



## **RESOLUCIÓN N°9795**

Aprueba el instructivo del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual del Servicio de Cooperación técnica, Sercotec.

**Santiago, 25 de julio de 2019**

### **VISTO Y CONSIDERANDO:**

1. Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado cuya personalidad jurídica fue concedida mediante el Decreto Supremo N° 3.483 de 1955, del Ministerio de Justicia, encontrándose regido por sus Estatutos, y por las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil.
2. Que, la Resolución N° 9.455 de 2017 aprobó la publicación del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Sercotec, en cual en los artículos 83 y siguientes regula la investigación y sanción del acoso laboral y sexual.
3. Que, el Presidente de la República dictó el Instructivo N°006/2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado.

4. Que, el Decreto Exento N° 324 de 2018, aprobó el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión PMG de los Servicios en el año 2019, para el pago del incremento por desempeño institucional, del artículo 6° de la Ley N° 19.553, y señala como uno de sus indicadores Medidas de equidad de género, y Sercotec se comprometió, entre otras acciones, con la actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual.

5. Que, el ORD.: N° 1155 de 12 de junio de 2019, emitido por el Director Nacional del Servicio Civil solicitó la actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual.

6. Que, el ORD.: N° 1173 de 14 de junio de 2019, emitido por la Subsecretaria de la Mujer y Equidad de Género y el Director Nacional del Servicio Civil solicitó que antes del 16 de agosto de 2019 se encuentre formalizado el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual.

7. Las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes de la Corporación, particularmente lo preceptuado en el artículo decimocuarto letra g.

### **RESUELVO:**

**1° APRUÉBASE** el instructivo del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral o sexual, que se adjunta a la presente resolución siendo parte integrante de la misma.

**2° PUBLÍQUESE** en todos los sitios institucionales pertinentes.



**CRISTÓBAL LETURIA INFANTE**  
Gerente General

**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**



FCM/DJV/RBT/CLA/JSQ  
Distribución:  
Gerencia de Personas  
Archivo



**INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA,  
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO  
LABORAL O SEXUAL**

**2019**

Versión: 1.0

Preparado por: Profesional de Personas y  
Encargado de género

Fecha: 25/07/2019

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE.....	5
4. GESTIÓN PREVENTIVA SOBRE LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL Y DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO .....	5
5. VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	5
6. ROLES INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.....	7
7. ACTORES RELEVANTES .....	7
8. DEFINICIÓN DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL.....	8
8.1 Maltrato Laboral:.....	8
8.1.1 Características principales para detectar el maltrato laboral: .....	8
8.2 Acoso Laboral:.....	8
8.2.1 Características principales para detectar el acoso laboral:.....	8
8.3 Acoso Sexual .....	9
8.3.1 Características principales para detectar el acoso sexual:.....	9
8.4 Los sentidos en que puede manifestarse el maltrato, acoso laboral y acoso sexual son: .....	9
9. EJEMPLOS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL .....	10
9.1 Maltrato laboral: .....	10
9.2 Acoso Laboral.....	10
9.3 Acoso Sexual .....	11
9.4 El maltrato y el acoso laboral se diferencian en: .....	11
9.5 Definición de Violencia contra la mujer.....	11
10. MARCO NORMATIVO .....	12
11. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.....	12
11.1 FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA.....	12
11.2 FORMULARIO DE DENUNCIA .....	13
11.3 PLAZOS ASOCIADOS AL INICIO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN .....	13
11.4 INVESTIGACIÓN .....	13
11.5 INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
11.6 MEDIDAS PRECAUTORIAS Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS.....	14

11.7 MEDIDAS SANCIONATORIAS .....	14
12. ANEXOS.....	15
ANEXO 1: FORMULARIO DENUNCIA PARA LAS CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL.....	15
ANEXO 2: FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL, Y SEXUAL .....	21
ANEXO 3: REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS.....	22

## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Cooperación Técnica, en adelante también el “Servicio” o “Sercotec”, es una Corporación de Derecho Privado, cuya personalidad jurídica fue concedida mediante el Decreto Supremo N° 3.483 de 1955, del Ministerio de Justicia, se encuentra regido por sus Estatutos, por las normas del Título XXXIII del Libro I del Código Civil, y por los acuerdos de su Directorio y el Código del Trabajo y las normas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, de tal manera que no pertenece a la Administración del Estado, pero de conformidad al artículo 2 del Decreto Ley N°1.263, de 1975, integra el sector público, específicamente para los efectos de los procesos presupuestarios, de contabilidad y de administración de fondos.

Las relaciones laborales de los trabajadores/as de Sercotec se encuentran normadas por el Código del Trabajo, en razón de la naturaleza jurídica de Corporación de Derecho Privado.

Con todo, es de interés fundamental para Sercotec generar al interior del Servicio ambientes de trabajo libres de cualquier conducta constitutiva de maltrato laboral, de acoso laboral o sexual, con la finalidad de que las relaciones laborales se fundamenten en un trato compatible con la dignidad y derechos de toda persona.

El Servicio, para tales efectos, promoverá y protegerá al interior de Sercotec el derecho de toda persona a que se desempeñe en un ambiente de trabajo digno y saludable, investigando de acuerdo al presente procedimiento las conductas que puedan ser constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral o sexual a todas las personas que trabajan para y con Sercotec, independiente su condición contractual.

Para Sercotec es prioritario cumplir con los compromisos del Estado de Chile de erradicar toda violencia o discriminación en relación al género, y consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato laboral.

En este sentido, se han suscrito convenios internacionales para erradicar la violencia hacia la mujer en todas sus formas, tal como la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem do Pará). Asimismo, el gobierno de Chile ha impartido un instructivo presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para ser aplicado a instituciones públicas. Por estos motivos el Servicio de Cooperación Técnica se compromete y asume la obligación de proteger y garantizar la dignidad de todas las personas que trabajan para y con Sercotec.

## 2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para que Sercotec enfrente las conductas que atenten contra la dignidad de las personas en las situaciones de maltrato, acoso laboral o sexual, constituyendo, además, un mecanismo de prevención y control dentro del Servicio, con la finalidad de garantizar condiciones de respeto y buen trato.

### 3. ALCANCE

El presente procedimiento será aplicable a todas las personas que trabajan en y para el Servicio que tengan algún tipo de relación contractual con este, ya sea contrataciones de los trabajadores de Sercotec bajo el Código del Trabajo, contratos a honorarios o que preste servicios externos, estudiantes en práctica, pasantías, personal de aseo, etc. tanto en el nivel central como en todas las Direcciones Regionales de Sercotec, permitiendo identificar las conductas que atentan contra la dignidad de cualquier persona, y entregar las orientaciones técnicas para denunciar, detectar y mitigar los factores de riesgo en la convivencia laboral.

### 4. GESTIÓN PREVENTIVA SOBRE LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL Y/O ACOSO SEXUAL Y DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO

El Servicio a fin de consolidar una cultura organizacional de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, deberá elaborar un Plan Anual de Prevención del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, que promueva ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de las personas, acciones de difusión, sensibilización y difusión de estos temas, que forme parte de una política institucional de desarrollo de Personas.

El plan de prevención anual deberá presentar, al menos, las siguientes acciones:

- Generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción de un procedimiento de denuncia de conductas de maltrato y acoso laboral y sexual. Para lo anterior, se deberá recurrir a distintos canales, tales como publicación en intranet, envío de mailing, entre otros, para garantizar su máxima difusión.
- Generar acciones de sensibilización y capacitación (charlas, talleres, entre otros) en toda la institución, en que se difundan las directrices y procedimientos relacionados al maltrato y acoso laboral y/o sexual, con el fin de educar y desalentar este tipo de conductas.
- Se implementará especialmente un proceso de capacitación a quienes sean parte del proceso de denuncia e investigación.

### 5. VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES

Sercotec reconoce que, para brindar servicios de calidad a la ciudadanía, requiere necesariamente de trabajadores/as respetados/as, reconocidos/as y cuyos espacios laborales les permitan su desarrollo. Así mismo, de ambientes laborales más saludables, que permitan desarrollar el trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía.

Por esta razón, para prevenir situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas, se deberá establecer entre otras acciones, un procedimiento que formalice la instancia en que la organización debe hacer para enfrentar situaciones del tipo mencionado, constituyendo

Versión: 1.0	Preparado por: Profesional de Personas y Encargado de género	Fecha: 25/07/2019
--------------	--	-------------------

a su vez, un mecanismo de control social dentro de la organización, con la finalidad de generar las condiciones de respeto y buen trato al interior de Sercotec.

Este procedimiento debe permitir a todas las personas del Servicio identificar conductas que atentan a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones. En este sentido, el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de Sercotec debe tener como fundamento los siguientes principios:

- a) **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 quien asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que las personas tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- e) **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, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- f) **Igualdad de Género:** Incorporación de enfoque de género en los procedimientos relativos a acoso sexual, acoso laboral y maltrato, en aras a garantizar igualdad de condiciones entre mujeres y hombres en el contexto de un procedimiento de denuncia.
- g) **Debido Proceso:** Todo proceso de investigación se deberá sustentar en el debido proceso, es decir, deberá velar por el derecho a defensa, la bilateralidad, la contradicción, la presunción de inocencia, la publicidad del procedimiento y las sanciones que se aplicarán y de conocer el contenido de la denuncia.
- h) **No discriminación arbitraria:** Según el artículo 2° del Código del Trabajo: *“Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, 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.”*

- i) **Protección a la Dignidad de las Personas:** Se debe proteger la dignidad de todas las personas involucradas en el procedimiento, en especial, el de la víctima.

## 6. ROLES INVOLUCRADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

- a) **Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el eventual hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- b) **Denunciado/a:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.
- c) **Víctima:** Persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.
- d) **Testigos:** Personas que tienen conocimiento de los hechos eventualmente constitutivos de maltrato, acoso laboral o sexual. Los/Las testigos pueden ser presenciales, es decir, ven, escuchan y presencian los actos o de oídas, es decir, quienes son los que escucharon las agresiones directamente o a través de terceros.
- e) **Receptor/a de la denuncia:** El/La Gerente de personas designará a un/a trabajador/a de su Gerencia para recepcionar la denuncia. Este/a deberá cumplir con un perfil que contenga al menos los siguientes requisitos: tener formación en igualdad de género y no discriminación por sexo y deberá ser una persona cercana y accesible a los/las trabajadores/as de Sercotec.
- f) **Investigador/a:** Persona designada para realizar la investigación sobre maltrato, acoso laboral o sexual, quien deberá dar cumplimiento a los principios señalados en este procedimiento, en especial, a los principios de confidencialidad, rapidez, igualdad de género, debido proceso y de protección a la dignidad de las personas.

## 7. ACTORES RELEVANTES

- a) **Gerente/a General:** Es responsable de promover y proteger al interior de Sercotec el derecho de toda persona a que se desempeñe en un ambiente de trabajo digno y saludable, resguardando que se investigue las conductas que puedan ser constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral o sexual de acuerdo al presente procedimiento.
- b) **Gerencia de Personas:** Es responsable de implementar las medidas necesarias para mantener un clima laboral que favorezca el buen trato y las buenas prácticas laborales en el Servicio. De igual forma, ante los casos de denuncia de maltrato y acoso laboral o sexual, le corresponderá llevar un registro con los datos mínimos de la denuncia que entregue el receptor para aplicar un sistema de gestión y registro de denuncias.
- c) **Jefaturas:** Son responsables de promover y difundir una cultura de respeto a la dignidad y respecto de los derechos de los trabajadores/as, con especial énfasis a la igualdad de género y la no discriminación en razón del sexo.
- d) **Sindicato:** Es responsable de velar y representar a los/las trabajadores/as en el ejercicio de los derechos que emanan de los contratos de trabajo, canalizar inquietudes y necesidades de integración respecto de Sercotec y sus trabajadores/as.
- e) **Asociación Chilena de Seguridad:** Es responsable de brindar atención primera en salud mental en los casos derivados por los receptores.

- f) **Inspección del trabajo:** Es la institución responsable de investigar y sancionar las denuncias que realicen los trabajadores/as en contra de las infracciones o incumplimiento de las disposiciones legales laborales, previsionales, de salud y o higiene y seguridad ocurridas en la Sercotec.

## 8. DEFINICIÓN DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como violencia: *“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”*. En el ámbito del trabajo existen muchas definiciones para nombrar distintas situaciones de violencia, por ejemplo, mobbing, hostigamiento laboral, bullying laboral, supervisión abusiva, etc. Sin embargo, los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual son los que se tratarán en este procedimiento:

**8.1 Maltrato Laboral:** De acuerdo a las orientaciones técnicas del Servicio Civil, se define como *“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.”*

En consecuencia, el maltrato es una conducta violenta 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. 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.

### 8.1.1 Características principales para detectar el maltrato laboral:

- 1.- El maltrato es dirigido a la generalidad de las personas y no a personas o grupos específicos.
- 2.- El maltrato es evidente, es decir, no se utilizan formas encubiertas para manifestar el maltrato.
- 3.- El maltrato es esporádico, es decir, dependerá de la circunstancia o estado de ánimo del maltratador.

**8.2 Acoso Laboral:** Conforme a lo prescrito en el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo: *“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”*.

### 8.2.1 Características principales para detectar el acoso laboral:

Versión: 1.0	Preparado por: Profesional de Personas y Encargado de género	Fecha: 25/07/2019
--------------	--	-------------------

- 1.- El maltrato es selectivo, es decir, se dirige a una persona o grupo determinado de personas en específico.
- 2.- El maltrato es silencioso, es decir, se utilizan formas encubiertas para manifestar la agresión.
- 3.- El maltrato es reiterado, es decir, la conducta tiene por objeto desgastar a la víctima.

**8.3 Acoso Sexual:** Conforme a lo prescrito en el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo, se entiende por acoso sexual: *“...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”.*

**8.3.1 Características principales para detectar el acoso sexual:**

- 1.- El acoso sexual es realizado por una persona. El acoso puede generarse de un hombre a una mujer o viceversa, asimismo puede existir acoso entre personas del mismo sexo.
- 2.- El acoso sexual es sin consentimiento. Una de las características esenciales del acoso es que no exista consentimiento de la persona, es decir, la persona debe manifestar el rechazo a conductas de acoso sexual.
- 3.- El acoso sexual se puede realizar por cualquier medio. No solo se entiende el acoso sexual como acercamiento o contactos físicos, sino que también a través de requerimientos de tipo sexual verbales o escritos.
- 4.- El acoso sexual debe amenazar o perjudicar la situación laboral o las oportunidades de trabajo. El acoso se emplea de manera explícita o implícita para tomar una decisión que afecta al trabajo de una persona, ya sea en el ascenso de puesto de trabajo, continuidad del empleo, salario, permisos, o cualquier otra relativa al trabajo.

**8.4 Los sentidos en que puede manifestarse el maltrato, acoso laboral y acoso sexual son:**

- a) **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 con el silencio de sus compañeros/as.
- b) **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En general, se requiere que un grupo de subordinados/as se confabule para acosar a la jefatura, ya que así pueden invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- c) **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En algunos casos, puede ocurrir que un grupo de pares acosen a una sola persona.

## 9. EJEMPLOS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL

### 9.1 Maltrato laboral:

Entre otras, pueden entenderse como maltrato laboral las siguientes conductas:

- a) Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto a los trabajadores/as de manera ocasional.
- b) Reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- c) Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- d) Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros.
- e) 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 maltratador 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.

### 9.2 Acoso Laboral

Entre otras, pueden entenderse como acoso laboral las siguientes conductas:

- a) Abusos, palabras ofensivas, burlas o ser objeto constante de travesuras y/o bromas que afectan a la dignidad de la persona.
- b) Gritos, insultos en voz alta a un trabajador/a o grupo determinado de trabajadores/as.
- c) Comentarios inaceptables sobre la apariencia de la persona, estilo de vida o vida privada, que supongan una discriminación de cualquier naturaleza.\*
- d) Calumnias personales o a la familia.
- e) Menosprecio de su opinión o crítica constante.
- f) Asignar misiones sin sentido e innecesarias con la intención de humillar.
- g) Obstaculizar y/o imposibilitar la ejecución de una actividad u ocultar las herramientas necesarias para concretar una tarea atinente a su puesto.
- h) Juzgar de manera ofensiva su desempeño en el Servicio.
- i) Aislar a los/as trabajadores/as de la interacción normal por razones de trabajo o del entrenamiento y oportunidades de trabajo y superación
- j) Alteración de la carga normal de trabajo, presión exagerada, plazos imposibles de cumplir, sin causa justificada.
- k) Denigrar el rendimiento del trabajo, ocultar intencionalmente información o material relacionado con el trabajo o proveer información incorrecta.
- l) Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- m) Cambios inexplicables en las labores, tareas sin sentido, tareas que no están a su alcance de realizar o cuando el mérito no es reconocido.

- n) Intromisión en las cosas de uso personal o en el equipo de trabajo del trabajador/a, así como en sus asuntos personales.
- o) Obstaculización administrativa en trámites personales relativos a las funciones y a sus derechos funcionarios de la víctima de Acoso Laboral (Mobbing), como demora exagerada en el trámite de solicitudes para capacitación, días administrativos, solicitudes de vacaciones, compensación horaria, entre otras.
- p) Uso de tráfico de influencias en desmedro de otro/a funcionario/a.

### 9.3 Acoso Sexual

Entre otras, pueden entenderse como acoso sexual las siguientes conductas:

- a) Gestos y comentarios de connotación sexual.
- b) Contacto físico (apretones, roces, abrazos) no deseados por la persona que los recibe, que tengan un carácter sexual.
- c) Insinuación de juegos de connotación sexual.
- d) Proposiciones verbales, correos electrónicos, misivas o cartas personales en los que se efectúen directa o indirectamente requerimientos de carácter sexual y/o amenazas que se relacionan con mejoramientos y/o ascensos relacionados con el trabajo.
- e) Creación de ambientes o utilización de lenguaje de tipo sexual u obsceno o chistes o bromas subidos de tono.

### 9.4 El maltrato y el acoso laboral se diferencian en:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
Es una conducta generalizada.	Es una conducta selectiva.
La acción es evidente.	La acción es silenciosa.
No tiene un objetivo específico.	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
La agresión es esporádica.	El hostigamiento es reiterado.

### 9.5 Definición de Violencia contra la mujer.

De acuerdo a la **CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**, debe entenderse por 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.

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso

Versión: 1.0	Preparado por: Profesional de Personas y Encargado de género	Fecha: 25/07/2019
--------------	--	-------------------

sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y

c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

## 10. MARCO NORMATIVO

- a) **Constitución Política de la República de Chile**, Artículo 19º, número 1º que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- b) **Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)**
- c) **Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem do Pará)**
- d) **Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**, Artículo 52º, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- e) **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.
- f) **Ley N° 20.607**, 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.
- g) **Código del Trabajo.**
- h) **Instructivo presidencial N°006/2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato; acoso laboral y sexual.**
- i) **Guía Perspectiva de género en planes de prevención y procedimientos de denuncia, investigación y sanción de maltrato, acoso laboral y/o sexual.**
- j) **Código de Ética Institucional de Sercotec.**
- k) **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Sercotec.**
- l) **Convenio 190 OIT firmado en junio 2019.**

## 11. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL.

### 11.1 FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

Todo/a trabajadora que sea víctima de hechos o conductas que pudieren clasificarse como maltrato, acoso sexual o laboral, tiene derecho a denunciarlos por escrito al Servicio a través del receptor que El/La Gerente de personas designará o a la Inspección del Trabajo competente.

Versión: 1.0	Preparado por: Profesional de Personas y Encargado de género	Fecha: 25/07/2019
--------------	--	-------------------

Por su parte, todo/a trabajador/a de Sercotec que conozca de la ocurrencia de situaciones que pudieren tipificarse como maltrato, acoso sexual o laboral, tiene la obligación de poner en conocimiento de las jefaturas respectivas tales hechos a la brevedad posible.

#### **11.2 FORMULARIO DE DENUNCIA**

Para garantizar la confidencialidad, toda denuncia deberá ser presentada por escrito mediante el formulario de denuncia (Anexo N°1) la que deberá señalar los nombres, apellidos y RUT de el/la denunciante o víctima; el cargo que ocupa en Sercotec y cuál es su dependencia jerárquica; una relación circunstanciada de los hechos denunciados con indicación de fechas y horas, si fuera posible; el nombre de el/la presunto/a acosador/a; y la firma del denunciante. También podrá acompañar o mencionar los antecedentes o documentos que sirvan de fundamento.

La denuncia deberá ser presentada a la Gerencia de Personas, y será investigada personalmente por dicha jefatura u otra instancia designada por esta.

#### **11.3 PLAZOS ASOCIADOS AL INICIO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

La Gerencia de Personas tendrá un plazo de 3 días hábiles para resolver si tendrá por presentada admisible la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por admisible.

La denuncia realizada en los términos señalados precedentemente deberá ser investigada por Sercotec en un plazo máximo de 30 días.

Cuando así lo ameriten los hechos denunciados, el Servicio podrá derivar conforme a la ley la denuncia a la Inspección del Trabajo respectiva. En este caso la denuncia se remitirá en el plazo de 5 días, según lo dispuesto en el artículo 211-C del Código del Trabajo.

#### **11.4 INVESTIGACIÓN**

Recibida la denuncia, el/la investigador/a designado/a deberá notificar personalmente a el/la denunciante y a el/la denunciado/a el inicio del procedimiento de investigación por maltrato, acoso sexual o laboral. En el mismo acto, fijará las fechas de citación para oír a las partes involucradas y las audiencias en las que éstas podrán proporcionar testigos y pruebas para sustentar sus dichos.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el/la investigadora, de las declaraciones efectuadas por los involucrados y los testigos y las demás pruebas que las partes pudieren aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

#### **11.5 INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Una vez que se haya agotado la etapa de investigación, se emitirá el informe sobre la existencia de hechos constitutivos de maltrato, acoso sexual o laboral.

El informe deberá contener lo siguiente: la identificación de las partes involucradas, una exposición de los hechos denunciados; una relación de las alegaciones y defensas de las partes; la enumeración de los hechos evidenciados; las conclusiones de su investigación con indicación expresa si se ha

configurado o no la conducta de maltrato, acoso sexual o laboral, y las medidas de resguardo y sanciones que el/la investigador/a propone para el caso.

El informe deberá ser entregado a la Gerencia de Personas y se deberá notificar a las partes involucradas la resolución tomada por el investigador/a especificando medidas de resguardo y sanciones en un plazo máximo de 30 días hábiles de iniciada la investigación.

En el caso de denuncias de acoso sexual, se deberá remitir el informe respectivo a la Inspección del Trabajo correspondiente. Las observaciones que la Inspección del Trabajo formule al informe serán puestas en el conocimiento de el/la denunciante y denunciado/a.

La Gerencia de Personas deberá disponer las medidas y aplicar las sanciones propuestas por el órgano fiscalizador, dentro de los 30 días siguientes a la recepción de las mencionadas observaciones.

#### **11.6 MEDIDAS PRECAUTORIAS Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS**

El/La investigadora tan pronto reciba la denuncia y conforme a los antecedentes iniciales que disponga, solicitará de inmediato, a través de la Gerencia de Personas, la adopción de alguna de las siguientes medidas de resguardo a favor de la eventual víctima, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo y sin que ellas tengan carácter de taxativo, a saber:

1. La separación de los espacios físicos,
2. La redistribución del tiempo de jornada,
3. La redestinación a otra función,
4. La suspensión del contrato de trabajo con derecho a remuneración.

#### **11.7 MEDIDAS SANCIONATORIAS**

Las conductas de maltrato, acoso sexual y laboral serán consideradas siempre como una falta grave o muy grave, para efectos de aplicar las amonestaciones señaladas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Sercotec:

Amonestación escrita con registro en la carpeta personal.

Amonestación por escrito con copia a la Inspección del Trabajo.

Lo señalado precedentemente, es sin perjuicio de la configuración del acoso sexual o laboral como una causal de terminación del contrato de trabajo de conformidad a lo previsto en el artículo 160, N°1, letra b) y f) del Código del Trabajo, respectivamente.

Versión: 1.0	Preparado por: Profesional de Personas y Encargado de género	Fecha: 25/07/2019
--------------	--	-------------------



## 12. ANEXOS

### ANEXO 1: FORMULARIO DENUNCIA PARA LAS CONDUCTAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

FOLIO:	FECHA DE LA DENUNCIA:
--------	-----------------------

#### 1.1 IDENTIFICACION DEL O LA DENUNCIANTE Y/O VICTIMA

<b>VÍCTIMA</b> (Persona en quien recae el maltrato, acoso laboral o sexual)	
<b>DENUNCIANTE</b> (Persona (tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral o sexual del cual otra persona fue víctima.	

(Indique con una "X" si es denunciante y/o víctima)

<b>VÍCTIMA</b>
Nombre Completo:
Rut:
Cargo:
Calidad Jurídica: Código del Trabajo/Honorario/Otro Vínculo
Gerencia / Unidad /Dirección Regional:
Teléfono contacto:
<b>IDENTIFICACIÓN DENUNCIANTE</b>
Nombre Completo:
Rut:
Cargo:
Calidad Jurídica: Código del Trabajo/Honorario/Otro Vínculo
Gerencia / Unidad /Dirección Regional:
Teléfono contacto:

## 1.2 IDENTIFICACION DENUNCIADO/A

Nombre:
Cargo:
Teléfono:
Gerencia / Unidad /Dirección Regional:
Calidad Jurídica ( Código del trabajo, Honorarios, alumno en práctica):

## 1.3 ¿EL/LA DENUNCIANTE Y/O VÍCTIMA HA PUESTO EN CONOCIMIENTO A SU SUPERIOR INMEDIATO ESTA SITUACIÓN?

SI		NO	
----	--	----	--

(indicar con una "X")

## 1.4 EL/LA VÍCTIMA TRABAJA DIRECTAMENTE CON EL/LA DENUNCIADO/A

SI		NO	
----	--	----	--

(indicar con una "X")

## 1.5 RELACIÓN JERARQUICA DE LA VÍCTIMA RESPECTO DE/LA DENUNCIADO/A:

Nivel jerárquico superior	
Igual nivel	
Nivel jerárquico inferior	

(indicar con una "X")

**1.6 NARRACION CIRCUNSTANCIAL DE LOS HECHOS.**

Describa las conductas manifestadas, en orden cronológico, que avalarían y/o fundamentarían la denuncia. Señalar nombre, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia, si lo desea puede relatar los hechos en hoja adjunta.

--

**1.7 INDIQUE CON UNA "X" LA FRECUENCIA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS**

Frecuencia		Indique en que rango de tiempo ocurrieron los hechos ( por ejemplo durante un año, un mes, una semana, entre otros)
1 a 3 veces	<input type="checkbox"/>	
4 a 6 veces continuas	<input type="checkbox"/>	
De manera continua hasta la presente fecha	<input type="checkbox"/>	

**1.8 ¿EXISTEN PERSONAS QUE HUBIEREN PRESENCIADO O TENIDO CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS?**

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

(indicar con una "X"). (En caso "SI" pasar al punto 1.9, en caso de "NO" pasar al punto 1.10)

**1.9 SEÑALE SI INDIVIDUALIZA A LA O LAS PERSONAS QUE HUBIESEN PRESENCIADO O QUE TUVIERON CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS.**

Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta.




## 2 COMPROBANTE DE DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL FOLIO

NOMBRE RECEPTOR/A:		
CARGO:		
FONO:	FECHA	: HORA
FIRMA:		
NOMBRE:		
FIRMA:		

Este comprobante debe ser en dos copias (una para denunciante y otro para el receptor)

**ANEXO 2: FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL, Y SEXUAL**



