

APRENDAMOS CÓMO EN EL GORE TENEMOS UN BUEN TRATO



APRENDAMOS CÓMO EN EL GORE TENEMOS UN BUEN TRATO



“Aprendamos cómo en el Gore tenemos un buen trato”

Publicación realizada dentro del marco de actualización del “Protocolo de Actuación frente a Denuncias de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual e Igualdad de Género y su Procedimiento”.

Contenidos:

Elaborado por Bárbara del Pino Villarreal, Coordinadora de Políticas de Inclusión, Cuidados y Equidad del Gobierno Regional de Los Lagos, con la cooperación de:

- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Asociación de Funcionarios.
- Departamento de Comunicaciones.
- Departamento Jurídico.

Fotografías:

Christian Brown.

Diseño, diagramación, conceptualización:

Agencia Publisur - Puerto Montt.

Ilustraciones:

Francisca Chaparro Roa.

Impresión:

Imprenta América Ltda. - Valdivia.

Todos los derechos reservados - mayo 2022.

CONTENIDO

¿POR QUÉ IMPLEMENTAMOS UN PROCEDIMIENTO DE MALTRATO LABORAL?	7
Capítulo 1 VALORES INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS	13
Capítulo 2 LOS PRINCIPIOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL	15
Capítulo 3 MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO	19
1.- MALTRATO LABORAL	19
2.- ACOSO LABORAL	31
3.- ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL	43
4.- CONCEPTOS RELEVANTES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO	51
Capítulo 4 PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL DEL GORE LOS LAGOS	55
1.- ASPECTOS GENERALES	55
2.- SITUACIONES ESPECIALES	56
3.- ACTORES RELEVANTES DEL PROCESO	57



Jornadas de lanzamiento de una cultura hacia el buen trato laboral del Gobierno Regional de Los Lagos.



¿POR QUÉ IMPLEMENTAMOS UN PROCEDIMIENTO DE MALTRATO LABORAL?

Madres, padres, hijos, tías, abuelos... ante todo, personas. Nunca debemos olvidar que todo equipo de trabajo es compuesto por diferentes personalidades, sentires y realidades. Esa es una premisa que jamás debemos olvidar porque levanta un gran desafío que se suma a nuestra tarea regional: debemos cuidarnos y respetarnos. Mantener condiciones, ambientes y espacios laborales seguros, donde se practique la sana convivencia entre todo este gran equipo, es una prioridad para nuestra gestión como Gobierno Regional.

Por esto creamos, a partir del mes de enero de 2022, el "Comité de Buenas Prácticas Laborales del Gobierno Regional de Los Lagos", que trae consigo toda una campaña educativa que busca promover una cultura donde el respeto también es parte de la eficiencia y productividad de nuestra institución. Respeto, inclusión, equidad y buen trato en todo ámbito, son conceptos que hemos trabajado por largo tiempo con la Asociación de Funcionarios, el Departamento de Gestión y Desarrollo de personas y diversos profesionales del Gore. Lo anterior, en función de contar con protocolos reales y eficientes, que nos cuiden y orienten en los momentos críticos que significa pasar por una situación de acoso laboral o sexual. Esto, sin olvidar jamás que esta "cultura del buen trato" trae consigo herramientas para prevenir este tipo de acciones e instalar un ambiente que erradique estos inapropiados comportamientos.

Te invito a sumarte a esta iniciativa, que debe tomarse con la máxima seriedad y compromiso posible. Yo ya asumí este desafío, ¿y tú?

Patricio Vallespín López
Gobernador Regional de Los Lagos



Gobernador Regional de Los Lagos, Patricio Vallespín, participando en una de las jornadas de capacitación sobre el "El protocolo por el Buen Trato del Gobierno Regional".



Funcionarios del Gore participaron de capacitaciones sobre el "El Protocolo por el Buen Trato del Gobierno Regional".





Gobernador Vallespin firma compromiso de mantener y promover el protocolo de las buenas prácticas al interior del Gore.





CAPÍTULO I

VALORES INSTITUCIONALES DEL GOBIERNO REGIONAL DE LOS LAGOS

El GORE, cuenta con valores reconocidos e identificados por sus funcionarios/as, que orientan su Política de Gestión y Desarrollo institucional y por lo tanto, también, los presentes procedimientos. Estos valores son los siguientes:

Transparencia: garantizar el derecho de la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y decisiones de nuestra institución pública.

Compromiso: mantener una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios y las funcionarias de modo tal que se identifiquen con el organismo y se sientan parte de él.

Respeto: valor inherente en la realización de labores funcionarias, las cuales realizamos en el marco de la cordialidad, igualdad y tolerancia.

Eficiencia: realizamos nuestro trabajo enfocándonos a los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir nuestra función pública y desempeñando nuestras actividades con excelencia y calidad.

Confianza: creemos en el trabajo que realiza el otro, generando un círculo virtuoso de trabajo sinérgico.

Equidad: entregar a cada quien lo que corresponde de acuerdo a sus méritos y necesidades.





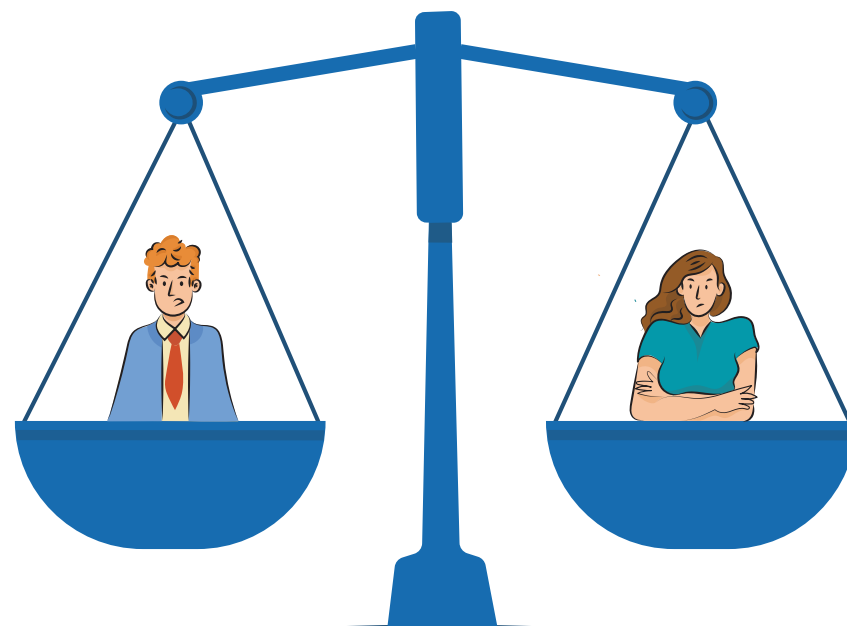
CAPÍTULO 2

PRINCIPIOS ORIENTADORES ANTE SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL (MALS)

De acuerdo con las orientaciones del Instructivo Presidencial N°6 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, los procedimientos institucionales a aplicarse en estas materias deben basarse en los siguientes principios orientadores:

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 considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades. El equipo directivo debe considerar estrategias y acciones que tengan como objetivo instalar un

ambiente laboral libre de prejuicios y estereotipos sexistas y con igualdad de derechos entre los trabajadores. A través del Plan Preventivo de la denuncia e investigación del maltrato, acoso Laboral y Acoso Sexual, como por ejemplo la capacitación en este principio y la perspectiva de género, de quienes intervienen en el proceso de promoción, difusión, y en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción.



Confidencialidad: El proceso de denuncia e investigación de vulneración de la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto respecto de su actuar en general, como respecto de los/as involucrados/as y de la información que tome conocimiento. De esta manera, se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.



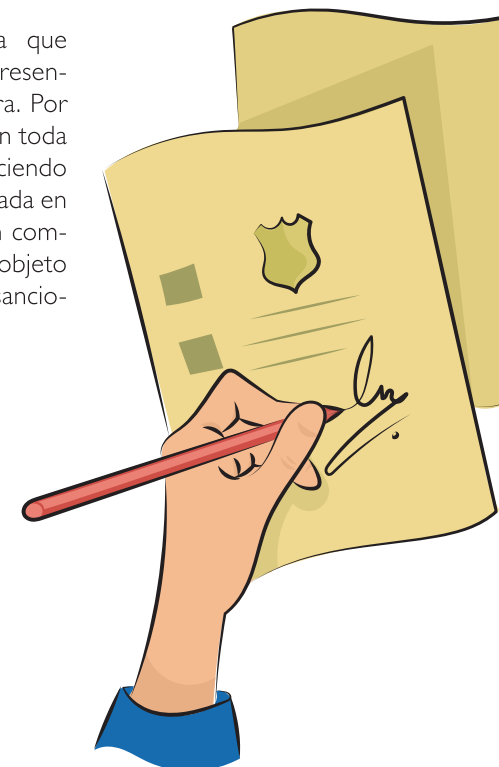
Probidad Administrativa: El principio de probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Rapidez: El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando tramites o diligencias innecesarias, 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, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.



Imparcialidad: Se debe asegurar que el procedimiento se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

Responsabilidad: Cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que frente a una falsa denuncia basada en argumentos o evidencias que sean comprobados como falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias u otras sanciones que la Ley señale.



MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

I. MALTRATO LABORAL

El Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006) entrega la siguiente definición de Maltrato Laboral:

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, 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. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”



De acuerdo con la definición presentada, el maltrato laboral presenta las siguientes características¹:

- **La conducta violenta es habitualmente generalizada**, ya que no existen distinciones frente a la víctima, sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales del agresor.

Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.



¹ Orientaciones del Servicio Civil 2018.

- **La acción es generalmente evidente**, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato, estamos frente a acciones que no siempre son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin im-

portar contexto ni lugar, pareciera que el/la agresor/a no quiere ocultar su acción, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.



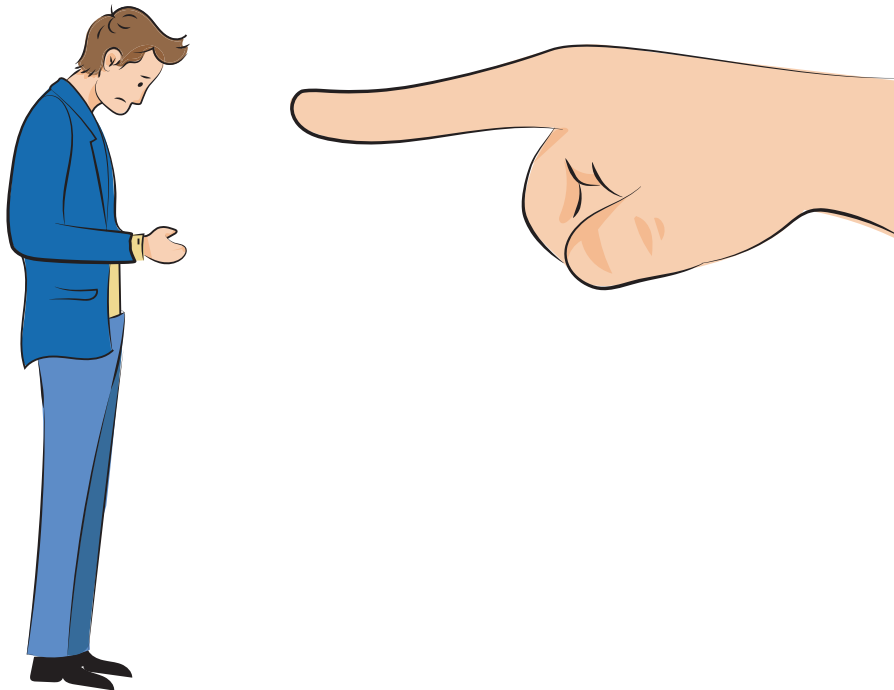
- **No existe un objetivo común** que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.

- **Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica** ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.



- **El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral,** constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo

padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.



Si bien el concepto de maltrato no está tipificado como tal en la Ley, esta conducta es contraria al Principio de Probidad Administrativa, descrito en el Artículo 52 de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, a saber, a “la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.”

Asimismo, la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo establece la prohibición a todo funcionario/a de realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, considerando como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra l) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra m).

Siendo el maltrato laboral, de acuerdo con su definición, también un acto atentatorio a la dignidad de las personas, se deben aplicar las medidas disciplinarias correspondientes a quien ejerce el maltrato, así como considerar este comportamiento en la evaluación de desempeño y calificaciones, en el factor de Comportamiento Funcionario.

Ejemplos de conductas de maltrato laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima en presencia de otras personas o en privado.



- Realizar amenazas a la víctima respecto a sus oportunidades de empleo.



- Criticar o sancionar arbitrariamente el desempeño.



- Se ataca la autoestima de la víctima, a través de comentarios inaceptables, con un sentido claro de discriminación arbitraria.



La Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, en su Artículo 2 define la 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.”

Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones basadas en mitos y prejuicios de género. Ejemplo de ello puede ser:

- Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto a las mujeres ("está con la regla... por eso anda así", "todas las mujeres son alaracas, no fue para tanto").



- Magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.



- Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.



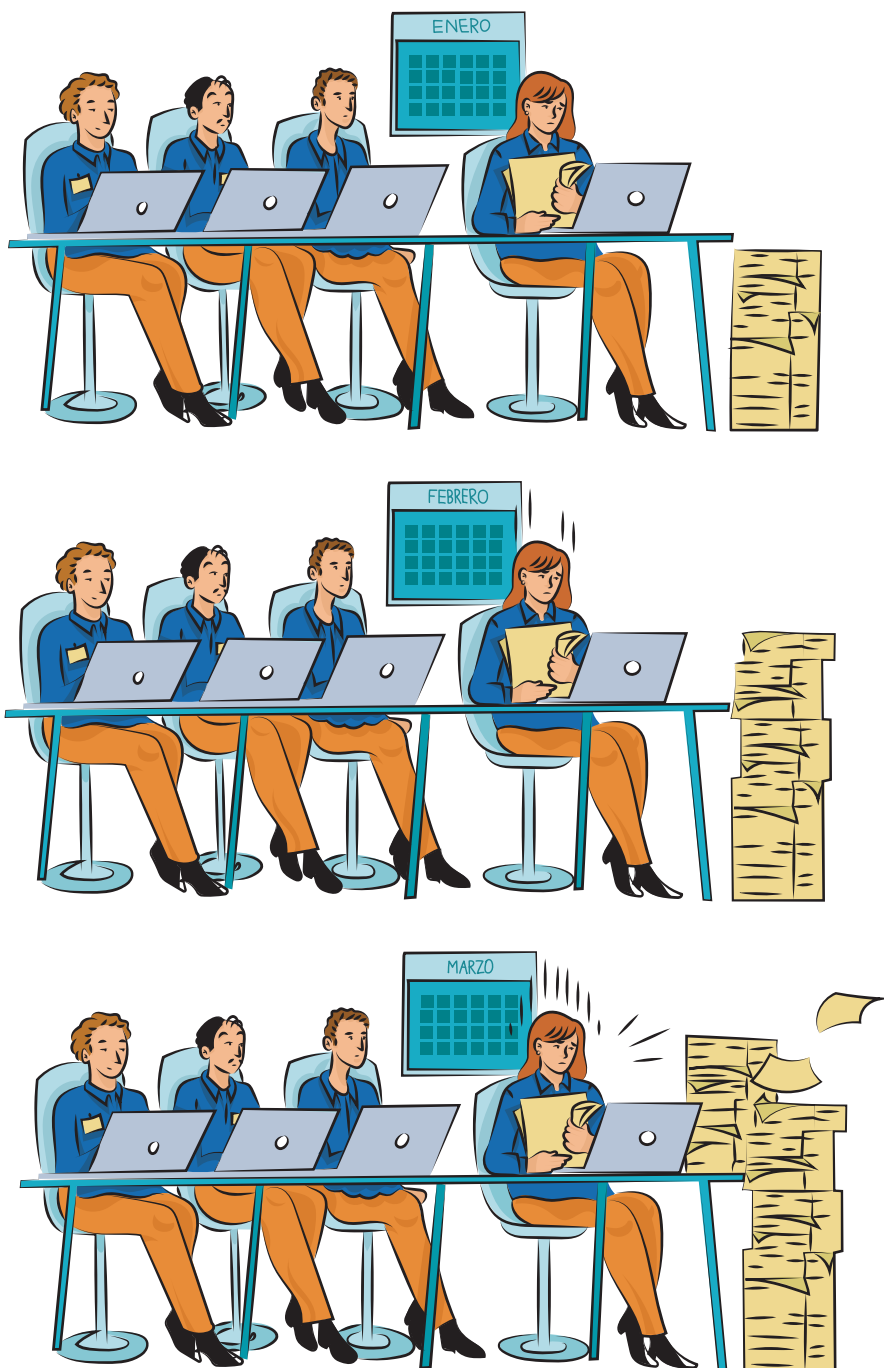
- Poner trabas al uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad.



- Asumir que los hombres pueden y deben realizar las actividades que requieren fuerza física (lo que no siempre es así, y se les presiona para ello) y no las

mujeres que, si bien no tienen tanta fuerza física, lo pueden realizar de manera colaborativa.





2. ACOSO LABORAL

El Artículo 1 de la Ley 20.607 promulgada el 8 de agosto del 2012, tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, para funcionarios/as municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, incorporando un nuevo párrafo, relativo al concepto de acoso laboral en los siguientes términos:

“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 trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, 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”.

A partir de esta definición, el acoso laboral presenta las siguientes características:

- **Es una conducta selectiva**, es decir, dirigida a determinada/s persona/s en el lugar de trabajo.

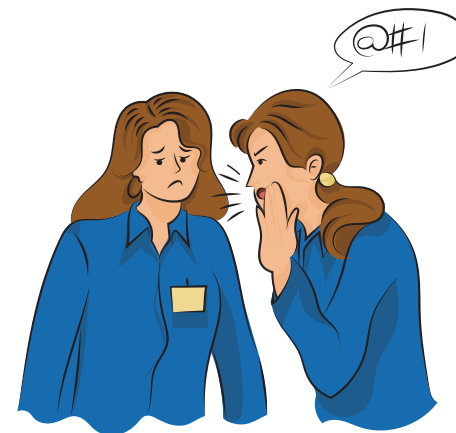


- **El hostigamiento es periódico o reiterado**, es decir, se mantiene en el tiempo.



- **Tiene la finalidad de humillar y marginar a la víctima**, pudiendo provocar incluso la renuncia, muchas veces, acompañada de daños de salud mental

del afectado, como angustia, estrés o ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos.



- La acción es, generalmente, silenciosa, lo que, en ocasiones, dificulta su acreditación.

Ejemplos de conductas de acoso laboral:

- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin comunicarlo adecuadamente a el/la trabajador/a, de manera arbitraria y que supone un menoscabo para el/la mismo/a.



- Quitar áreas de responsabilidad, asignando en cambio tareas rutinarias, sin sentido, inútiles o claramente inferiores a sus capacidades.



- Ocultar las herramientas necesarias y/o la información requerida por la víctima, para realizar su trabajo, o manipular la información para inducirle a error en su desempeño y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.



- Abuso de poder, con fijación de objetivos o plazos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, con la finalidad de mermar sus capacidades.



- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.

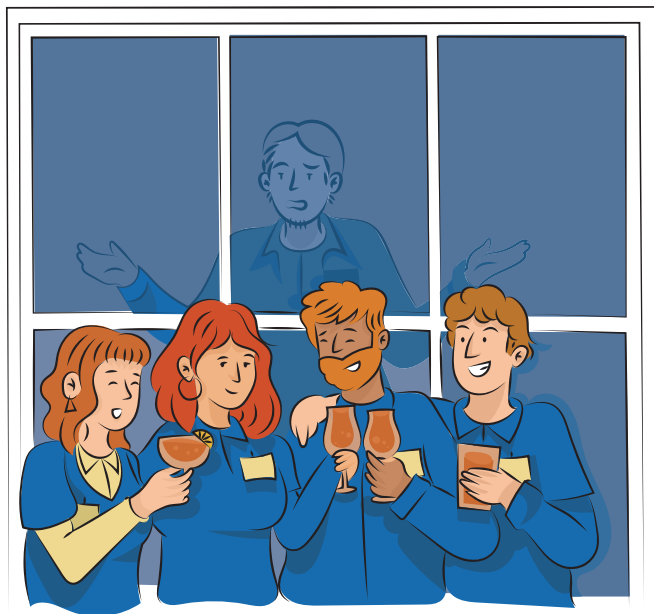


- Tratar de manera diferente o discriminatoria, usando medidas exclusivas contra la víctima, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefaturas.



- No se les invita a reuniones de trabajo o extralaborales, a las que debiera asistir.

SALA DE REUNIONES



- Se ignora selectivamente los logros de la víctima, o se les atribuyen a otras personas.



- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no presencia física en la oficina o reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).



- Impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.



- Menospreciar y denigrar reiteradamente su trabajo, propuestas, soluciones, etc.



- Ridiculizar su trabajo, ideas o resultados ante los/as demás trabajadores/as.



- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.



- Obstaculización arbitraria (es decir, no por razones de buen servicio) y constante de trámites realizados por el/ la acosado/a, que se relaciona con sus derechos como trabajador/a. Ejemplo: Denegación injustificada de acceso a permisos, actividades de formación u otros.



- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, imagen o profesionalidad.



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



Finalmente, es importante indicar que conductas ocasionales, como críticas aisladas, o conflictos incipientes, como una amonestación dura de el/la jefe/a directo/a, jornadas extensas de trabajo o prestación de servicios en condiciones laborales precarias, no configuran supuestos de acoso. Esto último (condiciones laborales precarias), no debiera ser tolerado en un ambiente laboral sano.

Para facilitar la distinción entre el concepto de acoso laboral y maltrato, se presenta la siguiente tabla:

MALTRATO	ACOSO
Es una conducta generalmente generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente (generalmente)	La acción es silenciosa (generalmente)
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta a la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas



3. ACOSO SEXUAL EN EL CONTEXTO LABORAL

La Ley 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, en su Art. N°1, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición lo siguiente:

“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.”

Descomponiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, se menciona lo siguiente:

- **Realizada por una o más personas:**

Significa que el acoso sexual, incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.

El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

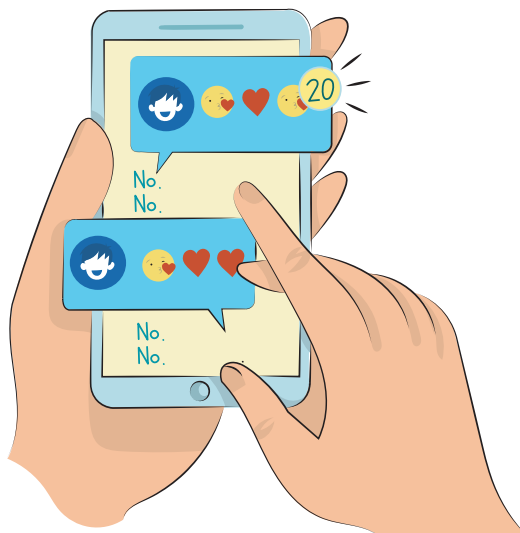


- **Sin consentimiento:** La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento

de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.



- **Por cualquier medio:** Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción de el acosador/a sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido (ejemplo: correos electrónicos, mensajes, regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptadas, cartas personales).



- **Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:** Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

El acoso sexual es, sobre todo, una manifestación de relaciones de poder y de desigualdad de género. Es la expresión de uso de poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo, comentarios sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos.

Además, hay que distinguir, que la violencia laboral que se sustenta en las relaciones de género y la asimetría de poder que existe entre mujeres y hombres, tienen un fuerte sustento en la discriminación. En otras palabras, a través del acoso sexual se ejerce violencia de género en el lugar de trabajo con el fin de disciplinar especialmente a las mujeres, acentuar su ajenidad del espacio laboral. Adicionalmente, tienen como característica que pueda ser ejercido tanto por el empleador (acoso vertical), como por un par (acoso sexual horizontal).

Hay que considerar que, en algunos espacios laborales, hay quienes todavía consideran a las mujeres como objeto sexual, en un estatus que enfatiza roles sexuales, por sobre sus roles laborales, y no son respetadas o percibidas como trabajadoras en igualdad de condiciones. Asimismo, muchas veces se tiene la tendencia a pensar que sólo las mujeres son víctimas, o que éstas tienen una característica determinada. Sin embargo, se trata de una de las formas de violencia laboral más comunes, donde las mujeres son las víctimas mayoritariamente más frecuentes, en particular, cuando las mujeres participan en sectores donde tradicionalmente han predominado los hombres, asimismo, quienes tienen una orientación sexual distinta a la tradicional, en ciertos espacios laborales son más vulnerables al acoso sexual, productos de los estereotipos e ideas discriminatorias presentes en la sociedad. Debido a lo anteriormente expuesto, el Gobierno Regional de Los Lagos, realizará acciones que enfatizan la prevención, indicando que estas conductas no son naturales ni deben ser aceptadas.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** equivale a un contacto físico no deseado (abrazos, roces con connotación sexual), que varía desde

tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación o la coacción para las relaciones sexuales.



- **Conducta verbal de naturaleza sexual** (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social

fuera del lugar del trabajo, después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos, por cualquier medio.



- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos, pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.

Algunas actitudes que pudiesen ser constitutivas de Acoso Sexual:

Proposiciones sexuales inadecuadas, requerimientos para concesiones de tipo sexual.

El sometimiento a tal conducta se hace, explícitamente o implícitamente, a condición de empleo o permanencia en él.

La aceptación o rechazo de tal conducta es utilizada por el/la acosador/a como base de una decisión que afecta a la relación laboral en sí.

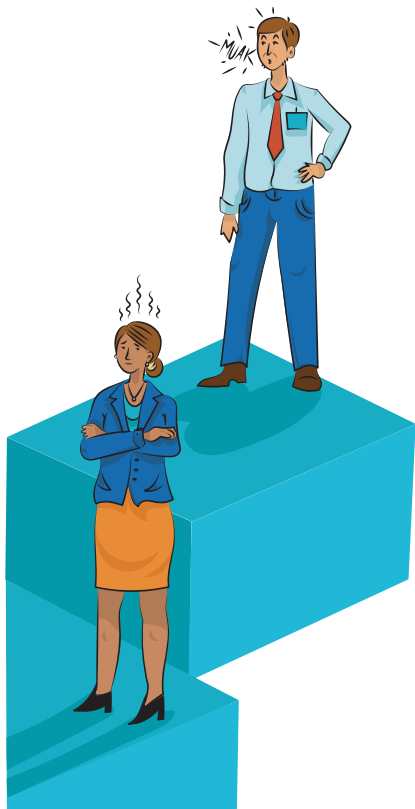
Dicha conducta tiene el objetivo o el efecto de influir injustificadamente con el rendimiento laboral de la persona o crear un ambiente de trabajo ofensivo, hostil o intimidatorio.

La conducta acosadora, es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de ella.

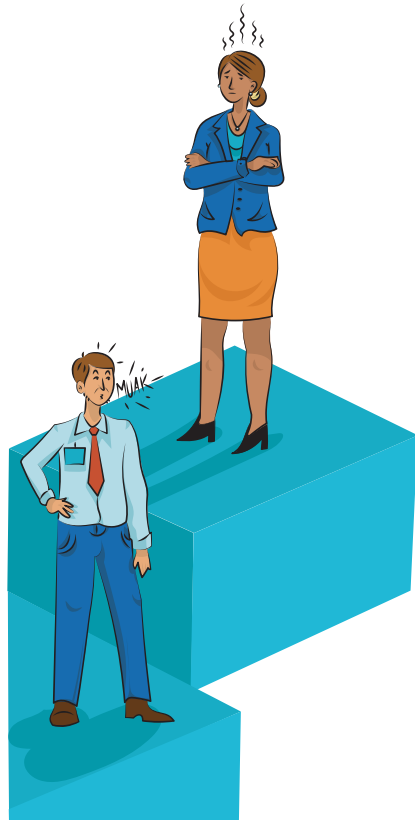
Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil, humillante para la persona que es víctima, siendo contraria al principio de igualdad de trato.

La violencia organizacional, ya sea maltrato y/o acoso laboral y/o sexual en el contexto laboral, puede manifestarse en las siguientes direcciones:

Vertical descendente: Se produce desde la jefatura hacia un/a subordinado/a o subalterno/a.



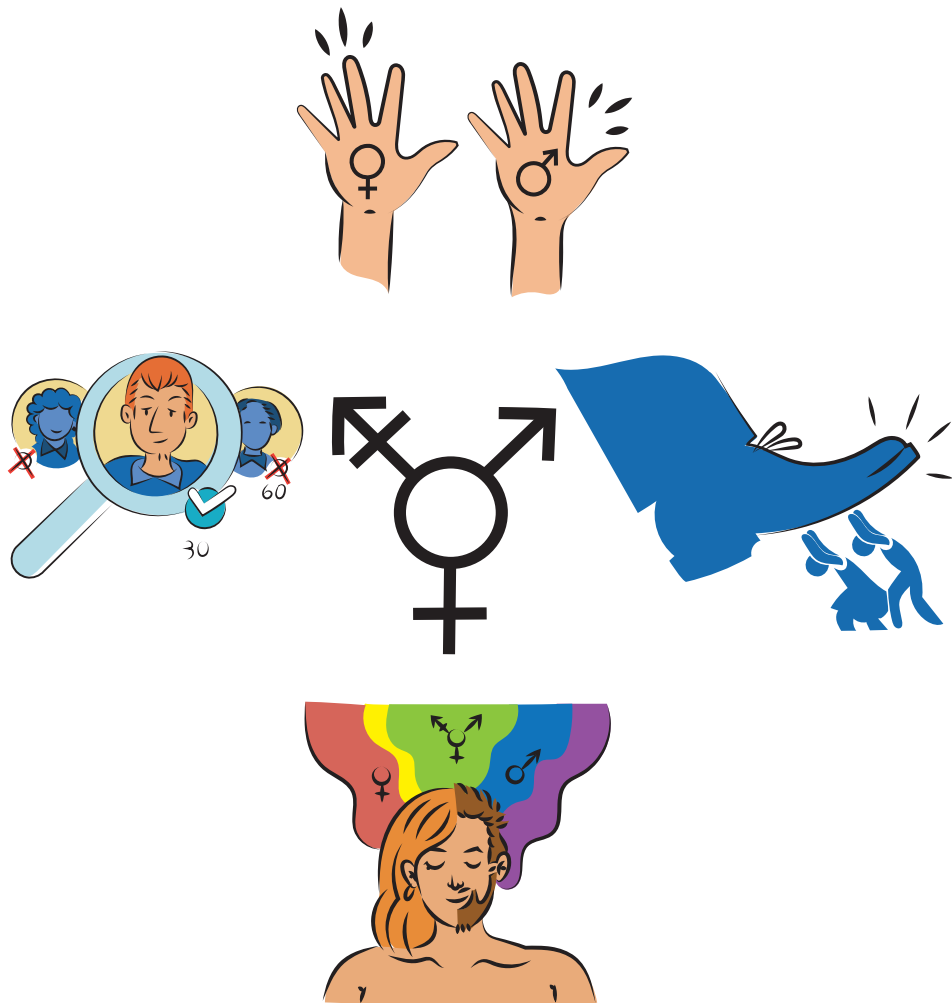
Vertical ascendente: Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura.



Horizontal: Se produce en un mismo rango laboral y es el menos reconocido de los acosos, al no advertirse explícitamente la asimetría de poder, siendo además sus efectos con menor grado de no-

cividad que otros tipos de hostigamiento, no por ello menos importante en la práctica diaria de las organizaciones, especialmente en el sector público.





4. CONCEPTOS RELEVANTES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Siguiendo el principio orientador de Igualdad de Género, en el abordaje a través de los presentes procedimientos de las situaciones de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, se debe considerar dos conceptos importantes, que otorgan una perspectiva y un marco importante para entender la complejidad de ciertos casos, en los que se minimizan conductas discriminatorias de género o incluso se naturalizan. Estos conceptos son:

- **Discriminación con la mujer o discriminación de género:** "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad

del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera". (Artículo 1, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW).

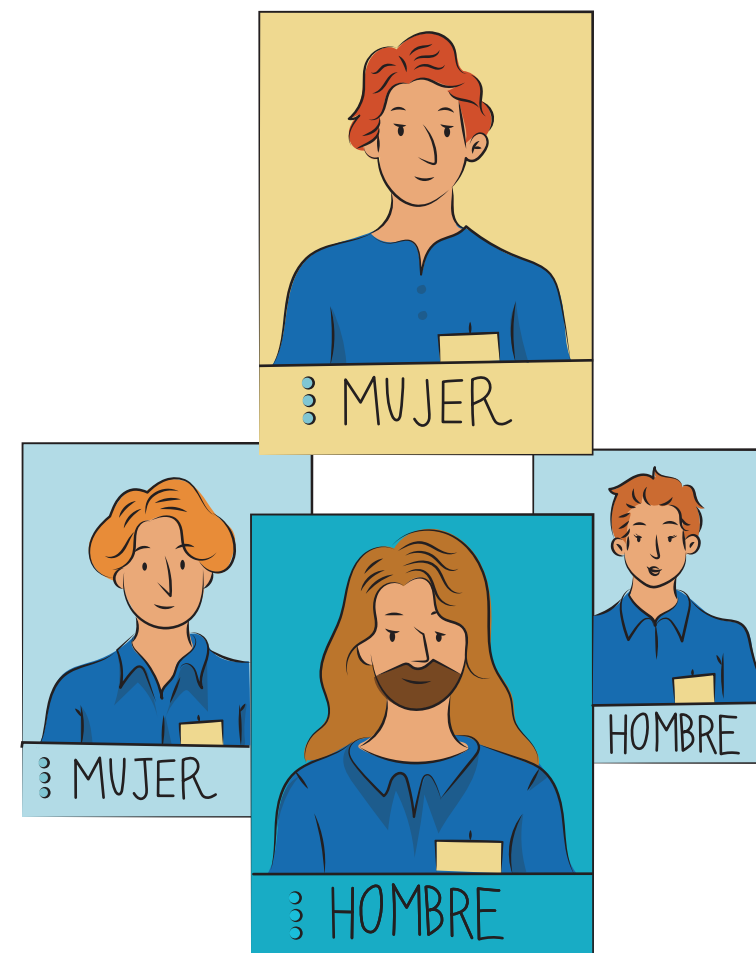


- **Violencia contra la mujer:** "cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado". La violencia de género se refiere, principalmente, a la violencia

contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. (Artículo I, Convención Belém do Para, Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Res. A.G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).



- **Expresión de género:** Se entenderá por expresión de género la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4, letra A de la Ley N°21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género).
- **Identidad de Género:** convicción personal e interna de ser hombre o mujer; tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento. (Artículo 1, inciso N°2, Ley 21.120, que reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género).



CAPÍTULO 4

PROCEDIMIENTOS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL DEL GORE LOS LAGOS

I. ASPECTOS GENERALES

a) El presente procedimiento aplica para todas las personas que trabajan para el Gobierno Regional de Los Lagos, en cualquier calidad contractual, incluyendo personal a honorarios, que, si bien no están afecto al Estatuto Administrativo, merece protección y defensa frente a situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual, así como también le es exigible una conducta acorde a la función pública¹. También aplica para personal subcontratado, personal de otras instituciones públicas que trabajan en conjunto con GORE y alumnos/as en práctica.

b) Se debe velar por que este procedimiento sea de conocimiento de todas las personas que trabajan en y para el GORE Los Lagos, a través de difusión formal vía Oficio, charlas, correo electrónico, incluido como contenido en los procesos de inducción, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, disponible por parte de Orientadores/as en estos procedimientos, Encargados/as de Personal, así como Jefaturas y publicado en la página Web institucional, para permitir su fácil acceso a todas las personas que se desempeñen en esta institución y al público en general.

c) Para la efectiva implementación de los presentes procedimientos, se debe capacitar, asesorar y actualizar de manera permanente a los actores del proceso, especialmente al orientador/a, directivos/as, jefaturas, fiscales e investigadores, lo que es responsabilidad del Referente de Buen Trato Laboral de Gobierno Regional De Los Lagos.

d) Este procedimiento rige a partir de la fecha de emisión de la resolución que lo formaliza y tendrá vigencia hasta una nueva actualización, la que será propuesta por el Comité de Buenas Prácticas Laborales del GORE Los Lagos.

¹ Las personas contratadas a honorarios, según lo ha señalado la Contraloría General de la República (CGR), no tienen la calidad de funcionarios públicos, motivo por el cual no se les aplican las normas del Estatuto Administrativo, sino que quedan regidos por las reglas de sus respectivos contratos y, supletoriamente, por las normas del Código Civil (Dicts. 52.084/2007 – 43.368/2012 – 53.903/2004). No obstante, la misma CGR, a partir de lo prescrito en el artículo 8° de la Constitución Política, les reconoce la calidad de servidores públicos o estatales (Dicts. 86.190/2013 – 493/2014), ya que desempeñarían una función pública. Lo anterior, es para efecto de hacerles aplicables las normas generales y especiales sobre probidad administrativa.

2. SITUACIONES ESPECIALES

a) Como se mencionó, el personal a honorarios no está afecto al Estatuto Administrativo, por lo que no posee responsabilidad administrativa, es decir, no se le puede someter a un Procedimiento Disciplinario, orientado a investigar y establecer responsabilidad administrativa, por lo que tampoco se le puede aplicar una sanción administrativa. No obstante, frente a una falsa denuncia por parte de un funcionario/a en calidad de honorarios, o en el caso de una denuncia fundada en la cual el presunto agresor/a es una persona contratada a honorarios, corresponde realizar un proceso de Investigación Especial, que será regido por las mismas reglas de un procedimiento sumarial, y en el cual se busca verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere. En caso tal, respecto a personas a honorarios, la institución puede poner término al convenio por incumplimiento de sus obligaciones.

b) El GORE cuenta con personal que trabaja en conjunto con personal de otras reparticiones públicas (municipalidades, Servicios Públicos, entre otras) y privadas (subcontratación de personal externo de seguridad y aseo, por ejemplo), así como también es campo para alumnos/as en práctica de diferentes establecimientos de educación superior, con quienes también pueden darse casos de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

c) En el caso que el funcionario/a del GORE sea la persona afectada, corresponderá que la máxima autoridad del Gobierno Regional de Los Lagos, solicite a la institución a la que pertenezca el funcionario/a, a la empresa contratista del trabajador externo o a la institución con la que se tiene convenio para prácticas profesionales a la que pertenece el alumno/a, quien hubiere cometido la agresión, para que tome medidas al respecto, velando por el derecho del funcionario/a establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, a ser defendido y a exigir que la institución a que pertenezca persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, lo/la injurien o calumnien en cualquier forma. Asimismo, de ser necesario, instruir otras medidas dentro del GORE para protección del funcionario/a como, por ejemplo, reubicar al funcionario/a, para evitar que mantenga contacto con el presunto agresor/a.

d) En el caso que el presunto agresor sea un funcionario/a del GORE y sea denunciado por un funcionario de otra institución o un alumno en práctica, con quien comparte el contexto laboral, corresponderá al GORE tomar las medidas para investigar y sancionar los hechos que se acrediten, respondiendo, ante la institución a la que pertenezca el denunciante, cuando ésta lo exija, velando por el derecho de su funcionario/a establecido en el Artículo 90 de la Ley 18.834, ya mencionado.

e) En el caso de que un funcionario/a del GORE sea denunciado por un trabajador/a subcontratado, aplica el Artículo 183 letra E de la Ley 20.123 de Subcontratación, en virtud de la cual se introdujeron modificaciones al Artículo 184 del Código del Trabajo, que consagra lo que se conoce como el Deber General de Seguridad y que establece que la empresa está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los/as trabajadores/as, las que se hacen extensivas a la empresa o institución principal, quien deberá aplicarlas respecto de todos/as los/as trabajadores/as que se desempeñen en los lugares de trabajo, sin distinguir entre sus propios dependientes o los que lo sean de terceros contratistas, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo 66 bis de la Ley 16.744.

f) Finalmente, en el caso de que se acredite que algún trabajador/a subcontratado/a, de otra institución pública o algún/a alumno/a en práctica o becado/a, que se desempeñe en el Gobierno Regional de Los Lagos, ha realizado una falsa denuncia, se solicitará a la empresa o institución a la que pertenezca que tome las correspondientes medidas disciplinarias hacia esa persona.

3. ACTORES RELEVANTES DEL PROCESO

Es de suma importancia que todos los actores del proceso, especialmente quienes intervienen en los procesos de difusión y en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual, estén capacitados y sean asesorados en estas temáticas, así como en igualdad de género, en virtud de que esto último entrega un marco que permite objetivar las situaciones y evitar el perpetuar la discriminación por género que se presenta, y que se encuentra frecuentemente normalizada e invisibilizada.

El/la Denunciante: Es el funcionario/a que realiza una denuncia por presunta situación de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta o de la que ha sido testigo.

Por lo anterior, se puede diferenciar el concepto de denunciante del de persona afectada o víctima, puesto que esta última es la persona en quien recae la agresión, en cambio el concepto de denunciante corresponde a quien pone en conocimientos los hechos, sea la misma persona afectada o un testigo.

Esta persona cuenta con derechos establecidos en el Artículo 90 A de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, a saber: "Artículo 90 A.- Los funcionarios que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del Artículo 61¹ tendrán los siguientes derechos:

¹ Artículo 61, letra k: "Denunciar ante el Ministerio Público o ante la policía si no hubiere fiscalía en el lugar en que el funcionario presta servicios, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la Ley N° 18.575."

a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.

b. No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.

c. No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciere, registrará su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este Artículo.”

Por otro lado, en el caso de los funcionarios/as a contrata, tampoco se podrá poner cese de la contrata desde la fecha de recepción de la denuncia y hasta que esta se declare como desestimada o no presentada, o hasta que haya sido ejecutoriada (agotados los recursos del procedimiento administrativo incoado) la resolución que resuelve la investigación sumaria o sumario administrativo.

• **El Denunciado/a:** Es el funcionario/a, que ha sido señalado por el denunciante como el responsable de los hechos relatados.

a. El denunciado/a tiene derecho a que se cumpla con el principio del debido proceso y el derecho a la defensa jurídica establecidos en los Artículos 18 de la Ley 18.575 y 19 número 3 de la Constitución, respectivamente. De acuerdo con lo anterior, en los sumarios administrativos se deben cumplir exigencias básicas tales como: notificación, declaración del imputado, posibilidad de aportar pruebas y de interponer los recursos legales que corresponda, vale decir, asegurar una adecuada defensa del inculpado/a.

b. El derecho de éste a conocer los antecedentes del sumario respectivo significa otorgarle facilidades con el fin de obtener un adecuado conocimiento del expediente, para lo que se requiere se les proporcione a sus expensas, copias de piezas o documentos que rolan en el sumario, siempre que, en tales procedimientos se haya puesto término a la fase indagatoria y, consecuentemente, se le hayan formulado cargos.

• **Orientador en Procedimientos ante situaciones de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual (MALS):** Es el profesional, experto en estas materias que tendrá la misión de acoger al denunciante, orientarlo en los procedimientos institucionales frente a las situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual, recepcionar la denuncia e informar al referente de Buen Trato Laboral, sobre la situación, velando por que se mantenga estricta reserva y confidencialidad de la información y que se cumplan los plazos y etapas establecidas en este procedimiento, junto con acompañar al denunciante en todo el proceso hasta su finalización.

De acuerdo con el Instructivo Presidencial N°6 sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado (23.05.2018), la persona orientadora y receptora de denuncia “cumple una función canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, debe enviar la denuncia con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. De no cumplirse con esta obligación se incurrirá en responsabilidad administrativa.”

Se debe informar a todos los funcionarios de la presencia y el rol del orientador, con que cuenta la institución para que, en caso de que lo necesiten, puedan optar por dirigirse a el/ella.

Por otro lado, el orientador/a será una profesional externo a la institución, para garantizar la imparcialidad frente a las denuncias, pero ante alguna situación que le reste imparcialidad a su participación en el proceso y que puede contravenir al principio de probidad¹, debe declararse inhábil con el respaldo de un acta al respecto (Anexo I), donde indique el motivo por el que se inhabilita. En este caso, deberá realizar el procedimiento el referente del Comité de buen trato laboral.

El orientador/a, externo, tendrá una contraparte interna, que velara porque los procesos se cumplan de acuerdo a los protocolos y estará radicado en la figura del psicólogo laboral que se desempeñara en el Depto. de Gestión y Desarrollo de Personas, de este Gobierno Regional.

Cuando el Comité de Buenas Prácticas Laborales lo estime pertinente, el orientador será convocado a participar de la reunión de comité, para la coordinación de acciones de prevención del maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual o de promoción del buen trato. En este Comité **NO SE REVISARÁN LOS CASOS PUNTUALES** de personas

¹ Ley 19653 Sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado, Artículo 64, conducta 6 que contraviene al principio de probidad administrativa: “Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad.”

afectadas por maltrato o acoso, ni de los denunciados/as (presuntos agresores), por protección de la honra de las personas y confidencialidad de la información, y respecto a las Orientaciones para el Funcionamiento del Comité de Buenas Prácticas Laborales.

En el Anexo 2 se presenta una descripción de las funciones del orientador/a, sus responsabilidades en los procedimientos y las características esenciales con las que deben contar, que les permita interactuar y tratar la situación como lo amerita esta delicada problemática. Al respecto, a propósito de la entrada en vigencia del presente manual, de acuerdo con el Instructivo Presidencial N°006, es muy relevante que dominen conocimientos en materias de igualdad de género.

• **Referente de Buen Trato Laboral del GORE Los Lagos:** Es el funcionario/a encargado de mantener la fluidez de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual, llevar registro confidencial (Anexo 4), acompañar, apoyar técnicamente y hacer seguimiento de las situaciones denunciadas.

Es responsable de recibir todas las denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual y canalizarlas, al Jefe superior del Servicio, previa aplicación de instrumento objetivo, (cuestionario) que determinara la pertinencia de la denuncia, además de ver si cumple con los requisitos que serán señalados en informe que entregará al jefe superior de la institución, prestando asesoría técnica, en caso de que sea requerida, y velando por que se cumplan los 3 días hábiles con que cuenta la autoridad para pronunciarse respecto a una denuncia, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 90 B de la Ley 18.834 del Estatuto Administrativo, despachando, posteriormente las respuestas a denunciantes, notificaciones a denunciados y documentos de comunicación que deberá tramitar por reservado, manteniendo una copia en archivo interno confidencial.

Por otro lado, es responsable de registrar y reportar la información requerida por la Dirección Nacional del Servicio Civil referente a la Norma de Aplicación General (NAG) N°7 de Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.

Será de su responsabilidad el capacitar a directivos en las temáticas y procedimientos que le compete a su rol, así como asesorar a fiscales e investigadores.

Finalmente, será encargado de coordinar las campañas de sensibilización para la prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual, incluyendo perspectiva de género, así como de promoción del Buen Trato, junto al resto de los miembros del Comité Local de Buenas Prácticas y de acuerdo con los lineamientos institucionales.

• **Jefe Superior del Servicio:** Corresponde a la autoridad facultada para dar respuesta a las denuncias, ya sea desestimando de manera fundada o instruyendo un procedimiento administrativo disciplinario (Investigación Sumaria o Sumario Administrativo) para investigar los hechos denunciados, establecer responsabilidades y dictar la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. Para pronunciarse respecto a una denuncia, el Jefe superior del Servicio podrá solicitar eventualmente asesoría técnica a quien estime pertinente como, por ejemplo, Referente de Buen Trato Laboral, jefe de Departamento Jurídico del Gore los Lagos.

• **Investigador/Fiscal:** Funcionario designado por el Jefe Superior del Servicio para investigar los hechos y/o establecer responsabilidades. Debe manejar los procedimientos, conceptos de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, así como en perspectiva de género o solicitar asesorías en estas materias. Además de no haber sido sujeto de medidas disciplinarias a situaciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual

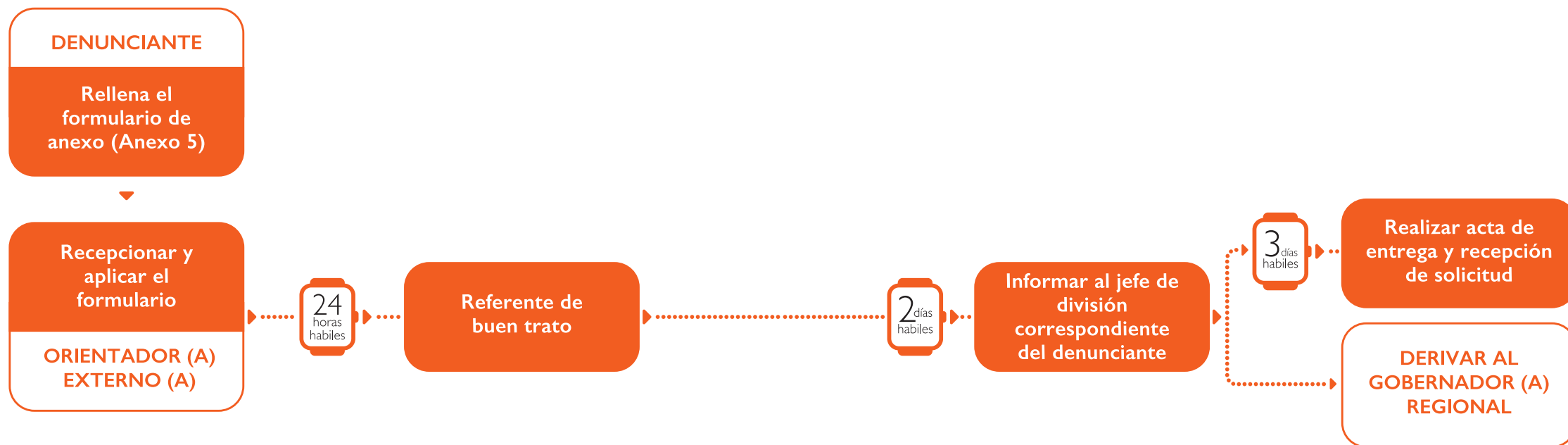
• **Actuario:** Funcionario designado por el Fiscal, para actuar como ministro de fe en los actos administrativos que se realicen durante el Procedimiento Disciplinario, así como asistir al Fiscal en las diligencias que se lleven a cabo durante el proceso (citas, notificaciones, etc.)

• **Asociaciones Gremiales:** Como representantes de los funcionarios/as, pueden realizar denuncias en representación de los funcionarios/as víctima(s) de una situación de maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual, siempre y cuando cuenten con la autorización por escrito de la persona afectada.

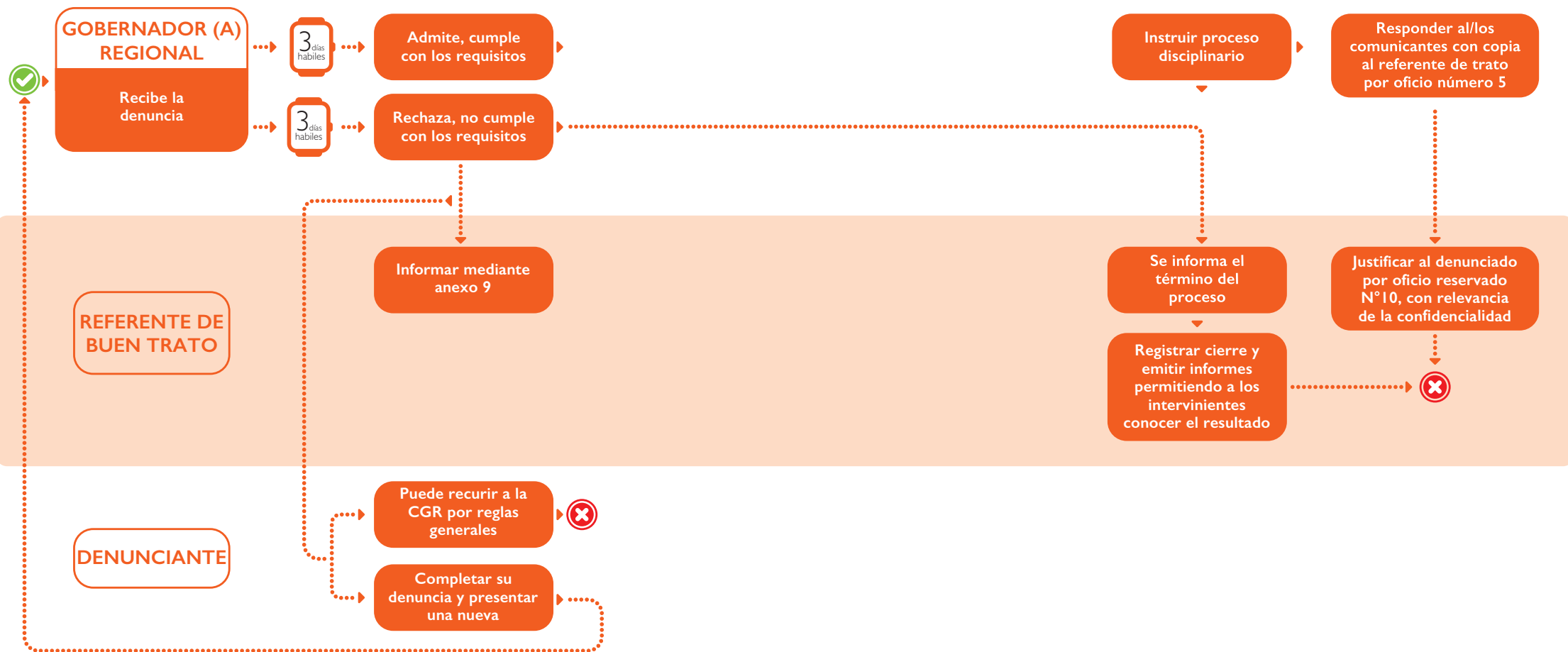
Sumado a lo anterior, apoyan desde su rol participante de los Comités de Buenas Prácticas Laborales, en las acciones de prevención del maltrato laboral, acoso laboral y/o sexual y las acciones de promoción del buen trato.

Finalmente, toman conocimiento de los informes de reportabilidad de esta temática que se envían a la Dirección Nacional del Servicio Civil, en el marco del cumplimiento de la NAG N°7, y colaboran con sugerencias para la mejora de los planes, programas y procedimientos asociado al trato laboral.

PRESENTACIÓN DE DENUNCIA



RECEPCIÓN DE DENUNCIA





Infórmate sobre el protocolo de actuación
ante denuncias de maltrato laboral

