de las personas:** Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, hablamos de un concepto amplio llamado violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psico terror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral.

### a) **Tipos de violencia laboral:**

Dentro de las conductas que vulneran la dignidad de las personas, que son constitutivas de violencia laboral, pueden distinguirse: el maltrato laboral, el acoso laboral y el acoso sexual.

#### 1. **Maltrato Laboral:**

Se define como "Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral" (Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales, 2006).

### a. **Elementos constitutivos de maltrato laboral:**

De la definición antes indicada se desprenden que son elementos constitutivos del maltrato laboral:

**La existencia de una conducta abusiva expresa en:** todo tipo de conductas (acciones u omisiones) que representa una amenaza a la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona y la estabilidad laboral. El efecto de la conducta es el menoscabo o la humillación, producto de acciones discriminatorias o que vulneren los derechos fundamentales de una persona.

### b. **Principales características de conductas de Maltrato Laboral:**

- 1) **Conducta de violencia generalizada:** La violencia no está dirigida a una persona específica. La conducta violenta se dirige a todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.

- 2) **La acción es evidente:** Las acciones de maltrato no son encubiertas. Se realizan sin importar si existen testigos, sin considerar contexto ni lugar. El agresor no quiere ocultar su accionar, porque no le importa o porque la conducta es parte de la naturaleza de la persona.
- 3) **No existe un objetivo específico:** El agresor no busca desgastar u hostigar sistemáticamente a una víctima puntual, o que alguien, producto de su acción reiterada, se vaya de la organización, como sucede en el caso de acoso laboral.
- 4) **La agresión es esporádica:** Depende del estado de ánimo del maltratador. El agresor tiene una conducta cambiante, que puede oscilar entre el buen humor, el buen trato y amabilidad a conductas violentas y agresivas que humillan a otros.
- 5) **Afecta la dignidad de las personas:** Se trata de una acción grave que degrada a las personas que son víctimas o que lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

## 2. Acoso Laboral:

Respecto al Acoso Laboral, la Ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios y funcionarias municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un "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."

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas no configuran supuestos de acoso"

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 un/a determinado funcionario/a, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos".

### a. Elementos constitutivos de Acoso Laboral

De la norma antes referida se aprecian los siguientes requisitos copulativos para que exista acoso laboral:

- 1) **Acto de agresión u hostigamiento reiterado:** esto es, menoscabo reiterado en el tiempo.
- 2) **Ejercidos por el empleador o por uno o más trabajadores/as:** Comprende por ende tanto los casos de acoso ascendente, en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida u hostigada por uno o varios subordinados; acoso descendente en que el superior jerárquico, a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos agrede o humilla al trabajador/a acosado/a, y de acoso horizontal en que un trabajador/a se ve acosado por un compañero/a con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que tenga una posición de facto superior.
- 3) **Que genere menoscabo, maltrato o humillación en el afectado/a, o que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo:** Debe entenderse por tales conductas, "cualquier acto que cause mengua o descrédito en su

honra o fama que implique tratar mal de palabra u obra o que los hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados. A lo anterior cabe agregar que, al utilizar la expresión “[...] o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”, el legislador ha entendido que la conducta de acoso laboral se configura no sólo cuando la acción del empleador o del o los trabajadores/as ocasiona un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo del trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo”. (aplica dictamen de la Dirección del Trabajo contenido en el Ordinario N°3519/034 de 9 de agosto de 2012).

**b. Conductas de acoso laboral:**

Algunos comportamientos que, de manera enunciativa y no taxativa se podrían estimar constitutivas de acoso laboral son:

- 1) **Limitar la posibilidad de comunicación social (aislamiento):** no permitir a la persona comunicarse, interrumpirla cuando habla o expresa sus ideas, ataques verbales, gestos de rechazo y menosprecio, no dirigirle la palabra e ignorar su presencia dirigiéndose exclusivamente a otro, promover y prohibir a sus compañeros dirigirle la palabra.
- 2) **Ataque a las relaciones sociales personales:** denostar públicamente, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, aislamiento, separación de colegas y amistades.
- 3) **Ataques a la calidad profesional y a la situación personal:** no confiarle ninguna tarea y privarlo de toda ocupación.
- 4) **Ataques dirigidos a la salud de la potencial víctima:** violencia verbal, amenazas de violencia física, agresión física, exposición a trabajos de alto riesgo o exigencias y demandas complejas con el objeto de afectar la salud física y emocional y eventualmente, buscar ocasionar desperfectos en el puesto de trabajo.
- 5) **Atentados en las condiciones de trabajo:** La no asignación de tareas de un trabajador/a, o la asignación de éstas sin sentido, imposible de realizar o inferiores a sus capacidades. También, puede tratarse de cambios frecuentes a sus tareas y responsabilidades, con el objetivo de disminuir sus capacidades, rendimientos y responsabilidad laboral. Como también, obligar a prestar servicios en precarias condiciones, como, por ejemplo; malas condiciones del lugar de trabajo, entrega de materiales de trabajo insuficientes o defectuosos, o simplemente, no entregando los materiales necesarios para ejercer funciones.
- 6) **Acciones de ridiculización:** mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencia religiosa, manera de moverse o de hablar, humillación y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un funcionario o funcionaria por medio de calumnias, confabulaciones o evaluaciones de trabajo subjetiva, inequitativa y no basadas en cuestiones de mérito.
- 7) **Ejemplos de conductas abusivas:**
  - b) Las conductas abusivas pueden manifestarse a través de comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos. A modo de ejemplo, y sin que esta enunciación sea taxativa, pueden señalarse, las siguientes conductas:

- 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, imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inaplicables 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, ofreciendo a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizar ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ignorándolo) 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 inducir 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 atribuirles maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizando o parodiando.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Atacar la vida privada de uno o más funcionarios.
- Amenazas de despido o sanciones.
- Burlarse de la orientación sexual de un funcionario o funcionaria.
- Mofarse de la discapacidad de un funcionario o funcionaria.
- Enviar de manera reiterada correos electrónicos, mensajes de texto, whatsapp o cualquier otra comunicación por medios digitales que sea contraria a la dignidad de una o más personas.

#### **c) d. Conductas que NO constituyen acoso laboral**

Para mantener ambientes de trabajo de mutuo respeto entre todos los funcionarios/as promoviendo sanos ambientes laborales, se estima relevante conocer aquellas prácticas que NO constituyen maltrato o acoso laboral, permitiendo excluir los elementos que no califican para una eventual denuncia.

- Traslado de puesto de trabajo con previa notificación al funcionario o funcionaria involucrado(a).
- Modificación de las funciones u horarios de trabajo con previa notificación al funcionario o funcionaria involucrado(a).
- Discrepancias o diferencias de opiniones laborales.
- Solicitud de extensión de la jornada laboral para dar término a un determinado trabajo.
- Solicitud de postergación de feriado legal o administrativo, dentro de lo legalmente establecido.
- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Amonestaciones del jefe directo producto de errores o faltas reiteradas.
- Críticas fundadas, aisladas y relacionadas con el rol o las funciones del trabajo.
- Solicitud de entrega del trabajo acordado, en tiempo, calidad y forma.
- Amonestaciones del jefe/a directo por no cumplimiento de horario o por salidas durante la jornada laboral sin autorización
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a los indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.
- Mantener conflictos personales con compañeros de trabajo, situaciones conflictivas laborales por diferencia de intereses entre las partes, conflictos interpersonales puntuales entre dos individuos de igual jerarquía, conflictos laborales en los que esté afectado un grupo de trabajadores, un simple enfrentamiento con el jefe o con el empleador sobre un asunto laboral aislado.

#### **3. Otros Tipos De Acoso Laboral:**

La expresión genérica de acoso alcanza toda conducta, declaración o solicitud que, realizada por una persona o grupo de personas con una cierta reiteración pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona protegida en el ámbito psicológico, sexual o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

A continuación, se describen distintos tipos de acoso que se pueden dar en el entorno laboral:

**a) Mobbing:**

El término de hostigamiento laboral mobbing es sinónimo de intimidar, obligar a otro, afectar, abalanzarse o atacar en grupo, e igualmente se conoce como terror psicológico, agresión laboral, acoso laboral y psicológico. Se entiende como acoso moral la práctica o comportamiento repetido o persistente por una o más personas durante un tiempo prolongado, verbal, psicológica o físicamente, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo.

Pueden considerarse comportamientos que evidencien la existencia de una conducta de acoso moral (por separado o en unión de varios de ellos):

- 1) El aislamiento y rechazo o prohibición de comunicación.
- 2) Los atentados contra la dignidad de la persona.
- 3) La degradación intencionada en las condiciones del puesto de trabajo
- 4) La violencia verbal.

El acoso moral entraña la existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y/o personal del trabajador/a, dentro de un plan preconcebido para generar un resultado lesivo que produzca una actitud de rechazo a cualquier persona mínimamente sensata y razonable. Puede dirigirse frente a un/a trabajador/a subordinado/a (acoso descendente), aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo (acoso horizontal) o incluso contra un superior/a jerárquico/a (acoso ascendente).

Los elementos configuradores de las conductas de acoso psicológico se pueden resumir en:

- 1) Intención de dañar.
- 2) Persistencia en el tiempo.
- 3) Vulneración de los derechos fundamentales de la víctima.

**b) Discriminación:**

Toda conducta desplegada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, de género orientación sexual...) que tiene como propósito o efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso discriminatorio las siguientes conductas:

- 1) Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición personal del funcionario o funcionaria.
- 2) Cualquier conducta censora motivada por el ejercicio de una persona de derechos derivados de su condición sexual.
- 3) Tanto el acoso sexual, como por razón de sexo o el acoso moral o mobbing pueden producirse por parte de un superior o superiora hacia su subordinado o subordinada (acoso descendente), o por parte de un subordinado o subordinada a un superior o superiora (acoso ascendente), también entre compañeros y compañeras e incluso por parte de terceros (acoso horizontal).

**c) Ciber Acoso Laboral:**

La Organización Mundial de la Salud (2018) define a la violencia no solamente como el uso del poder o fuerza física contra otra persona sino como la amenaza de que esta

conducta violenta cause daños físicos o psicológicos a las personas involucradas y en casos extremos hasta la muerte. Esta definición es muy amplia y abarca muchos fenómenos que ocurren constantemente en las redes como el cyberbullying, suplantación de identidad, acoso cibernético, linchamientos digitales y amenazas, y todos ellos se pueden cometer en un ambiente laboral. Por lo general, cuando se habla de violencia digital se piensa en cyberbullying (ciberacoso), que es una de las máximas expresiones de violencia y de hecho es un término utilizado casi como sinónimo de violencia digital.

El término de violencia digital o violencia cibernética se refiere a un abuso repetitivo cometido por una persona o varias hacia una o varias personas utilizando un medio cibernético o digital. Esto puede incluir comportamientos controladores y conductas de coerción como llamadas, acoso cibernético, textos, rastreo de localización a través de medios digitales u hostigamiento en los medios sociales, Incluye la propagación de imágenes íntimas sin la autorización o consentimiento del dueño o protagonista de las fotos, muchas de ellas, incluso calificadas como pornográficas.

Por su parte, TAL Global (2021) define ciberacoso en el trabajo como el acto de acosar a alguien en línea enviando o publicando mensajes mezquinos, normalmente de forma anónima. El acoso digital o cibernético puede tener lugar en todos los niveles de una organización: los empleados pueden acosar cibernéticamente a sus colegas, a sus superiores, a sus subordinados ya personas de toda la organización.

Las formas que adopta son muy variadas y sólo se encuentran limitadas por la pericia tecnológica y la imaginación de los acosadores.

Algunos ejemplos concretos podrían ser los siguientes:

- Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes) datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones.
- Crear un perfil o espacio falso, en redes sociales o foros, donde se escriba cualquier forma ofensiva hacia un otro y/o a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales, etc.
- Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima u otra persona de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- Dando de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, de contactos con desconocidos.
- Usurpar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes que a su buzón le llegan violando su intimidad.
- Provocar a la víctima en servicios web que cuentan con una persona responsable de vigilar o moderar lo que allí pasa (chats, juegos online, comunidades virtuales...) para conseguir una reacción violenta que, una vez denunciada o evidenciada, le suponga la exclusión de quien realmente venía siendo la víctima.
- Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocando una sensación de completo agobio.

## Comparación entre acoso tradicional y acoso cibernético

<b>Tabla 2 Comparación entre acoso tradicional y acoso cibernético.</b>		
<b>• Medida o término</b>	<b>Acoso tradicional</b>	<b>Acoso cibernético</b>
• <i>Amplitud del potencial de la audiencia</i>	Espectadores en grupos más pequeños	Audiencia masiva
• <i>Invisibilidad o anonimato</i>	Cara a cara	Virtual
• <i>Lugar</i>	Físico	Virtual (cualquier lugar y momento)
• <i>Duración</i>	Percedero	Se guarda en sistemas electrónicos
• <i>Rapidez / comodidad</i>	Lento	Rápido
• <i>Fuerza física</i>	Se usaba la superioridad física	No importa la fuerza física
• <i>Acosador no marginal</i>	Por lo general, tiene malas relaciones con otras personas	No necesariamente tiene malas relaciones

### **4. Acoso Sexual**

Conforme al artículo 2 del Código del Trabajo, “las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de las personas, Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Serán consideradas especialmente conductas de acoso sexual laboral, entre otras, gestos, muecas, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes, cartas o misivas personales, invitaciones que insinúen o contengan propuestas de carácter sexual, manosear, acorralar, sujetar a la persona acosada, presiones psíquicas, amenazas y, en general, toda acción o conducta hostil, intimidante y ofensiva que, por cualquier medio, tienda a promover o insinuar una relación de carácter sexual.

Las víctimas de acoso sexual pueden ser mujeres y hombres, y las personas acosadoras pudieran ser, del mismo modo, mujeres y hombres.

Se identifican dos **tipos** principales de situaciones de **acoso sexual**:

- 1) **Chantaje sexual o acoso de intercambio:** es el realizado por un superior jerárquico y consiste en hacer depender la mejora de las condiciones de trabajo e incluso la estabilidad en el empleo del sometimiento de la víctima a una propuesta de tipo sexual.
- 2) **Acoso ambiental:** es el realizado por cualquier compañero de trabajo o incluso por superiores o inferiores jerárquicos de la víctima y que tiene por efecto crear un ambiente de trabajo hostil, degradante, intimidatorio y/o inseguro. Aunque generalmente el acoso no se concibe como algo esporádico sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento, un único episodio de la suficiente gravedad puede ser constitutivo de acoso sexual.

#### **a. Elementos Constitutivos de Acoso Sexual.**

Del concepto anterior, se desprenden tres requisitos copulativos para configurar el acoso sexual, a saber:

- 1) **Que existan requerimientos de carácter sexual:** Esto significa que es necesario que se soliciten proposiciones o solicitudes explícitas de tal naturaleza. Se puede realizar de forma escrita, verbal, gestual o física. Se trata de un atentado contra un bien jurídico específico a saber, la libertad sexual de la víctima.

- 2) **Que el requerimiento no sea consentido o aceptado por quien lo recibe:** Esto implica que haya una manifestación de voluntad expresa o tácita de parte del afectado de rechazo o negativa al requerimiento. La indeseabilidad puede también manifestarse a través de un comportamiento evasivo o dilatorio de la víctima.
- 3) **Que exista un perjuicio para el afectado/a:** La norma exige el perjuicio de la situación laboral o de las oportunidades en el empleo de la víctima o, cuando menos, la creación de un peligro o de una amenaza de tal perjuicio.

**b. Conductas de Acoso Sexual.**

Algunos comportamientos concretos que, de manera enunciativa y no taxativa, se podrían estimar requerimientos constitutivos de acoso sexual, en la medida que concurren los demás requisitos legales son:

- 1) **Contacto físico de naturaleza sexual:** hace referencia a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos, abrazos o roces con connotación sexual en el cuerpo de otra persona hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- 2) **Conducta verbal de naturaleza sexual:** (lenguaje sexual) corresponde a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia que resulta molesta para una actividad social fuera del lugar de trabajo, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectos u obscenos. Estos comportamientos asignan al acosado un papel de objeto sexual en lugar de colega o compañero de trabajo.
- 3) **Comportamiento de naturaleza sexual:** se refiere a exhibicionismo, exposición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar o sugerir sexo. 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 el/la acosado/a.
- 4) **Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas:** difundir información personal y/o confidencial sobre la vida sexo afectiva de un funcionario o funcionaria.
- 5) **Observaciones sugerentes:** chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.

**5. Otros Conceptos contemplados**

- 1) **Denuncia:** Acto mediante el cual se expone una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual, que debe cumplir, al menos, con los requisitos del Reglamento de tramitación de Procedimientos Disciplinarios de la I. Municipalidad de Caldera, aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N°1334 de fecha 17 de abril de 2023.
- 2) **Denunciante:** Persona que efectúa una denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- 3) **Denunciado:** Persona responsable de los hechos que se denuncian, en este caso, que manifiesta una serie de actitudes, comportamientos, hostigamientos y humillaciones, hacia otro/a funcionario/a municipal.
- 4) **Víctima:** Persona en quien recaen las acciones constitutivas de acoso, pudiendo ser o no la persona del denunciante.

- 5) **Denuncia Falsa:** Aquella en la que, una vez realizado el procedimiento disciplinario pertinente, se comprueba que esta carece de justificación o fundamento, o bien, que su presentación haya sido de mala fe por parte del denunciante. (se podrá realizar proceso disciplinario contra quien realiza la denuncia falsa).
- 6) **Exclusiones:** Quedarán excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto que se puedan dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir o perjudicar personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

## **IX. INSTRUMENTOS PARA LA DENUNCIA.**

Los instrumentos necesarios para enfrentar el proceso de maltrato y acoso laboral y/o acoso sexual, son los siguientes:

- a) **Protocolo de acogida:** corresponde al primer contacto a establecer con la víctima un ambiente de confianza, de contención y de orientación respecto al proceso de denuncia.
- b) **Formato de denuncia:** el cual, debe contar con toda la información que la víctima posea al momento de formalizar la denuncia, relatando los hechos y las personas a que denuncia, y completar los datos del formato. (formato que dispone RRHH).

### **1. Asistir al denunciante.**

Como ya se ha señalado, las personas que son víctimas de acoso laboral puedan sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica, los que deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible, o bien, en su defecto, habrá que procurar su reparación y/o tratamiento, es por ello que se desprende lo siguiente como medidas preventivas:

- a) **Al momento de la denuncia:** si se visualiza efectos negativos a nivel emocional, se hará la inmediata derivación a organismo colaborador, principalmente al psicólogo/a laboral y/o clínico/a.
- b) **Actuar confidencial:** al momento de Recepcionar la denuncia, durante el proceso de acompañamiento, el tratamiento y los talleres que se llevarán a cabo para restituir los derechos del funcionario o funcionaria vulnerado/a de manera personal y reservada.



## **X. MODELO DE DENUNCIA RELATIVO A CONDUCTAS DE MALTRATO ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL**

Para estos efectos se regula el procedimiento de denuncia como un derecho de todos y todas las personas que forman parte de la Ilustre Municipalidad de Caldera, estableciendo por tanto la posibilidad de que toda denuncia sea acogida para su revisión. Todo funcionario y/o funcionaria podrá denunciar dirigiéndose a la primera autoridad competente, la jefa/o del departamento de recursos humanos o en su defecto con la encargada/o de prevención de riesgos, con cualquiera de las figuras mencionadas que el/la denunciante se perciba más cómodo/a para verbalizar los hechos de carácter irregular explicitados en el acápite anterior (Marco Conceptual).

En el caso de enfrentarnos a una denuncia por Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, lo que procede es canalizarla a las entidades mencionadas para que, de ser pertinente, se inicie un procedimiento disciplinario, el que se tramitará de acuerdo al Reglamento de Procedimientos Disciplinarios de la I. Municipalidad de Caldera.

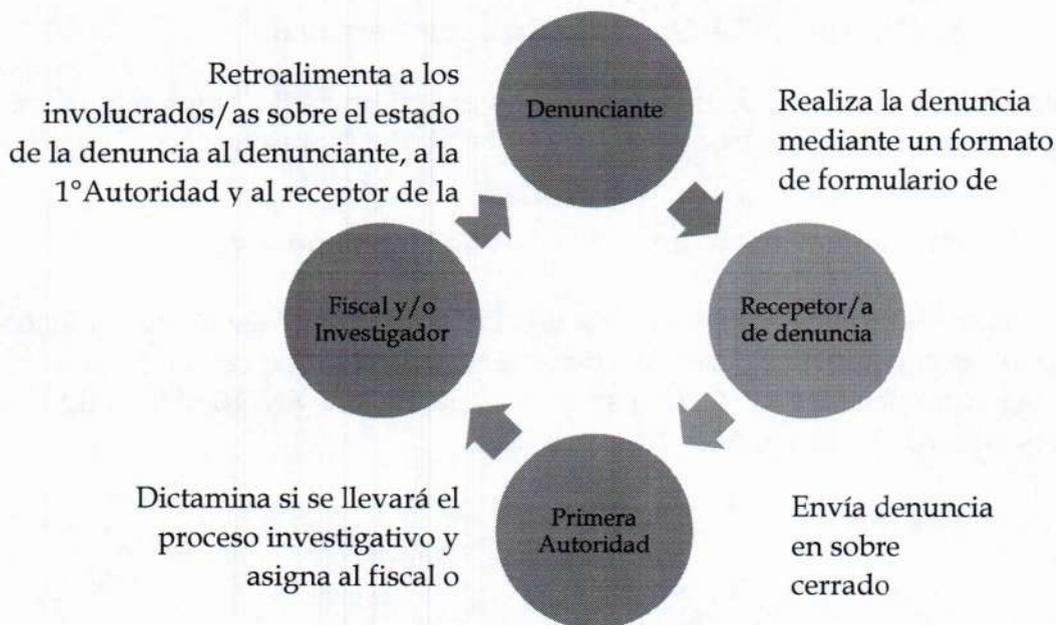
### **1. Forma de Efectuar la Denuncia:**

La denuncia deberá formularse por escrito en formato físico, cumpliendo a lo menos los requisitos que se establecen en el Reglamento de Procesos Disciplinarios. El receptor/a de la denuncia (figuras establecidas), deberá remitir copia de esta con la fecha de recepción de la misma, a la Primera Autoridad o a quien le subrogue, así mismo deberán otorgarle a la persona que efectúa la denuncia un comprobante de ingreso de la misma, con fecha y hora.

Al recibir la denuncia, se deberá orientar al/la denunciante sobre sus derechos y deberes, al mismo tiempo se derivará a la dupla psicosocial de Recursos Humanos para la oportuna contención emocional, siempre y cuando el funcionario/a esté de acuerdo con ello, de igual manera podrá ser derivado o derivada de manera inmediata a la mutualidad respectiva.

Las denuncias también se podrán entregar en la Oficina de Departamento de Recursos Humanos en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido dirigido a la Jefa de RR.HH o Encargada de Prevención de Riesgos, así como directamente ante la autoridad, o el superior jerárquico, según el mejor parecer de la víctima. Luego de ello, será la primera autoridad quien toma la determinación si la denuncia amerita comenzar un proceso disciplinario correspondiente, además de asignar al fiscal y/o investigador respectivo, derivando a la Dirección de Asesoría Jurídica para la formalización y cumplimiento de ello.

Finalmente será esta Dirección (Asesoría Jurídica), la responsable de transparentar y retroalimentar a la persona receptora de la denuncia el estado de la misma, informando cada vez que reciban de parte de la Primera Autoridad la indicación, dando a conocer si se instruyó investigación sumaria o sumario administrativo, así como a su vez informando el o la fiscal designado/a. Todo esto con la finalidad de disminuir la sensación de desinformación y desesperanza que invade a los funcionarios y las funcionarias denunciantes de los procesos respectivos.



## 2. Derechos De Las Personas Involucradas:

### a. Personas afectadas y/o denunciantes:

- Denunciar, sin que ninguna persona intente disuadirla o amenazarla para que no lo haga.
- Recibir orientación, asesoría y acompañamiento social y/o jurídico. Recibir atención psicológica especializada, si fuese pertinente.
- No sufrir revictimización: preguntas irrelevantes para el proceso o que afecten su intimidad, repeticiones innecesarias o cuestionamientos a su relato, exposición pública o responsabilización por los hechos denunciados.
- Recibir información sobre la decisión de iniciar o desestimar la investigación dentro del plazo; si se desestima, a ser informada de las razones fundadas.
- A solicitar medidas de protección, y solicitar su revisión ante nuevos antecedentes o cambio de circunstancias.

### b. Personas denunciadas:

- A denunciar, si se han afectado sus derechos durante el proceso por cualquier persona o autoridad.
- A denunciar en caso de que se cometan infracciones o conductas constitutivas de delito en su contra, o se expresen o difundan afirmaciones falsas o sin fundamento.

### c. Dirección de Asesoría Jurídica:

Será responsabilidad de la dirección de asesoría jurídica, retroalimentar a la profesional que canalizó la denuncia cada vez que:

- Llegue una denuncia a su dirección con indicación de proceso disciplinario, señalando si es investigación, sumario y nombre de fiscal designado/a.
- Cuando se haya concluido el proceso disciplinario informar el resultado del mismo.

### **3. Protección De Datos De Carácter Personal:**

El tratamiento de la información personal generada en los procedimientos regulados por este Manual se regirá por lo establecido en la Ley N°19.628 “sobre protección de la vida privada”

### **4. Denuncias Falsas, Infundadas o Malintencionadas:**

En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar al denunciado o denunciada, será aplicable la sanción que se contempla en la Ley N°18.575 art 62 N°9 en relación con el artículo 58 letra g) de la ley N°18.883.

## **XI. ANEXOS**

- 1) Modelo / Estrategia de Contención.
- 2) Modelo de primera acogida a víctimas de maltrato, acoso laboral y sexual.
- 3) Formulario de Denuncia.

### **1. MODELO / ESTRATEGIA DE CONTENCIÓN**

#### **a. Objetivos:**

Las personas que son víctimas de cualquier tipo acoso laboral o acoso sexual pueden sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica, los cuales, se deben tratar de evitar y prevenir por todos los medios posibles, o bien en su defecto, se deberá procurar su reparación y/o tratamiento, situación ante la cual la I. Municipalidad de Caldera ha determinado asumir una responsabilidad.

Es así que, entre los efectos del acoso y maltrato en la víctima, sobre los cuales los dispositivos deben trabajar para su recuperación, se pueden encontrar los siguientes:

- a. Compromiso de la salud mental y física de la víctima.
- b. Pérdida de autoconfianza y autoestima.
- c. Desmotivación o franco rechazo a asistir al trabajo.
- d. Baja en el rendimiento laboral, ausentismo, insatisfacción.
- e. Incapacidad laboral temporal o permanente.
- f. Depresión.
- g. Trastornos ansiosos.
- h. Efectos extra laborales (aislamiento social, conflictos familiares).
- i. Alteraciones del sueño y/o del apetito.

Por lo tanto, es importante que al interior del Municipio existan instancias donde las funcionarias y funcionarios puedan buscar ayuda en caso de sentirse víctimas de acoso, ya que las víctimas de violencia suelen ver mermadas sus capacidades laborales, pudiendo entrar en estados confusionales en los cuales les resulta difuso realizar tareas intelectuales complejas.

#### **b. Medidas:**

El Receptor de la denuncia (Jefatura de Recursos Humanos) debe designar a un responsable de acoger a las víctimas, para estos efectos serán las profesionales del área de salud mental y social de la Sección de Calidad de Vida, quienes tendrán la delicada e

importante responsabilidad de recibir, acoger y entregar ayuda a las víctimas al interior del Municipio.

Para las personas encargadas de la acogida y ayuda en el servicio, se debe considerar siempre la capacitación en herramientas útiles para el manejo del conflicto, detección y distinción entre qué es y qué no es acoso laboral. En caso de que acuda a ellos una persona que estime estar siendo víctima de acoso, pero que no cuente con elementos para fundamentar su juicio y menos probarlo, se dispone de una dupla psicosocial responsable de la primera acogida, la cual tiene el deber de asesorar a la posible víctima para que ésta pueda generar la información necesaria para tipificar su situación, incitándola a resistir psicológicamente, considerando que vuelva a su lugar de trabajo sin comentar a nadie su primer contacto con la dupla (quienes también deben guardar reserva) para dedicarse a construir una "bitácora de la violencia": a fin de que pueda registrar qué le pasó, actitudes, tratos agresivos o medidas abusivas recibidas, si hubo testigos, señalando cuándo, como las fechas y horas, entre otros para que luego vuelva a reunirse con el receptor de denuncias con todo el material necesario para elaborar una buena presentación del caso.

Cuando la persona está muy debilitada psicológicamente a consecuencia de las situaciones de acoso, es recomendable derivar a un especialista para reducir el estrés y enfrentar de mejor forma el proceso de denuncia. Paralelamente, y tal como se señaló anteriormente, se sugiere tomar contacto con la Mutualidad correspondiente o las Psicólogas de la I. Municipalidad de Caldera para solicitar una "evaluación de daño" o "posible enfermedad profesional" (comprendiendo que las psicólogas del equipo de calidad de vida del departamento de recursos humanos, no tienen la facultad para determinar si es enfermedad profesional) la cual, también debiese pronunciarse acerca de si este daño se debe o no a experiencias vividas en el lugar de trabajo, lo que también constituye un medio probatorio.

Cuando la persona está muy debilitada psicológicamente a consecuencia de las situaciones de maltrato y acoso, es recomendable hacer acompañamiento o derivar a un profesional de la salud mental para reducir el estrés, y enfrentar de mejor manera el proceso de denuncia e investigación. Es por ello, que la I. Municipalidad de Caldera dispondrá de los siguientes espacios de acogida y ayuda a los funcionarios que sean víctimas de conductas de maltrato o acoso laboral:

**a) Dupla psicosocial de la Sección de Calidad de Vida:**

- Recibir casos derivados desde RRHH y consultas espontáneas que pudieran estar afectando la salud por causas laborales.
- Remitir a la jefatura de RRHH, encargada/o de prevención de riesgos para derivar a mutualidad según corresponda y actores pertinentes en caso de posible enfermedad profesional.
- Realizar monitoreo y seguimiento del caso, e informar a las jefaturas que correspondan, resguardando siempre la confidencialidad del caso.
- Derivar el caso a la oficina de Prevención de Riesgos y Centro de Salud de Caldera, vía interconsulta para su posterior tratamiento.

**b) Mutualidad según corresponda:**

Es la instancia que administra el seguro contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Su labor en los casos denunciados por esta causal serán las siguientes:

- Evaluar caso de funcionario(a) afectado.
- Determinar si caso corresponde a enfermedad profesional.
- Emitir informe si el caso tipifica o no como enfermedad profesional y otorgar prestaciones cuando corresponda.

En virtud de lo anterior, los receptores de la denuncia y/o equipo orientador deben informar y orientar a sus funcionarios, para recurrir a los dispositivos dispuestos para brindarles acogida, ayuda y atención en caso de ser víctimas de conductas de maltrato o acoso laboral.

En virtud de lo anterior, alcaldía, jefaturas, directores y/o actores pertinentes, tienen el deber informar y orientar a sus funcionarios y funcionarias, para recurrir a los dispositivos dispuestos para brindarles acogida, ayuda y atención en caso de ser víctimas de conductas de maltrato o acoso laboral y/o acoso sexual. Si la vulneración constituye esta última acoso sexual, se derivará a centros y/o instituciones capacitadas en transgresión sexual como centro integral de la mujer, programa de apoyo a víctimas, etc.;

## 2. MODELO DE PRIMERA ACOGIDA A VÍCTIMAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.

Este procedimiento corresponde al primer contacto que se establece con la víctima. Para ello es recomendable definir expresamente cómo se debe acoger a una persona que señala estar siendo objeto de acoso laboral y/o sexual. La intención es asegurar una recepción adecuada, que ayude a la posible víctima a identificar su situación, a resistir el escenario vivido y a generar las evidencias que, posteriormente, permitan formalizar una denuncia.

Toda intervención ante el conocimiento de hechos de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, requiere ser realizada por personas que esencialmente cuenten con un sustento ético como marco regulatorio asociado a un conjunto de principios y comportamiento profesional únicamente del área psicológica o social, siendo los más pertinentes para brindar atención a las víctimas los siguientes:

- a) **Dignidad de las personas con las que se trabaja:** Se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Ello está en la base del respeto que se debe a las personas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Por esta razón, se debe evitar la revictimización haciendo el trabajo de forma tal, que permita evitar las situaciones innecesarias como múltiples derivaciones.
- b) **Autonomía y responsabilidad individual:** Se debe respetar la autonomía y la facultad de decidir de los afectados, asumiendo la responsabilidad y consecuencia de sus actos. Este principio es central en la relación que se establece con víctimas de violencia, donde se debe tener siempre presente que son ellos quienes deben iniciar un proceso de manera voluntaria y autónoma.
- c) **Consentimiento:** Toda intervención psicosocial deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de las personas. El consentimiento debe ser expreso y los interesados podrán revocarlo en todo momento.
- d) **Privacidad y confidencialidad:** La privacidad de quienes piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe debe respetarse siempre. Esa información no debería utilizarse o revelarse en otra instancia que no sea el marco del proceso con las personas afectadas bajo su consentimiento.
- e) **Igualdad, justicia y equidad:** En virtud de este principio, todas las personas deben ser tratadas con justicia y equidad. Esto es fundamental, ya que el quehacer profesional instala una dinámica asimétrica, por lo que se hace necesario que los equipos constantemente analicen la relación que se establece, con el fin de prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso.
- f) **No discriminación y no estigmatización:** Ninguna persona debe ser sometida a discriminación o estigmatización. Es fundamental tener presente que quienes son víctimas

de violencia son personas que han sufrido la vulneración de sus derechos y, por lo tanto, se debe evitar culparlas por ello.

- g) **Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo:** Se debe considerar la importancia de la diversidad cultural y el pluralismo, reconociendo la igualdad de derechos que tienen todas las personas.

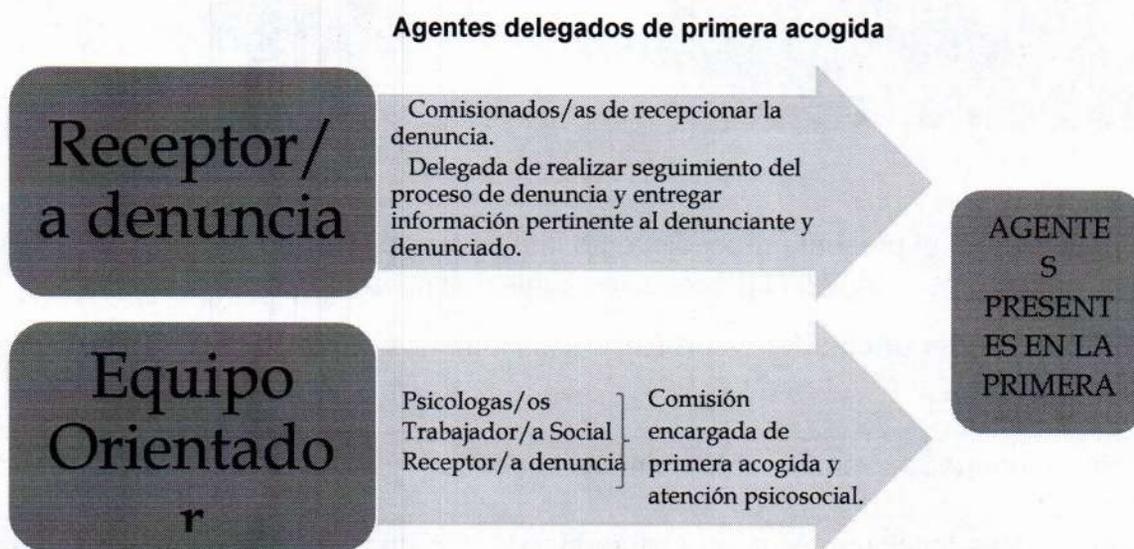


Gráfico n° 3 (creación propia)

Existirá un Equipo de Orientación y/o Acogida conformado inicialmente por la jefatura de Recursos Humanos, encargada de Prevención de Riesgos, Trabajador(a) Social y Psicólogo(a), los cuales deben ofrecer a las personas un primer contacto que permita contener y escuchar, manteniendo total confidencialidad del proceso.

Corresponderá al Equipo Orientador y/o Acogida, entregar información sobre el procedimiento, formalidades, plazos y sobre las temáticas de maltrato, acoso laboral y/o sexual para mejor distinción de su situación en particular, como también informará sobre la responsabilidad de quien realiza una denuncia, señalando sobre las consecuencias de descubrirse la intención de dañar a otra persona.

Otorgará el acompañamiento correspondiente durante el proceso previo consentimiento y realizará el monitoreo y seguimiento de las acciones cursadas. También, será función del equipo de orientación y/o acogida, recepcionar denuncias para canalizarlas a la jefatura de RRHH, sólo si la persona denunciante lo prefiere.

La persona que requiera contar con esta instancia de acogida podrá concurrir personalmente con cualquier funcionario/a que conforme parte del equipo orientador, o bien a través de correo electrónico dispuesto para estos efectos o vía telefónica solicitar una hora de atención.

Por otra parte, previa evaluación de carácter técnico el Equipo Orientador podrá sugerir derivaciones si corresponden y según el caso presentado. La psicóloga brindará la atención profesional psicológica a las personas que hayan sido afectados por violencia laboral y derivarán en caso de sospecha de enfermedad profesional a la mutualidad afiliada.

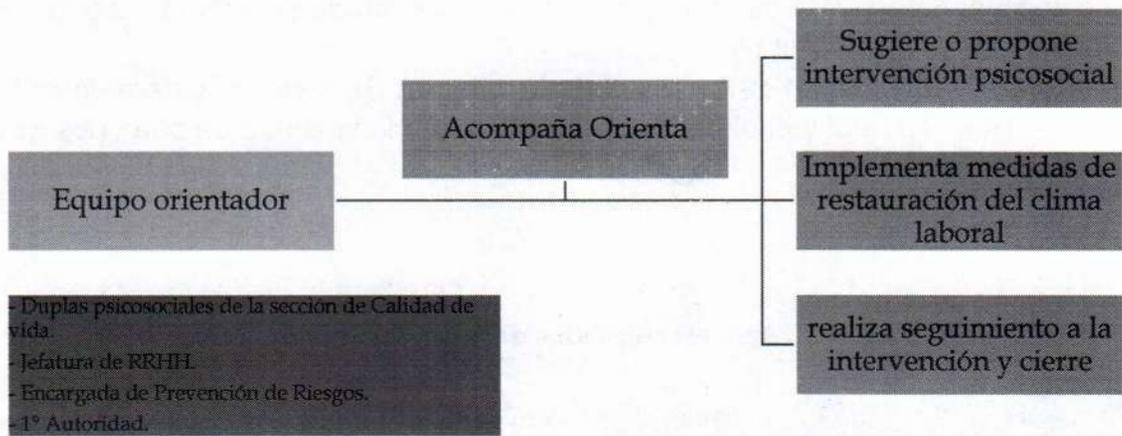


Gráfico n° 4  
(creación propia)

Las funciones en el presente procedimiento intervienen diferentes actores, con funciones específicas que contribuyen al proceso, las cuales se presentan a continuación:

**a) Receptor/a de denuncia:** Jefa/e de Recursos Humanos, Encargado/a de prevención de riesgos.

- Recibir la denuncia, remitir a la primera autoridad para que canalice al fiscal y/o investigador.
- Acoger a los/as funcionarios/as que estén siendo víctimas de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, que desean denunciar al victimario de los cuales ellos son víctimas o testigos.
- Orientar y asesorar en relación al maltrato, acoso laboral y/o sexual, y los procedimientos para su denuncia.
- Derivar a CESFAM o mutualidad si hay sospecha de enfermedad de origen laboral.
- Realizar seguimiento de gestiones de la mutualidad y de la investigación sumariante mediante el fiscal.
- Acompañar al denunciante y/o víctima durante todo el tiempo que dure el proceso de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- Derivar al funcionario/a denunciante a contención psicológica para resguardar su salud mental tras vivenciar maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- Elaborar acta de recepción de denuncias.
- Elaborar informes estadísticos respecto a las denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual, en razón contar con un catastro y desarrollar de estrategias de prevención, mediante análisis de casos con el equipo orientador.
- Solicitar ayuda de expertos de otras áreas si fuese necesario.
- Apoyar en la difusión de esta temática y capacitarse de manera regular a motivo de fortificar la responsabilidad de sus funciones en la primera acogida. Socio educarse en temáticas de género, vulneración de derechos, maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual para tener las facultades necesarias para recepcionar a las víctimas.

**b) Receptor/a de denuncia:** 1º Autoridad o Quien le subroga

- Recibir la denuncia, analizar y definir si ingresa a proceso disciplinario. En caso de ingresar definir a fiscal o investigador/a respectivo y derivas a Asesoría Jurídica de manera confidencial. En caso de no ingresar informar a la Jefa de RR.HH o Encargada de Prevención de Riesgos que la denuncia será desestimada fundando las razones.
- Acoger a los/as funcionarios/as que estén siendo víctimas de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, que desean denunciar al victimario de los cuales ellos son víctimas o testigos.

- Orientar y asesorar en relación al maltrato, acoso laboral y/o sexual, y los procedimientos para su denuncia.
- Derivar a Equipo Orientador para contención o derivación a mutualidades cuando corresponda.
- Informar a la Jefatura de RR.HH o Encargada de Prevención de riesgos para ingreso del caso a la planilla estadística respectiva, en razón contar con un catastro y desarrollar de estrategias de prevención, mediante análisis de casos con el equipo orientador.
- Solicitar ayuda de expertos de otras áreas si fuese necesario.
- Apoyar en la difusión de esta temática y capacitarse de manera regular a motivo de fortificar la responsabilidad de sus funciones en la primera acogida. Socio educarse en temáticas de género, vulneración de derechos, maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual para tener las facultades necesarias para recepcionar a las víctimas.

**c) Equipo Orientador:**

- Acoger a los funcionarios que estén siendo víctimas de maltrato, acoso laboral y/o sexual, que desean denunciar hechos de hostigamiento de los cuales ellos son víctimas o testigos.
- Orientar y asesorar en relación al maltrato, acoso laboral y/o sexual, y los procedimientos para su denuncia.
- Acompañar emocional o socialmente al denunciante y/o víctima durante todo el tiempo que dure el proceso de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- Apoyar en la difusión de esta temática, preparando información y ejecutando capacitaciones de manera regular.
- Otorgar la atención social y/o psicológica, según corresponda.

**d) Departamento de Recursos Humanos:**

- Difundir el presente protocolo a la comunidad de funcionarios y funcionarias.
- Identificar focos potenciales de conflictos laborales o factores de riesgo.
- Proponer el tipo de intervenciones o unidades que deben generar un trabajo para restablecer los ambientes laborales.
- Velar por el cumplimiento del protocolo mediante monitoreo de la implementación de los procesos asociados y el análisis de sus resultados e impacto.
- Coordinar actividades de capacitación a los/as fiscales de procesos sumariales en esta temática como abordaje de personas maltratadas o abusadas, habilidades sociales, etc.
- Proponer modificaciones al procedimiento según necesidad.
- Asesorar a las diferentes direcciones, departamentos y secciones en la temática de maltrato, abuso laboral y/o sexual dentro de los espacios laborales del municipio.

### 3. FORMULARIO DE DENUNCIA

Denuncia por hechos constitutivos de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual

#### TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de violencia laboral que se denuncia:

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

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS

Marque con una "X" la alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia:

<input type="checkbox"/>	Víctima (persona en quien recae la acción de violencia laboral)
<input type="checkbox"/>	Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho de violencia, sin ser víctima de éste)

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA):

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Dirección	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Dirección	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales del DENUNCIADO:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Dirección	
Calidad contractual	

## RESPECTO A LA DENUNCIA

<input type="checkbox"/>	Igual nivel jerárquico
<input type="checkbox"/>	Nivel jerárquico inferior
<input type="checkbox"/>	Nivel jerárquico superior

¿Cuál es el nivel jerárquico del DENUNCIADO respecto a la Víctima?  
Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Sí

¿El DENUNCIADO trabaja directamente con la víctima?  
Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

¿La VÍCTIMA ha puesto en conocimiento a su superior inmediato esta situación o a otro superior, si el victimario es su jefatura? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

## NARRACIÓN DE LOS HECHOS

1. Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto victimario que avalarían la denuncia. Indique el hecho; las personas involucradas; el lugar donde ocurrió; y otros detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

2. Indique hace cuánto tiempo es víctima de acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

3. Indique el nombre de la persona o personas que realizaron acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Puede señalar otros antecedentes de la persona, que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

4. Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones de maltrato, acoso laboral o sexual, o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)

## ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA

¿Con qué documentos o antecedentes cuenta, que acreditan su denuncia? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Testigos
<input type="checkbox"/>	Correos electrónicos
<input type="checkbox"/>	Documentos
<input type="checkbox"/>	Informe médico y/o psicológico
<input type="checkbox"/>	Otros medios de prueba
<input type="checkbox"/>	Ninguna evidencia específica

Señale cuáles: Señale los documentos que adjunta en la presente denuncia, indicando el nombre del documento y el número de páginas

--

¿La VÍCTIMA fue derivada o solicitó apoyo del Equipo Orientador? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Denunciante.

Fecha de entrega del documento \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre, Firma y Cargo del Receptor(a)

ARCHÍVESE.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE,



FELIPE FUENTES ZUMARAN  
ALCALDE (S)

**Distribución**

- Alcaldía
  - DAF
  - D. Jurídica
  - Depto. De Recursos Humanos
  - Secretaria Municipal
  - Archivo General
- FFZ/CCA/VSG/CCG/RAR/rar