



Secretaría Universidad

**OFICALIZA ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA QUE APRUEBA PROTOCOLO PARA PREVENIR Y ENFRENTAR SITUACIONES DE ACOSO Y MALTRATO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD DE MAGALLANES COMO SE INDICA.**

---

PUNTA ARENAS, junio 14 de 2021

## **DECRETO N°007/SU/2021**

### **VISTOS:**

Las Atribuciones que me confieren el D.F.L. N° 035 del 03/10/81; el D.F.L. N° 154 de 11 de Diciembre de 1981, Decreto N°238 de fecha 6 de agosto de 2014 del MINEDUC y el Decreto T/R N° 074 de 25 de marzo de 2010 de la Universidad de Magallanes.

### **CONSIDERANDO:**

1. El Acuerdo N°3/5/2021 de la Sesión Ordinaria N°5/2021 del Consejo Académico de fecha 3 de junio de 2021.
2. El Acuerdo N°2/5/2021 de la Sesión Ordinaria N°5/2021 de la Junta Directiva de fecha 11 de junio de 2021.

### **DECRETO:**

**OFICALÍZASE** en la Universidad de Magallanes, **Protocolo para prevenir y enfrentar situaciones de acoso y maltrato laboral** como se indica a continuación:

# PROTOCOLO PARA PREVENIR Y ENFRENTAR SITUACIONES DE ACOSO Y MALTRATO LABORAL

## 1. INTRODUCCIÓN.

En el contexto de desarrollar al interior de la Universidad de Magallanes, una política orientada a generar ambientes de trabajo basados en un marco de respeto y de buen trato, y de que estos sean compatibles con nuevos contextos, y marcos jurídicos y normativos en torno a buenas prácticas laborales y al desarrollo de las personas, se hace necesario la implementación de un protocolo para prevenir y enfrentar situaciones de maltrato y acoso laboral, buscando así atender adecuadamente situaciones suscitadas en los diversos estamentos universitarios, académicos y administrativos.

Este proceso ha concluido en una primera fase a través del trabajo de la Dirección de Género, Equidad y Diversidad y su unidad de Prevención y Acompañamiento en Materias de Acoso, Violencia y Discriminación, con un Protocolo para Prevenir y Enfrentar Situaciones de Violencia de Género, Acoso, Hostigamiento y Discriminación, desarrollado por la Comisión Triestamental, para la elaboración de una política de género de la Universidad de Magallanes el 1º de Julio de 2019, fecha en la cual dio lugar la oficialización de dicho protocolo según Decreto N°005 del 17 de enero del 2020.

En una línea similar y de forma paralela a la elaboración de este documento, actualmente se encuentra en proceso de elaboración, un Manual de Buenas Prácticas, de forma triestamental, y que se convertirá en un insumo importante a este trabajo.

El presente protocolo para prevenir y enfrentar situación de maltrato y acoso laboral, ha sido elaborado por la Dirección de Recursos Humanos y la colaboración de las Asociaciones Gremiales de la Universidad y tiene como objetivo entregar orientaciones y especificaciones para realizar un proceso de intervención, recogiendo la denuncia, estableciendo los lineamientos para una investigación, las vinculaciones internas y externas para una derivación que permita contribuir al desarrollo de buenas prácticas laborales y propender a la calidad de vida de los colaboradores y funcionarios universitarios.

## 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

Para el Servicio Civil (2018), las instituciones deben disponer de un procedimiento que formalice la instancia en que la organización declara lo que se debe hacer cuando se enfrentan situaciones que menoscaben la dignidad de las personas. De esta forma, este procedimiento o protocolo de actuación, *“Debe permitir a todas las personas de la Institución, identificar conductas que atenten a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones”*.

En este sentido, un manual de actuación ante denuncias de acoso y maltrato laboral, debe tener como fundamento los siguientes principios:

**2.1. CONFIDENCIALIDAD.**

Un proceso de denuncia e investigación de vulneración de derechos a la dignidad de las personas, tiene como base fundamental el valor de la prudencia y la discreción. Esta debe estar asegurada por parte de quién acoge las denuncias y de quienes participan a lo largo del proceso.

**2.2. IMPARCIALIDAD:**

En orden a que el proceso no debe contener juicios ni sesgos de ningún tipo por las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como edad, género, ideología, origen étnico, discapacidad, orientación sexual, etc.

**2.3. PROBIIDAD ADMINISTRATIVA:**

El proceso consiste en observar entre otras, una conducta intachable, con preminencia del interés general sobre el particular.

**2.4. RAPIDEZ:**

El proceso debe evitar la burocratización y debe privilegiar una actuación con la mayor celeridad, en el entendido que la lentitud de los procesos disminuye la apreciación en cuanto al grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.

**2.5. RESPONSABILIDAD:**

Considerando todos los aspectos que involucra una denuncia de estas características se debe actuar con seriedad y responsabilidad para así evitar denuncias falsas, evidencias falsas, rumores u otras. Este principio obliga a todas las personas que integran la comunidad Universitaria, a la promoción y respeto irrestricto de la dignidad, así como de los demás derechos fundamentales garantizados por la Constitución Política de la República, además de los promovidos por los tratados sobre Derechos Humanos ratificados por Chile, que se encuentren vigentes con especial mención a la CEDAW y Belém do Pará.

### **3. MARCO NORMATIVO**

Como una forma de aproximarse a las temáticas de acoso laboral, es necesario tener claridad en cuanto a ciertas definiciones de base para la comprensión de este fenómeno, sus diferentes implicancias y componentes normativos legales y psicosociales. De esta forma, en principio, se hará mención a la normativa existente en materia de acoso laboral desarrollada por diversos organismos públicos y de seguridad social.

- i. La Constitución Política de la República de Chile, Art 19 número 1 garantiza “el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.”.

- ii. Los tratados suscritos y ratificados internacionalmente por el Estado de Chile en el marco de las Naciones Unidas y del Sistema Interamericano de protección y promoción de los Derechos Humanos.
- iii. El Instructivo Presidencial 006/23/Mayo/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 señala la existencia de una firme voluntad del Estado de Chile de favorecer una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, habida cuenta de su trascendencia en la sociedad civil y la importancia para Chile de hacer efectiva la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres y la equidad de género.
- iv. Artículo N.º 1 de Ley 20.005, que introduce modificaciones en el código del trabajo e incorpora : “ Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona, el acoso laboral, entendiéndose por tal, toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercido 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. Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación.”
- v. Artículo N.º 3 de la Ley 20.607, que modifica el artículo N.º 82 del Estatuto Administrativo, e incorpora una letra m) nueva, que prohíbe “realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.
- vi. El artículo 2º del Código del Trabajo define el acoso sexual y laboral.
- vii. La Ley 21.094, sobre Universidades, en su artículo 5º, hace mención en cuanto a los principios que deben regir para las Instituciones de Educación Superior del Estado, y fundamentan el cumplimiento de su misión y de sus funciones considerando entre otras, la no discriminación, la equidad de género, el respeto, la tolerancia, la solidaridad y cooperación, que deben ser respetados, fomentados, garantizados y deben materializarse a través de una normativa que regule las relaciones entre pares en el ejercicio de sus funciones.
- viii. Título VII “Ambientes laborales y Calidad de vida Laboral” artículos 43 y 44 Res, afecta N°1, del 11 de Mayo de 2017, 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 art 2º letra Q de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil que señala : 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 (art 43). Adicionalmente deberán elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas considerando acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo entre otras (art 44).

#### 4. MARCO INSTITUCIONAL

La Universidad de Magallanes en su rol de Institución de Educación Superior Estatal, asume la responsabilidad de generar todas las instancias que permitan garantizar la igualdad de derechos entre hombres, mujeres y diversidades, como principios rectores, junto con ser el referente en los procesos de educación superior y en el cultivo y gestión del conocimiento, contribuir con responsabilidad social al desarrollo sostenible y calidad de vida de las personas.

De esta forma y en el contexto de su organización y normativa interna, a través de su Reglamento Interno de Higiene y Seguridad para los/as trabajadores de la Universidad de Magallanes, se establece en su Capítulo VIII, y dispone en cuanto que los/as jefes/as directos deben: *“Ocuparse que en su unidad, sección, departamento, facultad u otros, no exista acoso laboral, acoso sexual en los términos señalados en el Estatuto Administrativo con el propósito de tener un ambiente sano y disminuir los riesgos de accidentabilidad”*.

En línea con estos principios, por parte de la Universidad, se conforma el año 2019, la Dirección de Género, Equidad y Diversidad de la institución, con el propósito de fortalecer la institucionalidad universitaria en materia de igualdad de género, e impulsar políticas universitarias antidiscriminatorias que garanticen mismos derechos y oportunidades para hombres y mujeres.

#### 5. MARCO CONCEPTUAL

El acoso laboral no es un fenómeno nuevo en nuestra sociedad, pero sólo recientemente ha sido formalizado como materia de estudio e investigación, para una de las formas de violencia en el trabajo ejercida desde posiciones de poder, que profundiza la experiencia de victimización y afecta seriamente la salud individual, grupal y el normal desarrollo de los procesos de trabajo de la organización, además de la vulneración de derechos de los/as trabajadores que se encuentran constitucionalmente consagrados y garantizados.

De esta forma, es necesario contextualizar el concepto de acoso Laboral, donde se define como:

*“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 o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él/ella o los/as afectados/as, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo” (Ley no 20.607/8/Agosto/2012)*

Mientras que maltrato laboral se define como:

*“Cualquier manifestación de conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos. Escritos y omisiones que pueda atentar contra la personalidad, dignidad/integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente*

y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica. (Instructivo presidencial: Buenas prácticas laborales 2006).

El Servicio Civil, señala que las conductas ocasionales o esporádicas, no necesariamente constituyen acoso laboral, exceptuando de este fenómeno la presión de trabajo, amonestaciones del jefe directo, críticas a las funciones o tareas, jornadas de trabajo extensas o que el ejercicio de dichas funciones no sean las adecuadas. Una conducta es calificada como acoso cuando “los hostigamientos son periódicos, realizados en el lugar de trabajo y con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastorno psicossomáticos”.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo entre la clasificación de los dos conceptos, la importancia de conceptualizarlos radica en la forma que ambos serán abordados en el presente manual.

<b>MALTRATO LABORAL</b>	<b>ACOSO LABORAL</b>
Conducta violenta Generalizada	Conducta Selectiva
La acción es evidente	La acción es silenciosa
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a las víctimas
La Agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta a la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

*(\*) El Servicio Civil, establece que si bien el acoso laboral, es el más recurrido y tematizado de estas conductas, el maltrato laboral constituye manifestación de violencia organizacional que no está tipificada ni existe normativa al respecto.*

Para la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS, un conflicto no puede ser catalogado como acoso si ocurre un incidente aislado o si las dos partes en conflicto poseen relativamente similar poder. El acoso es diferente a la violencia psicológica aislada aun cuando ambas son profundamente complejas y dañinas para el trabajador y el lugar de trabajo. El acoso puede o no presentar intencionalidad de dañar, y en esta se genera una violencia psicológica reiterada. A pesar de que no existe un criterio de corte claro, la exposición a las conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana ha sido utilizada como una definición operativa para diferencias entre los casos severos de acoso. (Depto. de Riesgos Psicossociales ACHS 2016).

A continuación, se detallan una lista de manifestaciones de expresiones de acoso laboral que, no constituyendo una lista cerrada, puede eventualmente incorporar otras acciones de similar naturaleza, que no se hayan sido incluidas y que afecte a la dignidad de las personas.

- i. Abuso de poder con fijación en objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a período de licencia, vacaciones, días administrativos y actividades de formación o capacitación. Obligar a los/as funcionarios a ejecutar tareas en contra de su moral o ética profesional. Juzgar el desempeño de uno/a o más funcionarios de manera ofensiva o indebida.
- ii. Acciones destinadas a discriminar, aislar o desacreditar a una persona por razón de su adscripción ideológica política o gremial, como por ejemplo manipular su reputación u obstaculizando su función. Ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas, mofarse de la nacionalidad del/a funcionario.
- iii. Violencia física o sexual, por ejemplo, maltrato físico, uso de violencia física menor a uno/a o más funcionarios, como propinar golpes menores, empujones, contacto físico deliberado y no solicitado, amenazas verbales, gritar y/o insultar a uno/a o más funcionarios y cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objetivo la discriminación, el abuso o la humillación del/a funcionario por razón de su sexo.
- iv. Ataque a la vida privada del/a funcionario, por ejemplo, críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico. Pregonar una mala imagen de uno/a o más funcionarios frente a los compañeros de trabajo, hacer parecer estúpido al/a funcionario, dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de un/a funcionario, imitar sus gestos o voces, mofarse de su vida privada. Generar y/o mantener rumores respecto a situaciones laborales y/o personales que afecten la integridad y dignidad de uno/a o más funcionarios; Criticar o entrometerse permanentemente en la vida privada de uno/a o más funcionarios a través de cualquier medio.
- v. Medidas destinadas a aislar de la actividad propia del rol del/a funcionario con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de sus funciones. No asignar tareas al/a funcionario o asignar tareas menores, sin sentido o degradantes y que no tengan relación directa con sus actividades y que estén dirigidos a menospreciar a uno/a o más funcionarios dentro del grupo de trabajo.
- vi. Ataques a las relaciones sociales del/a funcionario, por ejemplo, atacar con aislamiento social, restringir a los/as compañeros a través de amenazas la posibilidad de hablar con el/a trabajador rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos, rehusar la comunicación con un/a funcionario a través de no comunicarse directamente con el/a, no dirigir la palabra a un/a trabajador, tratar como si el/a trabajadora no existiera. Difundir rumores u opiniones que verse sobre el ámbito privado o personal con el fin de juzgar, desprestigiar y aislar a uno/a o más funcionarios del resto de sus compañeros/as de trabajo. Cambiar de manera arbitraria, y sin justificación, la ubicación de un/a funcionario separándolo/a del resto.

## 6. TIPOS DE ACOSO LABORAL

En función de las características o condiciones jerárquicas de o los/as involucrados, existen tres tipos de acoso laboral:

### 6.1. VERTICAL DESCENDENTE:

Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del acoso, y 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.

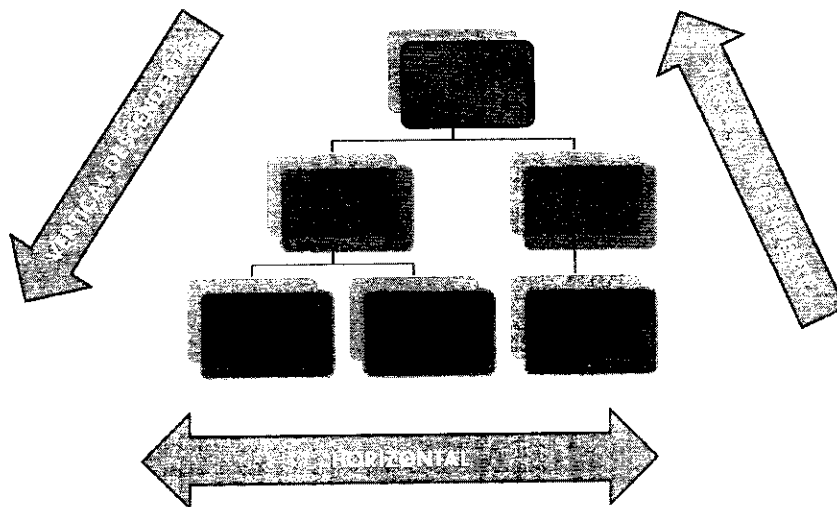
### 6.2. VERTICAL ASCENDENTE:

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

### 6.3. HORIZONTAL:

El menos frecuente de los acosos, no porque los perfiles de la persona vulnerada y victimario no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

### EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS O CONDICIONES JERÁRQUICAS





## 7. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Todo modelo de abordaje del Acoso Laboral al interior de una organización, debe estar diseñado a partir del principio básico de la prevención, y al mismo tiempo, debe suponer que la violencia específicamente el acoso laboral – preexiste a esta estrategia. El Servicio Civil en sus “ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS” /junio 2010, propone actuar en al menos tres planos:

### 7.1. ENTREGA DE CONOCIMIENTOS:

En muchos casos no es posible advertir la violencia, si antes no se prepara la mirada. Ya sea por la modalidad sutil y privada que puede adoptar un acosador, o bien, porque se labora en espacios donde la agresión se ha naturalizado, haciéndose parte de la cultura organizacional. Cualquiera sea el caso, siempre será necesario generar y compartir información relativa al Acoso Laboral, sus formas, efectos y maneras de prevenirlo y erradicarlo en la institución.

Se recomienda que la entrega de conocimientos se haga transversalmente en la Institución, con frecuencia, y considerando para ello al menos tres grupos de trabajo distintos. Los cuales pueden ser clasificados de la siguiente manera:

- PERSONAS EN GENERAL:** Los conocimientos que requieren los/as personas en una organización/servicio son aquellos que les permitan distinguir con claridad cuándo se es víctima de acoso laboral y cómo se debe proceder en dicho caso.
- CARGOS DE JEFATURA:** Si bien este grupo tiene las mismas necesidades del grupo anterior, las que por cierto deben ser cubiertas, se recomienda trabajar con ellos en forma separada para facilitar la conversación al interior del primer grupo, la que podría verse autocensurada por la presencia de jefaturas, junto con incentivar la participación de jefaturas la cual contribuirá a prevenir prácticas de acoso.
- LOS ACTORES DEL PROCESO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN:** Es de vital importancia que todas las personas que cumplen un rol en el procedimiento o que puedan verse involucrado en éste (actores potenciales), estén altamente capacitados o informados en materia de acoso laboral.

De esta forma, las respectivas unidades de Recursos Humanos y de gestión de personas serán las responsables de conducir estos procesos de aprendizaje dirigidas a los distintos estamentos a través de jornadas de conversación y capacitación en las que se vayan construyendo miradas locales, atinentes a la cultura y situación de cada división.

### 7.2. DISPOSICION DE INSTRUMENTOS PARA DENUNCIA, INVESTIGACION Y SANCION.

Se ha estimado como un factor clave para el éxito de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, que éstos respondan – desde un principio – a las especificidades históricas y culturales de cada lugar de trabajo, siendo recomendable para ello, que los diversos instrumentos necesarios sean elaborados a través de metodologías participativas, que incluyan la perspectiva de diversos actores de la institución.

Los instrumentos necesarios que debiese contar una institución para enfrentar el maltrato y acoso laboral, son los siguientes:

- **FORMATO DE DENUNCIA:** Básicamente se trata de un formulario tipo, amigable, de fácil utilización y que pueda contar con toda la información que la persona vulnerada posea al momento de formalizar la denuncia.
- **PROCEDIMIENTO:** Que establezca las condiciones para la denuncia y la apertura de una investigación sumaria o sumario administrativo.

### 7.3. ASISTENCIA A AFECTADOS/AS

Como ya se ha señalado, las personas que son víctimas de maltrato y acoso laboral pueden sufrir efectos devastadores en su salud física y/o psíquica, los que deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible o bien, en su defecto, habrá que disponer de acompañamiento psicológico que permita a la persona vulnerada reestructurar su historia de vida.

Cabe recordar que, de configurar y comprobarse la situación de vulneración en el lugar de trabajo, se estructura un cuadro en que debe existir una primera reacción por parte de la dirección o unidad involucrada. Por ello, prevenir y atender tempranamente los casos de acoso es una responsabilidad ineludible de la institución.

A modo de precauciones y/o cuidados a ser considerados durante y con posterioridad a una investigación por acoso laboral, se recomienda tener en cuenta – al menos – los siguientes escenarios:

- i. Si el tenor del acoso denunciado lo amerita por su gravedad o violencia, puede sugerirse cómo y con el acuerdo de las partes separar físicamente al denunciante y denunciado, tanto del espacio físico que comparten, como de la dependencia jerárquica (si corresponde), tomando medidas de resguardo que no signifiquen menoscabo para ninguna de las partes.
- ii. Si el acoso ha sido infringido durante un largo tiempo y ha generado daños físicos o psicológicos en la salud de la víctima, se sugiere tomar contacto con el órgano administrador de la ley o Mutual de Seguridad, para solicitar una “evaluación de daño” o “posible enfermedad profesional”, la cual, también debiese pronunciarse acerca de si este daño se debe o no a experiencias vividas en el lugar de trabajo, en el contexto de la ley 16.744, referente a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- iii. Ante casos de acoso, el entorno laboral tanto de la persona vulnerada como del denunciado también se resiente fuertemente, por lo que se hace imprescindible diseñar e implementar acciones de mejoramiento del clima laboral.

Estas tres aristas son de suma importancia al momento de implementar acciones preventivas, el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, se recomienda seguir una serie de momentos basados en la participación, el diálogo, la colaboración y el acuerdo de los actores representantes de la institución;

## 8. PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y DENUNCIA PARA CASOS DE MALTRATO Y ACOSO LABORAL:

### 8.1. ALCANCE Y APLICACIÓN

El presente manual entrega las orientaciones necesarias para establecer conductas de acoso laboral, cometidas por directivos, académicos, profesionales, y administrativos que cumplen funciones tanto en calidad jurídica, planta, contrata y prestadores de servicios externos o personal de colaboración para cada una de sus Facultades, Centros Universitarios, Direcciones y Unidades Administrativas. (Honorarios y estudiantes en práctica u otros, y se hará aplicable en la totalidad de los recintos universitarios o en cualquier contexto donde se desarrollen actividades propias de la Institución.

### 8.2. PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y DENUNCIA, DE FORMA PRESENCIAL Y REALIZADA POR EL AFECTADO O POR TERCERAS PERSONAS.

La entrevista y recepción formal de la denuncia sin distinción de género, se realizará a los (as) afectados, a través de los profesionales de la **UNIDAD DE PREVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN MATERIAS DE ACOSO, VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN - UPA**, dependiente de la Dirección de Género Equidad y Diversidad.

El procedimiento debe contemplar lo siguiente:

- i. Identificación de la persona afectada a través del formulario de denuncia (anexo 2) con su nombre completo, Rut, dirección o departamento de dependencia, cargo y estamento en la Institución. Debe indicar la fecha en que se realiza la denuncia, la identificación del denunciado/a y la unidad en que este último desempeña sus actividades. Debe incluir una descripción general de los hechos que motivan la denuncia.
- ii. Se debe levantar acta (Anexo 1) con fecha, hora e identificación del/la denunciante y un relato escrito, claro y preciso de los hechos en que se fundamenta la denuncia, proporcionando la mayor cantidad de información posible acerca de los mismos, indicando fecha, hora y lugar en que estos ocurrieron, además de identificar a testigos, si los hubiere. Podrá acreditar en esta acta, los medios de prueba de que se disponga para corroborar la conducta denunciada, como ser documentos, correos o imágenes u otros. Finalmente debe incluir la firma de la persona denunciante, y la identificación y firma del funcionario/a que la recibe.
- iii. El (la) denunciante deberá indicar un domicilio y medio preferente para las comunicaciones (correo electrónico y/o teléfono de contacto).
- iv. Concluida la entrevista, se debe verificar que se incluyan los antecedentes y en caso que no estén, deben ser solicitados vía mail al afectado y constar en el acta. (anexo 1).
- v. Al momento de recibir la denuncia, el funcionario/a receptor, deberá entregar a la persona denunciante una copia impresa del formulario de denuncia (anexo 1),

- constar la fecha de su recepción y la identificación de la unidad, del funcionario(a) receptor y firma.
- vi. Si la denuncia es efectuada en favor de un tercero, se debe consignar los mismos datos. En este caso necesariamente debe contar con el consentimiento escrito del afectado, el que deberá ratificar mediante acta o formulario.
  - vii. Junto con brindar apoyo al afectado/a, escuchándolo de manera respetuosa y confidencial, se le debe informar y entregar orientación con relación a la procedencia de las conductas que se describen como acoso laboral, los plazos, sus derechos y los efectos legales de la denuncia sea o no fundada.
  - viii. En virtud de la entrevista realizada y de los antecedentes presentados, **la Unidad de Prevención y Acompañamiento en materias de acoso, violencia y discriminación - UPA**, puede acoger el caso si la temática es de su competencia y derivar a la Dirección de Género y Acompañamiento para la aplicación del **Protocolo para prevenir y enfrentar situaciones de violencia de género**, cuando la denuncia corresponda a una situación de violencia de género o el caso así lo amerite. En este caso será la Unidad de Prevención y Acompañamiento quien adopte las medidas administrativas, de protección y preventivas que correspondan, así como la derivación de los antecedentes a las autoridades correspondientes a fin de que se inicie el procedimiento investigativo disciplinario que se disponga.
  - ix. En el caso que los antecedentes constituyan eventos de acoso laboral, serán derivados a la **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**, para que, a través de su director, se convoque a la Comisión Evaluadora de profesionales ad hoc, para la revisión y análisis exhaustivo del caso, disponiendo las medidas administrativas, de acompañamiento, de protección y preventivas que correspondan, así como la derivación de los antecedentes a las autoridades correspondientes a fin de sugerir que se inicie el procedimiento investigativo disciplinario que corresponda según la normativa vigente.
  - x. La información recogida será registrada en una plataforma digital por la/el profesional de la Unidad de Prevención y acompañamiento. Esta acción permitirá mantener un registro confidencial y actualizado, de forma de conocer el volumen de las denuncias, plazos, seguimientos y el control en general para cada caso.

### 8.3. DENUNCIA A TRAVÉS DE PLATAFORMA DIGITAL O PORTAL WEB INSTITUCIONAL.

Esta modalidad facilita la presentación de la denuncia, una mayor libertad de expresión, resguardando la identidad del afectado y de los antecedentes, además de simplificar el seguimiento del caso. **BÁSICAMENTE SE ACCEDE A TRAVÉS DE PLATAFORMA WEB DE LA UNIVERSIDAD** (ANEXO 3), a un link con dos opciones.

- I. La opción "Realizar Denuncia" permite el acceso al formulario digital el que una vez completado es enviado al correo del/a trabajador /a social de la Dirección de Recursos Humanos. El formulario contiene la identificación de la persona afectada y del denunciado, la unidad en que este último desempeña sus actividades y un relato de los hechos en que se fundamenta la denuncia, señalando fecha y lugar en que ocurrieron; Finalmente, la persona denunciante deberá indicar un domicilio y

medio preferente para las comunicaciones (correo electrónico y/o teléfono de contacto). Este formulario digital da cuenta de los plazos de respuesta, sus derechos y los efectos legales que pudiese tener su denuncia.

- II. Recepcionada la denuncia por el trabajador(a) social, remite un mail de respuesta acusando recibo de la denuncia y remitiendo los antecedentes al Director de Recursos Humanos para que de esta forma se convoque al **COMITÉ EVALUADOR** para la revisión y análisis de antecedentes, los que junto a la denuncia y en toda circunstancia tendrán carácter de confidencial.
- III. En el evento que los antecedentes analizados por la comisión, correspondan a una situación de violencia de género o el caso así lo amerite, serán devueltos a la Dirección de Recursos Humanos para su derivación a la Unidad de Prevención y acompañamiento en materias de acoso violencia y discriminación **UPA** – para eventualmente, la aplicación del protocolo para prevenir y enfrentar situaciones de violencia de género y se adopten las medidas administrativas, de protección y preventivas que correspondan, remitir los antecedentes a las autoridades correspondientes a fin de que se inicie el procedimiento investigativo disciplinario que estas dispongan.
- IV. La comisión puede disponer las medidas administrativas, de acompañamiento, de protección y preventivas que correspondan, así como la derivación de los antecedentes a las autoridades correspondientes a fin de sugerir que se inicie el procedimiento investigativo disciplinario que corresponda según la normativa vigente.

#### 8.4. RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA POR PARTE DE LA COMISIÓN EVALUADORA

La Comisión Evaluadora, una vez convocada, hace recepción del acta, verifica la documentación, realiza entrevistas y puede solicitar al denunciante antecedentes adicionales y mantenerlos actualizados.

Esta comisión evaluadora será la encargada y responsable de evaluar la denuncia en su mérito, evacuar un informe y sugerir a la autoridad el inicio de un proceso administrativo, desestimarlos o sugerir a la Dirección de RRHH la instrucción de procesos disciplinarios o anotaciones de demérito.

- i. **ADMISIBLE:** Aplicar el presente manual de actuación ante situaciones de maltrato y acoso laboral disponiendo las medidas administrativas, de acompañamiento, de protección y preventivas que correspondan y/o derivando los antecedentes a la autoridad superior (Rector) a fin de proponer el inicio de un procedimiento investigativo disciplinario según la normativa vigente, y quien en uso de sus facultades puede disponer una investigación sumaria, o la instrucción de un sumario administrativo, considerando los plazos legales establecidos en el Estatuto Administrativo y remitiendo los antecedentes al fiscal o investigador, el que deberá substanciar el procedimiento, teniendo las competencias y calificación adecuada para ello. (Art. 90B Estatuto Administrativo). En este caso, se dispone de tres

días hábiles contados desde la recepción de la denuncia para admitirla a trámite. De no existir pronunciamiento, se da por presentada conforme. (Art 90 B).

- ii. **NO ADMISIBLE:** En el caso de que a luz de los antecedentes vistos por la comisión ad hoc se determinen casos no admisibles en la clasificación de acoso laboral o que correspondan a situaciones de maltrato u otra especie, se presentarán a la Dirección de Recursos Humanos con las sugerencias y/o medidas preventivas y/o disciplinarias que se estimen para cada caso, de forma de ser dirigidas y coordinadas por esa Dirección. Además, se enviará respuesta por escrito y/o personal al afectado señalando que, ante los antecedentes presentados, la denuncia no cumple con los requisitos suficientes para el inicio de una investigación posterior.
- iii. Si ocurriere que el caso corresponde a una situación o conductas de maltrato laboral, la sanción sugerida será una anotación de demerito u otra, junto con medidas reparatorias y de autocuidado, definidas en el Protocolo.
- iv. Finalmente existe la opción en que deba derivarse el caso a la Unidad de Prevención y Acompañamiento en materias de Acoso, violencia y discriminación UPA, cuando se estime que el caso se trata de una denuncia por acoso sexual violencia de género o discriminación arbitraria por razón de género. Esta acción es coordinada a través de la dirección de RRHH.

En todos los casos resueltos la comisión deberá evacuar un informe escrito donde conste su resolución y/o sugerir programas de intervención considerando a los equipos y/o personas involucradas.

#### 8.5. OPCIÓN "CONSULTA"

Esta opción permite acceder a través de un formulario (ANEXO 3) y plantear dudas sobre situaciones referidas a acoso o maltrato laboral, además de algunas opciones como consultas al proceso de denuncia, talleres preventivos, contacto con profesionales u otras consultas. Estas consultas serán atendidas por el trabajador (a) social y respondidas vía mail, en un plazo de 5 días hábiles previa revisión de la Dirección de Recursos Humanos.

## 9. FORMULARIOS

En todos los casos, las denuncias deben formularse por escrito y firmada por el denunciante o quien haga la denuncia. Para esto se debe disponer de un formulario el cual que debe estar al alcance de los funcionarios(as), pudiendo encontrarse en el portal web, correo masivo y/o copia en papel. Este formulario, que debe contar con el relato detallado de los hechos, es de gran utilidad para que la víctima y/o los testigos tomen nota de todas las conductas acosadoras que sufra u observe, registrando en una especie de bitácora, las situaciones concretas y de cómo ocurrieron, indicando si hubo presencia de testigos o no, la fecha, hora, frecuencia, intensidad, duración en el tiempo de las prácticas de acoso en su contra y citas textuales de las amenazas o agresiones verbales de las que sea objeto. Toda esta información tendrá un gran valor probatorio.

- Identificación y domicilio del afectado/a y del denunciante, así como del denunciado, cargo y los datos del Departamento, Dirección o Unidad, área de desempeño y nivel jerárquico de ambos.
- Narración circunstanciada de los hechos de acoso denunciados. En orden cronológico, señalando nombre, lugares, fechas, o detalles que complementen la denuncia.
- Individualización de quienes lo hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando sea posible (correos electrónicos, fotografías, video u otros documentos).

## 10. COMITÉ EVALUADOR.

- I. El Comité evaluador para la prevención, acompañamiento y sanción de conductas de acoso laboral, corresponde a una comisión multidisciplinaria ad hoc, de carácter técnica conformada por profesionales de diversas áreas y especializada en materias de prevención, asesoramiento, propuestas de solución y de acompañamiento de las denuncias efectuadas por conductas descritas como de Acoso Laboral y referidas en este Protocolo, que afecten a funcionarios/as de la Universidad de Magallanes en sus distintas calidades jurídicas.
- II. Los/as integrantes del comité evaluador, serán designados por la autoridad universitaria (Rector) y convocados por el Director de Recursos Humanos. Sus integrantes lo conformarán tres profesionales con dos subrogantes cada uno.
- III. Los/as profesionales que integren esta comisión corresponden a:
  - a. Dirección de Recursos Humanos.
  - b. Dirección de Género Equidad y Diversidad.
  - c. Dirección de Asuntos Estudiantiles – Académicos/as de la Carrera de Trabajo Social o Académicos/as de la carrera de Psicología.
- IV. Convocada la comisión y recepcionados los antecedentes, se definirá al/la integrante que coordinará las actividades, su funcionamiento y además ser el/la interlocutor/a con las direcciones de Recursos Humanos, Dirección de Género Equidad y Diversidad o las que sean necesario.

### 10.1. OBJETIVO:

El Comité Evaluador, es un conjunto de profesionales convocados ad-hoc. por la Dirección de Recursos Humanos, que tiene como objetivo el análisis de las denuncias de acoso laboral y de acuerdo a su mérito, sugerir su derivación y la apertura de procedimientos administrativos o disciplinarios o proponiendo estrategias de intervención.

### 10.2. FUNCIONES DE LA COMISIÓN:

- i. Recepcionar las denuncias que se presenten por acoso laboral por parte de la Dirección de Recursos Humanos y propender a su tramitación ante la instancia competente, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente protocolo.

- ii. Diseñar, proponer, colaborar e informar periódicamente de la ejecución de acciones formativas y preventivas en materia de acoso laboral en virtud de las políticas institucionales establecidas para estos casos.
- iii. Sugerir medidas de protección y acompañamiento que se estimen pertinentes, y coordinar su ejecución con las unidades correspondientes.
- iv. Acompañar al denunciante durante el procedimiento, en los casos en que corresponda.
- v. Establecer las medidas que sean necesarias para resolver el conflicto mediante conciliación o mediación, en aquellos casos en que la naturaleza del acoso o maltrato laboral sea factible de resolver y con el acuerdo de las partes, mediante procedimientos justos y transparentes con el objetivo de restablecer la confianza y el restablecimiento y satisfacción del afectado. Para estos casos la Comisión podrá designar mediadores ad-hoc.
- vi. Sugerir a la autoridad superior el inicio de un procedimiento investigativo de acuerdo a lo establecido en este protocolo, cuando corresponda.
- vii. Supervisar el efectivo cumplimiento de las medidas adoptadas.
- viii. En el caso de denuncias sin fundamentos, arbitrar las medidas que resulten necesarias para reparar públicamente la honra e imagen pública del denunciado y previamente acordado con el afectado.
- ix. En cada caso, elaborar un informe con las acciones desplegadas, respetando el principio de la confidencialidad, la dignidad de la víctima, el restablecimiento de la convivencia y proponiendo medidas de prevención en esta materia. Esta memoria deberá ser informada a toda la comunidad universitaria mediante aviso en el portal web institucional, y enviarse en copia a la Secretaría General de la Universidad para su registro.
- x. Sugerencia de otras iniciativas que sean preciso implementar no incluidas en el presente protocolo.

### 10.3. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN PARA INTEGRAR COMITÉ EVALUADOR.

Con el objetivo de resguardar la confidencialidad del proceso y principios básicos de probidad administrativa, se ha establecido como condición previa de incorporación al comité evaluador, la firma de una declaración jurada simple (ANEXO 4) para cada uno de sus integrantes que en lo fundamental establece:

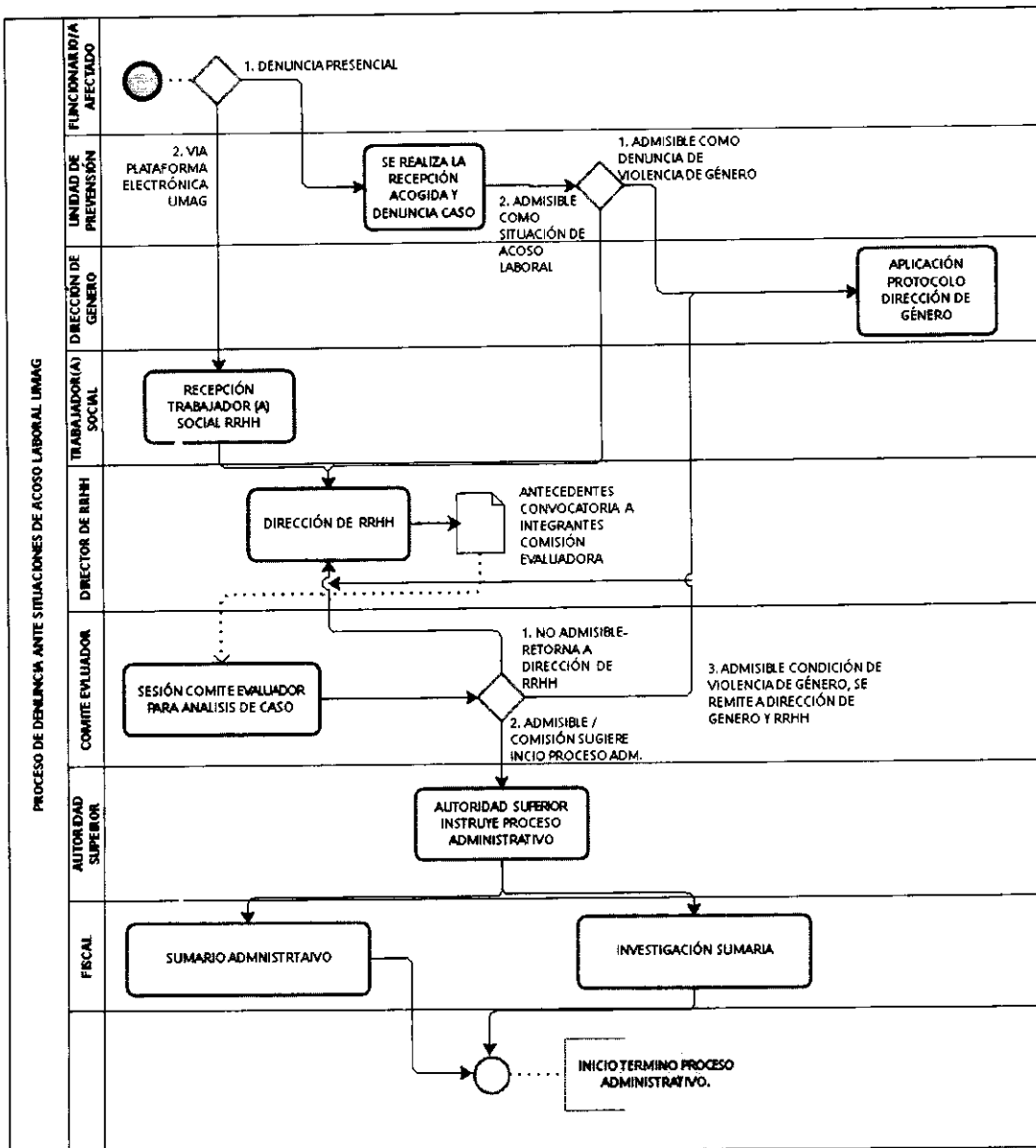
- i. La aceptación de las condiciones y cumplimiento de responsabilidades conferidas;
- ii. No encontrarse involucrado/a en ningún sumario o investigación sumaria que involucre hostigamiento, discriminación arbitraria, maltrato y/o acoso laboral, principalmente en calidad de denunciado/a;
- iii. Prohibición de utilizar información adquirida para beneficio propio o en actividades no oficiales por esta comisión.
- iv. Guardar reserva sobre los hechos e información de los casos que se tenga conocimiento.
- v. Compromiso de inhabilitarse de cualquier causa que involucre a familiar directo por consanguinidad o afinidad, compañero/a de departamento y/o funciones, Jefaturas, entre otras a definir.



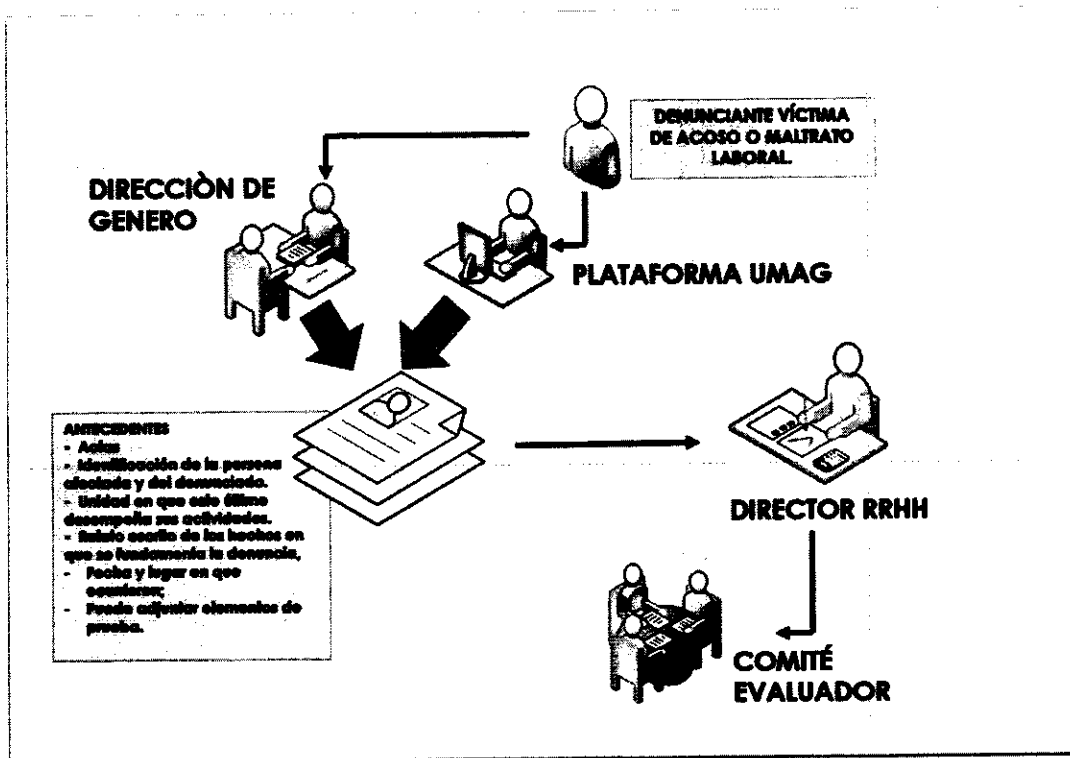
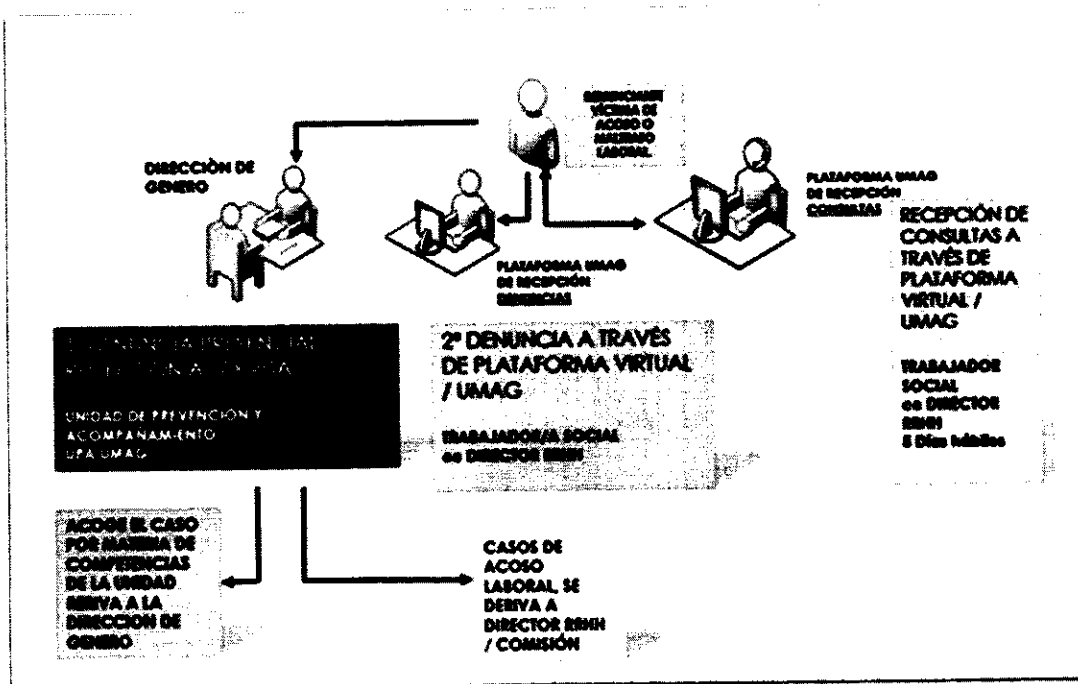
- vi. Compromiso a acatar las medidas de sanción por incumplimiento de esta declaración u otra situación que ataque a la ética y probidad que requiere ser miembro de la presente comisión.

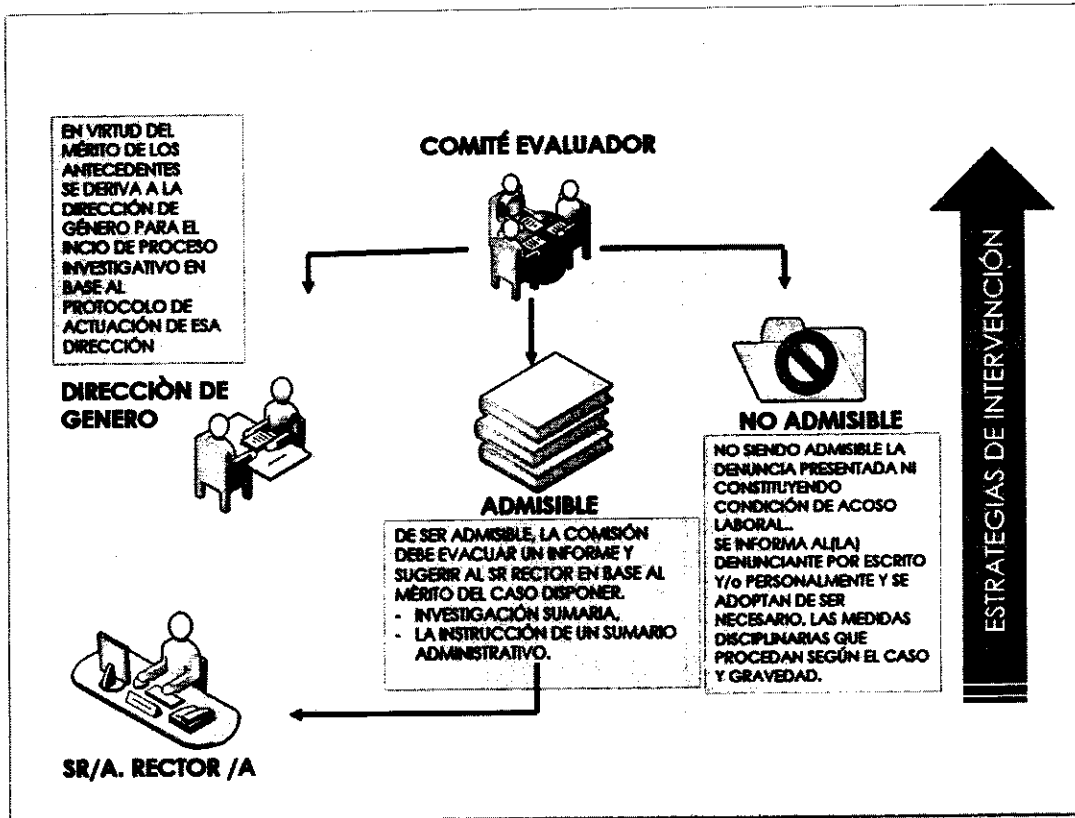
## 11. DIAGRAMAS

### 11.1. ESQUEMA PROCESO DE DENUNCIA (1)



11.2. ESQUEMA PROCESO DE DENUNCIA (2)





## 12. PROCEDIMIENTOS GENERALES

### 12.1. PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO.

En el caso de considerarse admisible la denuncia, la autoridad podrá instruir el procedimiento investigativo que corresponda, teniendo como prioridad el cumplimiento del artículo 137, inciso segundo de la ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo, el cual establece que el sumario o investigación sumaria, será secreto hasta la fecha de formulación de cargos.

El proceso investigativo se desarrollará según la normativa interna vigente, es decir: Si él o la investigado/a es administrativo/a o académico/a de la Universidad, que posea calidad de empleado público, los plazos establecidos para las investigaciones sumarias y sumarios administrativos se encuentran establecidos en la Ley N°18.834 "Estatuto Administrativo" y nuevamente hay que distinguir el tipo de procedimiento al cual se someten, pudiendo ser una investigación sumaria o un Sumario administrativo:

- i. **INVESTIGACIÓN SUMARIA:** Se aplica lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley N°18.834 y los plazos son de cinco días hábiles para concluir la etapa indagatoria de la investigación y en caso de que se formulen cargos, el afectado/a (investigado/a) deberá responder a los mismos en un plazo de dos días y de solicitarlo el afectado/a, se puede abrir un término probatorio de tres días, periodo en el cual rendirá sus pruebas. Vencidos estos plazos el investigador/a emitirá su informe en el plazo de dos días en el cual se puede proponer el sobreseimiento o una sanción, lo que será resuelto por la autoridad pertinente en un plazo de dos días, contra esta resolución se pueden interponer el recurso de reposición apelando en subsidio en el plazo de dos días, el cual será resuelto por la autoridad correspondiente en un plazo también de dos días.
- ii. **SUMARIO ADMINISTRATIVO** Se aplicarán las reglas del artículo 127 y siguientes del Estatuto Administrativo y los plazos son de veinte días hábiles prorrogables hasta 60 días, para concluir la etapa indagatoria de la investigación y en caso de que se formulen cargos, el afectado/a (investigado/a) deberá responder a los mismos en un plazo de cinco días prorrogable por cinco días más y de solicitarlo el afectado/a, se puede abrir un término probatorio de veinte días, periodo en el cual rendirá sus pruebas, vencidos estos plazos el investigador/a emitirá su informe dentro de cinco días en el cual se puede proponer el sobreseimiento o una sanción lo que será resuelto por la autoridad pertinente en un plazo de cinco días, contra esta resolución se pueden interponer el recurso de reposición apelando en subsidio en el plazo de cinco días.

En el caso de los/las prestadores/as de servicio a honorarios se someterán a un proceso de investigación al igual que la totalidad de los/as funcionarios/as de la Universidad, y en caso de resultar sancionados se propondrá la no renovación de su convenio de prestación de servicios. Es necesario tener presente que la responsabilidad administrativa es independiente de la civil y penal, y así se establece en artículo 18 de la ley N° 18.575.

Se adjunta tabla detalle etapas del proceso investigativo según tipo de investigación:

<b>PLAZOS SEGÚN ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>INVESTIGACIÓN SUMARIA</b>	<b>SUMARIO ADMINISTRATIVO</b>
<b>Investigación de los hechos</b>	05 días	20 días prorrogables hasta 60.
<b>Respuesta formulación de Cargos</b>	02 días	05 días para descargos prorrogables 05 días extras.
<b>Posibilidad de rendir prueba</b>	03 días	Máximo 20 días
<b>Visita del fiscal</b>	02 días	Dentro de 05 días
<b>Resolución de la autoridad</b>	02 días	05 días; se pueden ordenar nuevas diligencias.
<b>Recursos</b>	02 días	05 días
<b>Resolución de recurso</b>	02 días	05 días

(\*) Correspondiente a días hábiles de lunes a viernes.

#### 12.2. SANCIONES DISCIPLINARIAS Y/O ADMINISTRATIVAS.

Según establece el Estatuto Administrativo en su artículo 119, señala que “el empleado que infringiere sus obligaciones o deberes funcionarios podrá ser objeto de anotaciones de demérito en su hoja de vida o de medidas disciplinarias”. Las medidas aplicables en los casos antes señalados corresponden a las siguientes: Censura, Multa, Suspensión del Empleo desde 30 días a 3 meses, y Destitución.

### 13. ORIENTACIONES PROGRAMA DE TRABAJO PREVENTIVO Y ACOGIDA

Prevención es un proceso permanente en el servicio, es prepararse con anticipación ante un conflicto. En este caso, se trata de anticiparse a la ocurrencia de eventos de acoso o maltrato laboral, y de que estos concluyan proceso de denuncia, investigación y sanción, que sin duda alterarán las condiciones de trabajo y climas laborales.

De esta forma, existen ciertas condiciones de trabajo que constituyen circunstancias favorables para el acoso y maltrato laboral, entonces su corrección y manejo pueden prevenir de forma efectiva su presencia.

Para el abordaje de estas estrategias de prevención e intervención, se espera convocar por parte de la Dirección de RRHH, a un trabajo permanente junto a las asociaciones gremiales y

otros profesionales, donde la institución se oriente a adoptar medidas que mejoren la gestión de la organización en lo referente a las personas.

En este contexto, algunas medidas preventivas propuestas son:

- i. Incorporar y favorecer la participación de los(as) funcionarios(as) en la elaboración de los procedimientos.
- ii. Difundir guías informativas sobre acoso laboral entre todos los(as) funcionarios(as).
- iii. Capacitar en la temática, entregar herramientas a jefaturas y funcionarios(as) en general, para que puedan abordar el tema preventivamente y actuar profesionalmente para acoger y apoyar a las víctimas de acoso.
- iv. Fomentar espacios de acogida y de expresión para los(as) funcionarios(as) que consideren haber sido víctima de maltrato y/o acoso laboral.
- v. Potenciar espacios de autocuidado de los(as) funcionarios(as)
- vi. Actividades en función de las medidas preventivas, dirigidas a los funcionarios(as) de la Universidad de Magallanes, sin distinción según estamento al que pertenezca.

### 13.1. PROTOCOLO Y ESPACIOS DE ACOGIDA.

Es importante que al interior de la institución existan instancias donde las personas puedan buscar orientación, ayuda y/o apoyo en caso de sentirse afectados por situaciones de maltrato, acoso y/o discriminación, ya que estas suelen ver mermadas sus capacidades laborales, pudiendo entrar en estados de depresión, frustración, baja autoestima, entre otros.

Redactar por sí mismo una denuncia de acoso, que presente un buen relato de los hechos y permita establecer presunciones, podría estar fuera de las posibilidades de la víctima, más aún, cuando probablemente no se tienen evidencias para acompañar la denuncia.

Una comisión evaluadora integrada por personas reconocidas o valoradas por la organización y profesionales del área de Gestión de Personas/RRHH, serán los/as receptores/as de las denuncias de parte del director de RRHH/ Trabajador/a Social y también tendrá esta comisión, la responsabilidad de definir la entrega de apoyo psicosocial a los/as involucrados/as y a los equipos al interior de la unidad de trabajo.

Los profesionales de esta comisión, deberán contar con la capacitación necesaria y permanente en herramientas útiles para el manejo de conflictos y en la identificación de situaciones de acoso laboral y en su normativa legal.

En caso de que alguna persona que estime estar siendo víctima de maltrato, discriminación arbitraria y/o acoso, pero que no cuente con elementos para fundamentar su juicio y menos probarlo, se habilitará una plataforma digital y reservada para dar respuesta a este tipo de consultas. Del mismo modo existirá un canal personalizado para este tipo de consultas previas a una eventual denuncia.

Con el resguardo necesario, los/as responsables de esta acción, deberán asesorar a la posible víctima para que pueda generar la información necesaria para tipificar su situación, construir una “bitácora de la violencia” a fin de que pueda registrar qué le pasó - actitudes, tratos agresivos o medidas abusivas recibidas, si hubo testigos, señalando cuándo - fechas y horas, entre otros para que luego vuelva a reunirse con los receptores de denuncias con todo el material necesario para elaborar – con ayuda – una buena presentación del caso.

Por otro lado, este/a profesional será responsable de entregar contención y orientación, considerando que debe retornar a su puesto de trabajo y ver agravado su condición.

### 13.2. JORNADAS INFORMATIVAS, REFLEXIVAS Y/O CONVERSATORIOS.

Los planes anuales de capacitación incorporarán temáticas orientadas a entregar lineamientos, especificaciones y normativa respecto a cómo abordar situaciones de este tipo, distinguiendo diferentes espacios de formación, como la institución en su conjunto, los directivos, jefaturas, encargados/as de intervenir directamente en situaciones de acoso, entre otros.

La realización de jornadas de conversación, capacitación y/o difusión, es sumamente importante para poder así en conjunto, definir estrategias para evitar situaciones de maltrato, discriminación arbitraria y/o acoso desde su responsabilidad de las jefaturas como líderes de la comunidad universitaria. Lo anterior, también apoya a la construcción de una cultura anti – maltrato y acoso y a instaurar la temática dentro de la institución, junto con reforzar liderazgos positivos.

### 13.3. GRUPOS DE APOYO A LAS PERSONAS VULNERADAS.

Se trata de una estrategia dirigida a la cooperación y al apoyo entre personas que viven un mismo problema, de manera que se contribuya a que cada miembro pueda mejorar su competencia a la hora de adaptarse al problema en cuestión o sus consecuencias y afrontar posibles complicaciones futuras. Además de ello permite la expresión de dudas, miedos y emociones derivadas de su vivencia en un entorno acogedor y donde va a encontrarse con otros sujetos que han pasado por lo mismo y van a comprenderse entre sí.

En los grupos de apoyo se favorece la interacción y la cooperación, así como se potencia la asunción de responsabilidades para consigo mismos en cada uno de los miembros. Todos los miembros del grupo tienen igual de importancia y el mismo derecho a expresarse, no existiendo jerarquía entre ellos. Estos grupos de apoyo estarán mediados por un profesional del área, que coordinará y moderará las sesiones. Este trabajo favorece que todos los miembros de un equipo puedan expresarse libremente y por igual y en este caso se espera instaurar grupos abiertos, donde cada funcionario (a), pueda participar según estime conveniente, pudiendo participar terceros que no hayan sido violentados pero que pueden actuar como acompañante y/o representante del afectado(a).



#### 13.4. TALLERES DE AUTOCUIDADO.

*“Nuestra mente es como un lago con las aguas revueltas. Todo tipo de objetos flotan en ella, se entrecruzan son sensaciones, pensamientos, emociones nuestro universo mental. Normalmente no vemos el universo. Vemos sólo ese pensamiento o esa emoción que nos arrastra en un momento dado.”*

Para muchos investigadores, la práctica del Mindfulness, permite ensanchar la mente, las personas son capaces de observar el pensamiento y la emoción, pero también el océano. Se cambia la perspectiva de las cosas.

Las personas que practican el Mindfulness adquieren un estado de consciencia y calma que les ayuda a autorregular su comportamiento y a conocerse mejor. Además de aceptarse uno mismo como es y estar en el presente, pero más que un conjunto de técnicas para estar en el momento presente es una actitud ante la vida.

Se trata de un estilo de afrontamiento que impulsa las fortalezas personales, fomenta el desarrollo personal y aumento de autoestima. Esta terapia, dota a los tratados de un método para aprender a gestionar las emociones, reacciones, actitudes y pensamientos para que puedan afrontar las situaciones que se presentan en su vida, mediante la práctica y perfeccionamiento de la atención plena. Con el progreso a través de la práctica de la conciencia plena en el momento presente y con una actitud de compasión hacia uno mismo, se desarrollan ciertas actitudes positivas en relación con el estado mental y las emociones, llegando a controlarlos desde la libertad, el conocimiento en uno mismo y la aceptación.

Actividades propias del Mindfulness, o similares como con el yoga, la meditación, ejercicios de respiración y terapias alternativas podrían reducir los niveles estrés, junto con mejorar el estado de humor, sueño, entre otros. Dichas actividades junto a otras incluidas por la comisión evaluadora y/o encargado(a) de prevención podrán ser realizadas con los(as) funcionarios(as) de la universidad, siempre teniendo como principal objetivo el fortalecimiento de la autoestima, capacidades sociales, habilidades personales y desarrollo persona, junto con el empoderamiento del grupo objetivo e instalación de espacios de autocuidado.

## 14. DISPOSICIÓN GENERAL

En consideración a los lineamientos dispuestos en el presente manual para avanzar en la implementación de mejores prácticas laborales y en particular para promover y desarrollar una cultura orientada a fortalecer el buen trato, la tolerancia y evitar conductas abusivas en los equipos de trabajo de la Universidad, la Dirección de Recursos Humanos será el organismo dispuesto para el adecuado avance y cumplimiento de dispuesto en él manual, apoyando a su vez la realización de las acciones preventivas necesarias para dar cumplimiento a lo planteado en él.

Se requiere una revisión y actualización permanente del presente manual que conducido por la Dirección de Recursos Humanos y de las/as miembros de la comisión evaluadora, quienes, en su conjunto, deberán realizar una rendición anual de los avances, dificultades, desafíos y el cumplimiento logrado durante el período, con la participación de la mesa de trabajo en temáticas laborales. De esta manera, se podrán evaluar las mejoras y/o ajustes necesarios en la implementación del manual de actuación ante denuncias de maltrato y acoso laboral, junto con la incorporación de nuevas temáticas, objetivos u acciones acordes al contexto situacional de los(as) funcionarios de la Universidad de Magallanes.

## 15. GLOSARIO

**ACOSO LABORAL:** 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 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 amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo” (Ley no 20,607/8/Agosto/2012)

**AFECTADO(A):** Persona que es señalada como víctima o afectada de forma directa por los hechos de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y/o discriminación arbitraria cometidos por un tercero, tenga calidad de denunciante o no.

**BUEN TRATO:** El concepto de trato refiere a la acción y efecto de tratar. Este verbo tiene diversas acepciones, como el proceder con una persona (ya sea de obra o de palabra o la relación con un individuo. Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido) hay otro trato que puede ser condenado: El maltrato. A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El buen trato, de todas formas, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico o en actitudes.

**CLIMA LABORAL:** Percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. (Watters et all). Implica el análisis de componentes que en su conjunto entregan una visión global de la organización: Ambiente Físico; Características estructurales; Ambiente social; Características personales; comportamiento organizacional. La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por parte de sus miembros (Salazar et all 2009).

**DENUNCIANTE:** Persona que interpone denuncia por hechos previstos en el protocolo, sea la persona directamente afectada por los hechos o una tercera.

**DENUNCIADO(A):** Persona que es identificada como autora de hechos de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y /o discriminación arbitraria en contra de otra persona afectada.

**DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA:** Toda distinción exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales de las personas, en particular cuando se funde en motivos tales como la raza, o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma la ideología u opinión pública, la religión o creencia, la sindicalización o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES:** De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”. El estrés laboral -o relacionado al trabajo- está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Este se presenta cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; o cuando el conocimiento y habilidades de un trabajador o un grupo de colaboradores, no calzan con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa.

**FISCAL O INVESTIGADOR:** funcionario(a) que, en el marco de un procedimiento disciplinario, es el encargado de practicar las diligencias indagatorias necesarias para establecer la existencia o efectividad de los hechos, la individualización de las personas responsables y su participación, sin perjuicio de las demás facultades que le otorga la normativa en el ejercicio de la función. Se denominará fiscal o investigador

**MALTRATO LABORAL:** Se define 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. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica. (Instructivo presidencial: Buenas prácticas laborales 2006).

## 16. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

1. Instructivo Presidencial sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los Ministerios y servicios de la Administración del Estado, del 23 de mayo de 2018.
2. “Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual”, Servicio Civil 2018
3. Estatuto Administrativo, interpretado y concordado Ley N.º 18.834, Contraloría General de la República Ed. septiembre 2018.

4. Manual de Generación de procedimientos de actuación en casos de acoso laboral y sexual, Departamento de Riesgos Psicosociales, Asociación Chilena de Seguridad 2016.
5. Protocolos de Actuación en casos de acoso laboral – Contraloría General de la República, 27 de mayo 2014. / Procedimiento de denuncia sobre acoso laboral, Intendencia Región de la Araucanía, 2009 / Procedimiento para denuncias sobre acoso sexual y laboral I. Municipalidad de la Condes (18 abril 2018 / Protocolo de abordaje de eventos Maltrato Laboral del Servicio de Salud de Maule 2016.
6. Protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación arbitraria Universidad de Chile, 17 mayo 2019.
7. Reglamento interno de Higiene y Seguridad Universidad de Magallanes agosto 2019 (En proceso de aprobación)
8. Capítulo I: Mindfulness: 8 beneficios de la atención plena (Jonathan García-Allen), recuperado en <https://psicologiaymente.com/meditacion/mindfulness-8-beneficios-atencion-plena> el 17/01/2020
9. Protocolo para prevenir y enfrentar situaciones de violencia de género, acoso, hostigamiento y discriminación – UMAG

## 17. ANEXOS

Se presentan los formatos tipo para ser utilizados ante denuncias de maltrato y acoso laboral de la Universidad de Magallanes.

Se requiere que estos formularios puedan ser revisados periódicamente y modificados por la comisión evaluadora designada de acuerdo a los requerimientos que surjan una vez implementados.

Junto con el formulario y acta para el modo presencial, se encuentran algunos diseños a modo de ejemplo para la plataforma virtual para la formalización de las denuncias y la opción para formular consultas en la modalidad digital, tal como se describe en el presente manual.

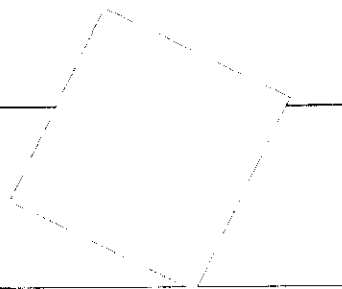
17.1. ACTA DE DENUNCIA (Anexo 1)

**N.º de acta** \_\_\_\_\_

**Fecha** \_\_\_\_\_

**Hora** \_\_\_\_\_

**Lugar** \_\_\_\_\_



<b>IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE:</b>	
<b>DOCUMENTO RECEPCIONADO:</b>	
<b>ENTREVISTADOR:</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>RELATO PORMENORIZADO DEL/A DENUNCIA:</b>	

**FIRMA DENUNCIANTE**

**ENTREVISTADOR**

17.2. FORMULARIO DE DENUNCIA (Anexo 2)

**DATOS GENERALES**

Número \_\_\_\_\_ Hora Lugar \_\_\_\_\_

**INDIVIDUALIZACIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS**

**1. DENUNCIANTE**

**NOMBRE**

**RUT**

**DIRECCIÓN,**

**DEPARTAMENTO CARGO**

**ESTAMENTO**

**CONTACTO (Teléfono y/o correo electrónico)**

**2. DENUNCIADO**

**NOMBRE**

**RUT**

**DIRECCIÓN,**

**DEPARTAMENTO CARGO**

**ESTAMENTO**

**CONTACTO (Teléfono y/o correo electrónico)**

**DESCRIPCIÓN PORMENORIZADA DE LOS HECHOS**

**INFORMACIÓN ADICIONAL (Contacto, testigos, evidencia entre otros)**

**FIRMA DENUNCIANTE**

**ENTREVISTADOR**

**17.3. ANEXOS PLATAFORMA VIRTUAL (Anexos 3)**

Con relación a la formalización de las denuncias del manual de actuación ante denuncias de maltrato y acoso laboral, busca implementar una plataforma virtual ligada al portal de la universidad, donde se privilegie el anonimato de las denuncias, otorgue al denunciante mayor libertad de expresión, no existan límites físicos para la realización de las denuncias, como lo es trasladarse a otro edificio, entre otros beneficios que nos entregara la plataforma. Esta plataforma puede facilitar el seguimiento de los casos, junto con entregar los contactos de la comisión designada, entre otros aspectos que se quisieran agregar.

Entendiendo que muchos funcionarios no desearán en primera instancia formalizar su denuncia, además de muchas inquietudes que naturalmente pueden surgir de este tipo de situaciones, será habilitado un link de acceso que permitirá a los afectados y/o funcionarios y de forma anónima si lo desean, efectuar consultas al respecto. Estas serán recepcionadas y respondidas en un plazo no mayor a 5 días hábiles de forma, a través de la misma plataforma por un profesional del Área de RRHH.

**CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS ON LINE**







Universidad  
de Magallanes

FORMULARIO DIGITAL PARA DENUNCIAS ANTE SITUACIONES DE MALTRATO O ACOSO LABORAL

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Información del denunciado de quien se presenta la denuncia	Información de la Víctima (s)
<input type="checkbox"/> Anónimo Nombre/s y Apellido/s o Área involucrada	Nombre/s y Apellido/s o Área involucrada *
Dirección, Departamento	Rut
Cargo	Dirección, Departamento
	Cargo

Descripción de los hechos



Universidad de Magallanes

## CANAL DE CONSULTAS



IDENTIFICACIÓN CONSULTANTE



NOMBRE COMPLETO

ANONIMATO



CORREO ELECTRÓNICO



TELÉFONO

- Acoso Laboral
- Maltrato Laboral
- Proceso de denuncia
- Talleres Preventivos
- Contacto con profesionales
- Otra consulta

Escriba en este espacio su consulta

17.4. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE PARA INTEGRAR EL COMITÉ  
EVALUADOR PARA CASOS DE ACOSO LABORAL. Anexo 4).

Nombre Completo

Rut	
Cargo	
Departamento/ Unidad	

Por este acto declaro:

1. Aceptar ser miembro de la denominada Comisión Evaluadora definida por el Manual de actuación en casos de maltrato y acoso laboral de la Universidad de Magallanes y cumplir con las responsabilidades que se me confieren.
2. No encontrarme involucrado/a en ningún sumario o investigación sumaria que involucre hostigamiento, discriminación arbitraria, maltrato y/o acoso laboral, principalmente en calidad de denunciado/a.
3. No utilizaré la información adquirida como miembro de la comisión evaluadora en beneficio de mis intereses privados o en actividades no oficiales por esta comisión. Junto con guardar reserva sobre los hechos e información de los casos que se tenga conocimiento.
4. Me comprometo a inhabilitarme de cualquier causa que involucre a familiar directo por consanguinidad o afinidad, compañero/a de departamento y/o funciones, jefaturas, entre otras a definir.
5. Me comprometo a acatar las medidas de sanción que se me otorguen por incumplimiento de la presente declaración u otra situación que ataque a la ética y probidad que requiere ser miembro de la presente comisión.

\_\_\_\_\_

FIRMA

Punta Arenas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,**

**JUAN OYARZO PÉREZ, Rector Universidad de Magallanes**  
**RUTH ORTIZ SUAZO, Secretario de la Universidad**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento,



**RUTH ORTIZ SUAZO**  
**SECRETARIO DE LA UNIVERSIDAD**

JMM/ROS/cyr  
DISTRIBUCIÓN:

Rectoría - Vicerrectorías - Secretaría de la Universidad - Contraloría UMAG - Direcciones - Unidad de Análisis Institucional - Directores de Departamentos, Escuelas y del Instituto de la Patagonia - Oficina de Partes.