

**REF. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE INDICA.**

**RES. EXENTA N° 4205 /**

**PUERTO MONTT, 31 DICIEMBRE 2015**

**VISTOS:**

- 1.- Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19° número 1°: que garantiza "el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas";
- 2.- Lo dispuesto en la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52°;
- 3.- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo;
- 4.- Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código del Trabajo;
- 5.- Las Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción al maltrato, acoso laboral y sexual, del año 2015, elaborado por el Servicio Civil;
- 6.- Lo dispuesto en la Resolución N° 1600/2008 de la Contraloría General de la República; y
- 7.- Las facultades que me confiere el DFL 1-19.175, DE 2005, del Ministerio de Interior, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la L.O.C. 19.175, sobre Gobierno y Administración Regional, en sus normas pertinentes.

**CONSIDERANDO:**

Que las Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción al maltrato, acoso laboral y sexual, del año 2015, elaborado por el Servicio Civil, específicamente, en materia de prevención del acoso laboral y sexual, señalan que; en materia de prevención de acoso laboral y sexual las orientaciones operacionales del Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales, se reitera:

"Desarrollar acciones para la prevención y sanción del acoso laboral y del acoso sexual":

- El servicio deberá desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otras.
- Disponer de un procedimiento de denuncia e investigación, elaborado de acuerdo a la normativa vigente y ante una denuncia su aplicación se realiza cumpliendo el debido proceso.

Que este Gobierno Regional de Los Lagos, contaba con un **MANUAL DE PREVENCIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN DE ACOSO LABORAL**, el cual fue aprobado el año 2008, por lo que es necesaria su revisión y actualización, conforme a la nueva normativa existente.

**RESUELVO:**

- 1.- **APRUEBASE la ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PREVENCIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN DE ACOSO LABORAL Y SU PROCEDIMIENTO**, de este Gobierno Regional, cuyo texto es el siguiente:



## ACOSO LABORAL

### **PRIMERO: INTRODUCCION**

El siguiente procedimiento ha sido elaborado para facilitar el cumplimiento de la obligación de denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente aquéllos que contravienen el principio de Probidad Administrativa, tal como se indica el Estatuto Administrativo, título de las Obligaciones Funcionarias, Artículo 61, letra K.

La Ley N° 18.575 "Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado", establece en su Artículo 52° la obligatoriedad de dar estricto cumplimiento al Principio de Probidad Administrativa, el cual ordena: "Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinen la Constitución, las leyes y el párrafo 4° de este Título, en su caso".

El Estado de Chile, a través del Poder Legislativo, ha establecido que, entre las conductas que atentan contra el principio de Probidad Administrativa, existen algunas que se consideran especialmente graves. Estas son aquellas que "atentan contra la dignidad de las personas". Este tipo particular de conducta – que podría llegar a constituir delito – contradice, entre otros, los siguientes cuerpos legales:

- "Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19° número 1°: que garantiza; "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°.
- Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.

En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3°, establece indirectamente, es decir, por remisión al Artículo 84 letra I, que las conductas de acoso son causal de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado.

Este procedimiento de denuncia de acoso laboral, declara como los valores institucionales que lo sustentan son el irrestricto respeto a la dignidad humana, comprometiendo la eliminación de todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de este Gobierno Regional, garantizando su cumplimiento.

Entre los principios que guiarán este procedimiento está la confidencialidad, imparcialidad, probidad administrativa, rapidez y responsabilidad.

### **SEGUNDO: DEFINICIONES**

*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 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 o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales 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 determinado trabajador/a, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos".

Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos:



- Atentar contra las condiciones de trabajo.
- Aislamiento social o actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador.
- Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.
- Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.
- Abusos, palabras ofensivas, burlas o ser objeto constante de travesuras y /o bromas que afectan la dignidad de la persona.
- Gritos, insultos en voz alta.
- Comentarios, inaceptables sobre la apariencia de la persona, estilo de vida o vida privada, que supongan una discriminación de cualquier naturaleza.
- Calumnias personales o a la familia.
- Menosprecio de su opinión o crítica constante.
- Asignar misiones sin sentido, innecesarias con la intención de humillar.
- Obstaculizar y/o imposibilitar la ejecución de una actividad, u ocultar las herramientas necesarias para concretar una tarea atinente a su puesto.
- Juzgar de manera ofensiva su desempeño en el Servicio.
- Aislar a los/as funcionarios/as de la interacción normal por razones de trabajo, o del entrenamiento y oportunidades de trabajo y superación.
- Alteración de la carga normal de trabajo, presión exagerada, plazos imposibles de cumplir, sin causa justificada.
- Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información o material relacionado con el trabajo, o proveer información incorrecta.
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.

**NO SERÁ CONSIDERADO ACOSO LABORAL**, Las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre los/as funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, o riñas aisladas en el tiempo.

**C. ACTOS DE HOSTIGAMIENTO:** Son aquellos que se traducen en amenazas o represalias contra cualquier persona de este Gobierno Regional, que reporte un incidente relacionado con un caso de Acoso Laboral o contra cualquier persona de este servicio que testifique, ayude o participe en un proceso, investigación o audiencia relacionada con dicha alegación de acoso laboral psicológico.

**D. DENUNCIANTE:** Es la persona, sea víctima o un tercero, que pone en conocimiento de la autoridad, algún hecho constitutivo de Acoso Laboral.

**E. DENUNCIADO/A:** Es la persona cuya supuesta conducta es objeto de una denuncia.

**F. VICTIMA:** Es la persona en la que recae la acción de Acoso Laboral.

**G. FUNCIONARIOS/AS COMPETENTES A CARGO DE RECEPCIONAR LAS DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL:** Es la/el Jefa/e del Dpto. de Recursos Humanos o un directivo/a de la Asociación de funcionarios de este Gobierno Regional.



### TERCERO: FORMAS DE ACOSO LABORAL

Este puede ser de carácter *ascendente, descendente y horizontal*, según sea la jerarquía del acosador y del acosado.

**Ascendente:** es aquel en el cual una persona que ostenta un cargo jerárquico superior se ve agredido por uno o más de sus subordinados. Ocurre en la generalidad de los casos cuando se llena una jefatura o gerencia con alguien que recién se incorpora laboralmente a este Gobierno Regional, no siendo aceptados sus métodos o su dirección, etc.

O puede darse también, cuando algún funcionario/a es ascendido quedando posicionado/a laboralmente sobre sus antiguos colegas con la capacidad, deberes y derechos de control y supervisión, respecto de las labores que éstos/as realizan.

**Descendente:** Consiste en el trato que da una persona que posee un nivel jerárquico superior, (Directivo/a, Jefe/a de Departamento) haciendo valer indebidamente su poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos con el propósito de minar el ámbito psicológico del funcionario/a acosado para destacar o hacer resaltar decididamente su superioridad jerárquica, por la vía de cambiar sus funciones menoscabando con esto a aquél o simplemente por la vía de situarlo en una posición donde no tenga función alguna que cumplir, o destinándole a funciones menores, de acuerdo al cargo y a la planta en la que éste/a se desempeña.

**Horizontal:** Consiste cuando una persona se ve acosado/a por un compañero/a de trabajo del mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien es jerárquicamente igual, puede que éste/a tenga un poder superior de *facto* que le permitiría realizar este tipo de prácticas.

### DEBERES

**CUARTO: DEBER DE COLABORACIÓN:** Toda persona que desempeñe funciones en este Gobierno Regional, tiene la obligación de brindar su colaboración cuando le sea solicitada por los funcionarios/as encargados/as de conocer las denuncias de Acoso Laboral, conforme a lo dispuesto en este Manual.

**QUINTO: DEBER DE DENUNCIAR:** Cualquier persona que crea que ha experimentado o presenciado un acto relacionado con el Acoso Laboral, mientras ejecuta sus funciones en este Gobierno Regional, debe reportar tal hecho inmediatamente a las/los funcionarios/as a cargo, definidas posteriormente y bajo el procedimiento fijado al efecto.

**SEXTO: DEBER DE CONFIDENCIALIDAD:** Se prohíbe divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación, así como de las resoluciones o medidas adoptados en materia de Acoso Laboral. Dicha prohibición se hará extensiva a los funcionarios/as y/o personas que laboren en este Gobierno Regional, cuya colaboración sea solicitada durante la investigación y/o transcurso del proceso, a los testigos ofrecidos en tanto sean funcionarios/as de este servicio y/o personas que laboren en el mismo, a los denunciantes, peritos y partes involucradas en el procedimiento, así como al órgano instructor y sus funcionarios/as.

No será considerada inobservancia de esta prohibición, los informes que por mandato legal deban remitirse ante los Juzgados Penales y/o Civiles, en caso que fuere procedente.

Cualquier divulgación arbitraria respecto de las actuaciones substanciadas dentro del proceso, será considerada como falta grave en el desempeño de sus funciones.

### PROCEDIMIENTO DE LAS DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL

**SÉPTIMO:** Los Funcionarios competentes a cargo de recepcionar, (según el artículo 2, letra g) las denuncias de Acoso Laboral recibirán las denuncias de las personas que trabajen en el Gobierno Regional de Los Lagos.

Este procedimiento se aplica para todas las personas que trabajan en y para la institución, incluidos aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

El/la Receptor/a de Denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.

Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia y además recibe denuncias y las envía con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. No es función de este receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.



Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia y además recibe denuncias y las envía con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. No es función de este receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

**OCTAVO:** La denuncia deberá formularse por escrito y entregarse firmada por el denunciante, en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido a través de Oficina de Partes. También podrán recibir las denuncias el/la Receptor/a de Denuncia, como se mencionó anteriormente.

La denuncia debe ser dirigida a la Autoridad Administrativa correspondiente, sea éste Jefe/a Superior de la Institución, quien es la autoridad facultada para instruir el proceso sumarial respectivo, según lo establecido en el Estatuto Administrativo.

Para un adecuado tratamiento de las denuncias, se ha elaborado un formato de denuncias, que contiene los aspectos formales indicados en el artículo 90 B del Estatuto Administrativo. y que permita obtener la mayor cantidad de información posible. El formato de denuncias se encuentra incorporado como anexo al final de este manual.

Las denuncias que no cumplan con lo prescrito a continuación, se tendrán por no presentadas.

**NOVENO: DENUNCIAS POR REPRESALIAS:** Los Funcionarios/as o personas que laboren en este Gobierno Regional, que crean que alguien ha tomado represalias contra ellos por haber testificado, ayudado o participado en un caso, investigación o audiencia relacionada con una alegación de Acoso Laboral, deberán denunciar tal hecho ante la El/la Funcionario/a competente a cargo de recepcionar las denuncias de Acoso Laboral, cuya responsabilidad además incluye la de recepcionar los casos de represalias.

**DÉCIMO: FORMALIDAD DE LA DENUNCIA:** La denuncia que dé cuenta del Acoso Laboral deberá ser presentada ante los indicados en la letra g), del artículo segundo, precedente. Esta denuncia deberá constar por escrito y detallará los incidentes, personas involucradas, denunciado/a, y medios de prueba que ofrece. Asimismo, deberá hacer constar sus antecedentes personales, nombres, apellidos, edad, domicilio, teléfono particular, profesión, estado civil, función que cumple dentro de la institución, lugar en que ejerce sus funciones, así como grado que ostenta. La denuncia deberá estar suscrita por el denunciante.

**DÉCIMO PRIMERO:** La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada. (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).

Ante una denuncia el jefe de servicio puede desestimarla o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Conforme lo ha establecido al Contraloría General de la República, el procedimiento a aplicar es el establecido en el Estatuto Administrativo y consistirá en dictar una resolución que ordené la instrucción de una investigación sumaria o sumario, dependiendo de la gravedad de la denuncia.

**DÉCIMO TERCERO: MEDIDAS DE RESGUARDO:** En el transcurso de la investigación y, como garantía procedimental se podrán adoptar en caso de ameritarlo, medidas de resguardo con el fin de evitar la reiteración de nuevas situaciones de hostigamiento laboral y otras conductas afines.

Las medidas de resguardo podrán consistir cambios en las dependencias en que se desempeñen las personas involucradas velando porque dichas medidas no signifiquen un menoscabo para algunas de las partes implicadas o vayan en detrimento del buen funcionamiento del servicio

**DECIMO CUARTO:** Todo lo no contemplado en este Manual de procedimientos, será suplido por lo que dispone la Ley N° 18.834 que aprueba el Estatuto Administrativo, en especial en lo que concierne a Investigaciones Sumarias, Sumarios Administrativos y medidas disciplinarias.



**Anexo Formulario de Denuncia**

**INDIQUE EL TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD.**

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Acoso Sexual

Acoso Laboral

Maltrato Laboral

Otra conducta que atente a la dignidad de las personas

**IDENTIFICACION DEL DENUNCIANTE.**

Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Víctima (Persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual).

Denunciante: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral y sexual y que NO es víctima de tales acciones.

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

Nombre completo:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre completo:

RUT:

Dirección particular:

Región / Comuna:

Teléfono de contacto:

Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales del DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A:

Nombre completo:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

**RESPECTO A LA DENUNCIA.**

Nivel jerárquico del DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A respecto a la Víctima:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Nivel Superior

Igual Nivel Jerárquico

Nivel Inferior

¿El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí

No

El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A trabaja directamente con la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí

No

Ocasionalmente

¿El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí

No



**NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.**

Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el/la presunto/a acosador que avalarían la denuncia. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

---

---

Señale desde hace cuánto tiempo es víctima de acciones del tipo violencia organizacional:

---

---

Señale individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de las personas. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

---

---

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

---

---

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Ninguna evidencia específica

Testigos

Correos electrónicos

Fotografías

Video

Otros Documentos de respaldo

Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

---

---

---

Nombre y Firma del/la Denunciante

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



- 2.- **DISTRIBUYASE**, el documento antes individualizado a los jefes de división, departamentos y unidades provinciales, para su conocimiento y aplicación.
- 3.- **DIFUNDASE ESTE MANUAL**, a todas las personas que laboran al interior de este Gobierno Regional.
- 4.- **DEJASE SIN EFECTO**, la Resolución Exenta N° 1367 de 2008, de este Gobierno Regional, que aprobó el Manual de **MANUAL DE PREVENCIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN DE ACOSO LABORAL**

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



ILC/ilc.

Distribución:

- Jefes de División.
- Jefes de Departamento.
- Unidades Provinciales.
- Unidad Jurídica DACG.
- Ofic. Partes Gore.



**LEONARDO DE LA PRIDA SANHUEZA**  
**INTENDENTE**  
**REGION DE LOS LAGOS**



**ACTUALIZACION**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCION,**  
**DENUNCIAS E INVESTIGACION**  
**DE ACOSO LABORAL**

**UNIDAD JURIDICA DACG**  
**GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS**  
**2015**

## **ACOSO LABORAL**

### **PRIMERO: INTRODUCCION**

Como manera de cumplir con una de las 36 medidas prometidas para sus 100 primeros días de gobierno, el 14 de junio pasado, la Presidenta Michelle Bachelet firmó el Código de Buenas Prácticas Laborales, un instructivo que tiene como misión promover la paridad de género y las relaciones igualitarias entre hombres y mujeres, reducir la brecha salarial y terminar con la discriminación al momento de contratar funcionarios, entre otras cosas.

El texto que fue coordinado entre el Sernam, el Ministerio del Trabajo y el Servicio Civil, no busca ser un reglamento si no un manual de orientación para que los organismos públicos logren mejorías laborales.

En este aspecto, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet aseguró que uno de los puntos centrales de su gobierno es terminar con toda forma de discriminación laboral, ya que ésta entorpece el desarrollo del país.

La mandataria aprovechó la ocasión para invitar al sector privado a sumarse a esta iniciativa, "a que participe de este esfuerzo, a que incorporen, de acuerdo a la realidad de cada empresa, estas propuestas", para que se transformen en prácticas habituales.

El texto oficial cuenta con sólo 6 páginas y entre las principales medidas que contiene, están el de eliminar la solicitud de fotografía en los curriculum vitae. Sin embargo, el Código va más allá y también establece que no se deberá solicitar información acerca del estado civil ni del domicilio de modo de no facilitar la discriminación.

Asimismo, propone políticas que contribuyen a mejorar el acceso, capacitación y desarrollo de la carrera profesional de la mujer y la conciliación entre la vida laboral y familiar para hombres y mujeres, incluyendo la protección de la maternidad y paternidad.

El organismo encargado de seguir el cumplimiento del Código de Prácticas Laborales, será el Servicio Civil. En este aspecto, Rossana Pérez, la directora de dicha entidad, señaló que “si bien -el Código de Buenas Prácticas Laborales- es voluntario y no tenemos atribuciones para fiscalizar ni tampoco se definen sanciones, al ser un instructivo presidencial tiene otro peso” por lo que espera que éste se cumpla.

**En el Instructivo Presidencial firmado con fecha 14 de junio del 2006 la Presidenta de la República, pone en marcha en el sector público el Código de Buenas Prácticas Laborales, que formula las siguientes directrices:**

1. Procesos de reclutamiento y selección: se asegura la no discriminación en el acceso al empleo público, en los procesos de reclutamiento y llamados a concurso, y en los perfiles de competencia.
2. Desarrollo de carrera y acceso a la capacitación: se fomenta la igualdad de trato y no discriminación en la promoción en el empleo y en el acceso a formación y capacitación.
3. Representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefatura y de responsabilidad directiva: se promueve la mayor participación de mujeres en cargos directivos y de responsabilidad.
4. Condiciones de trabajo: se fomenta el respeto mutuo, la erradicación de todo mal trato y la no discriminación en las condiciones de trabajo.
5. Protección de derechos de la maternidad y responsabilidades parentales: se garantiza el cumplimiento de las normas de protección a la maternidad y reafirman las responsabilidades parentales de hombres y mujeres.

6. Conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares: se promueve que puedan conciliar lo laboral y familiar.
7. Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo: se definen el acoso laboral y la legislación sobre acoso sexual, difundiendo la información sobre estas materias y previniendo dichas conductas, determinando los procedimientos para su denuncia e investigación.

## **SEGUNDO: DEFINICIONES**

En cuanto al acoso laboral, éste no se encuentra tipificado en nuestra legislación, pero fundamentalmente se le ha definido, como las conductas abusivas que están en un contexto relacional y se evidencian por:

- Atentar contra las condiciones de trabajo.
- Aislamiento social o actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador.
- Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.
- Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.
- Abusos, palabras ofensivas, burlas o ser objeto constante de travesuras y /o bromas que afectan la dignidad de la persona.
- Gritos, insultos en voz alta.
- Comentarios, inaceptables sobre la apariencia de la persona, estilo de vida o vida privada, que supongan una discriminación de cualquier naturaleza.
- Calumnias personales o a la familia.
- Menosprecio de su opinión o crítica constante.
- Asignar misiones sin sentido, innecesarias con la intención de humillar.
- Obstaculizar y/o imposibilitar la ejecución de una actividad, u ocultar las herramientas necesarias para concretar una tarea atingente a su puesto.
- Juzgar de manera ofensiva su desempeño en el Servicio.
- Aislar a los/as funcionarios/as de la interacción normal por razones de trabajo, o del entrenamiento y oportunidades de trabajo y superación.

- Alteración de la carga normal de trabajo, presión exagerada, plazos imposibles de cumplir, sin causa justificada.
- Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información o material relacionado con el trabajo, o proveer información incorrecta.
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.

**NO SERÁ CONSIDERADO ACOSO LABORAL PSICOLÓGICO (MOBBING),**

Las diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre los/as funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, o riñas aisladas en el tiempo.

**C. ACTOS DE HOSTIGAMIENTO:** Son aquellos que se traducen en amenazas o represalias contra cualquier persona de este Gobierno Regional, que reporte un incidente relacionado con un caso de Acoso Laboral (Mobbing) o contra cualquier persona de este servicio que testifique, ayude o participe en un proceso, investigación o audiencia relacionada con dicha alegación de acoso laboral psicológico.

**D. DENUNCIANTE:** Es la persona, sea víctima o un tercero, que pone en conocimiento de la Comisión Investigadora, algún hecho constitutivo de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing).

**E. DENUNCIADO/A:** Es la persona cuya supuesta conducta es objeto de una denuncia.

**F. VÍCTIMA:** Es la persona en la que recae la acción de Acoso Laboral Psicológico Laboral.

**G. FUNCIONARIOS/AS COMPETENTES A CARGO DE RECEPCIONAR LAS DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL PSICOLÓGICO (MOBBING):** Es la/el Jefa/e del Dpto. de Personal y o un directivo/a de la Asociación de funcionarios de este Gobierno Regional.

### **TERCERO: FORMAS DE ACOSO LABORAL PSICOLÓGICO (MOBBING)<sup>1</sup>**

Este puede ser de carácter *ascendente*, *descendente* y *horizontal*, según sea la jerarquía del acosador y del acosado.

**Ascendente:** es aquel en el cual una persona que ostenta un cargo jerárquico superior se ve agredido por uno o más de sus subordinados. Ocurre en la generalidad de los casos cuando se llena una jefatura o gerencia con alguien que recién se incorpora laboralmente a este Gobierno Regional, no siendo aceptados sus métodos o su dirección, etc.

O puede darse también, cuando algún funcionario/a es ascendido quedando posicionado/a laboralmente sobre sus antiguos colegas con la capacidad, deberes y derechos de control y supervisión, respecto de las labores que éstos/as realizan.

**Descendente:** Consiste en el trato que da una persona que posee un nivel jerárquico superior, (Directivo/a, Jefe/a de Departamento) haciendo valer indebidamente su poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos con el propósito de minar el ámbito psicológico del funcionario/a acosado para destacar o hacer resaltar decididamente su superioridad jerárquica, por la vía de cambiar sus funciones menoscabando con esto a aquél o simplemente por la vía de situarlo en una posición donde no tenga función alguna que cumplir, o destinándole a funciones menores, de acuerdo al cargo y a la planta en la que éste/a se desempeña.

---

<sup>1</sup> Referencia: Proyecto de Ley presentado en la Cámara de Diputados en marzo de 2003, de acuerdo al N° Boletín: 3198-13 .

**Horizontal:** Consiste cuando una persona se ve acosado/a por un compañero/a de trabajo del mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien es jerárquicamente igual, puede que éste/a tenga un poder superior *de facto* que le permitiría realizar este tipo de prácticas.

## **TITULO TERCERO**

### **CAPITULO I**

#### **DEBERES**

**CUARTO: DEBER DE COLABORACIÓN:** Toda persona que desempeñe funciones en este Gobierno Regional, tiene la obligación de brindar su colaboración cuando le sea solicitada por los funcionarios/as encargados/as de conocer las denuncias de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing), conforme a lo dispuesto en este Manual.

**QUINTO: DEBER DE DENUNCIAR:** Cualquier persona que crea que ha experimentado o presenciado un acto relacionado con el Acoso Laboral Psicológico (Mobbing), mientras ejecuta sus funciones en este Gobierno Regional, debe reportar tal hecho inmediatamente a las/los funcionarios/as a cargo, definidas posteriormente y bajo el procedimiento fijado al efecto.

**SEXTO: DEBER DE CONFIDENCIALIDAD:** Se prohíbe divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación, así como de las resoluciones o medidas adoptados en materia de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing). Dicha prohibición se hará extensiva a los funcionarios/as y/o personas que laboren en este Gobierno Regional, cuya colaboración sea solicitada durante la investigación y/o transcurso del proceso, a los testigos ofrecidos en tanto sean funcionarios/as de este servicio y/o personas que laboren

en el mismo, a los denunciantes, peritos y partes involucradas en el procedimiento, así como al órgano instructor y sus funcionarios/as.

No será considerada inobservancia de esta prohibición, los informes que por mandato legal deban remitirse ante los Juzgados Penales y/o Civiles, en caso que fuere procedente.

Cualquier divulgación arbitraria respecto de las actuaciones substanciadas dentro del proceso, será considerada como falta grave en el desempeño de sus funciones.

## **CAPITULO II**

### **PROCEDIMIENTO DE LAS DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL (MOBBING)**

**SÉPTIMO:** Los Funcionarios competentes a cargo de decepcionar, señalados en el artículo las denuncias de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing) recibirán las denuncias de las personas que trabajen en el Gobierno Regional de Los Lagos.

**OCTAVO: COMISION INVESTIGADORA:** Para los casos de denuncia realizadas a través del/la funcionario/a detallado en el artículo precedente, existirá una *Comisión Investigadora*, la que hará las veces de órgano instructor de la investigación, y determinará las medidas que serán adoptadas en cada caso.

Esta Comisión estará integrada por un representante de la Directiva de la Asociación de Funcionarios de este Gobierno Regional, por el/la Jefe/a del Dpto. Jurídico, por uno de los tres jefes de división, designado por el Jefe Superior de Servicio y por un funcionario/a del Dpto. de Personal, quien hará las veces de Secretario/a de la Comisión, teniendo sólo derecho a voz.



**NOVENO: DENUNCIAS POR REPRESALIAS:** Los Funcionarios/as o personas que laboren en este Gobierno Regional, que crean que alguien ha tomado represalias contra ellos por haber testificado, ayudado o participado en un caso, investigación o audiencia relacionada con una alegación de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing), deberán denunciar tal hecho ante la El/la Funcionario/a competente a cargo de recepcionar las denuncias de Acoso Laboral Psicológico (Mobbing), cuya responsabilidad además incluye la de recepcionar los casos de represalias.

**DÉCIMO: FORMALIDAD DE LA DENUNCIA:** La denuncia que dé cuenta del Acoso Laboral Psicológico (Mobbing) deberá ser presentada ante los indicados en la letra g), del artículo segundo, precedente. Esta denuncia deberá constar por escrito y detallará los incidentes, personas involucradas, denunciado/a, y medios de prueba que ofrece. Asimismo, deberá hacer constar sus antecedentes personales, nombres, apellidos, edad, domicilio, teléfono particular, profesión, estado civil, función que cumple dentro de la institución, lugar en que ejerce sus funciones, así como grado que ostenta. La denuncia deberá estar suscrita por el denunciante.

**DÉCIMO PRIMERO:** Una vez recibida la denuncia debidamente, el/la Jefe/a de Personal o Directivo de la Asociación, y dentro del plazo fatal de dos días hábiles tratándose deberá notificar y citar a la Comisión descrita en el artículo octavo antes descrito, indicando hora, día y lugar a efectuarse la primera Sesión, en la que será elaborado un calendario o cronograma de las primeras diligencias a seguir.

**DÉCIMO SEGUNDO:** La comisión tendrá un plazo fatal de 30 días corridos para conocer la denuncia y determinar las vías de solución a seguir, esto es, contados desde que la Comisión tome conocimiento de la denuncia interpuesta.

**DÉCIMO TERCERO:** De todo lo actuado en cada sesión se deberá levantar un acta, responsabilidad de quien haga las veces de Secretario/a de la Comisión.

**DÉCIMO CUARTO:** La comisión dentro de tercero día, a contar de la fecha en que se efectuare la primera sesión, deberá notificar al o a los denunciados/as con el fin de que presenten sus descargos por escrito, documento que deberá contener antecedentes tales como: nombres, apellidos, edad, domicilio, teléfono particular, profesión, estado civil, función que cumple dentro de la institución, lugar en que ejerce sus funciones, así como grado que ostenta. Asimismo, deberá hacer presente los medios de prueba que pueda ofrecer a fin de que sean investigados.<sup>2</sup> El respectivo descargo, deberá ser presentado ante la Comisión dentro de tercer día hábil desde que es notificado el/la denunciado/a. Los descargos podrán hacerse vía correo certificado, pudiendo si ello fuera solicitado hacer sus descargos personalmente ante la Comisión.

**DÉCIMO QUINTO: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO:** Dentro de segundo día desde que es recibido el escrito de descargo del denunciado, se llamarán a las partes a una audiencia conciliatoria, señalando en la notificación que les de cuenta de este hecho el día, hora y lugar en que será efectuada. En dicha audiencia, estarán presentes todos los miembros de la comisión más las partes involucradas dentro del proceso. Este procedimiento será procedente únicamente si la denuncia involucra a pares.

**DÉCIMO SEXTO: INICIO DEL TÉRMINO PROBATORIO:** Vencido el término señalado en la cláusula décima segunda en relación con el tiempo necesario para realizar descargos (tres o cinco días, según se trate) o bien, transcurrida la audiencia conciliatoria, si ella fuera procedente y no produciéndose resultados positivos, comenzará a correr el denominado término o plazo probatorio. Este será

---

<sup>2</sup> *Prueba testimonial:* presentación de testigos que declararán sobre los hechos controvertidos que conozcan. *Prueba pericial:* experto externo en un tema determinado con el fin que emita a través de un informe su opinión sobre el tema controvertido. *Prueba Documental:* documentos tanto en soporte papel como electrónico que den a conocer hechos necesarios para la investigación. *Declaración de los involucrados.*

de 10 días. Durante dicho plazo las partes podrán hacer llegar ante la Comisión los medios de prueba documentales, testimoniales y todos aquellos que sean procedentes.

**DÉCIMO SÉPTIMO: LA COMISIÓN RESUELVE Y SUGIERE MEDIDAS A LA AUTORIDAD SUPERIOR DEL SERVICIO:** La Comisión resolverá, una vez concluido el término probatorio y/o en su caso, expirado el plazo para dar cumplimiento a la medida para mejor resolver decretada por la Comisión. Para ello dispondrá de un plazo fatal de cinco días hábiles, al cabo de los cuales se celebrará una Sesión citada especialmente al efecto, en la cual sus miembros votarán, debiendo adoptarse los acuerdos por mayoría de los mismos. Si existiera un voto en contrario, este deberá fundarse adecuadamente, dejando en claro los motivos por los cuales se sostiene una opinión en contrario.

**DÉCIMO OCTAVO: MEDIDAS QUE LA COMISIÓN PODRÁ SUGERIR A LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE:** A través de un informe fundado, con expresión de los votos en contra, si ello se produjere en la sesión destinada al efecto, se remitirá ante la autoridad superior del servicio, copia de todo lo obrado, con indicación de aquellas medidas que la Comisión sugiere posibles de adoptar, las que podrán ser las siguientes:

- En virtud de la gravedad de los antecedentes y la opinión que de ellos se ha formado la Comisión, podrá sugerir ante la autoridad se inicie una Investigación Sumaria o bien, un Sumario Administrativo en atención a los hechos investigados.<sup>3</sup>
- A falta de méritos suficientes que permitan acreditar los hechos que dan origen a la denuncia, la Comisión podrá sugerir se archiven los antecedentes, sin necesidad de iniciar un procedimiento posterior.

---

<sup>3</sup> Tanto el proceso de Investigación Sumaria como de Sumario Administrativo se sujetarán a las disposiciones contenidas en el Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834).

- Podrá también sugerir la aplicación de una nota de demérito en la hoja de vida de quien ha dado lugar a la situación de hostigamiento, o en el evento de que de manera injustificada se hayan hecho imputaciones falsas con el sólo afán de provocar un perjuicio a otro.

**DÉCIMO NOVENO: MEDIDAS DE RESGUARDO:** En el transcurso de la investigación y, como garantía procedimental será la Comisión quien podrá sugerir se adopten en caso de ameritarlo, medidas de resguardo con el fin de evitar la reiteración de nuevas situaciones de hostigamiento laboral y otras conductas afines.

Las medidas de resguardo podrán consistir cambios en las dependencias en que se desempeñen las personas involucradas velando porque dichas medidas no signifiquen un menoscabo para algunas de las partes implicadas o vayan en detrimento del buen funcionamiento del servicio.

**VIGÉSIMO** Todo lo no contemplado en este Manual de procedimientos, será suplido por lo que dispone la Ley N° 18.834 que aprueba el Estatuto Administrativo, en especial en lo que concierne a Investigaciones Sumarias, Sumarios Administrativos y medidas disciplinarias.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Título V Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo.