

Santiago, **19 DIC. 2016**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1886**

**VISTOS:**

1. Ley N° 19.718, que Crea la Defensoría Penal Pública;
2. D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.;
4. Ley N°20.005, que Tipifica y sanciona el acoso sexual;
5. Decreto Supremo N°14, de 2015, del Ministerio de Justicia, que nombra al suscrito Defensor Nacional;
6. Ley N°20.607, que modificó el Código del Trabajo, Sancionando las Prácticas de Acoso Laboral;
7. 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;
8. Instructivo Presidencial N°002, de 2006, que Ordena implementación del Código de Buenas Prácticas sobre no discriminación en todos los Organismos de la Administración Central del Estado;
9. Resolución Exenta N°2.728, de 2015, que deja sin efecto Resolución Exenta N°1.328, de 2010 y Aprueba Procedimiento para la denuncia de acoso laboral y sexual en la Defensoría Penal Pública;
10. Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón;
11. Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de las Personas en el Estado, aprobado mediante instructivo Presidencial contenido en Oficio N°1, de 2015, de la Presidenta de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante Resolución Exenta N°2728, de 2015, se aprobó Procedimiento para la denuncia de acoso laboral y sexual en la Defensoría Penal Pública, derivado del trabajo mancomunado con representantes de la Asociaciones de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública.
2. Que, la Dirección Nacional del Servicio Civil, en su rol asesor para la implementación de lineamientos emanados del Instructivo Presidencial N°1, de 2015, ha requerido incorporar explícitamente en el procedimiento de denuncia y sanción del acoso laboral y sexual, el maltrato y las medidas precautorias.
3. Que, atendido lo expuesto, es necesario dictar el presente acto administrativo.



## RESUELVO:

1. **DEJÉSE** sin efecto Resolución Exenta N°2728 de 2015, sobre Procedimiento para la denuncia de Acoso Laboral y Sexual en la Defensoría Penal Pública, en los siguientes términos:
2. **APRUÉBASE** “PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y SEXUAL EN LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA” cuyo texto es el siguiente:

### I. Antecedentes:

En el marco del Código de Buenas Prácticas Laborales y con el fin de orientar a la implementación relacionada con la prevención, denuncia y sanción del Maltrato, Acoso Sexual y Laboral, se ha elaborado el presente documento que contiene los conceptos fundamentales y procedimientos de denuncia y sanción que se implementará en esta Defensoría Penal Pública.

El presente instructivo constituye el marco interno para la denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, a fin de entregar su marco conceptual para ambos temas y regular los mecanismos por los cuales se implantarán las sanciones o medidas disciplinarias que devengan de dicho procedimiento, dando cumplimiento la difusión de derechos y deberes de los/as funcionarios/as.

A través de la conformación de mesas de trabajo, conformadas por distintos funcionarios y representantes de las Asociaciones de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública.

### II. Glosario

- a) **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace a perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.
- b) **Acoso Sexual:** Todo el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimiento de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.
- c) **Maltrato:** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro empleo o degradando el clima laboral.
- d) **Denunciante:** Víctima o persona que realiza una denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- e) **Denunciado:** Persona respecto de quien se ha presentado una o más denuncias de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- f) **Denuncia:** Acto en cuya virtud el o la denunciante solicita una investigación y manifiesta en la forma establecida en el presente procedimiento, una relación de hechos consecutivos o



circunstanciales específicos enmarcados en la categoría de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

- g) **Receptor de Denuncias:** Aquella persona designada al efecto, el Defensor Nacional, en calidad de Jefe Superior del Servicio y los Defensores Regionales.

### III. ALCANCE

El objetivo principal de este Manual es que todos los funcionarios (as) de la Defensoría Penal Pública, independiente de su calidad jurídica, conozcan y puedan acceder a un procedimiento conocido y expedito para realizar las respectivas denuncias, en los casos en que se vean afectados por conductas que puedan ser constitutivas de maltrato, acoso laboral y/o sexual.

El presente procedimiento será incorporado como parte del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Defensoría Penal Pública.

Tratándose de una denuncia, solo corresponde iniciar un proceso sumarial para determinar eventuales responsabilidades, tal como lo ha dispuesto la Contraloría General de la República.

### IV. MARCO NORMATIVO

- a) Constitución Política del Estado.
- b) La Ley N°20.005, que “tipifica y sanciona el acoso sexual”.
- c) Ley N°20.607, que “modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral”.
- d) D.F.L. N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- e) Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52°, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.
- f) Of. Gab. Pres. N°001, de 2015, Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de la Personas.

### V. DEFINICIONES

#### a) Tipos de Acoso Sexual

**a.1 Acoso Sexual Vertical (Acoso quid pro quo):** Más conocido como chantaje sexual, en el cual se fuerza a una persona a elegir, entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ser perjudicado en ciertos beneficios o condiciones de trabajo. En este tipo de acoso sexual, se abusa de la autoridad, de tal modo que se produce una situación en la que la negativa de una persona, frente a una conducta de naturaleza sexual, se utiliza explícita o implícitamente, como base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.

**a.2 Acoso Sexual Horizontal o Ambiental (Intimidación):** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verba-

A



les y físicas de carácter sexual, que tiene como finalidad coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o de abuso. Este corresponde al denominado acoso entre pares.

### **Conductas constitutivas de Acoso Sexual (no excluyentes)**

- i. Gestos y/o conductas con evidente connotación sexual
- ii. Propositiones verbales de carácter sexual.
- iii. Lenguaje sexual u obsceno.
- iv. Cartas, correo electrónico, misivas con connotación sexual.
- v. Conducta no verbal (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales)

### **b) Tipos de Acoso Laboral**

Nuestra legislación, ha tipificado esta figura a través de la Ley N°20.607, **estableciendo que el acoso laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.**

**b.1 De acuerdo a la jerarquía del acosador y el afectado, puede ser clasificado en jerárquico u horizontal:**

- **Jerárquico o Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima, haciendo abuso de su poder.
- **Horizontal:** Es el acoso ejercido por un par o compañero/a de trabajo de la víctima, donde ambos podrían eventualmente ocupar el mismo cargo al interior de la institución.
- **Ascendente:** La víctima se constituye en una persona que ocupa un cargo de nivel superior al que ostenta/n el o los acosadores al interior de la institución, es decir, un cargo jerárquico superior se ve agredido por uno o más de sus subordinados.

### **Conductas constitutivas de Acoso Laboral**

Es posible distinguir determinadas situaciones o hechos, que ejercidos de manera prolongada y sistemática por una o más personas puedan catalogarse de acoso laboral. A continuación, y a modo de ejemplo, se señalan algunas situaciones constitutivas de acoso laboral:

- i. Aislamiento o negación de la comunicación
- ii. Deterioro de sus condiciones de trabajo
- iii. Ataques contra la dignidad de la persona
- iv. Ocultamiento de la información y herramientas necesarias requeridas por la víctima, para realizar su trabajo.
- v. Asignación de tareas rutinarias, inútiles o claramente inferiores a sus capacidades.
- vi. Obstaculización de trámites realizados por la víctima, que se relaciona con sus derechos como trabajador/a.
- vii. Denegación injustificada de acceso a periodos de licencias médicas, permisos y actividades de formación.
- viii. Violencia manifiesta, la comunicación verbal violenta (gritos e insultos)
- ix. Asignación de objetivos y/o proyectos con plazos de antemano inalcanzables o imposibles de cumplir.
- x. Modificación de las atribuciones o responsabilidades del puesto de trabajo, sin aviso ni comunicación previa.
- xi. Difamación que menoscaba la reputación o profesionalidad de la víctima.
- xii. Ridiculización del trabajo, ideas o resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando.
- xiii. Animación a participar en el acoso mediante coacción, persuasión o abuso de autoridad.



A

### c) Maltrato

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 (1).

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales. (2)

### Conductas constitutivas de Maltrato Laboral

Las conductas asociadas a maltrato laboral corresponden a un actuar *violento generalizado* ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual.

*"Las conductas de maltrato, son acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, 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". (2)*

## VI. PRINCIPIOS

- **Confidencialidad:** Todos los intervinientes en el procedimiento, deberán guardar estricta confidencialidad de la información a la cual acceden en razón de una denuncia o reclamo por maltrato, acoso laboral y sexual.  
En aquellos casos que se filtre información, sea por parte de la víctima o denunciante, previa investigación, se sancionará con anotaciones de demérito.
- **Responsabilidad:** Las denuncias deberán presentarse de forma seria, es decir, que reúna antecedentes suficientes para iniciar el procedimiento. El denunciante deberá tener claridad de los aspectos y alcances que involucra su denuncia.  
Para iniciar el procedimiento el denunciante deberá completar el formulario de denuncia.  
Las denuncias falsas, serán objeto de medidas disciplinarias o sanciones, previa investigación sumario o sumario administrativo.
- **Imparcialidad:** Los intervinientes, en particular, aquellos con poder de decisión sobre el asunto, deberán mantener una visión objetiva en todas las etapas del proceso, sin sesgo alguna, ni conducta

---

1. Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales.  
2. Orientación para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acosos Laboral y Sexual



## VII. PROCEDIMIENTO COMÚN PARA DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el maltrato, acoso sexual y laboral, las que deberán determinarse a través del proceso disciplinario correspondiente, que será instruido por el suscrito Defensor Nacional o Defensor Regional, según corresponda.

No obstante lo anterior, éste Defensor Nacional, en razón del Plan Trienal de Buenas Prácticas Laborales, el Instructivo Presidencial N°1 de 2015, con acuerdo de las Asociaciones de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública y Comité Paritario Permanente, han acordado mantener la institucionalidad del Comité de Buenas Prácticas Labores, Órgano colegiado que tiene por objeto recibir, conocer, canalizar y gestionar inquietudes y denuncias sobre cualquier tipo de experiencia considerada por el denunciante como constitutiva de acoso laboral y/o sexual, y solo para el efecto de realizar el examen de admisibilidad e identificar brechas que permitan mejorar continuamente los ambientes de trabajo, a través de relaciones armónicas entre los funcionarios de la Defensoría Penal Pública y éstos y las Jefaturas respectivas, poniendo a disposición de la autoridad competente, los antecedentes que ha sido posible reunir, constituyéndose en un "Receptor de Denuncia".

### A. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

#### 1. DENUNCIA:

El o los (as) funcionario (as) víctima (as), deberá hacer llegar su reclamo o denuncia por escrito, en anexo que se adjunta, dirigido al Presidente/a de dicho Comité, en sobre cerrado, quienes inmediatamente informarán al denunciante, el derecho que le asiste respecto de la formalización de la denuncia, fechas y plazos de éstas y del procedimiento administrativo correspondiente. Sin perjuicio de las acciones judiciales respectivas.

La denuncia o reclamo debe realizarse en el formato que se establecerá para estos efectos, (Anexo) debiendo considerar los siguientes antecedentes, que constituirán requisitos esenciales, sin los cuales, se tendrá por no presentado el reclamo o la denuncia respectiva:

- i. La denuncia o reclamo deberá formularse por escrito y firmada por el denunciante.
- ii. La denuncia deberá ser fundada y cumplir con los requisitos de identificación y domicilio del demandante; narración de las circunstancias de los hechos denunciados; la individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante. Asimismo, deberá acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- iii. El Servicio contará con el espacio **que garantice la privacidad** de la entrevista de la persona que denuncia. Paralelamente deberá entregar en sobre cerrado la denuncia o reclamo dirigido al Presidente/a del Comité de Buenas Prácticas, para que a su vez lo presente al Defensor Nacional o Defensor Regional, según corresponda.
- iv. El receptor de la denuncia o reclamo debe explicar al requirente, en qué consiste el proceso, la formalidad y la responsabilidad de una denuncia y las etapas que este proceso contempla, dando a conocer los plazos para ello. Cabe señalar que el Presidente del Comité de Buenas Prácticas no tiene facultad para evaluar si los hechos denunciados constituyen o no, lo definido como Maltrato, Acoso Laboral o Sexual, según sea el caso.
- v. El receptor de denuncia no podrá, en ningún caso, forzar al denunciante a establecer formalmente su denuncia por escrito, y respetará en todo momento la decisión que éste asuma luego de recibir la información pertinente.



A

- vi. Si la denuncia o reclamo es formalizada (en documento protocolizado, por escrito, con fecha y firma del funcionario), será presentada como documento reservado al Defensor Nacional o Defensor Regional, en un plazo máximo de **3 días hábiles**.
- vii. Aun cuando no se trate de una denuncia constitutiva de Acoso, el Presidente (a) del Comité de Buenas prácticas Laborales tiene obligación de llevar un registro, de tal modo que exista un historial y por tanto, seguimiento de los procesos y funcionarios involucrados en éste. Esto incluye todas las denuncias, sean o no formalizadas, así como las acciones realizadas en cada uno de los casos recepcionados.
- viii. El Comité de Buenas Prácticas Laborales, no podrá en ningún momento violar la confidencialidad de las denuncias, ni es función del Comité emitir juicios respecto de las personas involucradas, o definir si una denuncia constituye o no Acoso Laboral o Sexual. El plazo para informar a los implicados, el resultado de su proceso, será de 10 días hábiles posteriores a la decisión del Defensor Nacional.
- ix. Una vez recepcionado el reclamo o denuncia, el Defensor Nacional tiene 3 días hábiles para pronunciarse, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si la tendrá por presentada. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada, en virtud de lo dispuesto en el Art. 90 B, del Estatuto Administrativo.

## **2. CONFORMACIÓN Y FUNCIÓN DEL COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES:**

- i. Jefe (a) de Unidad de Recursos Humanos y D.O., de la Defensoría Nacional (Presidente)
- ii. Un directivo designado por el Defensor Nacional que no esté en su último año desempeño.
- iii. Presidente (a) del Comité Paritario Permanente.
- iv. Un representante por Asociaciones de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública, que será designado por la misma Asociación.

Los integrantes del Comité de Buenas Prácticas Laborales, se encontrarán debidamente individualizados, en la resolución de constitución del mismo, que será ampliamente difundida para el total conocimiento de los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, independiente de su calidad jurídica.

Una de las funciones del Comité de Buenas Prácticas es recepcionar las denuncias de los funcionarios, pero también cumplirá con labores de prevención de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, en coordinación con el Comité Paritario Permanente y la Unidad de Recursos Humanos, quienes desarrollaran actividades de prevención y de educación en estas materias.

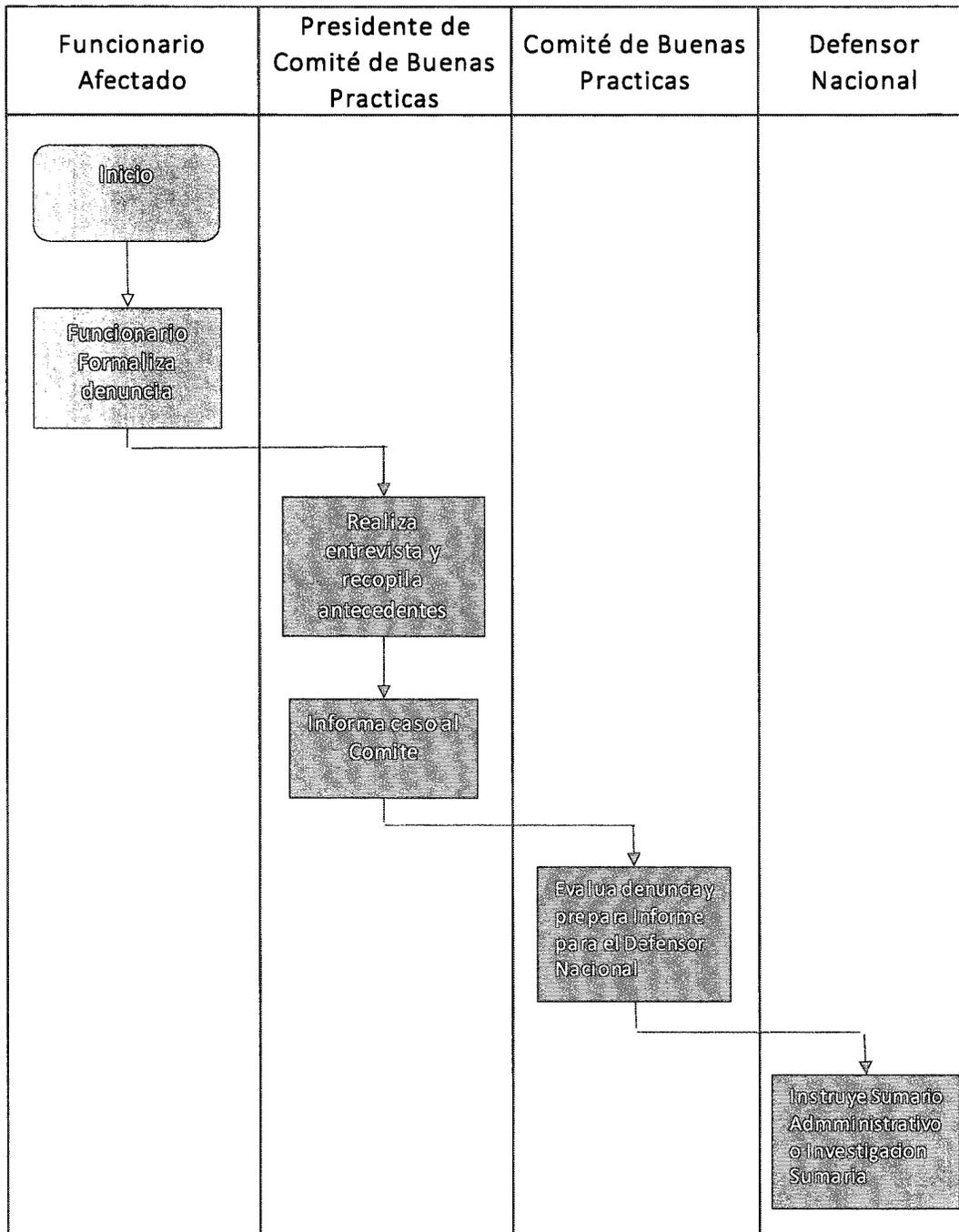
## **3. DE LAS MEDIDAS DE RESGUARDO**

Recibida la denuncia, la autoridad competente, deberá adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados, tales como la separación de los espacios físicos u cualquier otra, en el caso que sea necesario, y atendida la gravedad de los hechos imputados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

*A*



#### 4. FLUJOGRAMA



#### VIII. DE LA CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

Los integrantes del Comité de Buenas Prácticas Laborales, deberán mantener estricta reserva y confidencialidad de los antecedentes que tomen conocimiento en razón de la investidura que posean, aun cuando hayan dejado de pertenecer a dicho Comité.

A



## IX. DE LA INSTRUCCIÓN DE INCOAR INVESTIGACIÓN SUMARIA O SUMARIO ADMINISTRATIVO

Luego de adoptar las medidas de resguardo, la autoridad competente, instruirá la realización de una investigación o sumario administrativo, según corresponda, de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Comité de Buenas Prácticas Laborales o directamente al suscrito o Defensor Regional respectivo, según la dependencia que se trate.

## X. SOBRE UNA FALSA DENUNCIA.

Si se comprueba, mediante sumario administrativo, que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad, o quien haga de ésta, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación sumaria y/ o sumario administrativo, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables. También, la persona afectada puede recurrir a los Tribunales de Justicia.

## XI. ANEXOS

### FORMULARIO DE DENUNCIA DE ACOSO SEXUAL

#### DATOS DEL/LA DENUNCIANTE

Nombre completo			
RUT		Teléfono	
Cargo		Calidad Jurídica/Nivel	
Función que realiza			
Departamento			

#### DATOS DEL/LA DENUNCIADO/A COMO PRESUNTO(A) ACOSADOR(A)

Nombre completo	
Cargo	
Función que realiza	
Departamento	

Nivel jerárquico del presunto/a acosador/a respecto del/la denunciante		
Nivel Superior <input type="checkbox"/>	Igual Nivel <input type="checkbox"/>	Nivel Inferior <input type="checkbox"/>
¿El/la presunto/a acusado/a trabaja directamente con el/la denunciante?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	A veces <input type="checkbox"/>
¿El/la denunciante ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿El/la denunciado/a es su jefatura superior inmediata?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

DESCRIBA LAS CONDUCTAS MANIFESTADAS POR EL/LA ACOSADOR/RA QUE AVALARÍAN LA DENUNCIA  
(Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)



A


Señale desde hace cuánto es víctima del acoso


Para acreditar lo anterior se cuenta con:

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

Si respondió "Otros", favor señale:


Observaciones


**3. PUBLÍQUESE** en la Intranet institucional para conocimiento de todos los funcionarios de la Defensoría Penal Pública.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, Y ARCHÍVESE**



**ANDRÉS MAHNKE MALSCHAFSKY**  
**DEFENSOR NACIONAL**  
**DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

DAN/UAJ/PR.HH/cvm/vsq  
Distribución:

- Defensores Regionales I a XV Región; DRMN y DRMS
- Jefes Departamento y Unidades Defensoría Nacional
- Asociaciones de Funcionarios de la Defensoría Penal Pública
- Presidente Comité Paritario
- Unidad de Asesoría Jurídica (Gobierno Transparente).
- Oficina partes