

Módulo 7

MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE.

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



Índice

Índice	2
Introducción	3
1. Solicitar ayuda y atender una situación de riesgo:	4
2. Reconocer el canal institucional:	4
3. Preparar un relato claro y sus antecedentes:	5
4. Comprender la recepción y la evaluación inicial:	5
5. Investigar con garantías y adoptar resguardos:	6
6. Cuidar la privacidad y prevenir represalias:	6
7. Conocer otras vías y las decisiones del procedimiento:	7
Referencias bibliográficas	8

Introducción

Conocer una conducta preocupante puede generar dudas: dónde pedir ayuda, cómo describir lo ocurrido y qué hacer si existe temor a continuar trabajando bajo las mismas condiciones. Una ruta conocida permite solicitar una respuesta institucional y cuidar los antecedentes.

En el módulo 6 revisamos derechos y garantías. Ahora aprenderemos cómo se relacionan con la presentación de una denuncia y la protección de las personas. Utilizaremos el protocolo del Hospital San Luis de Buin-Paine, aprobado por Resolución Exenta N.º 365, de 14 de marzo de 2025, junto con las normas aplicables.

Al finalizar este módulo, usted podrá reconocer la ruta institucional de orientación, presentación y canalización de una denuncia, describir hechos relevantes y distinguir las funciones de recepción, investigación y resguardo en situaciones hospitalarias ficticias.

1. Solicitar ayuda y atender una situación de riesgo:

La orientación permite conocer el procedimiento y preparar una presentación. El protocolo asigna la acogida, contención y orientación al profesional de psicología de la Unidad de Salud del Trabajador. Contempla entregar el formulario y el comprobante de recepción de documentos.

El documento indica que, ante situaciones ocurridas fuera de la jornada o en día inhábil, esa orientación se realiza el primer día hábil. Esta regla se refiere a la atención de orientación del protocolo. Si existe peligro inmediato o necesidad urgente de salud, solicite apoyo de seguridad o atención de salud por los mecanismos disponibles, sin esperar esa instancia.

Por ejemplo, una persona recibe amenazas de un acompañante en recepción. Necesita comunicar el riesgo y activar el apoyo correspondiente. Posteriormente pueden registrarse los hechos y revisarse las medidas institucionales. Elaborar un formulario no debe retrasar la respuesta urgente.

Quien acompaña puede ayudar a ubicar información y facilitar el acceso al canal. Debe evitar presionar para denunciar, exigir una confrontación o prometer resultados. La acogida requiere escuchar y respetar a la persona, junto con cumplir las obligaciones legales que correspondan a quien conoce los hechos.

2. Reconocer el canal institucional:

El protocolo contempla informar a la jefatura cuando las condiciones lo permiten y esta no está involucrada. Si la jefatura participa en los hechos, indica dirigirse al receptor de denuncias. También identifica conductas para denuncia directa en su Anexo N.º 3. Informar a una jefatura no debe convertirse en una exigencia de confrontación ni en una investigación informal del equipo.

La presentación formal se realiza mediante el formulario escrito y firmado, entregado en sobre cerrado a la secretaría del director del hospital. El protocolo identifica al director como receptor y distingue las labores de registro y canalización.

Función	Qué corresponde según el protocolo	Qué debe distinguirse
Orientación	Acoger y explicar el procedimiento; facilitar documentos.	Orientar no establece responsabilidades.
Recepción administrativa	Registrar la entrega del sobre y entregar copia del registro.	La secretaría no verifica la veracidad ni decide si corresponde denunciar.
Dirección y canalización	Recibir formalmente e impulsar la respuesta institucional.	La tramitación debe respetar las competencias y normas aplicables.

3. Preparar un relato claro y sus antecedentes:

El formulario del Anexo N.º 1 permite identificar a quien denuncia, a la persona denunciada y su relación laboral; describir hechos y señalar testigos o documentos disponibles. El Anexo N.º 2 contiene el comprobante de recepción.

Para preparar el relato, ordene lo sucedido:

- Describa las acciones o expresiones y cuándo y dónde ocurrieron.
- Identifique a las personas involucradas o presentes, según lo que conozca.
- Señale antecedentes disponibles y necesidades actuales de protección.

El Estatuto exige una denuncia fundada, escrita y firmada, con identificación y domicilio, relato circunstanciado e individualización según lo conocido; los documentos se acompañan cuando sea posible.

“Durante la entrega de turno del lunes, una persona me dijo ‘usted no sirve para esto’ frente a dos integrantes” describe una conducta y su contexto. “Todos quieren perjudicarme” incorpora una interpretación amplia. Si no recuerda una fecha o expresión exacta, indique esa limitación sin completar el relato mediante suposiciones.

Conserve mensajes y documentos disponibles sin alterarlos ni difundirlos. Explique de dónde provienen y entregue lo pertinente por el canal formal. Evite buscar información en cuentas ajenas o reunir versiones entre compañeros como si estuviera investigando.

El formulario incluye la alternativa “Ninguna evidencia específica”. Un informe de salud no es un requisito general para denunciar ni prueba por sí solo quién es responsable. La falta de ese informe tampoco elimina la necesidad de examinar un relato fundado.

4. Comprender la recepción y la evaluación inicial:

Al entregar los documentos, solicite y conserve el comprobante de recepción. Permite identificar la fecha de entrega y acreditar esa actuación. La secretaría registra la recepción del sobre cerrado; el protocolo precisa que no le corresponde abrirlo, decidir si debe presentarse la denuncia ni verificar su veracidad.

Recepción, decisión sobre procedencia e investigación son actuaciones distintas. Para las denuncias del artículo 90 B, el Estatuto fija tres días hábiles para resolver si se tienen por presentadas; si quien recibe carece de competencia, establece 24 horas para remitirlas.

Ante hechos que puedan vulnerar las prohibiciones de acoso sexual o laboral, la desestimación requiere resolución fundada y notificación dentro de cinco días. Una respuesta informal como “aquí siempre ocurre” no sustituye esa actuación.

Consulte por el canal pertinente qué instancia tramita la presentación y cómo recibirá las notificaciones. El comprobante no acredita los hechos ni anticipa una sanción.

5. Investigar con garantías y adoptar resguardos:

El protocolo contempla la apertura de un procedimiento disciplinario para examinar hechos y responsabilidades. La investigación corresponde a quienes sean designados formalmente, dentro de sus competencias. Los compañeros no deben interrogar a testigos, negociar relatos ni votar qué versión consideran correctas.

En sumarios por acoso sexual o laboral, el fiscal debe adoptar resguardos considerando gravedad, seguridad y condiciones de trabajo. La norma menciona separación de espacios y atención psicológica temprana. Las medidas se mantienen durante el procedimiento y hasta que esté afinado.

Si aparece una nueva amenaza o una medida resulta insuficiente, comunique hechos concretos a la instancia pertinente. Una medida necesita aplicarse y revisarse para cumplir su finalidad. Su adopción protege y no equivale a establecer culpabilidad.

Las víctimas y personas afectadas pueden aportar antecedentes y ejercer derechos de participación; quien enfrenta cargos dispone de oportunidades de defensa. El acceso a información depende de la etapa y las reglas del procedimiento.

La atención psicológica temprana atiende necesidades de salud. SUSESO contempla consultas espontáneas sin denuncia formal previa, conforme al procedimiento general de la Ley N.º 16.744. Consulte al organismo administrador competente. Esa atención no reemplaza la investigación ni determina una responsabilidad disciplinaria.

6. Cuidar la privacidad y prevenir represalias:

Apoyar a una persona requiere evitar la difusión innecesaria de antecedentes. El equipo necesita información para aplicar una medida organizativa, pero no conocer el relato completo. Explique, por ejemplo, cómo se reorganiza una tarea sin atribuir públicamente el cambio a una denuncia.

El protocolo contempla reserva y protección de la privacidad y honra de denunciantes, personas denunciadas y testigos. También exige colaboración y cumplimiento de resguardos.

El Estatuto contempla protecciones para determinadas denuncias y sanciona hostigamientos a denunciantes o testigos en los supuestos legales. Su alcance requiere verificar requisitos, vía utilizada y régimen aplicable.

Después de comunicar una situación, amenazas, burlas o presiones para modificar un relato requieren atención. Describa qué ocurrió y comuníquelo por la vía correspondiente. Quien observa puede aportar lo presenciado y evitar sumarse a mensajes o rumores.

La reserva debe respetar las reglas de acceso y defensa. No corresponde prometer anonimato absoluto ni negar apoyo por temor a que alguien conozca los antecedentes dentro del procedimiento.

7. Conocer otras vías y las decisiones del procedimiento:

El protocolo contempla informar sobre la presentación ante Contraloría, especialmente si existen autoridades o personas encargadas de tramitar involucradas, hechos que afectan a más de un servicio o razones fundadas que desaconsejan presentar ante el propio servicio. También considera informar sobre canales penales cuando los hechos puedan constituir delitos.

La vía pertinente depende de los hechos y del vínculo. Una denuncia administrativa, una denuncia penal y una atención de salud cumplen propósitos distintos. Solicite orientación para reconocer la competencia de cada instancia; no suponga que presentar en una reemplaza todas las demás actuaciones.

En los casos administrativos de acoso sexual o laboral regulados por el Estatuto, las resoluciones de sobreseimiento, absolución o sanción deben notificarse a la persona denunciante. La ley contempla reclamación ante Contraloría dentro de veinte días desde que tomó conocimiento.

Conserve la notificación y solicite orientación oportunamente sobre recursos, requisitos y cómputo del plazo. Los plazos citados corresponden a actuaciones específicas; no describen la duración total garantizada de una investigación.

Que una investigación no acredite una conducta no significa, por sí solo, que se haya denunciado falsamente. El protocolo distingue denuncias falsas realizadas a sabiendas o con ánimo deliberado de perjudicar; esa responsabilidad necesita el procedimiento pertinente.

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
- Chile. Constitución Política de la República. Texto refundido fijado por Decreto N.º 100, de 2005. Apartado utilizado: artículo 19, números 1, 2 y 4.
- Chile. Ley N.º 20.609, que establece medidas contra la discriminación. Apartado utilizado: artículo 2. Texto oficial actualizado de la Ley N.º 20.609
- Superintendencia de Seguridad Social. Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Atención psicológica temprana. Apartados utilizados: 1, definición, y 6, consulta espontánea.



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.