

APRUEBA PROCEDIMIENTO SOBRE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN DEL MALTRATO Y ACOSO LABORAL Y SEXUAL, DE LA AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, Y DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 3452, DE 2017, DE ESTE SERVICIO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1638

SANTIAGO, 20 DIC 2019

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.529, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización; en el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en el Decreto Supremo N° 257, de 2019, del Ministerio de Educación; en la Resolución Exenta N° 3452, de 2017, de la Agencia de Calidad de la Educación; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, mediante la Resolución Exenta N° 3452, de 29 de septiembre de 2017, se dejaron sin efecto las Resoluciones Exentas N° 087, de 2014 y 2657, de 2015, ambas de la Agencia de Calidad de la Educación, que aprobaron, respectivamente, el Reglamento sobre Maltrato Laboral y Acoso Sexual, y el Procedimiento sobre Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

2° Que, el Instructivo Presidencial Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado N° 001, del 26 de enero de 2015, establece la necesidad de desarrollar acciones para generar ambientes basados en el respeto y el buen trato entre los funcionarios, entre ellas, acciones para la prevención y sanción del acoso laboral y acoso sexual en el trabajo.

3° Que, el artículo 43 de la Resolución N° 1, de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de las personas a todos los servicios públicos conforme a la facultad establecida en el artículo 2, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N° 19.882, dispone que "los servicios públicos deberán elaborar, aplicar y difundir un procedimiento de denuncia e investigación del maltrato, acoso laboral y acoso sexual teniendo presente la normativa vigente".

4° Que, se han tenido a la vista las Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos, de la Dirección Nacional del Servicio Civil de 2010 y las Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual para Servicios Públicos, de la Dirección Nacional del Servicio Civil de 2015.

5° Que, el Instructivo Presidencial N° 006, de 2018, sobre igualdad de oportunidades, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado, señala como una de las medidas mínimas a adoptar para la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual en los servicios de la Administración del Estado, el “generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción de un procedimiento de denuncia de conductas de maltrato y acoso laboral y sexual”.

6° Que, el Código de Ética de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, aprobado por Resolución Exenta N° 0658, de 2017, también incorpora el buen trato laboral y sanciona el acoso laboral y sexual en todas sus formas.

7° Que, la Política de Personas de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, en particular lo establecido en el Pilar de Bienestar Laboral y Calidad de Vida, según Resolución Exenta N° 1560, de 4 de septiembre de 2015 y sus actualizaciones posteriores, recoge dentro de sus ejes el buen trato laboral.

8° Que, con motivo de los actuales lineamientos de la Dirección Nacional del Servicio Civil, las funciones del Comité de Buen Trato Laboral de la Agencia, creado por la Resolución Exenta N° 087, de 2013, deberán modificarse orientándolas hacia una labor fundamentalmente preventiva en materia de maltrato y abuso laboral y/o sexual.

9° Que, en mérito de lo anterior, se ha estimado conveniente dejar sin efecto la Resolución Exenta N° 3.452, de 2017 y aprobar un nuevo procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, a fin de garantizar el respeto a la dignidad de cada funcionario y promover ambientes laborales saludables, estableciendo pasos a seguir en caso de que se genere alguna denuncia relacionada a dichos temas, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada una de las instancias de la Agencia en dichas materias.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual de este Servicio, cuyo texto es el siguiente:

Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual

Tabla de Contenidos

1. Objetivo
2. Alcance
3. Normativa y referencias bibliográficas
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Principios orientadores del procedimiento
7. Características del maltrato y acoso laboral
8. Características del acoso sexual
9. Denuncia y procedimiento
 - Diagrama de flujo procedimiento denuncia
 - Matriz del flujo procedimiento denuncia
10. Plan de difusión
11. Participación
12. Anexos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO			
Nº Versión	Fecha	Motivo de la revisión	Páginas elaboradas o modificadas
Versión 0	30-11-2015	Elaboración inicial	Todas las páginas
Versión 1	29-09-2017	Actualización	Todas las páginas
Versión 2	30-07-2019	Rediseño para incorporar aspectos normativos y de género	Todas las páginas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Comité de Buen Trato Laboral	Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	Jefatura División de Administración General

1. Objetivo

Dentro del contexto de la Política de Personas de la Agencia de Calidad de la Educación, el contar con un procedimiento sobre denuncia e investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual (MALS) eficaz, con un lenguaje claro, eficiente, transparente y que integre el principio de igualdad de género, es parte de los pilares para el Bienestar Laboral y Calidad de Vida definido por este Servicio, bajo los lineamientos de las normas de aplicación general en materia de gestión de personas y desarrollo de las personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil y actualizándose con toda la nueva normativa vinculante.

Por lo anterior, a fin de garantizar el respeto a la dignidad de cada funcionario/a, el buen trato y protección de los derechos fundamentales de quienes laboran en este Servicio, y, promover y mantener ambientes laborales saludables, se establece este procedimiento para denunciar, investigar y sancionar los casos relacionados con Maltrato o Acoso Laboral y Sexual, como asimismo para tomar medidas reparatorias. Igualmente, este procedimiento enfatiza la labor preventiva respecto de estos temas que le cabe al Comité de Buen Trato Laboral, instancia colegiada de carácter bipartito de esta Agencia.

Debe tenerse presente que, conforme a las orientaciones dadas por el Servicio Civil, en caso de "haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato organizacional, acoso laboral y sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación, u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación" (Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Pg. 12, Servicio Civil, 2018).

Lo anterior se apoya en los dictámenes de la Contraloría General de la República, que concluyen que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial. "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los/as afectados/as, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos/as, no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal".

Es por esto que el presente procedimiento deroga aquel aprobado por la Resolución Exenta N° 3452, de 29 de septiembre de 2017, de la Agencia de Calidad de la Educación, con el fin de adaptarse a lo señalado por la Contraloría General de la República, a los lineamientos entregados por la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Instructivo Presidencial N° 006 del 23 de mayo de 2018, 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.

2. Alcance

El presente procedimiento tiene un alcance a nivel nacional, tanto en el nivel central y macrozonas, siendo aplicable a toda persona que trabaja en o para la Agencia, cualquiera sea su calidad jurídica, esto es, a funcionarios/as (planta y contrata) y trabajadores/as a honorarios, como, asimismo, a los/as estudiantes en práctica y subcontratados/as.

3. Normativa y Referencias Bibliográficas

- 1.- Constitución Política de la República.
- 2.- Ley N° 20.529, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización.

- 3.- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales y el Código del Trabajo.
- 4.- 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.
- 5.- D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- 6.- D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, (Artículo 52°).
- 7.- Resolución N° 1, de 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el artículo 2, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N°19.882.
- 8.-Resolución N° 2, de 17 de octubre de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de participación funcionaria, cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos, rol de jefaturas en dirección de equipos y gestión de desempeño individual y sistema de calificaciones, para todos los servicios públicos, conforme a la facultad establecida en el artículo 2, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N°19.882.
- 9.- Instructivo Presidencial N° 001, de 26 de febrero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, Dirección Nacional Servicio Civil.
- 10.- Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos, Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010.
- 11.-Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual para Servicios Públicos, Dirección Nacional Servicio Civil, 2015.
- 12.- Código de Ética de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, aprobado por Resolución Exenta N° 0658, de 2017.
- 13.- Política de Personas de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, en particular en lo establecido en el Pilar de "Bienestar Laboral y Calidad de Vida", según Resolución Exenta N° 1560, del 04 de septiembre de 2015 y sus actualizaciones posteriores.
- 14.- Instructivo Presidencial N° 006 del 23 de mayo de 2018 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.
- 15.- Convención para la eliminación de toda discriminación hacia la mujer (ACNUDH/CEDAW).
- 16.- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem Do Para).

4. Definiciones

- A) Ambiente laboral saludable:** espacio de trabajo donde se potencia y logra la motivación de los miembros del equipo de trabajo, a través de liderazgos positivos, que promueven el trabajo en equipo y dinámicas de interacción colaborativas, resguardando la salud física y mental de los/as funcionarios/as, siendo cada integrante del equipo corresponsable de aportar y mantener el buen clima laboral.

- B) Denuncia:** acto mediante el cual una persona pone en conocimiento de la autoridad correspondiente, un eventual hecho constitutivo de maltrato o acoso laboral, o acoso sexual, que lo haya afectado a él/ella mismo/a o a otra persona.
- C) Denunciante:** persona que efectúa una denuncia, esto es, pone en conocimiento de la autoridad correspondiente, mediante el envío del formulario de denuncia, el hecho constitutivo de maltrato o acoso laboral o sexual. Puede referirse a la persona que experimenta directamente el maltrato o acoso, como a alguien que lo presencie o tome conocimiento del mismo, dando cumplimiento a la obligación de denunciar estos hechos.
- D) Denunciado/a:** persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por maltrato, acoso laboral o sexual.
- E) Discriminación contra la mujer o discriminación de género:** se entiende como "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 u las libertades fundamentales, en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier esfera" (Artículo 1 Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres).
- F) Violencia contra la Mujer:** se entiende como "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada" (Artículo 1 de la Convención de Belem Do Para).
- G) Víctima:** persona o equipo de trabajo en quien recae la acción de maltrato o acoso laboral o sexual, que se viera afectado/a frente a la presencia de estas acciones.
- H) Testigo:** persona que presencia acciones maltratadoras o de acoso, y que tiene la obligación de denunciar, según lo descrito en este procedimiento.
- I) Superior Jerárquico:** Directivo Superior o Jefatura de Servicio, Jefatura de División, Departamento, Unidad, Jefatura de Macrozona o funcionario/a que tenga personal a cargo, que posea una posición relativa superior en la estructura organizacional de la Agencia, en relación con el/la funcionario/a víctima de maltrato o acoso laboral o sexual, independientemente de su vínculo laboral con la Institución (planta, contrata u honorario).
- J) Trabajador/a:** para estos efectos, se entiende que es quien desarrolla una función o servicio público y posee una posición relativa inferior en la estructura organizacional de la Agencia, en relación con el superior jerárquico, independientemente del vínculo laboral que tenga con la Institución (planta, contrata u honorarios).
- K) Subcontratado/a:** persona que trabaja en dependencias de la Agencia, pero cuyo empleador es un tercero.
- L) Alumno/a en práctica profesional:** persona que realiza actividades académicas como parte de su proceso previo a la titulación, que depende de la institución de educación superior correspondiente y que es aprobado por resolución de la Agencia.
- M) Receptor/a de la Denuncia:** persona encargada de recibir las denuncias, en la Agencia es quien cumple la función de Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato. Tiene una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia. El/la receptor/a no debe emitir

juicios ni su valoración personal sobre la denuncia y brindar respeto máximo a quien denuncia. El/la receptor/a de denuncias deberá actuar respetando la dignidad de la persona denunciante, la igualdad de género y la confidencialidad de la denuncia. Deberá mantener un registro actualizado de las denuncias recibidas y de la categorización de la mismas, con el objeto de mantener registro histórico. Sus funciones y características deberán establecerse en un Protocolo.

N) Comité de Buen Trato Laboral

Es un órgano colegiado de carácter bipartito, que tiene como funciones:

- i) Planificar y desarrollar acciones preventivas a nivel transversal en el Servicio, con el objeto de promocionar el buen trato laboral y generar ambientes de trabajo basados en el respeto, buen trato y protección de derechos, que quedarán reflejadas en un plan anual definido en el primer trimestre de cada año, que tendrá difusión nacional y que incluirá acciones de difusión y sensibilización relacionadas con maltrato y acoso laboral y sexual y de igualdad de género.
- ii) Generar espacios de diálogo al interior de la Agencia, con el objeto de prevenir acciones de maltrato y acoso laboral y sexual, dando a conocer a quienes se desempeñan en la Agencia el presente procedimiento, con sus formalidades y plazos, señalando lo que se entiende por acoso laboral, acoso sexual y maltrato laboral, para que el personal de la Agencia pueda identificar si se encuentra en alguna situación que amerite denunciar.
- iii) Contribuir en el perfeccionamiento de los procedimientos y el tratamiento de las denuncias por maltrato y/o acoso laboral y sexual y casos de violencia organizacional.
- iv) Monitorear que los/as fiscales y receptores/as de denuncia sean capacitados en buen trato laboral e igualdad de género, acción que se obliga a realizar a la Agencia, antes que se constituyan como tales.

Estas funciones se cumplirán, a través de jornadas de capacitación y reflexión, comunicados, charlas, material gráfico y otros.

Este Comité está conformado por:

- Un/a representante del / de la Secretario/a Ejecutivo/a de la Agencia de Calidad de la Educación,
- La Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas o quien la represente,
- Un/a representante del personal, elegido/a por éstos,
- Un/a representante de la Asociación de Funcionarios y
- Un/a representante del Sindicato de trabajadores a honorarios de la Agencia de Calidad de la Educación.

Adicionalmente, se incorporará en calidad de Secretario/a y Asesor/a Técnico/a del Comité, un/a funcionario/a capacitado/a en materias de maltrato, acoso laboral y sexual y género, propuesto por el Comité y ratificado por el Secretario Ejecutivo de la Agencia de Calidad de la Educación.

El comité será presidido por uno/a de los integrantes del Comité, elegido por todos sus miembros, quien mantendrá esa condición por un periodo de dos años, renovables.

Todos/as los/as integrantes del Comité de Buen Trato serán designados a través de una resolución exenta del Secretario Ejecutivo, indicando a quienes representan, cuando corresponda, quienes ejercerán funciones en el mismo durante dos años, pudiendo ser renovados/as por el mismo periodo.

En el caso del representante del personal, cumplido el período de dos años, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas deberá convocar a un proceso de elección, del que resultará elegido/a un/a integrante titular y un/a suplente.

Mediante un correo informativo emitido por el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas se informará el proceso eleccionario en todas sus etapas. Todo el personal de la Agencia podrá participar.

El comité tendrá carácter permanente y sesionará de forma trimestral, con el objeto de tratar materias que digan relación con sus funciones. Además, procurará estar permanentemente al tanto de los resultados de las evaluaciones de clima laboral dentro de la Agencia, para lo cual solicitará la información al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y podrá reunirse con los/as encargados/as de esta materia en cada instancia del Servicio.

El comité podrá sesionar con el 50% más uno de sus miembros, incluyendo al/a la Asesor/a Técnico/a, y deberá mantener en sus reuniones su carácter bipartito.

5. Responsabilidades

- a. **Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas de la División de Administración General:** es responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento que se instruya frente a hechos de maltrato y acoso laboral o sexual, generar estrategias de prevención en la temática, actuar como un ente experto y de mediación en relación a la formulación de estas temáticas y su prevención o intervenir para generar espacios de trabajo saludables, considerando los antecedentes y consecuencias de las temáticas desarrolladas en el presente documento.
- b. **Jefaturas de Divisiones, Departamentos y Unidades:** son responsables de gestionar las acciones necesarias para mantener ambientes laborales saludables, de informarse sobre las conductas típicas asociadas a las temáticas tratadas en el presente procedimiento, monitoreando las conductas y necesidades de su equipo, así como, del cumplimiento del principio de probidad administrativa dentro de la organización. Por último, levantar las alertas o generar espacios de contención dentro de su equipo, a fin evitar y resolver situaciones que deriven en conductas que atenten con la dignidad de sus funcionarios/as. Para poder cumplir con estas funciones, las jefaturas de la Agencia deberán ser capacitadas periódicamente en materias de maltrato y acoso laboral y sexual, así como en el desarrollo de habilidades blandas.
- c. **Comité de Buen Trato Laboral:** es responsable de generar instancias de difusión y prevención del maltrato y acoso laboral y/o sexual, dando cumplimiento cabal a las funciones señaladas en el numeral 5.
- d. **Denunciante:** es responsable de presentar su denuncia en el formato y cumpliendo con los requisitos establecidos en el punto 9. "Denuncia" de este documento.
- e. **Receptor/a de Denuncias:** Es responsable de recibir la denuncia y registrar la recepción de la misma, entregando o enviando copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta. Además, es responsable de enviar las denuncias al/a la Secretario/a Ejecutivo/a dentro de 1 día hábil de recibidas, por correo electrónico o en un sobre cerrado, si se presentaren en formato papel, que señale que se trata de una materia confidencial. El/la receptor/a de denuncia deberá tener capacitación en buen trato laboral e igualdad de género, lo que acreditará a través de certificados y otros documentos que den cuenta de su capacitación en la materia.
- f. **Secretario/a Ejecutivo/a:** es responsable de decidir sobre la procedencia de la denuncia y disponer el proceso disciplinario respectivo, conforme a lo dispuesto por el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de

la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en caso de cumplirse los requisitos para ello.

- g. **Investigador/a o Fiscal:** es el/la funcionario/a responsable de llevar a cabo la investigación sumaria o sumario administrativo dentro de la Agencia, con el objeto de verificar la existencia de los hechos que dieron origen a la denuncia y la individualización de los responsables de los mismos y su participación, cifiéndose a los principios del procedimiento señalados en el acápite 6. El/la investigador/a o fiscal deberá tener capacitación en buen trato laboral e igualdad de género, acreditada por la Agencia.
- h. **Actuario/a:** es el/la funcionario/a responsable de certificar todas las actuaciones realizadas en un sumario administrativo, teniendo la calidad de ministro de fe y siendo designado por el/la fiscal.
- i. **Sindicato de Honorarios y Asociación de Funcionarios:** son responsables de garantizar que los derechos de sus asociados/as sean respetados dentro del procedimiento que se inicie por hechos de maltrato u acoso laboral o sexual, debiendo recibir copia de las denuncias que afecten a alguno de sus asociados/as.

6. Principios Orientadores del Procedimiento

El garantizar ambientes laborales saludables requiere alinearse con nuestros valores como Agencia, de manera de establecer guías y declaraciones que orienten el accionar. Al respecto, señalamos como valores de este Servicio, que guían la conducta y acciones que se definirán en el presente procedimiento los siguientes:

- a. **Sentido de lo Público:** se relaciona con la probidad administrativa en la medida en que como servidores/as públicos/as debemos observar, entre otras, una conducta laboral intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular, lo cual nos permite, por un lado, garantizar la protección de los derechos de nuestros/as servidores/as y por otro, el logro de los objetivos de la Agencia en términos de una real vinculación con las necesidades del contexto educativo.
- b. **Credibilidad y Confianza:** en la medida que la Agencia de Calidad de la Educación busca construir vínculos, confianzas y relaciones con diversos/as actores/as dentro de la sociedad, también lo hacemos de manera interna, hacia nuestros/as servidores/as, garantizando así la imparcialidad y confidencialidad de los procesos. Por un lado, actuando de manera imparcial nos comprometemos a asegurar y garantizar un proceso respaldado por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando la discriminación ya sea por género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras. Además, generamos espacios y procesos donde exista confidencialidad respecto al contenido de denuncias y los hechos, evitando así rumores dentro de la organización, victimización o estigmatización, que dañen la honra de los/as involucrados/as, actuando de manera prudente y discreta.
- c. **Colaboración, Compromiso y Respeto:** como una institución orientada al servicio público y a la mejora de la calidad de la educación, que tiene como principio mantener relaciones laborales basadas en el respeto, con una actitud de colaboración y seriedad, es que ante una denuncia se trabajará de manera inmediata en aplicar el procedimiento que detalla los pasos a seguir, evitando burocratización de procesos, e interviniendo en los equipos de trabajo.
- d. **Rigurosidad y Excelencia:** garantizaremos que, ante una denuncia, se conozcan los principales derechos y deberes del/de la denunciante y denunciado/a, asumiendo cada uno/a de ellos/as la responsabilidad sobre sus acciones. Se garantizará un proceso riguroso en relación a las conductas y evidencias presentadas. Asimismo, se velará por que la instancia de denuncia sea veraz, aplicando las medidas que el Estatuto Administrativo determine.

- e. **Confidencialidad:** debe asegurarse la privacidad en el proceso, especialmente por parte de quien 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.
- f. **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.
- g. **Rapidez:** el procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarios, 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.
- h. **Responsabilidad:** las personas que realicen una denuncia deben hacerlo con la seriedad que corresponde y con fundamentos.
- i. **Igualdad de género:** se garantizará a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente entre hombres y mujeres en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

7. Características del Maltrato y Acoso Laboral

7a. Maltrato Laboral

- A) **Definición:** Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral (El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana". Marie-France Hirigoyen. 1998. Pág. 48.)

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, pudiendo ejercerlo una jefatura o un par. Se incluye dentro de las conductas de maltrato, aquellas que impliquen una discriminación de género. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

- B) Las **características** del maltrato laboral son:

1. La conducta violenta es generalizada ya que no existe una "víctima", sino más bien la conducta es para todos/as 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.

2. La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, 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.

3. No existe un objetivo específico 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.

4. 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.

5. El maltrato afecta la dignidad de las personas, al igual que el acoso laboral y 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.

C) Son ejemplos de conductas de maltrato:

- a. No considerar las opiniones de las/os trabajadoras/es minimizando su aporte.
- b. Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres o de los hombres de manera ocasional.
- c. Reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- d. Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- e. Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros.

7b. Acoso Laboral

A) Definición: La Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, lo define como un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por "toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno/a o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los/as afectados/as, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Asimismo, como consecuencia del daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona se pueden producir los siguientes efectos:

- La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un tipo de estrés creciente que va minándola/o físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso permanente.
- La calidad del trabajo y la eficacia del/la funcionario/a se ven alterados a la baja, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador/a para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.
- El/la funcionario/a afectado/a sufre alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones sociales y de pareja.

B) Las características del acoso laboral que lo diferencian del maltrato laboral son:

1. La conducta es selectiva, ya que se orienta específicamente a uno/a o más funcionarios/as.
2. La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
3. Su objetivo es específico: desgastar a la víctima.
4. El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
5. Afecta la dignidad de la persona.

C) Son ejemplos de conductas abusivas, sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos, que harán presumir maltrato o acoso laboral, si se acredita la ocurrencia repetida u ocasional de ellas:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando esté sola/o o en presencia de personas.
- Agredir físicamente al /al funcionario/a.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que sean inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo o hacerla laborar en horarios excesivos respecto de su jornada laboral.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla, incluyendo la amenaza de despido.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, o su lugar de trabajo o de la labor asignada sin ningún fundamento objetivo y técnico, sin decir nada al /al funcionario/a.
- Tratarlo/a de una manera diferente o discriminatoria respecto de los/as demás funcionarios/as en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
- Ignorarlo/a o excluirlo/a, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él/ ella, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., descalificándolo/a con o sin presencia de sus compañeros/as de trabajo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los/as demás funcionarios/as, caricaturizándolo/a o parodiando (descalificación profesional).
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Proferir expresiones injuriosas o ultrajantes sobre el/la trabajador/a, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, género, origen familiar, preferencia política o estatus social, en presencia de los/as compañeros/as de trabajo.
- Burlarse de la apariencia física o la forma de vestir del trabajador/a, formuladas en público o privado.
- Realizar alusiones públicas respecto a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- Enviar anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social¹.
- Ataques a la reputación y calidad profesional.
- Difusión de rumores.
- Aislar a la persona impidiendo o limitando la interrelación socio laboral al interior del Servicio.

Por otra parte, no constituyen maltrato o acoso laboral:

- Las órdenes e instrucciones, necesarias para mantener la disciplina conforme al principio de jerarquía.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad institucional.
- La formulación de documentos de servicio encaminados a solicitar requerimientos técnicos o mejorar la eficiencia y evaluación laboral de los/as funcionarios/as conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- La solicitud de cumplir deberes extra de colaboración con la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la institución.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada una relación laboral, en base a una causa legal o contractual, prevista en la normativa legal vigente o en el respectivo convenio.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en la ley, incluyendo él/ella al Estatuto Administrativo, reglamentos y cláusulas de los convenios respectivos.
- Las conductas ocasionales o conflictos incipientes.
- El estrés derivado del exceso de trabajo.
- Una amonestación del/ de la jefe/a directo/a o críticas aisladas, realizadas con respeto y que no atente a la dignidad.
- La prestación de servicios en precarias condiciones laborales, que obedezcan a situaciones transitorias y conocidas por los/as funcionarios/as.

Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

7c. Tipos de Maltrato y Acoso Laboral

- A) **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia uno/a o más subordinados/as. 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 pares.
- B) **Vertical ascendente:** Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de subordinados/as confabulados/as para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- C) **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.

6. Características del Acoso Sexual

- A) **Definición:** La Ley N° 20.005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual entendiéndose por 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 de empleo.

Tomando en consideración la definición de acoso sexual de la Ley N° 20.005 se desprenden los siguientes elementos de dicha definición:

1. Realizado por una persona.
2. El acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
3. 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.

4. 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.
5. Por cualquier medio: las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del/ de la acosador/a sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.
6. 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.

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

- a) Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- b) 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. Estos comportamientos asignan a los/as acosados/as un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- c) 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/as afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.
- d) Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): el acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por 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 y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el/la acosado/a.

El acoso sexual puede darse en los siguientes sentidos, uno de los cuales reviste características de delito:

- **Vertical (chantaje sexual):** se fuerza a una persona a someterse a requerimientos sexuales, bajo la amenaza de perder su trabajo o ser perjudicado en cuanto a beneficios o condiciones de trabajo.
- **Horizontal (intimidación):** invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual.
- **Abuso sexual:** corresponde a un delito y debe denunciarse ante los Tribunales de Justicia.²

9. Denuncia, investigación y sanción de hechos de Maltrato u Acoso Laboral o Sexual.

A) Denuncia de los hechos

La víctima de un hecho de maltrato o acoso laboral o sexual, u otra persona que tenga conocimiento del mismo, deberá efectuar la denuncia correspondiente dirigida al/la Secretario/a Ejecutivo/a, a través del envío de un mensaje electrónico al correo:

reclamosfuncionarios@agenciaeducación.cl o en formato papel y en sobre cerrado, con la leyenda de “**Confidencial**”, en ambos casos utilizando el formulario indicado en el Anexo N° 1, al/a la Receptor/a de Denuncias, que es quien ocupe el cargo de Coordinador/a de Integridad de la Agencia o el/la Representante de los/as trabajadores/as en el Comité de Buen Trato, a objeto que el hecho sea investigado a través de un proceso disciplinario (investigación sumaria y/o sumario administrativo, de acuerdo a la gravedad de los hechos) y se apliquen las sanciones que correspondan. El formulario de denuncias se encuentra disponible en la intranet de la Agencia.

En el evento que el/la denunciado/a sea la máxima autoridad de la institución, la denuncia debe realizarse ante la Contraloría General de la República de acuerdo a los formatos establecidos por esa Institución.

A1) Requisitos de la Denuncia

La denuncia deberá presentarse por escrito ya sea en forma electrónica o formato físico, completando el instrumento definido para ello, en este procedimiento. ser fundada, firmada por el/la denunciante y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Identificación, correo electrónico y domicilio del/de la denunciante.
- b. Narración circunstanciada de los hechos.
- c. La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al/a la denunciante.
- d. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

En caso de no cumplir con lo prescrito anteriormente, las denuncias podrán entenderse por no presentadas.

En la denuncia podrá solicitarse que sean secretos, respecto de terceros, la identidad del/de la denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia. Si el/a denunciante hace esta petición, quedará prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción a esta prohibición dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan (Artículo 90 B del Estatuto Administrativo).

A2) Medidas precautorias en favor del/de la denunciante:

Una vez efectuada la denuncia, la persona denunciante cuenta con los siguientes derechos, de conformidad al artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

- a) No podrá 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 (90) noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladado/a de localidad o de la función que desempeñare, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c) No ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico/a, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente lo solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciera, 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 antes mencionada (artículo 90 A del Estatuto Administrativo).

Si el proceso disciplinario dispuesto por el Jefe Superior de Servicio es un sumario administrativo, de conformidad a lo indicado en la letra siguiente, el fiscal podrá decretar, cuando corresponda, alguna de las medidas preventivas señaladas en el artículo 136 del Estatuto Administrativo, esto es:

1. Suspensión de funciones del inculpado/as, o
2. Destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, del inculpado/as.

A3) Deliberación sobre denuncia de parte del/de la Secretario/a Ejecutivo/a:

El/La Secretario/a Ejecutivo/a tendrá, desde la presentación de la denuncia, un plazo de 3 días hábiles para resolver si la tendrá por presentada, lo que comunicará por correo electrónico al/a la Receptor/a de Denuncias. Si habiendo transcurrido el término establecido en el inciso anterior, el/la Secretario/a Ejecutivo/a no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada (Estatuto Administrativo, artículo 90 B).

La aceptación o rechazo de la denuncia deberá ser notificado por el/la Receptor/a de Denuncias al correo electrónico que el/la denunciante indique en su denuncia. El rechazo de la denuncia deberá ser fundado.

Una vez aceptada la presentación de la denuncia por parte del/de la Secretario/a Ejecutivo/a, esta autoridad deberá disponer la instrucción de un proceso disciplinario con la finalidad de investigar los hechos denunciados y establecer las eventuales responsabilidades funcionarias.

Ante el rechazo de la denuncia, la persona podrá presentar su denuncia ante la Contraloría General de la República.

B) Medidas de protección a los afectados durante la tramitación del proceso disciplinario

Durante la tramitación del proceso disciplinario el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, dentro de un plazo prudente, implementará las medidas que estime pertinentes para proteger la integridad física y emocional del/de la denunciante y restaurar un clima laboral saludable y de respeto mutuo en el área respectiva, dentro de las cuales se encuentran: la separación de espacios físicos, redistribución de tiempo en la jornada, trabajo de contención con las partes involucradas y trabajo de contención con los equipos. Estas medidas serán informadas por correo electrónico a la persona denunciante y a su jefatura, cuando corresponda. La implementación de estas medidas deberá conciliarse con la solicitud de secreto que pudiera formular el/la denunciante, de conformidad al artículo 90 B del Estatuto Administrativo.

C) Investigación de los hechos

La investigación de los hechos se efectuará a través de una investigación sumaria o un sumario administrativo, según lo determine el Secretario Ejecutivo, atendiendo a la gravedad de los hechos (Artículo 127 Estatuto Administrativo). Los plazos del proceso disciplinario que se instruya son los establecidos en el Estatuto Administrativo, esto es, 5 días hábiles para la etapa indagatoria en una investigación sumaria y 20 días hábiles, prorrogables hasta 60 días hábiles, en el caso de un sumario administrativo, debiendo el/la instructor/a respetar al máximo el principio de rapidez del procedimiento. Si al término de la investigación sumaria o del sumario administrativo el/la investigador/a o fiscal estima que los hechos están configurados y existe responsabilidad administrativa involucrada, el instructor formulará cargos teniendo el inculpado 2 días para formular sus descargos, tratándose de una investigación sumaria y de 5 días hábiles, en caso de sumario administrativo.

D) Sanciones:

En el caso que, dentro del proceso sumarial que se instruya, **se compruebe fehacientemente** el maltrato o acoso laboral y/o sexual, esto será considerado una falta grave a la probidad administrativa, debiendo aplicarse la medida disciplinaria de **Destitución**, esto es, la decisión de la autoridad de poner término a los servicios del funcionario/a, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo

125 inciso segundo del Estatuto Administrativo: "La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa, y en los siguientes casos:b) Infringir las disposiciones de las letras i), j), k) y l) del artículo 84 de este Estatuto".

Cabe señalar que el artículo 84 letra l) del Estatuto Administrativo se refiere a la prohibición de "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 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación".

De acuerdo al artículo 125 del Estatuto Administrativo, "la destitución es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario".

En caso que no se compruebe una conducta de maltrato o acoso laboral o sexual, pero sí otras conductas que ameritan una sanción administrativa, deberá aplicarse alguna de las otras medidas disciplinarias señaladas en el artículo 121 del Estatuto Administrativo, esto es:

1. **Censura**, esto es, una reprensión por escrito que se hace al funcionario/a de la cual queda constancia en su hoja de vida mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.
2. **Multa**, que consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5% ni superior al 20% de la remuneración mensual, de la que se deja constancia en la hoja de vida del infractor/a mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.
3. **Suspensión del empleo desde 30 días a tres meses**, es decir, la privación temporal del empleo con goce de un 50 a 70% de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas del cargo, de la cual también se deja constancia en la hoja de vida mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.

En todo caso, la sanción aplicada debe ser coherente con los hechos acreditados en la investigación, sin minimizar su gravedad, a pesar de los efectos que dichas sanciones puedan producir.

En contra de la resolución que aplique alguna de las medidas disciplinarias antes señaladas procederá únicamente el recurso de reposición ante el Secretario Ejecutivo, por ser la Agencia un servicio público descentralizado. Una vez resuelto el recurso, la resolución afinatoria del proceso se enviará a la Contraloría General de la República, para su toma de razón, en el evento que la medida disciplinaria aplicada sea la de destitución, o al trámite de registro, en caso que se aplique alguna de las otras sanciones. Una vez tomada razón o registrada la resolución, según corresponda, ella queda firme y deberá ser notificada al infractor, personalmente o por carta certificada, en el evento que no sea ubicado durante dos días consecutivos en su domicilio o lugar de trabajo.

Una vez finalizado el respectivo proceso sumarial, tanto el/la denunciante como el/la denunciado/a serán notificados/as del resultado del proceso de investigación sumaria o sumario administrativo, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

10. Plan de difusión.

Se considerarán, al menos, los siguientes medios de difusión del presente procedimiento, los que serán de responsabilidad del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas:

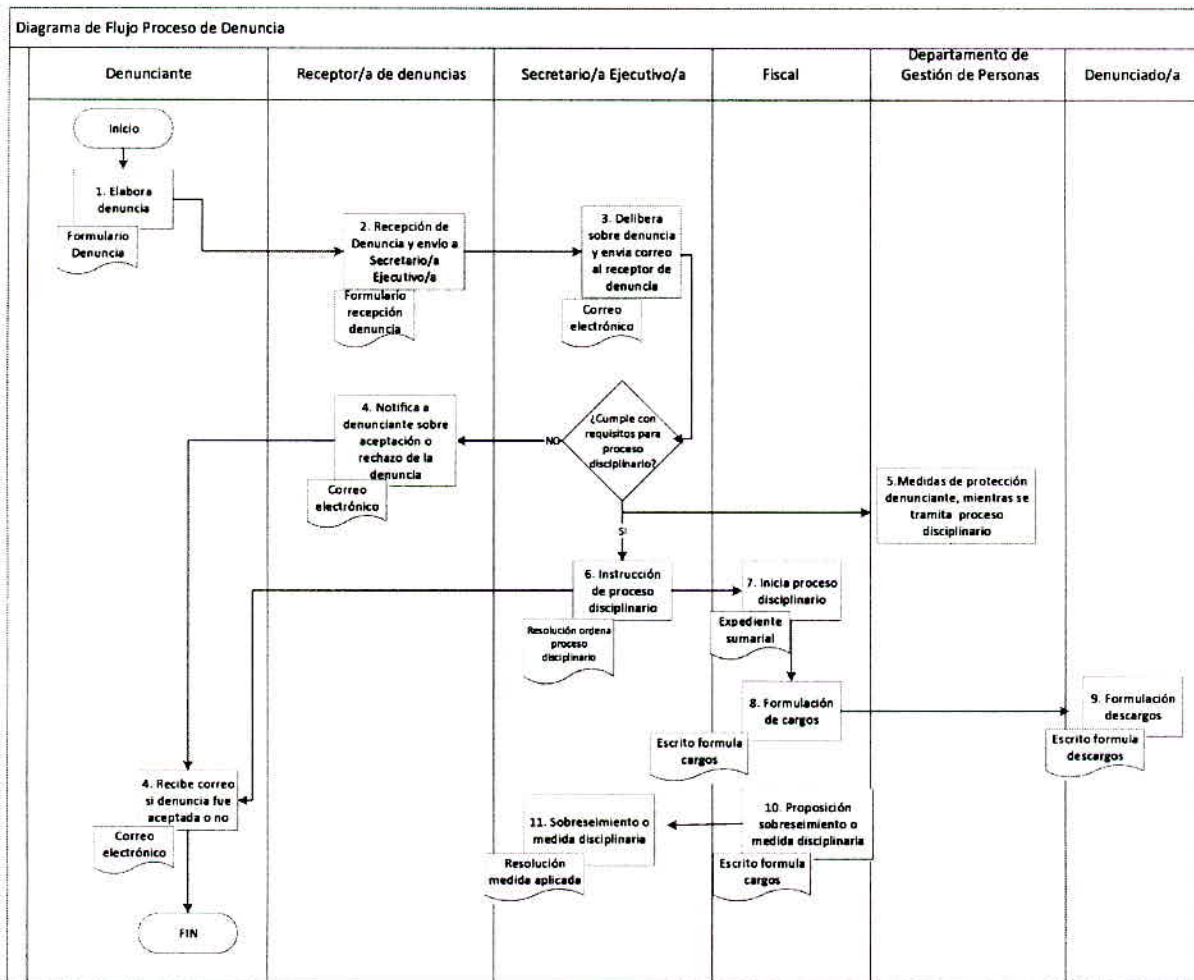
1. Correo electrónico a cada funcionario/a y entrega material a las jefaturas de División, Departamento y Macrozonas.
2. Disponibilización en intranet.
3. Capacitación en el procedimiento.
4. Difusión al equipo directivo del documento final, con el objetivo de dar a conocer su rol en la implementación de este procedimiento.
5. Disponibilización en intranet preguntas frecuentes sobre estas materias.
6. Jornadas presenciales tipo taller para conocer el procedimiento.

7. Difusión a través de plataformas virtuales, intranet, e-mail, de manera de facilitar el acceso a la información.

11. Actualización del presente procedimiento

El presente procedimiento se revisará y actualizará cada dos años, o con anterioridad si la Agencia lo estimare pertinente.

9e. Diagrama de Flujo Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual:



9f. Matriz del Flujo Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual:

N°	Actividad / Breve descripción	Responsable de ejecutar las actividades	Duración	Formato o Sistema a utilizar / Instrumentos de Trabajo	Registro
0.	Existe un hecho que reviste características de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.	Denunciante	N/A	Presente procedimiento.	N/A
1.	Elaboración de denuncia: en caso que se considere la presentación de una denuncia, deberá formularla por escrito y firmarla en su condición de denunciante.	Denunciante	N/A	Formulario de Denuncia.	N/A
2.	Recepción de Denuncia y envío a SE: El canal para recibir denuncias y derivarlas al/ a la Secretario/a Ejecutivo/a es el/la Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral. La denuncia debe presentarse por correo electrónico (al correo: reclamofuncionarios@agenciaeducacion.cl) o presentarse en formato papel en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido.	Denunciante Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	1 día hábil	Constancia de recepción de documento por parte de Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	N/A
3.	Deliberación sobre la denuncia: El/la Secretario/a Ejecutivo/a debe resolver fundadamente sobre la procedencia de la denuncia y comunicar este hecho al/la Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	Secretario/a Ejecutivo/a	3 días hábiles para resolver si tendrá por presentada la denuncia.	Correo a Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral, informando que acepta o rechaza denuncia.	N/A
4.	Notificación sobre aceptación o rechazo de la denuncia: Coordinador/a de Integridad o en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral informa a denunciante en relación a la	Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité	1 día hábil desde recepción de correo del/de la Secretario/a Ejecutivo/a de aceptación o	Correo a denunciante informando decisión del/de la Secretario/a Ejecutivo/a que	N/A

	aceptación o rechazo de su denuncia.	de Buen Trato Laboral.	rechazo de denuncia.	acepta o rechaza denuncia.	
5.	Adopción de medidas de protección al denunciado/a: El Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas implementará durante la tramitación del proceso disciplinario medidas pertinentes para proteger la integridad del denunciante y restaurar un clima laboral saludable y de respeto mutuo, que sean conciliables con la solicitud de secreto que pudiere formular el/la denunciante.	Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	N/A	Correo a denunciante y a su jefatura, cuando corresponda, informando de la adopción de medidas de protección	N/A
6.	Instrucción de Proceso Disciplinario: Se instruye proceso disciplinario, designando a un/a investigador/a o fiscal para que investigue los hechos y determine eventuales responsables, según lo establecido por el Estatuto Administrativo.	Secretario/a Ejecutivo/a Investigador/a o Fiscal	Según lo reglamentado por Estatuto Administrativo	Resolución Exenta que Instruye proceso disciplinario y designa investigador/a o fiscal.	Registro de procesos disciplinarios Depto. Administrativo
7	Inicio de Proceso Disciplinario: El/la Investigador/a o Fiscal designado/a inicia acciones para llevar a cabo la Investigación Sumaria o el Sumario Administrativo	Investigador/a o Fiscal designado/a.	Según lo reglamentado por Estatuto Administrativo	Expediente sumarial	N/A
8	Formulación de cargos: El/la Investigador o Fiscal formula cargos cuando estima que los hechos se configuran y existe responsabilidad administrativa involucrada	Investigador/a o Fiscal designado/a	Según lo reglamentado por el Estatuto Administrativo	Escrito de formulación de cargos	N/A
9	Formulación de descargos: El/la inculpado/a presenta descargos	Inculpado/a	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Escrito de formulación de cargos	N/A
10	Proposición de sobreseimiento o aplicación de medida disciplinaria	Investigador/a o Fiscal	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Informe del investigador/a o vista fiscal	N/A

11	Sobreseimiento o aplicación de medida disciplinaria	Secretario Ejecutivo	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Resolución o resolución exenta, dependiendo del tipo de medida aplicada	Registro de procesos disciplinarios Depto. Jurídico
----	---	----------------------	---	---	---

10. Plan de difusión

Se considerará al menos los siguientes medios de comunicación del procedimiento:

- Correo electrónico a cada funcionario/a y entrega material a las Jefaturas División, Departamento y Macrozonas.
- Disponibilización en intranet
- Capacitación en el procedimiento.
- Difusión al Equipo Directivo; del documento final, con el objetivo de dar a conocer su rol en la implementación de este procedimiento
- Disponibilizar en intranet Preguntas Frecuentes sobre estas materias
- Jornadas presenciales tipo talleres para conocer el procedimiento
- Difusión a través de plataformas virtuales, intranet, e-mail, de manera de facilitar el acceso a la información.

11. Participación

Este procedimiento fue elaborado por el Comité de Buen trato laboral que cuenta con la participación de representantes del empleador, del trabajador y de la asociación de funcionarios/as.

12. ANEXOS

Anexo N°1

FORMULARIO DE DENUNCIA MALTRATO Y ACOSO LABORAL O SEXUAL

INDIQUE EL TIPO DE HECHO (marque con una "X" la alternativa que corresponda)

Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>
Acoso Laboral	<input type="checkbox"/>
Maltrato Laboral	<input type="checkbox"/>
Otra conducta que atente a la dignidad de las personas	<input type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DEL/LA DENUNCIANTE

Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia (marque con un "X" la alternativa que corresponda)

Victima (persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual)

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

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

Nombre Completo	<input type="text"/>
Cargo que desempeña	<input type="text"/>
Unidad/Área de desempeño	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>

Datos personales de la VÍCTIMA

Nombre Completo	<input type="text"/>
RUN	<input type="text"/>
Dirección particular	<input type="text"/>
Región / Comuna	<input type="text"/>
Teléfono de contacto	<input type="text"/>

Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización

Cargo que desempeña	<input type="text"/>
Unidad/Área de desempeño	<input type="text"/>

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

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

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia (marque con una "X")

Ninguna evidencia específica	<input type="checkbox"/>
Testigos	<input type="checkbox"/>
Correos electrónicos	<input type="checkbox"/>
Fotografías	<input type="checkbox"/>
Videos	<input type="checkbox"/>
Otros documentos de respaldo	<input type="checkbox"/>

Si respondió "otros documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Observaciones

Fecha

Nombre y Firma del/de la Denunciante

Anexo N° 2

Comprobante Entrega de Documento

Copia de la Persona que entrega el Documento

Nombre y firma denunciante

Fecha ____ / ____ / ____

(fecha de entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor/a de denuncia
(Coordinador/a de Integridad o, en su defecto,
Representante de los trabajadores en el Comité
de Buen Trato Laboral)

(Debe ser timbrada por el/la Coordinador/a de Integridad, o Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)

Anexo N° 3

Comprobante Recepción de Documento

Copia de la Persona que recibe el documento

Nombre y firma denunciante

--

Fecha ____ / ____ / ____

(fecha de entrega del documento)

Nombre – Firma Receptor/a de denuncia
(Coordinador/a de Integridad o, en su defecto,
Representante de los trabajadores en el Comité
de Buen Trato Laboral)

(Debe ser timbrada por el/la Coordinador/a de Integridad, o Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)

2° DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 3452, de 2017, de la Agencia de Calidad de la Educación.

3° El procedimiento que se aprueba mediante la presente resolución no irroga gastos para la Agencia de Calidad de la Educación.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.




DANIEL RODRÍGUEZ MORALES
SECRETARIO EJECUTIVO
AGENCIA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

ACB/ASA/M/SL/MUG/IDV

DISTRIBUCIÓN:


1. Divisiones, Departamentos y Unidades.
2. Macrozonas.
3. ANFACE.
4. SINTHACE.
5. Coordinadora de Integridad.
6. Oficina de Partes.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	1 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual	
Tabla de Contenidos	
1.	Objetivo
2.	Alcance
3.	Normativa y referencias bibliográficas
4.	Definiciones
5.	Responsabilidades
6.	Principios orientadores del procedimiento
7.	Características del maltrato y acoso laboral
8.	Características del acoso sexual
9.	Denuncia y procedimiento
	- Diagrama de flujo procedimiento denuncia
	- Matriz del flujo procedimiento denuncia
10.	Plan de difusión
11.	Participación
12.	Anexos

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO			
Nº Versión	Fecha	Motivo de la revisión	Páginas elaboradas o modificadas
Versión 0	30-11-2015	Elaboración inicial	Todas las páginas
Versión 1	29-09-2017	Actualización	Todas las páginas
Versión 2	30-07-2019	Rediseño para incorporar aspectos normativos y de género	Todas las páginas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Comité de Buen Trato Laboral	 Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	 Jefe de Jefatura División de Administración General 

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	2 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

1. Objetivo

Dentro del contexto de la Política de Personas de la Agencia de Calidad de la Educación, el contar con un procedimiento sobre denuncia e investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual (MALS) eficaz, con un lenguaje claro, eficiente, transparente y que integre el principio de igualdad de género, es parte de los pilares para el Bienestar Laboral y Calidad de Vida definido por este Servicio, bajo los lineamientos de las normas de aplicación general en materia de gestión de personas y desarrollo de las personas de la Dirección Nacional del Servicio Civil y actualizándose con toda la nueva normativa vinculante.

Por lo anterior, a fin de garantizar el respeto a la dignidad de cada funcionario/a, el buen trato y protección de los derechos fundamentales de quienes laboran en este Servicio, y, promover y mantener ambientes laborales saludables, se establece este procedimiento para denunciar, investigar y sancionar los casos relacionados con Maltrato o Acoso Laboral y Sexual, como asimismo para tomar medidas reparatorias. Igualmente, este procedimiento enfatiza la labor preventiva respecto de estos temas que le cabe al Comité de Buen Trato Laboral, instancia colegiada de carácter bipartito de esta Agencia.

Debe tenerse presente que, conforme a las orientaciones dadas por el Servicio Civil, en caso de "haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato organizacional, acoso laboral y sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación, u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación" (Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Pg. 12, Servicio Civil, 2018).

Lo anterior se apoya en los dictámenes de la Contraloría General de la República, que concluyen que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial. "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los/as afectados/as, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos/as, no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal".


Es por esto que el presente procedimiento deroga aquel aprobado por la Resolución Exenta N° 3452, de 29 de septiembre de 2017, de la Agencia de Calidad de la Educación, con el fin de adaptarse a lo señalado por la Contraloría General de la República, a los lineamientos entregados por la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Instructivo Presidencial N° 006 del 23 de mayo de 2018, 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.

2. Alcance

El presente procedimiento tiene un alcance a nivel nacional, tanto en el nivel central y macrozonas, siendo aplicable a toda persona que trabaja en o para la Agencia, cualquiera sea su calidad jurídica, esto es, a funcionarios/as (planta y contrata) y trabajadores/as a honorarios, como, asimismo, a los/as estudiantes en práctica y subcontratados/as.

3. Normativa y Referencias Bibliográficas

- 1.- Constitución Política de la República.
- 2.- Ley N° 20.529, sobre el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Parvularia, Básica y Media y su Fiscalización.
- 3.- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales y el Código del Trabajo.
- 4.- 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.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	3 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

5.- D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

6.- D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, (Artículo 52°).

7.- Resolución N° 1, de 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los servicios públicos conforme la facultad establecida en el artículo 2, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N°19.882.

8.-Resolución N° 2, de 17 de octubre de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba normas de aplicación general en materias de participación funcionaria, cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos, rol de jefaturas en dirección de equipos y gestión de desempeño individual y sistema de calificaciones, para todos los servicios públicos, conforme a la facultad establecida en el artículo 2, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo vigésimo sexto de la Ley N°19.882.

9.- Instructivo Presidencial N° 001, de 26 de febrero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, Dirección Nacional Servicio Civil.

10.- Orientaciones para la Prevención del Acoso Laboral en los Servicios Públicos, Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010.

11.-Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual para Servicios Públicos, Dirección Nacional Servicio Civil, 2015.

12.- Código de Ética de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, aprobado por Resolución Exenta N° 0658, de 2017.

13.- Política de Personas de la Agencia de Calidad de la Educación vigente, en particular en lo establecido en el Pilar de "Bienestar Laboral y Calidad de Vida", según Resolución Exenta N° 1560, del 04 de septiembre de 2015 y sus actualizaciones posteriores.


14.- Instructivo Presidencial N° 006 del 23 de mayo de 2018 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.

15.- Convención para la eliminación de toda discriminación hacia la mujer (ACNUDH/CEDAW).

16.- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem Do Para).

4. Definiciones

- A) Ambiente laboral saludable:** espacio de trabajo donde se potencia y logra la motivación de los miembros del equipo de trabajo, a través de liderazgos positivos, que promueven el trabajo en equipo y dinámicas de interacción colaborativas, resguardando la salud física y mental de los/as funcionarios/as, siendo cada integrante del equipo corresponsable de aportar y mantener el buen clima laboral.
- B) Denuncia:** acto mediante el cual una persona pone en conocimiento de la autoridad correspondiente, un eventual hecho constitutivo de maltrato o acoso laboral, o acoso sexual, que lo haya afectado a él/ella mismo/a o a otra persona.
- C) Denunciante:** persona que efectúa una denuncia, esto es, pone en conocimiento de la autoridad correspondiente, mediante el envío del formulario de denuncia, el hecho constitutivo de maltrato o acoso laboral o sexual. Puede referirse a la persona que experimenta directamente el maltrato o acoso, como a alguien que lo presencie o tome conocimiento del mismo, dando cumplimiento a la obligación de denunciar estos hechos.
- D) Denunciado/a:** persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por maltrato, acoso laboral o sexual.
- E) Discriminación contra la mujer o discriminación de género:** se entiende como "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 u las libertades fundamentales, en las esferas política, económica, social, cultural y

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	4 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

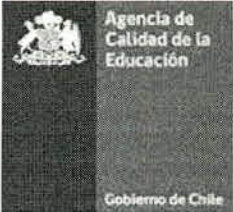
civil o en cualquier esfera" (Artículo 1 Convención sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres).

- F) Violencia contra la Mujer:** se entiende como "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada" (Artículo 1 de la Convención de Belem Do Para).
- G) Víctima:** persona o equipo de trabajo en quien recae la acción de maltrato o acoso laboral o sexual, que se viera afectado/a frente a la presencia de estas acciones.
- H) Testigo:** persona que presencia acciones maltratadoras o de acoso, y que tiene la obligación de denunciar, según lo descrito en este procedimiento.
- I) Superior Jerárquico:** Directivo Superior o Jefatura de Servicio, Jefatura de División, Departamento, Unidad, Jefatura de Macrozona o funcionario/a que tenga personal a cargo, que posea una posición relativa superior en la estructura organizacional de la Agencia, en relación con el/la funcionario/a víctima de maltrato o acoso laboral o sexual, independientemente de su vínculo laboral con la Institución (planta, contrata u honorario).
- J) Trabajador/a:** para estos efectos, se entiende que es quien desarrolla una función o servicio público y posee una posición relativa inferior en la estructura organizacional de la Agencia, en relación con el superior jerárquico, independientemente del vínculo laboral que tenga con la Institución (planta, contrata u honorarios).
- K) Subcontratado/a:** persona que trabaja en dependencias de la Agencia, pero cuyo empleador es un tercero.
- L) Alumno/a en práctica profesional:** persona que realiza actividades académicas como parte de su proceso previo a la titulación, que depende de la institución de educación superior correspondiente y que es aprobado por resolución de la Agencia.
- M) Receptor/a de la Denuncia:** persona encargada de recibir las denuncias, en la Agencia es quien cumple la función de Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato. Tiene una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia. El/la receptor/a no debe emitir juicios ni su valoración personal sobre la denuncia y brindar respeto máximo a quien denuncia. El/la receptor/a de denuncias deberá actuar respetando la dignidad de la persona denunciante, la igualdad de género y la confidencialidad de la denuncia. Deberá mantener un registro actualizado de las denuncias recibidas y de la categorización de la mismas, con el objeto de mantener registro histórico. Sus funciones y características deberán establecerse en un Protocolo.

N) Comité de Buen Trato Laboral

Es un órgano colegiado de carácter bipartito, que tiene como funciones:

- i) Planificar y desarrollar acciones preventivas a nivel transversal en el Servicio, con el objeto de promocionar el buen trato laboral y generar ambientes de trabajo basados en el respeto, buen trato y protección de derechos, que quedarán reflejadas en un plan anual definido en el primer trimestre de cada año, que tendrá difusión nacional y que incluirá acciones de difusión y sensibilización relacionadas con maltrato y acoso laboral y sexual y de igualdad de género.
- ii) Generar espacios de diálogo al interior de la Agencia, con el objeto de prevenir acciones de maltrato y acoso laboral y sexual, dando a conocer a quienes se desempeñan en la Agencia el presente procedimiento, con sus formalidades y plazos, señalando lo que se entiende por

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	5 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

acoso laboral, acoso sexual y maltrato laboral, para que el personal de la Agencia pueda identificar si se encuentra en alguna situación que amerite denunciar.

- iii) Contribuir en el perfeccionamiento de los procedimientos y el tratamiento de las denuncias por maltrato y/o acoso laboral y sexual y casos de violencia organizacional.
- iv) Monitorear que los/as fiscales y receptores/as de denuncia sean capacitados en buen trato laboral e igualdad de género, acción que se obliga a realizar a la Agencia, antes que se constituyan como tales.

Estas funciones se cumplirán, a través de jornadas de capacitación y reflexión, comunicados, charlas, material gráfico y otros.

Este Comité está conformado por:

- Un/a representante del / de la Secretario/a Ejecutivo/a de la Agencia de Calidad de la Educación,
- La Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas o quien la represente,
- Un/a representante del personal, elegido/a por éstos,
- Un/a representante de la Asociación de Funcionarios y
- Un/a representante del Sindicato de trabajadores a honorarios de la Agencia de Calidad de la Educación.

Adicionalmente, se incorporará en calidad de Secretario/a y Asesor/a Técnico/a del Comité, un/a funcionario/a capacitado/a en materias de maltrato, acoso laboral y sexual y género, propuesto por el Comité y ratificado por el Secretario Ejecutivo de la Agencia de Calidad de la Educación.

El comité será presidido por uno/a de los integrantes del Comité, elegido por todos sus miembros, quien mantendrá esa condición por un periodo de dos años, renovables.

Todos/as los/as integrantes del Comité de Buen Trato serán designados a través de una resolución exenta del Secretario Ejecutivo, indicando a quienes representan, cuando corresponda, quienes ejercerán funciones en el mismo durante dos años, pudiendo ser renovados/as por el mismo período.

En el caso del representante del personal, cumplido el período de dos años, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas deberá convocar a un proceso de elección, del que resultará elegido/a un/a integrante titular y un/a suplente.

Mediante un correo informativo emitido por el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas se informará el proceso eleccionario en todas sus etapas. Todo el personal de la Agencia podrá participar.

El comité tendrá carácter permanente y sesionará de forma trimestral, con el objeto de tratar materias que digan relación con sus funciones. Además, procurará estar permanentemente al tanto de los resultados de las evaluaciones de clima laboral dentro de la Agencia, para lo cual solicitará la información al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas y podrá reunirse con los/as encargados/as de esta materia en cada instancia del Servicio.

El comité podrá sesionar con el 50% más uno de sus miembros, incluyendo al/a la Asesor/a Técnico/a, y deberá mantener en sus reuniones su carácter bipartito.

5. Responsabilidades

- a. **Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas de la División de Administración General:** es responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento que se instruya



Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual


Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	6 de 25
		Versión	2
Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas			

frente a hechos de maltrato y acoso laboral o sexual, generar estrategias de prevención en la temática, actuar como un ente experto y de mediación en relación a la formulación de estas temáticas y su prevención o intervenir para generar espacios de trabajo saludables, considerando los antecedentes y consecuencias de las temáticas desarrolladas en el presente documento.

- b. **Jefaturas de Divisiones, Departamentos y Unidades:** son responsables de gestionar las acciones necesarias para mantener ambientes laborales saludables, de informarse sobre las conductas típicas asociadas a las temáticas tratadas en el presente procedimiento, monitoreando las conductas y necesidades de su equipo, así como, del cumplimiento del principio de probidad administrativa dentro de la organización. Por último, levantar las alertas o generar espacios de contención dentro de su equipo, a fin evitar y resolver situaciones que deriven en conductas que atenten con la dignidad de sus funcionarios/as. Para poder cumplir con estas funciones, las jefaturas de la Agencia deberán ser capacitadas periódicamente en materias de maltrato y acoso laboral y sexual, así como en el desarrollo de habilidades blandas.
- c. **Comité de Buen Trato Laboral:** es responsable de generar instancias de difusión y prevención del maltrato y acoso laboral y/o sexual, dando cumplimiento cabal a las funciones señaladas en el numeral 5.
- d. **Denunciante:** es responsable de presentar su denuncia en el formato y cumpliendo con los requisitos establecidos en el punto 9. "Denuncia" de este documento.
- e. **Receptor/a de Denuncias:** Es responsable de recibir la denuncia y registrar la recepción de la misma, entregando o enviando copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta. Además, es responsable de enviar las denuncias al/a la Secretario/a Ejecutivo/a dentro de 1 día hábil de recibidas, por correo electrónico o en un sobre cerrado, si se presentaren en formato papel, que señale que se trata de una materia confidencial. El/la receptor/a de denuncia deberá tener capacitación en buen trato laboral e igualdad de género, lo que acreditará a través de certificados y otros documentos que den cuenta de su capacitación en la materia.
- f. **Secretario/a Ejecutivo/a:** es responsable de decidir sobre la procedencia de la denuncia y disponer el proceso disciplinario respectivo, conforme a lo dispuesto por el DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, en caso de cumplirse los requisitos para ello.
- g. **Investigador/a o Fiscal:** es el/la funcionario/a responsable de llevar a cabo la investigación sumaria o sumario administrativo dentro de la Agencia, con el objeto de verificar la existencia de los hechos que dieron origen a la denuncia y la individualización de los responsables de los mismos y su participación, ciñéndose a los principios del procedimiento señalados en el acápite 6. El/la investigador/a o fiscal deberá tener capacitación en buen trato laboral e igualdad de género, acreditada por la Agencia.
- h. **Actuario/a:** es el/la funcionario/a responsable de certificar todas las actuaciones realizadas en un sumario administrativo, teniendo la calidad de ministro de fe y siendo designado por el/la fiscal.
- i. **Sindicato de Honorarios y Asociación de Funcionarios:** son responsables de garantizar que los derechos de sus asociados/as sean respetados dentro del procedimiento que se inicie por hechos de maltrato u acoso laboral o sexual, debiendo recibir copia de las denuncias que afecten a alguno de sus asociados/as.


6. Principios Orientadores del Procedimiento

El garantizar ambientes laborales saludables requiere alinearse con nuestros valores como Agencia, de manera de establecer guías y declaraciones que orienten el accionar. Al respecto, señalamos

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	7 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

como valores de este Servicio, que guían la conducta y acciones que se definirán en el presente procedimiento los siguientes:

- a. **Sentido de lo Público:** se relaciona con la probidad administrativa en la medida en que como servidores/as públicos/as debemos observar, entre otras, una conducta laboral intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular, lo cual nos permite, por un lado, garantizar la protección de los derechos de nuestros/as servidores/as y por otro, el logro de los objetivos de la Agencia en términos de una real vinculación con las necesidades del contexto educativo.
- b. **Credibilidad y Confianza:** en la medida que la Agencia de Calidad de la Educación busca construir vínculos, confianzas y relaciones con diversos/as actores/as dentro de la sociedad, también lo hacemos de manera interna, hacia nuestros/as servidores/as, garantizando así la imparcialidad y confidencialidad de los procesos. Por un lado, actuando de manera imparcial nos comprometemos a asegurar y garantizar un proceso respaldado por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando la discriminación ya sea por género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras. Además, generamos espacios y procesos donde exista confidencialidad respecto al contenido de denuncias y los hechos, evitando así rumores dentro de la organización, victimización o estigmatización, que dañen la honra de los/as involucrados/as, actuando de manera prudente y discreta.
- c. **Colaboración, Compromiso y Respeto:** como una institución orientada al servicio público y a la mejora de la calidad de la educación, que tiene como principio mantener relaciones laborales basadas en el respeto, con una actitud de colaboración y seriedad, es que ante una denuncia se trabajará de manera inmediata en aplicar el procedimiento que detalla los pasos a seguir, evitando burocratización de procesos, e interviniendo en los equipos de trabajo.
- d. **Rigurosidad y Excelencia:** garantizaremos que, ante una denuncia, se conozcan los principales derechos y deberes del/de la denunciante y denunciado/a, asumiendo cada uno/a de ellos/as la responsabilidad sobre sus acciones. Se garantizará un proceso riguroso en relación a las conductas y evidencias presentadas. Asimismo, se velará por que la instancia de denuncia sea veraz, aplicando las medidas que el Estatuto Administrativo determine.
- e. **Confidencialidad:** debe asegurarse la privacidad en el proceso, especialmente por parte de quien 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.
- f. **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.
- g. **Rapidez:** el procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarios, 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.
- h. **Responsabilidad:** las personas que realicen una denuncia deben hacerlo con la seriedad que corresponde y con fundamentos.
- i. **Igualdad de género:** se garantizará a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente entre hombres y mujeres en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	8 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

1. Características del Maltrato y Acoso Laboral

7a. Maltrato Laboral

A) Definición: Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral (El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana". Marie-France Hirigoyen. 1998. Pág. 48.)

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, pudiendo ejercerlo una jefatura o un par. Se incluye dentro de las conductas de maltrato, aquellas que impliquen una discriminación de género. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

B) Las características del maltrato laboral son:

1. La conducta violenta es generalizada ya que no existe una "víctima", sino más bien la conducta es para todos/as 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.

2. La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, 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.

3. No existe un objetivo específico 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.

4. 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.


5. El maltrato afecta la dignidad de las personas, al igual que el acoso laboral y 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.

C) Son ejemplos de conductas de maltrato:

- a. No considerar las opiniones de las/os trabajadoras/es minimizando su aporte.
- b. Deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres o de los hombres de manera ocasional.
- c. Reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres.
- d. Minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino.
- e. Poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros.

7b. Acoso Laboral

A) Definición: La Ley N° 20.607, que modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales, sancionando las prácticas de

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	9 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

acoso laboral, lo define como un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno/a o más trabajadores/as, en contra de otro/a u otros/as trabajadores/as, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los/as afectados/as, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”.

Asimismo, como consecuencia del daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona se pueden producir los siguientes efectos:


- La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un tipo de estrés creciente que va minándola/o físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso permanente.
- La calidad del trabajo y la eficacia del/la funcionario/a se ven alterados a la baja, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador/a para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.
- El/la funcionario/a afectado/a sufre alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones sociales y de pareja.

B) Las características del acoso laboral que lo diferencian del maltrato laboral son:

1. La conducta es selectiva, ya que se orienta específicamente a uno/a o más funcionarios/as.
2. La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
3. Su objetivo es específico: desgastar a la víctima.
4. El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
5. Afecta la dignidad de la persona.

C) Son ejemplos de conductas abusivas, sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos, que harán presumir maltrato o acoso laboral, si se acredita la ocurrencia repetida u ocasional de ellas:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando esté sola/o o en presencia de personas.
- Agredir físicamente al /al funcionario/a.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que sean inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo o hacerla laborar en horarios excesivos respecto de su jornada laboral.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla, incluyendo la amenaza de despido.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, o su lugar de trabajo o de la labor asignada sin ningún fundamento objetivo y técnico, sin decir nada al /al funcionario/a.
- Tratarlo/a de una manera diferente o discriminatoria respecto de los/as demás funcionarios/as en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.
- Ignorarlo/a o excluirlo/a, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	10 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él/ ella, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., descalificándolo/a con o sin presencia de sus compañeros/as de trabajo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los/as demás funcionarios/as, caricaturizándolo/a o parodiando (descalificación profesional).
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Proferir expresiones injuriosas o ultrajantes sobre el/la trabajador/a, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, género, origen familiar, preferencia política o estatus social, en presencia de los/as compañeros/as de trabajo.
- Burlarse de la apariencia física o la forma de vestir del trabajador/a, formuladas en público o privado.
- Realizar alusiones públicas respecto a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- Enviar anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social¹.
- Ataques a la reputación y calidad profesional.
- Difusión de rumores.
- Aislar a la persona impidiendo o limitando la interrelación socio laboral al interior del Servicio.


Por otra parte, no constituyen maltrato o acoso laboral:

- Las órdenes e instrucciones, necesarias para mantener la disciplina conforme al principio de jerarquía.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad institucional.
- La formulación de documentos de servicio encaminados a solicitar requerimientos técnicos o mejorar la eficiencia y evaluación laboral de los/as funcionarios/as conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- La solicitud de cumplir deberes extra de colaboración con la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la institución.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada una relación laboral, en base a una causa legal o contractual, prevista en la normativa legal vigente o en el respectivo convenio.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en la ley, incluyendo él/ella al Estatuto Administrativo, reglamentos y cláusulas de los convenios respectivos.
- Las conductas ocasionales o conflictos incipientes.
- El estrés derivado del exceso de trabajo.
- Una amonestación del/ de la jefe/a directo/a o críticas aisladas, realizadas con respeto y que no atente a la dignidad.
- La prestación de servicios en precarias condiciones laborales, que obedezcan a situaciones transitorias y conocidas por los/as funcionarios/as.

Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

7c. Tipos de Maltrato y Acoso Laboral

- A) **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia uno/a o más subordinados/as. 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 pares.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	11 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				


- B) **Vertical ascendente:** Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de subordinados/as confabulados/as para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- C) **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.

2. Características del Acoso Sexual

- A) **Definición:** La Ley N° 20.005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual entendiéndose por 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 de empleo.

Tomando en consideración la definición de acoso sexual de la Ley N° 20.005 se desprenden los siguientes elementos de dicha definición:

1. Realizado por una persona.
 2. El acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
 3. 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.
 4. 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.
 5. Por cualquier medio: las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del/ de la acosador/a sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.
 6. 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.
- B) Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos **ejemplos y descripciones conductuales:**
- a) Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
 - b) 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, flirteo ofensivo, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan a los/as acosados/as un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
 - c) 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/as afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.
 - d) Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): el acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	12 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

poder de una persona por 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 y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el/la acosado/a.

El acoso sexual puede darse en los siguientes sentidos, uno de los cuales reviste características de delito:

- **Vertical (chantaje sexual):** se fuerza a una persona a someterse a requerimientos sexuales, bajo la amenaza de perder su trabajo o ser perjudicado en cuanto a beneficios o condiciones de trabajo.
- **Horizontal (intimidación):** invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual.
- **Abuso sexual:** corresponde a un delito y debe denunciarse ante los Tribunales de Justicia.2

9. Denuncia, investigación y sanción de hechos de Maltrato u Acoso Laboral o Sexual.

A) Denuncia de los hechos

La víctima de un hecho de maltrato o acoso laboral o sexual, u otra persona que tenga conocimiento del mismo, deberá efectuar la denuncia correspondiente dirigida al/la Secretario/a Ejecutivo/a, a través del envío de un mensaje electrónico al correo: **reclamosfuncionarios@agenciaeducación.cl** o en formato papel y en sobre cerrado, con la leyenda de "**Confidencial**", en ambos casos utilizando el formulario indicado en el Anexo N° 1, al/la la Receptor/a de Denuncias, que es quien ocupe el cargo de Coordinador/a de Integridad de la Agencia o el/la Representante de los/as trabajadores/as en el Comité de Buen Trato, a objeto que el hecho sea investigado a través de un proceso disciplinario (investigación sumaria y/o sumario administrativo, de acuerdo a la gravedad de los hechos) y se apliquen las sanciones que correspondan. El formulario de denuncias se encuentra disponible en la intranet de la Agencia.

En el evento que el/la denunciado/a sea la máxima autoridad de la institución, la denuncia debe realizarse ante la Contraloría General de la República de acuerdo a los formatos establecidos por esa Institución.

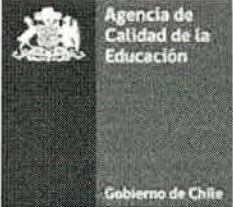
A1) Requisitos de la Denuncia

La denuncia deberá presentarse por escrito ya sea en forma electrónica o formato físico, completando el instrumento definido para ello, en este procedimiento. ser fundada, firmada por el/la denunciante y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Identificación, correo electrónico y domicilio del/de la denunciante.
- b. Narración circunstanciada de los hechos.
- c. La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al/la la denunciante.
- d. Acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.

En caso de no cumplir con lo prescrito anteriormente, las denuncias podrán entenderse por no presentadas.

En la denuncia podrá solicitarse que sean secretos, respecto de terceros, la identidad del/de la denunciante o los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia. Si el/a denunciante hace esta petición, quedará prohibida la divulgación, en cualquier forma, de esta información. La infracción a

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	13 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

esta prohibición dará lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan (Artículo 90 B del Estatuto Administrativo).

A2) Medidas precautorias en favor del/de la denunciante:

Una vez efectuada la denuncia, la persona denunciante cuenta con los siguientes derechos, de conformidad al artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

- a) No podrá 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 (90) noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b) No ser trasladado/a de localidad o de la función que desempeñare, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c) No ser objeto de precalificación anual, si el/la denunciado/a fuese su superior jerárquico/a, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente lo solicitare el/la denunciante. Si no lo hiciere, regirá 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 antes mencionada (artículo 90 A del Estatuto Administrativo).

Si el proceso disciplinario dispuesto por el Jefe Superior de Servicio es un sumario administrativo, de conformidad a lo indicado en la letra siguiente, el fiscal podrá decretar, cuando corresponda, alguna de las medidas preventivas señaladas en el artículo 136 del Estatuto Administrativo, esto es:

1. Suspensión de funciones del inculpado/as, o
2. Destinación transitoria a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, del inculpado/as.

A3) Deliberación sobre denuncia de parte del/de la Secretario/a Ejecutivo/a:

El/La Secretario/a Ejecutivo/a tendrá, desde la presentación de la denuncia, un plazo de 3 días hábiles para resolver si la tendrá por presentada, lo que comunicará por correo electrónico al/a la Receptor/a de Denuncias. Si habiendo transcurrido el término establecido en el inciso anterior, el/la Secretario/a Ejecutivo/a no se ha pronunciado sobre la procedencia de la denuncia, entonces se tendrá por presentada (Estatuto Administrativo, artículo 90 B).


La aceptación o rechazo de la denuncia deberá ser notificado por el/la Receptor/a de Denuncias al correo electrónico que el/la denunciante indique en su denuncia. El rechazo de la denuncia deberá ser fundado.

Una vez aceptada la presentación de la denuncia por parte del/de la Secretario/a Ejecutivo/a, esta autoridad deberá disponer la instrucción de un proceso disciplinario con la finalidad de investigar los hechos denunciados y establecer las eventuales responsabilidades funcionarias.

Ante el rechazo de la denuncia, la persona podrá presentar su denuncia ante la Contraloría General de la República.

B) Medidas de protección a los afectados durante la tramitación del proceso disciplinario

Durante la tramitación del proceso disciplinario el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, dentro de un plazo prudente, implementará las medidas que estime pertinentes para proteger la integridad física y emocional del/de la denunciante y restaurar un clima laboral saludable y de respeto mutuo en el área respectiva, dentro de las cuales se encuentran: la separación de espacios físicos, redistribución de tiempo en la jornada, trabajo de contención con las partes involucradas y trabajo de contención con los equipos. Estas medidas serán informadas por correo electrónico a la persona denunciante y a su jefatura, cuando corresponda. La implementación de estas medidas deberá conciliarse con la solicitud de secreto que pudiera formular el/la denunciante, de conformidad al artículo 90 B del Estatuto Administrativo.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	14 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

C) Investigación de los hechos

La investigación de los hechos se efectuará a través de una investigación sumaria o un sumario administrativo, según lo determine el Secretario Ejecutivo, atendiendo a la gravedad de los hechos (Artículo 127 Estatuto Administrativo). Los plazos del proceso disciplinario que se instruya son los establecidos en el Estatuto Administrativo, esto es, 5 días hábiles para la etapa indagatoria en una investigación sumaria y 20 días hábiles, prorrogables hasta 60 días hábiles, en el caso de un sumario administrativo, debiendo el/la instructor/a respetar al máximo el principio de rapidez del procedimiento. Si al término de la investigación sumaria o del sumario administrativo el/la investigador/a o fiscal estima que los hechos están configurados y existe responsabilidad administrativa involucrada, el instructor formulará cargos teniendo el inculpado 2 días para formular sus descargos, tratándose de una investigación sumaria y de 5 días hábiles, en caso de sumario administrativo.

D) Sanciones:

En el caso que, dentro del proceso sumarial que se instruya, **se compruebe fehacientemente** el maltrato o acoso laboral y/o sexual, esto será considerado una falta grave a la probidad administrativa, debiendo aplicarse la medida disciplinaria de **Destitución**, esto es, la decisión de la autoridad de poner término a los servicios del funcionario/a, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 125 inciso segundo del Estatuto Administrativo: "La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa, y en los siguientes casos: b) Infringir las disposiciones de las letras i), j), k) y l) del artículo 84 de este Estatuto".

Cabe señalar que el artículo 84 letra l) del Estatuto Administrativo se refiere a la prohibición de "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 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación".


De acuerdo al artículo 125 del Estatuto Administrativo, "la destitución es la decisión de la autoridad facultada para hacer el nombramiento de poner término a los servicios de un funcionario".

En caso que no se compruebe una conducta de maltrato o acoso laboral o sexual, pero sí otras conductas que ameritan una sanción administrativa, deberá aplicarse alguna de las otras medidas disciplinarias señaladas en el artículo 121 del Estatuto Administrativo, esto es:

1. **Censura**, esto es, una reprensión por escrito que se hace al funcionario/a de la cual queda constancia en su hoja de vida mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.
2. **Multa**, que consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5% ni superior al 20% de la remuneración mensual, de la que se deja constancia en la hoja de vida del infractor/a mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.
3. **Suspensión del empleo desde 30 días a tres meses**, es decir, la privación temporal del empleo con goce de un 50 a 70% de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas del cargo, de la cual también se deja constancia en la hoja de vida mediante una anotación de demérito en el factor correspondiente.

En todo caso, la sanción aplicada debe ser coherente con los hechos acreditados en la investigación, sin minimizar su gravedad, a pesar de los efectos que dichas sanciones puedan producir.

En contra de la resolución que aplique alguna de las medidas disciplinarias antes señaladas procederá únicamente el recurso de reposición ante el Secretario Ejecutivo, por ser la Agencia un servicio público descentralizado. Una vez resuelto el recurso, la resolución afinatoria del proceso se enviará a la Contraloría General de la República, para su toma de razón, en el evento que la medida disciplinaria aplicada sea la de destitución, o al trámite de registro, en caso que se aplique alguna de

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	15 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

las otras sanciones. Una vez tomada razón o registrada la resolución, según corresponda, ella queda firme y deberá ser notificada al infractor, personalmente o por carta certificada, en el evento que no sea ubicado durante dos días consecutivos en su domicilio o lugar de trabajo.

Una vez finalizado el respectivo proceso sumarial, tanto el/la denunciante como el/la denunciado/a serán notificados/as del resultado del proceso de investigación sumaria o sumario administrativo, a través del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.


10. Plan de difusión.

Se considerarán, al menos, los siguientes medios de difusión del presente procedimiento, los que serán de responsabilidad del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas:

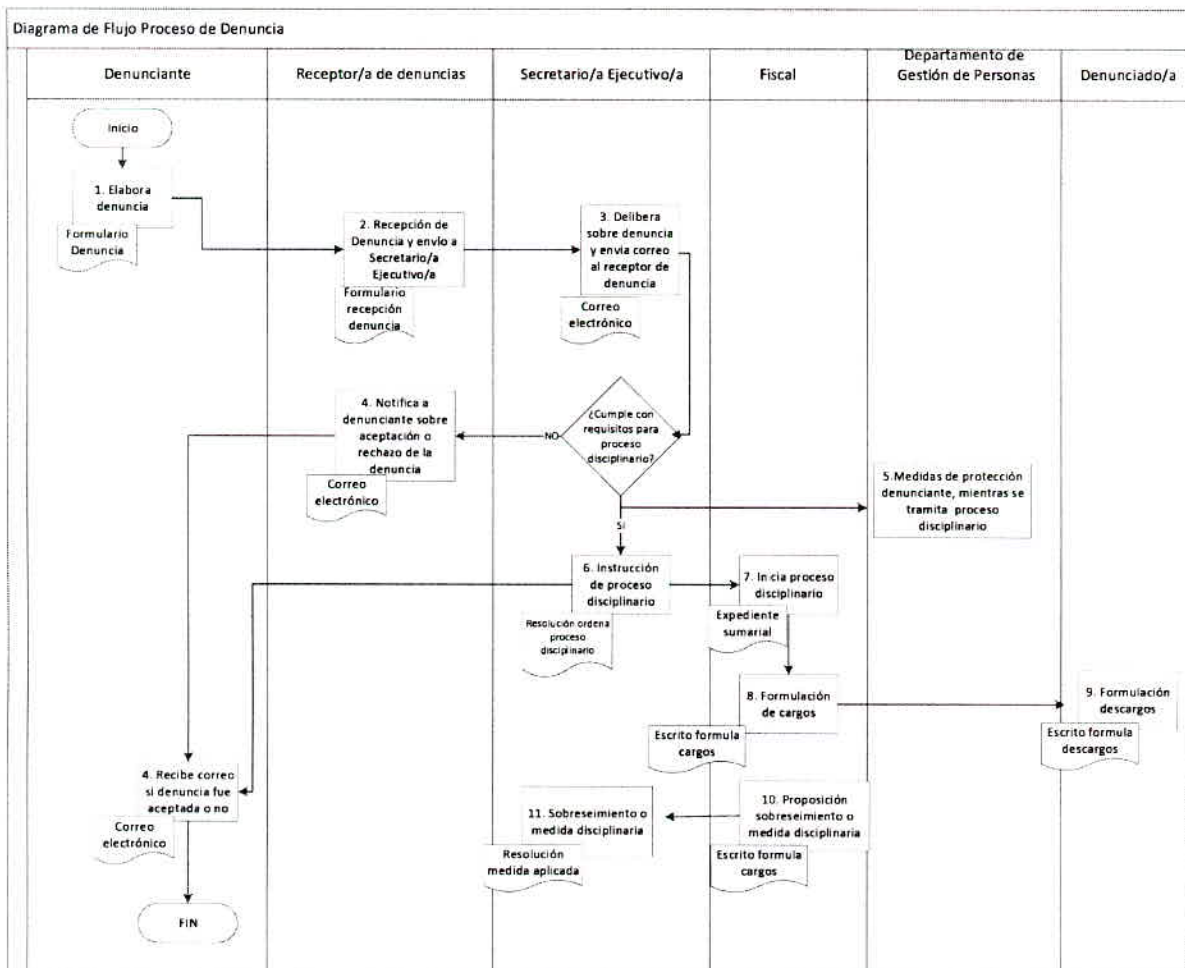
1. Correo electrónico a cada funcionario/a y entrega material a las jefaturas de División, Departamento y Macrozonas.
2. Disponibilización en intranet.
3. Capacitación en el procedimiento.
4. Difusión al equipo directivo del documento final, con el objetivo de dar a conocer su rol en la implementación de este procedimiento.
5. Disponibilización en intranet preguntas frecuentes sobre estas materias.
6. Jornadas presenciales tipo taller para conocer el procedimiento.
7. Difusión a través de plataformas virtuales, intranet, e-mail, de manera de facilitar el acceso a la información.


11. Actualización del presente procedimiento

El presente procedimiento se revisará y actualizará cada dos años, o con anterioridad si la Agencia lo estimare pertinente.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	16 de 25
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Versión	2
			Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

9e. Diagrama de Flujo Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual:




	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	17 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

9f. Matriz del Flujo Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual:

Nº	Actividad / Breve descripción	Responsable de ejecutar las actividades	Duración	Formato o Sistema a utilizar / Instrumentos de Trabajo	Registro
0.	Existe un hecho que reviste características de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.	Denunciante	N/A	Presente procedimiento.	N/A
1.	Elaboración de denuncia: en caso que se considere la presentación de una denuncia, deberá formularla por escrito y firmarla en su condición de denunciante.	Denunciante	N/A	Formulario de Denuncia.	N/A
2.	Recepción de Denuncia y envío a SE: El canal para recibir denuncias y derivarlas al/ a la Secretario/a Ejecutivo/a es el/la Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral. La denuncia debe presentarse por correo electrónico (al correo: reclamosfuncionarios@agenciaeducacion.cl) o presentarse en formato papel en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido.	Denunciante Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	1 día hábil	Constancia de recepción de documento por parte de Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	N/A
3.	Deliberación sobre la denuncia: El/la Secretario/a Ejecutivo/a debe resolver fundadamente sobre la procedencia de la denuncia y comunicar este hecho al/a la Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	Secretario/a Ejecutivo/a	3 días hábiles para resolver si tendrá por presentada la denuncia.	Correo a Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral, informando que acepta o rechaza denuncia.	N/A
4.	Notificación sobre aceptación o rechazo de la denuncia: Coordinador/a de Integridad o en su defecto, el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral informa a denunciante en relación a la aceptación o rechazo de su denuncia.	Coordinador/a de Integridad o el/la Representante de los/as trabajadores/as del Comité de Buen Trato Laboral.	1 día hábil desde recepción de correo del/de la Secretario/a Ejecutivo/a de aceptación o rechazo de denuncia.	Correo a denunciante informando decisión del/de la Secretario/a Ejecutivo/a que acepta o rechaza denuncia.	N/A

Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	18 de 25
		Versión	2
Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas			

5.	Adopción de medidas de protección al denunciado/a: El Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas implementará durante la tramitación del proceso disciplinario medidas pertinentes para proteger la integridad del denunciante y restaurar un clima laboral saludable y de respeto mutuo, que sean conciliables con la solicitud de secreto que pudiere formular el/la denunciante.	Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas	N/A	Correo a denunciante y a su jefatura, cuando corresponda, informando de la adopción de medidas de protección	N/A
6.	Instrucción de Proceso Disciplinario: Se instruye proceso disciplinario, designando a un/a investigador/a o fiscal para que investigue los hechos y determine eventuales responsables, según lo establecido por el Estatuto Administrativo.	Secretario/a Ejecutivo/a Investigador/a o Fiscal	Según lo reglamentado por Estatuto Administrativo	Resolución Exenta que Instruye proceso disciplinario y designa investigador/a o fiscal.	Registro de procesos disciplinarios Depto. Administrativo
7.	Inicio de Proceso Disciplinario: El/la Investigador/a o Fiscal designado/a inicia acciones para llevar a cabo la Investigación Sumaria o el Sumario Administrativo	Investigador/a o Fiscal designado/a.	Según lo reglamentado por Estatuto Administrativo	Expediente sumarial	N/A
8.	Formulación de cargos: El/la Investigador o Fiscal formula cargos cuando estima que los hechos se configuran y existe responsabilidad administrativa involucrada	Investigador/a o Fiscal designado/a	Según lo reglamentado por el Estatuto Administrativo	Escrito de formulación de cargos	N/A
9.	Formulación de descargos: El/la inculpado/a presenta descargos	Inculpado/a	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Escrito de formulación de cargos	N/A
10.	Proposición de sobreseimiento o aplicación de medida disciplinaria	Investigador/a o Fiscal	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Informe del investigador/a o vista fiscal	N/A
11.	Sobreseimiento o aplicación de medida disciplinaria	Secretario Ejecutivo	Según lo reglamentado en el Estatuto Administrativo	Resolución o resolución exenta, dependiendo del tipo de medida aplicada	Registro de procesos disciplinarios Depto. Jurídico

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	19 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				


10. Plan de difusión

Se considerará al menos los siguientes medios de comunicación del procedimiento:

- Correo electrónico a cada funcionario/a y entrega material a las Jefaturas División, Departamento y Macrozonas.
- Disponibilización en intranet
- Capacitación en el procedimiento.
- Difusión al Equipo Directivo; del documento final, con el objetivo de dar a conocer su rol en la implementación de este procedimiento
- Disponibilizar en intranet Preguntas Frecuentes sobre estas materias
- Jornadas presenciales tipo talleres para conocer el procedimiento
- Difusión a través de plataformas virtuales, intranet, e-mail, de manera de facilitar el acceso a la información.

11. Participación

Este procedimiento fue elaborado por el Comité de Buen trato laboral que cuenta con la participación de representantes del empleador, del trabajador y de la asociación de funcionarios/as.

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	20 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

12. ANEXOS:

Anexo N°1

FORMULARIO DE DENUNCIA MALTRATO Y ACOSO LABORAL O SEXUAL

INDIQUE EL TIPO DE HECHO (marque con una "X" la alternativa que corresponda)

Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>
Acoso Laboral	<input type="checkbox"/>
Maltrato Laboral	<input type="checkbox"/>
Otra conducta que atente a la dignidad de las personas	<input type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DEL/LA DENUNCIANTE	
Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia (marque con un "X" la alternativa que corresponda)	
Víctima (persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual)	<input type="checkbox"/>
Denunciante: persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral y sexual y que NO es víctima de tales acciones	<input type="checkbox"/>

Datos personales del/de la DENUNCIANTE (sólo en el caso que el/la DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA)	
Nombre Completo	<input type="text"/>
Cargo que desempeña	<input type="text"/>
Unidad/Área de desempeño	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>

Datos personales de la VÍCTIMA	
Nombre Completo	<input type="text"/>
RUN	<input type="text"/>
Dirección particular	<input type="text"/>
Región / Comuna	<input type="text"/>
Teléfono de contacto	<input type="text"/>
Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización	
Cargo que desempeña	<input type="text"/>
Unidad/Área de desempeño	<input type="text"/>



Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual

Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	21 de 25
		Versión	2
Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas			

Datos personales del/la DENUNCIADO/A

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Unidad/Área de desempeño	
Correo electrónico	

RESPECTO A LA DENUNCIA

Nivel jerárquico del/de la DENUNCIADO/A respecto a la Víctima (marque con una "X" la alternativa que corresponda)

Nivel Superior	<input type="checkbox"/>
Igual Nivel Jerárquico	<input type="checkbox"/>
Nivel Inferior	<input type="checkbox"/>

¿El/la DENUNCIADO/A corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima? (marque con una "X")	Sí	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
¿El/la DENUNCIADO/A trabaja directamente con la Víctima? (marque con una "X")	Sí	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>
	Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
¿El/la DENUNCIADO/A ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?(marque con una "X")	Sí	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>

NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS

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

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



Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual

Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	22 de 25
		Versión	2
Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas			

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

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

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia (marque con una "X")

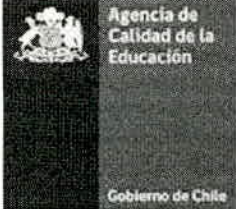
Ninguna evidencia específica	<input type="checkbox"/>
Testigos	<input type="checkbox"/>
Correos electrónicos	<input type="checkbox"/>
Fotografías	<input type="checkbox"/>
Videos	<input type="checkbox"/>
Otros documentos de respaldo	<input type="checkbox"/>

Si respondió "otros documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Observaciones

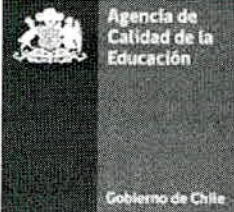
Fecha

Nombre y Firma del/de la Denunciante

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	23 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

Anexo N° 2

Comprobante Entrega de Documento	
Copia de la Persona que entrega el Documento	
_____ Nombre y firma denunciante	
Fecha ____ / ____ / ____ (fecha de entrega del documento)	_____ Nombre – Firma Receptor/a de denuncia (Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)
(Debe ser timbrada por el/la Coordinador/a de Integridad, o Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)	

	Procedimiento sobre Denuncia e Investigación del Maltrato y Acoso Laboral y Sexual			
	Fecha revisión del documento	30-09-2019	Páginas	24 de 25
			Versión	2
	Nivel de confidencialidad	Uso interno	Código	DAG-DGDP-01
División de Administración General / Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas				

Anexo N° 3

Comprobante Recepción de Documento	
Copia de la Persona que recibe el documento	
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Nombre y firma denunciante	
Fecha ____ / ____ / ____ (fecha de entrega del documento)	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Nombre – Firma Receptor/a de denuncia (Coordinador/a de Integridad o, en su defecto, Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)
(Debe ser timbrada por el/la Coordinador/a de Integridad, o Representante de los trabajadores en el Comité de Buen Trato Laboral)	