

Módulo 5

DEBERES FUNCIONARIOS Y EL ACOSO SEXUAL, EL ACOSO LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO, EN FUNCIÓN PÚBLICA.

Nombre del curso: PREVENCIÓN DEL
MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O
SEXUAL, ENFOCADO EN VALS



Índice

Índice	2
Introducción	3
1. Realizar el trabajo con cuidado y cortesía:	4
2. Actuar con probidad:	4
3. Recibir instrucciones y plantear dudas:	5
4. Obligaciones especiales de las jefaturas:	6
5. Cuidar la dignidad y la información:	6
6. Comunicar hechos preocupantes y colaborar:	7
7. Responsabilidad y respuesta institucional:	7
Referencias bibliográficas	8

Introducción

En un hospital, cumplir una tarea requiere conocimientos, coordinación y responsabilidad. También exige considerar cómo nuestras acciones afectan a otras personas. Entregar una instrucción comprensible, cuidar información y comunicar una dificultad forman parte de ese trabajo.

En el módulo IV relacionamos la prevención con las condiciones de trabajo. Ahora revisaremos los deberes funcionarios y su aplicación cotidiana. El propósito es comprender qué se espera de cada persona y cómo ejercer una función con respeto, sin transformar a los equipos en investigadores o jueces de sus compañeros.

Al finalizar este módulo, usted podrá relacionar deberes funcionarios relevantes con situaciones hospitalarias ficticias, distinguiendo las responsabilidades personales, las obligaciones de las jefaturas y las actuaciones que requieren orientación o intervención institucional.

El curso utiliza el Estatuto Administrativo, Ley N.º 18.834, cuyo texto refundido se encuentra en el DFL N.º 29, como referencia central. En el hospital también pueden existir estatutos especiales, contratos y otros vínculos.

1. Realizar el trabajo con cuidado y cortesía:

El artículo 61 contempla desempeño regular, orientación al servicio, esmero, cortesía, dedicación, eficiencia, cumplimiento de jornada y órdenes, probidad y reserva.

Estas obligaciones pueden comprenderse mediante acciones observables. En recepción, orientar con claridad; en aseo, seguir la pauta y comunicar una dificultad; en farmacia o laboratorio, verificar información necesaria dentro de la propia función. En cualquier área, una duda debe atenderse de manera que permita continuar la tarea.

La cortesía también se expresa al corregir. Una indicación como “falta completar este dato antes de entregar el registro” permite reconocer lo pendiente. Decir “usted es un desastre” dirige la atención hacia una descalificación y deja sin explicar cómo resolverlo.

Cumplir con responsabilidad incluye reconocer los límites de la información disponible. Si alguien no sabe cómo ejecutar una tarea, puede pedir orientación específica y explicar qué parte necesita aclarar. Quien orienta debe considerar si la explicación puede comprenderse y aplicarse.

La siguiente tabla presenta ejemplos educativos de aplicación cotidiana:

Situación	Conducta que facilita el cumplimiento	Dificultad que debe revisarse
Una tarea requiere información adicional	Solicitar el dato necesario y explicar para qué se necesita	Continuar suponiendo datos o responder con burlas
Se detecta un registro incompleto	Indicar qué falta y cómo corregirlo	Descalificar públicamente a quien lo realizó
Aparece un obstáculo para cumplir una instrucción	Comunicarlo a tiempo y solicitar una definición	Ocultarlo hasta que perjudique la coordinación
Se entrega un cambio de procedimiento	Compartir la información con quienes deben aplicarla	Informar solo a personas cercanas

La tabla no determina infracciones. Ayuda a identificar comportamientos y condiciones que requieren atención.

2. Actuar con probidad:

La probidad administrativa exige desempeño honesto, con prioridad del interés general sobre el particular. La Ley N.º 18.575 también señala como contrarias a este principio el uso indebido de información, recursos o posición funcionaria para beneficios privados.

En el trabajo hospitalario, una pregunta útil es: “¿Esta decisión responde a la necesidad del servicio o a un interés personal?”. El criterio ayuda a revisar decisiones sobre información, tareas y recursos.

Ejemplo: una persona controla el acceso a materiales. Si entrega información según el procedimiento conocido, facilita el trabajo. Si utiliza ese acceso para presionar a alguien a realizar un favor personal, la situación requiere atención por las vías pertinentes.

También conviene revisar los criterios de distribución de tareas. Una decisión puede ser diferente para dos personas por sus funciones o necesidades del servicio. Para comprenderla, se necesitan razones relacionadas con el trabajo. Explicar esos criterios permite examinar la decisión sin basarse únicamente en cercanías o rumores.

La probidad involucra a todos los estamentos. Cada función puede influir sobre recursos, información o relaciones, aunque no tenga una jefatura formal. Su aplicación debe observarse en conductas concretas, evitando atribuir una intención sin antecedentes.

3. Recibir instrucciones y plantear dudas:

Las instrucciones permiten coordinar tareas y responsabilidades. Para cumplirlas, conviene comprender qué se solicita, quién tiene atribuciones para indicarlo y qué recursos se requieren.

Una duda puede expresarse con precisión: “Necesito confirmar qué procedimiento corresponde” o “recibí dos instrucciones distintas; ¿cuál debo aplicar?”. Esto permite revisar la tarea y evita que una dificultad de comprensión se convierta en un conflicto personal.

Si la dificultad es material, describa el obstáculo. “No cuento con el insumo indicado” entrega información que puede utilizarse para resolver. “Aquí nada funciona” expresa malestar, pero no identifica por sí solo qué decisión se necesita.

Una observación técnica, un desacuerdo y una orden que se estima ilegal son situaciones diferentes. No toda instrucción incómoda es ilegal. Tampoco basta la jerarquía para resolver una duda sobre su legalidad.

El artículo 62 establece que quien estime ilegal una orden debe representarla por escrito, es decir, expresar formalmente su objeción. Si el superior la reitera por escrito, debe cumplirla y la responsabilidad recae en quien insistió. Ambas partes envían copia de esas comunicaciones a la jefatura superior dentro de los cinco días siguientes a la última comunicación.

Este mecanismo tiene requisitos y debe aplicarse considerando la situación y el régimen correspondiente. Pedir una aclaración verbal no equivale a representar una orden por escrito. Cuando exista una duda jurídica, solicite orientación institucional para actuar correctamente. Ante un riesgo inmediato, comunique la situación y active los apoyos pertinentes dentro de sus funciones.

4. Obligaciones especiales de las jefaturas:

El artículo 64 exige control del funcionamiento y la legalidad, aplicación de normas, ecuanimidad e instrucciones claras y objetivas, junto con condiciones que permitan trabajar eficientemente.

Ecuanimidad significa actuar con equilibrio, sin favorecer o perjudicar por preferencias personales. En la práctica, una jefatura necesita atender tanto la tarea pendiente como las condiciones que permiten cumplirla.

Ejemplo: una persona recibe una observación sobre un registro. La jefatura explica lo que falta, escucha que hubo un cambio de procedimiento y confirma qué información debe entregarse al equipo. Después verifica la corrección. Esta respuesta mantiene la exigencia y permite revisar el contexto.

Si aparecen insultos durante la conversación, deben abordarse además esas conductas. Resolver el registro no elimina lo ocurrido en el trato. Del mismo modo, escuchar la dificultad no significa renunciar a supervisar o corregir.

Las jefaturas pueden revisar si sus instrucciones llegan a todos los turnos, si los criterios se comprenden y si las personas saben dónde solicitar apoyo. Cuando los antecedentes necesitan una respuesta formal, deben actuar dentro de sus atribuciones y utilizar las vías institucionales.

El cargo no permite anticipar una sanción ni convertir la opinión del equipo en una decisión disciplinaria. La autoridad se ejerce mediante atribuciones y procedimientos, cuidando el trato de las personas involucradas.

5. Cuidar la dignidad y la información:

El artículo 84 prohíbe actos contra la dignidad, incluidos acoso sexual y discriminación arbitraria, y actos calificados como acoso laboral. En la unidad II examinamos sus diferencias; aquí importa reconocer su relación con el ejercicio responsable de una función.

Una crítica puede centrarse en una tarea y explicar lo esperado. Una humillación puede exponer a una persona o degradarla ante otros. Al revisar una situación, describa qué se dijo o hizo, en qué contexto y qué información falta para comprenderla.

El cuidado de información también requiere decisiones cotidianas. Recibir un mensaje o documento por el trabajo no significa que pueda reenviarse libremente. Antes de compartirlo, revise quién necesita conocerlo para cumplir una función y qué canal corresponde.

Ejemplo: un compañero solicita antecedentes de una denuncia por curiosidad. Una respuesta responsable sería: “Esos antecedentes deben manejarse por el canal correspondiente; no los voy a reenviar”. Cuidar la información permite evitar rumores y exposición innecesaria.

La reserva debe respetarse junto con los accesos y actuaciones autorizados. Entregar antecedentes a quien tiene una función formal es diferente de comentarlos en un grupo. No corresponde prometer secreto absoluto si una actuación institucional requiere canalizar información.

6. Comunicar hechos preocupantes y colaborar:

El artículo 61 distingue el deber de denunciar hechos conocidos en funciones con caracteres de delito y el de denunciar faltas administrativas o disciplinarias ante las autoridades correspondientes.

Comunicar responsablemente exige precisar qué se conoce. “Presenció esta frase durante la reunión” identifica un hecho observado. “Dicen que siempre actúa así” transmite una versión de otras personas y debe distinguirse de la experiencia directa.

La obligación no convierte a cada integrante en investigador. Evite interrogar compañeros, revisar cuentas ajenas o difundir relatos para reunir opiniones. Puede conservar antecedentes disponibles sin alterarlos y utilizar las vías que correspondan.

Si una persona solicita apoyo, escuche sin exigir que relate todo frente al equipo. Puede ayudarla a identificar dónde obtener orientación y comunicar lo que usted presenció. No prometa un resultado ni presione para una confrontación.

Cuando se requiera su participación en una actuación formal, entregue información conocida y señale sus límites. No recordar una fecha exacta debe expresarse así; completar vacíos con suposiciones perjudica la claridad de los antecedentes.

7. Responsabilidad y respuesta institucional:

La responsabilidad disciplinaria debe acreditarse mediante investigación sumaria o sumario administrativo. Identificar una conducta preocupante y establecer una infracción son tareas diferentes.

Un error puede requerir corrección, orientación o revisión de las condiciones de trabajo. Si los antecedentes hacen necesaria una actuación formal, corresponde a quienes tienen esa función examinar los hechos. No debe suponerse que cualquier error determina automáticamente acoso o una sanción.

Tampoco una disculpa resuelve por sí sola todas las consecuencias. Reconocer una descalificación y detenerla permite corregir una conducta, pero pueden corresponder otras actuaciones según lo ocurrido.

La respuesta debe cuidar a las personas y permitir esclarecer los hechos. Quien comunica una preocupación conserva responsabilidades en su trabajo; quien es señalado tiene derecho a que la situación se examine conforme al procedimiento. Las unidades siguientes profundizarán en derechos y protección.

Referencias bibliográficas

- Hospital San Luis de Buin-Paine. (2025). Protocolo de Prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual. Tercera edición, aprobada por Resolución Exenta N.º 365, de 14 de marzo de 2025.
- Chile. Ley N.º 18.575. Texto refundido, coordinado y sistematizado fijado por DFL N.º 1-19.653, de 2000. Artículo 14, sobre protocolo de prevención en los órganos de la Administración del Estado.
- Superintendencia de Seguridad Social. Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Libro IV, título I, letra F, capítulo I.
- Ley N.º 18.834 sobre Estatuto Administrativo. Texto refundido, coordinado y sistematizado fijado por DFL N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.
- Artículo 62 del DFL 29 en el portal normativo de SUSESO



Reservados todos los derechos. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de VASPER CAPACITA. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.