



**FONASA NIVEL CENTRAL  
DIVISIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS  
DPTO. DE BENEFICIOS**

**RESOLUCIÓN EXENTA 4D N° 1239/2019**

**MAT.:** Actualiza Procedimiento de Prevención, Denuncia, investigación y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.

**SANTIAGO, 31/01/2019**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Constitución Política de Chile, Artículo 19, número 1; en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el D.F.L. 1, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; DFL N°1 de 2003, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo; los artículos 78 y 79 letra e) del D.F.L. N° 29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el Decreto Supremo N° 46, de 17 de marzo de 2014, del Ministerio de Salud; Ley N° 20.005, de 2005 que tipifica y sanciona el Acoso Sexual; Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el Acoso Laboral; Ley N°20.955, Normas de Aplicación General, la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

1.- Lo indicado en el Instructivo Presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, N° 006/18

2.- Que es imprescindible actualizar las orientaciones y lineamientos entregados por el Servicio Civil, en materia de elaborar, aplicar y difundir un procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual; para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y el respeto a la dignidad de las personas.

3.- Que a partir de los lineamientos entregados por el Servicio Civil y la Contraloría General de la República, se hace necesario actualizar los Procedimientos de Prevención, Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual de la institución, formalizados a través de la propuesta presentada a esta Dirección Nacional de Fonasa, de parte de la Comisión formada para proteger la dignidad, buen trato y buenas prácticas.

**RESOLUCIÓN:**

1.- Aprobar a contar de la fecha de la presente Resolución, los Procedimientos de Prevención, Denuncia, investigación y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de la institución.

**Objetivo General.**

Mejorar las políticas de la Institución para identificar conductas que atentan contra la dignidad de las personas, entregando orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación; detectando y mitigando factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

**Objetivo Específico.**

Establecer un Protocolo de acción para la prevención del Maltrato, Acoso Laboral y/o de Acoso Sexual; así como también, en el caso de la denuncia, investigar y sancionar las situaciones de esta naturaleza que afecten a las personas que trabajen en y para el Fondo Nacional de Salud (en adelante FONASA), es decir, personal cuya calidad de contratación sea: Titular, Contrata, personal a Honorarios, alumnos y alumnas en práctica.

**2. Actores involucrados en el proceso.**

**Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual (ya sea la víctima o un tercero que haya tomado conocimiento de los hechos) y hace llegar formalmente la denuncia a través del Formulario Anexo N° 2, adjunto para tal efecto.

**Denunciado:** Persona respecto de quien se ha presentado una denuncia por Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.

**Víctima:** Persona en quien recae la acción de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.

#### **Persona receptora de Denuncias:**

Funcionario o funcionaria que efectuará el seguimiento de las denuncias presentadas a la autoridad competente y quien llevará un archivo, el cual deberá entregar por medio de un acta a su reemplazante en caso de cambio de función. Este archivo, deberá tener el carácter de reservado.

Cumple una función canalizadora, por tanto, debe registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante. Todo lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Junto con esto, debe enviar la denuncia con celeridad y confidencialidad a la Autoridad Superior del Servicio.

**Autoridad Superior del Servicio:** Autoridad que recibe la denuncia de Acoso Laboral y/o Sexual e instruye la realización de Investigación Sumaria o Sumario Administrativo y define la medida disciplinaria a aplicarse una vez terminada la investigación.

**Fiscal Instructor:** es quien deberá llevar a cabo la investigación, en caso de instruirse Investigación Sumaria o Sumario Administrativo.

### **3. Conceptos.**

**Maltrato:** “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizadas, que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral, su empleo o degradando el clima laboral y las condiciones adecuadas de empleo”.

**Acoso Laboral:** “... 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”.

Dichos hostigamientos, son periódicos, realizados en el lugar de trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador; provocando incluso su renuncia; muchas veces acompañada de datos de salud como depresión, estrés o ansiedad; además de trastornos psicossomáticos.

**Acoso Sexual:** “Conducta en la que una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenazan o perjudican su situación laboral o sus oportunidades en el empleo” .

A las definiciones anteriores, es necesario agregar que los sentidos de la violencia organizacional se pueden manifestar de las siguientes formas:

#### **En el Acoso Laboral:**

- Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un subordinado o subordinada. Si bien podría darse el caso de que el acosador o acosadora 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 pares.
- Vertical Ascendente: Es el que va del subordinado al jefe. Es la presión ejercida por un grupo de trabajadores sobre un superior jerárquico. Es una conducta agresiva, desde los actores que ocupan roles de subordinación hacia aquellos que ejercen roles de autoridad en la organización.
- Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

#### **En el Acoso Sexual:**

- Vertical (chantaje sexual): Requerimientos sexuales forzados contra una persona, bajo la presión de perder o ser perjudicado con beneficios o condiciones de trabajo.
- Horizontal (intimidación): Invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual.

#### **Abuso Sexual:**

- Cualquier actividad sexual entre dos o más personas sin consentimiento de alguno de ellos. Corresponde a un delito y debe denunciarse ante los tribunales de justicia. La gama de conductas pueden ser: Un contacto físico innecesario, observaciones hirientes y desagradables, uso de la pornografía en los lugares de trabajo, demanda de favores sexuales, agresión física.

#### **Modalidad de Acoso:**

Acoso Sexual: Conductas y/o comentarios generalizados de carácter sexual.

Conducta Seductora: Insinuaciones sexuales de carácter inapropiado y ofensivo.

Chantaje Sexual: Solicitud de actividad sexual u otra conducta ligada al sexo con promesa de recompensa.

Coacción sexual: Imposición de actividad sexual bajo amenaza de castigo.

Ataque o asalto sexual: Imposición o asalto sexual interno.

### **4. Procedimiento**

#### **4.1 Principios que sustentan el procedimiento.**

- 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.
- Imparcialidad. Asegurar que el procedimiento sea imparcial, objetivo y fundado. Sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación.
- Rapidez. El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias.
- La denuncia será fundada. Cada persona que realice una denuncia debe realizarla con toda seriedad que corresponde.

- Igualdad de género. Igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos.

#### 4.2 Aplicación de Test de Medición (Anexo N° 1)

Antes de realizar la denuncia, se sugiere que la persona afectada pueda completar una autoevaluación a través de la lista de chequeo sobre Acoso Laboral. Ésta tiene por objeto establecer de manera concreta si la persona denunciante está siendo víctima de una o varias situaciones de Acoso Laboral, además de proteger el inequívoco correcto uso de este procedimiento.

El test presenta la siguiente tabla de medición:

0 a 3 puntos	Nula o Baja presencia de Acoso Laboral.
4 a 7 puntos	Presencia de acoso laboral de mediana intensidad.
8 a más puntos	Presencia de acoso laboral de alta intensidad.

#### 4.3 Presentación de la Denuncia a la persona Receptora.

Una vez auto aplicado el test, la persona, si así lo decidiera, tendrá la alternativa de realizar la denuncia respectiva directamente a la autoridad superior del servicio con carácter de confidencial y con los requisitos establecidos en el acápite siguiente relativo de la denuncia.

En subsidio de lo anterior la persona deberá entregar la denuncia al Receptor de denuncias, quien registra dicha recepción y le entrega copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, el Receptor de denuncias, debe enviarla con celeridad y confidencialidad al Director Nacional.

#### 4.4 Presentación de la Denuncia al Director (a) Nacional.

Toda persona que trabaje en FONASA, que sufra o conozca de hechos o conductas definidas como Maltrato o Acoso Laboral y/o Sexual, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Presentar una denuncia, independiente del lugar donde desempeñe sus funciones (Nivel Central o Zonal), a través del Formulario identificado en el anexo N° 2, el que deberá remitir en sobre cerrado con el rótulo de **confidencial o reservado** a la persona Receptora de denuncias.
2. En el Formulario del anexo N°2, el denunciante deberá identificarse con su nombre completo, cargo, unidad de desempeño, entre otros datos, los que validan la denuncia. Asimismo, deberá efectuar un relato claro y conciso acerca de los hechos denunciados, en lo posible haciendo un resumen cronológico de las situaciones detalladas, adjuntando evidencias que sirvan de prueba al momento de llevarse a cabo la evaluación y/o investigación de los hechos. También, podrá solicitar que su identidad, información y antecedentes indicados en la denuncia, sean secretos..
3. Asimismo, la denuncia es un acto de voluntad propia e individual, por tanto, no es necesario que todos los integrantes de un equipo estén de acuerdo para realizar éste trámite.

#### 4.5 Instrucción de investigación sumaria o sumario administrativo.

Una vez recepcionada la denuncia por el Director Nacional, y en base a los antecedentes tenidos a la vista, la autoridad definirá si la denuncia presenta las características de una situación de maltrato, acoso laboral o sexual. Según sea el caso, tendrá un plazo de tres días hábiles para pronunciarse. Terminado este plazo, la denuncia se entenderá por aceptada y se derivará para la instrucción de investigación sumaria o sumario administrativo. Ambos procedimientos, se realizarán de conformidad a lo preceptuado en el Estatuto Administrativo.

Si la denuncia es derivada para la instrucción de investigación sumaria o sumario administrativo, el fiscal a cargo, deberá entregar al denunciante un **Informe de Avance**, en los plazos de: 45, 90 y 135 días, desde que se presentó la denuncia. En dicho informe se reportarán las acciones realizadas, por realizar y los plazos que implicarán estas acciones. Finalmente, se entregará al denunciante un **Informe de Resultados** a los 180 días, como plazo máximo de resolución. La entrega se hará en forma personal mediante una entrevista. Ambos informes son de carácter confidencial.

El Director puede desestimar o instruir la realización de un 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.

Si la autoridad máxima decide no acoger la denuncia, el denunciante podrá recurrir a la Contraloría General de la República, conforme a las reglas generales.

El procedimiento disciplinario deberá finalizar con sobrestamiento o con la aplicación de la sanción administrativa correspondiente dentro de los plazos previstos en el Estatuto Administrativo. En vista de la naturaleza de la falta y sus circunstancias, se aplicarán las sanciones que al efecto, establece la ley.

#### 4.6 Protección a funcionarios y funcionarias que realizan denuncias.

La normativa vigente establece derechos y garantías para las personas que realicen denuncias, de acuerdo a los procedimientos de la institución:

No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del trabajo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia, hasta la fecha en que se resuelva, y/o hasta 90 días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario.

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

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 lo solicite el denunciante. Si no lo hiciera, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

Los denunciados serán derivados a la mutualidad vigente, para ser atendidos y que se les entregue el tratamiento psicológico o del tipo que sea requerido.

Aceptada la denuncia por la autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece la Ley.

#### **Proceso de Investigación para funcionarios y funcionarias contratados a Honorarios u otros.**

En caso que él o la denunciante sea una persona contratada bajo la modalidad de Honorarios u otro, podrá realizar la denuncia en los términos señalados en el punto N°4 del presente procedimiento, utilizando para tal efecto el formulario de denuncia del anexo N°2.

En caso que el denunciado o denunciada sea una persona contratada bajo la modalidad de Honorarios u otro, y por lo tanto no posea responsabilidad administrativa, se instruirá una investigación interna en los mismos términos que un proceso sumarial, con la salvedad que la sanción, de encontrarse responsable de los hechos denunciados, será el término anticipado de su contrato.

#### **5. De la Sanción**

Las sanciones para el Acoso Laboral y Sexual son las que se estipulan en la normativa vigente.

1. En primer lugar, es importante considerar que ambos tipos de conducta, pueden constituir una vulneración de los Derechos Fundamentales contemplados en el artículo 19° de la Constitución Política, específicamente el derecho N°1 que establece "El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas". Lo anterior, puede traer consigo otro tipo de responsabilidades que son las de tipo civil y penal.
2. La Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en el art. N° 52, exige a "las autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que se las designen la Constitución y las Leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de probidad administrativa".
3. El principio de Probidad Administrativa obliga a "Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular...".

**Acoso Laboral:** De ser acreditada la conducta en la debida investigación y dependiendo de la gravedad de la misma, las sanciones son las previstas en el art. N° 121 del Estatuto Administrativo. "Los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

a) Censura;

1. b) Multa;
2. c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y
3. d) Destitución.

Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

**Acoso Sexual:** El Estatuto Administrativo establece como prohibiciones aplicables a los funcionarios y funcionarias en el art. N°84, letra I "realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del código del trabajo...", asimismo, el art. N°125 realiza la mención del artículo anterior como causal de destitución en caso de ser acreditada bajo el debido proceso sumarial.

#### **6. Medidas de Prevención.**

La Institución, ejecutará una serie de medidas de Prevención del Maltrato y del Abuso Laboral y Sexual; con la finalidad de que dichos hechos y comportamientos no lleguen a gestarse dentro de Fonasa; resguardando así, a todos sus funcionarios y funcionarias.

Dentro de las medidas que componen este Procedimiento de Prevención, se cuentan:

6.1 Elaboración de un Decálogo, basado en el respeto entre pares y desde y hacia la jefatura.

6.2 Poner a disposición de todos los funcionarios y funcionarias un Buzón de Sugerencias, en donde se recojan las ideas, necesidades y constatación de la ocurrencia de ciertos hechos que pueden ser constitutivos de maltrato o de abuso laboral o sexual, y que deben ser dados a conocer.

El Departamento de Calidad de Vida y Bienestar, será el encargado de revisar dicho buzón, y entregar respuestas a cada uno de los funcionarios y de las funcionarias que utilicen dicho medio.

6.3 Elaboración y ejecución de un Plan de Difusión y Sensibilización, a nivel de toda la organización, el cual deberá ser implementado en forma permanente durante el año.

**7. Documentos aplicables relacionados**

- Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual. 2018.
- Código de Buenas Prácticas Laborales, cuadernillo SERNAM, abril 2008.
- DFL N° 29 de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834/1989, sobre Estatuto Administrativo (art. N° 61, letra K; N°84, letra L; N°90 A y B).
- Ley N° 20.005/2005 que tipifica y sanciona el acoso sexual introduciendo modificaciones al Código del Trabajo y al Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.607/2012 que tipifica y sanciona el acoso laboral introduciendo modificaciones al Código del Trabajo y Estatuto Administrativo.

Anexo N° 1 :LISTA DE CHEQUEO DE ACOSO LABORAL	I Ocurrencia		II Desde cuando ocurre			III Comparación con mis compañeras/as		PUNTO ( N° de veces) (F)
	NO	SI	(A) Más de 1 año	(B) Entre 6 y 12 meses	(C) menos de 6 meses	(D) Menos que ellos/as	(E) Más que ellos/as	
Situaciones								
1. Recibo ataques a mi reputación.								
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.								
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.								
4. -Me ignoran o excluyen de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.								
5 Manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser UN mal trabajador o trabajadora								
6. Extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.								
7. Ignoran mis éxitos laborales y se atribuye maliciosamente elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.								
8. Obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros/as y/o con otras áreas de la empresa o institución.								
9. Me interrumpen continuamente cuando trato de hablar.								
10. Siento que se me impide expresarme.								
11 Me atacan verbalmente, criticando los trabajos que realizo.								
12. Me evitan o rechazan en el trabajo (evitando el contacto visual, o mediante gestos explícitos de rechazo.								
13. Ignoran mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).								
14. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo.								
15 Me critican y descalifican severamente mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.								
16. bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.								
17. Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo.								

En cada situación en la que haya contestado SI ponga un punto (1) en la comuna (F).

Suma hacia abajo (en forma vertical) todos los puntos de la columna (F), y compare la cantidad de veces con la tabla siguiente:

0 a 3 punto en la tabla F	Nula o Baja Presencia de acoso laboral
4 a 7 puntos en la Tabla F	Presencia de acoso laboral de mediana intensidad
8 o más puntos en la Tabla F	Presencia de acoso laboral de alta intensidad

**Anexo N°2.**

INDIQUE EL TIPO DE ACOSO QUE DENUNCIA

- Acoso Laboral
- Acoso Sexual
- Maltrato

DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombre completo \_\_\_\_\_

RUT \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_  
Grado \_\_\_\_\_

Función que realiza \_\_\_\_\_  
Unidad de desempeño o sucursal \_\_\_\_\_

Nombre Jefatura Directa  
(\*). \_\_\_\_\_

Dirección Zonal  
\_\_\_\_\_

Para acreditar lo anterior se cuenta con:

- |                              |                          |                      |                          |
|------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Ninguna evidencia específica | <input type="checkbox"/> | Testigos             | <input type="checkbox"/> |
| Documentos de respaldo       | <input type="checkbox"/> | Correos Electrónicos | <input type="checkbox"/> |
| Fotografías                  | <input type="checkbox"/> | Otros                | <input type="checkbox"/> |

Si respondió otros, favor señale:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso de contar con evidencias, favor adjuntar al formulario de denuncia.

Documento N°1: \_\_\_\_\_

Documento N° 2: \_\_\_\_\_

Indique si solicita secreto de la denuncia presentada

Fechas: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma del/la denunciante

**RESOLUCIÓN**

1.- Apruébese la Actualización al Procedimiento de Prevención, Denuncia, investigación y sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual

2.- Los anexos forman parte integrante de esta Resolución, su vigencia será a contar de la fecha consignada en ella y corresponde al Departamento de Beneficios su aplicación y difusión.

3.- Instrúyase a todas las jefaturas del FONDO NACIONAL DE SALUD difundir la presente Resolución.

4.- Esta Resolución, será de conocimiento de todos los funcionarios de Fonasa, para la correcta aplicación.

Anótese, Comuníquese y Archívese.



**MARCELO MOSSO GOMEZ**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**

MMG / LBR / TCA / Ifb

**DISTRIBUCIÓN:**

FUNCIONARIOS FONASA

DIRECCIONES ZONALES

OFICINA DE PARTES NIVEL CENTRAL

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

5J5wfSRs

Código de Verificación

