

Orientaciones

Para la Elaboración de un
Procedimiento de Denuncia y Sanción
del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

- 2015 -

Contenidos

Presentación	4
I. Principios Orientadores	7
II. Elementos críticos a considerar en un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.	10
1. Carácter preventivo del procedimiento.....	11
2. Valores organizacionales.....	12
3. Respaldo Formal para los procedimientos de denuncia.....	12
4. Ámbito de aplicación o cobertura.....	12
5. Actores y conceptos claves.....	12
6. Marco Normativo.....	13
7. Receptor de denuncia.....	14
8. Medidas precautorias.....	14
9. Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución... ..	15
10. Respecto a la Denuncia.....	16
III. Formato Tipo de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual	18
Procedimiento de Denuncia	19
Antecedentes	19
Acciones para hacer efectiva la denuncia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 B del Estatuto Administrativo	20
Anexos	22
Anexo N°1: Marco Conceptual	23
Conductas que vulneran la dignidad de las personas.....	23
Maltrato Laboral.....	24
Acoso Laboral.....	25
Acoso Sexual	27
Anexo 2: Formulario de Denuncia	30

Presentación

Las instituciones del Estado requieren, para su mejor desarrollo, organizaciones con ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato, capaces de generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de la función pública, que promuevan desempeños óptimos y con un resultado de servicios de calidad a la ciudadanía.

Según lo anterior, se hace esencial fortalecer a las instituciones del Estado, ya que son ellas las responsables de movilizar las políticas públicas destinadas a garantizar los Derechos Fundamentales de las personas que en ellas trabajan y la ciudadanía, consagrados en el artículo 19º de la Constitución Política de la República, en especial, el derecho a la vida e integridad física y psíquica, previsto en el N° 1 del citado precepto.

El Estado en su rol de empleador debe servir de ejemplo de buenas prácticas para dar impulso a las transformaciones, al fomentar políticas y medidas contra la discriminación, con acciones que promuevan un buen trato para mujeres y hombres en el empleo público, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso y desarrollo en la Administración Pública.

En este contexto, el Instructivo Presidencial N°001 sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado del 26 de enero de 2015, en adelante IP, indica dentro de sus Principios Orientadores que "Aspiramos a un Estado innovador, que garantice a los ciudadanos el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas, que actúe con transparencia y que permita fortalecer a los servicios públicos como referentes de los mejores lugares para trabajar".

Con relación a ambientes laborales, el IP indica que las instituciones deberán "Generar ambientes laborales basados en el respeto y buen trato que favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejor desempeño de las personas que trabajan en las instituciones públicas".

Específicamente, en materia de prevención del acoso laboral y sexual, las orientaciones operacionales del IP señalan "Desarrollar acciones para la prevención y sanción del acoso laboral y del acoso sexual":

- El servicio deberá desarrollar un programa de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual, para promover ambientes laborales saludables, considerando acciones de difusión, sensibilización y formación, entre otras.
- Disponer de un procedimiento de denuncia e investigación, elaborado de acuerdo a la normativa vigente y ante una denuncia su aplicación se realiza cumpliendo el debido proceso.

El Servicio Civil ha entregado continuamente orientaciones para garantizar la protección

de la dignidad y buen trato de todas las personas, elaborando diversos documentos que sustentan procedimientos para la Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, basados en la no discriminación, confidencialidad y respeto a la dignidad de las personas.

Este documento consta de tres apartados, el primero señala los principios orientadores para el tratamiento de esta temática; el segundo presenta los elementos críticos a considerar en el diseño de procedimientos, y por último, se propone un formato estándar que incorpora los elementos esenciales a considerar en el diseño de su propio procedimiento.

Adicionalmente, se ha incluido en los anexos, un marco conceptual que hace referencia a qué es el acoso y cuándo se está frente a una situación de esta naturaleza, y un formulario estándar de denuncia.

I. Principios Orientadores

Brindar servicios de calidad a los ciudadanos, requiere necesariamente de funcionarias y funcionarios públicos respetados, reconocidos y cuyos espacios laborales les permitan su desarrollo. Así mismo, los ambientes laborales más saludables, permiten desarrollar el trabajo en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía.

Por esta razón, para prevenir situaciones y acciones sistemáticas que menoscaben la dignidad de las personas, se deberá establecer entre otras acciones, un procedimiento que formalice la instancia en que la organización declara lo que se debe hacer cuando se enfrentan situaciones de este tipo, constituyendo a su vez, un mecanismo de control social dentro de la organización, con la finalidad de generar las condiciones de respeto y buen trato al interior de los servicios públicos.

El procedimiento debe permitir a todas las personas de la institución identificar conductas que atentan contra 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, el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual tendrá como fundamento los siguientes principios:

- a. Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quién asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter reservado.
- b. Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- c. Probidad administrativa:** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.

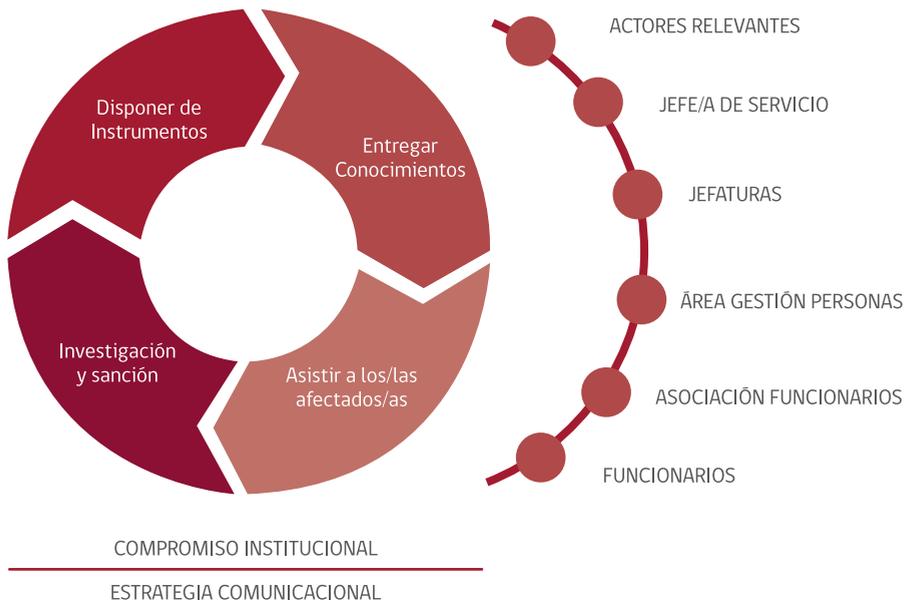
- d. Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.

- e. Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

II. Elementos críticos a considerar en un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

La estrategia de prevención del maltrato, acoso laboral y sexual propuesta por el Servicio Civil, considera que los servicios públicos deben disponer de los instrumentos adecuados para asistir a las personas que trabajan en la institución, en caso que sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad, entregando facilidades para que realicen las denuncias en forma oportuna y apropiada a través de procedimientos que establezcan las condiciones para la denuncia y su tratamiento.

Estrategia de Prevención



A continuación, se presentan los elementos críticos que deberán ser considerados al momento de (re) diseñar un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

1. Carácter preventivo del procedimiento

El procedimiento debe reforzar la gestión preventiva de estas temáticas, explicitando el compromiso de desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales.

La existencia de procedimientos permite un mayor control social entre las personas de la institución, ya que al declarar las conductas no permitidas en la organización, modelan el

comportamiento de quienes los rodean en función de lo permitido y censuran la aparición de manifestaciones de atentados a la dignidad.

2. Valores organizacionales

El procedimiento deberá declarar los valores institucionales que lo sustentan y que garanticen el irrestricto respeto a la dignidad humana, que comprometan la eliminación de todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la Administración Pública.

Como se mencionó en el apartado anterior, se debe considerar entre los principios que guiarán al procedimiento la confidencialidad, imparcialidad, probidad administrativa, rapidez y responsabilidad, más los que cada institución considere pertinentes.

3. Respaldo formal para los procedimientos de denuncia

El procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, deberá contar con el debido respaldo formal a través del correspondiente acto administrativo, esto es, Resolución Exenta o Decreto según corresponda, que sancione dicho procedimiento, ya que explicita el compromiso de la autoridad en condenar estas conductas y permite que toda la organización conozca qué hacer en caso de enfrentar una conducta de este tipo.

4. Ámbito de aplicación o cobertura

El procedimiento debe señalar expresamente que “aplica para todas las personas que trabajan en y para la institución”, incluidos aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios que, si bien no tienen responsabilidad administrativa, si les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.

5. Actores y conceptos claves

En el procedimiento se debe indicar el rol de los actores involucrados en la denuncia, definiendo como *denunciante* a la persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral y sexual; como *denunciado/a* refiriéndose a la persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia y como *víctima* a la persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral y sexual.

Todo procedimiento debe contar con definiciones claras para los conceptos de maltrato, acoso laboral y sexual. Para esto, se recomienda para el caso de maltrato, la definición utilizada en el Código de Buenas Prácticas Laborales (Instructivo Presidencial del 2006),

para acoso laboral, la definición señalada en la Ley N° 20.607, y para acoso sexual, la definición de la Ley N° 20.005¹.

Es aconsejable señalar algunos ejemplos de conductas abusivas que constituyan maltrato y acoso, sean comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos. En el caso del acoso sexual, se refiere a cualquier comportamiento o conducta verbal y no verbal de connotación sexual que afecte la dignidad de la persona en el lugar del trabajo.

Se recomienda incorporar los sentidos en que puede presentarse la violencia organizacional:

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. 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 y con el silencio de sus pares.
- **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, solo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

6. Marco normativo

Todo procedimiento debe incorporar la normativa vigente que los rige y los que resulten como fundamento para la instalación de ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto, considerando al menos los siguientes cuerpos legales:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19°, número 1° que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52°, que instruye el Principio de Probidad Administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.

¹ Para mayor información revisar las definiciones indicadas en el anexo N° 1.

- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra M).

7. Receptor de denuncia

Todo procedimiento debe indicar con claridad el/la Receptor/a de denuncia disponible/s para presentar una acusación de este tipo, indicando claramente que en instancia de recepción, los principios rectores deben ser el respeto a la dignidad personal y la confidencialidad.

Si bien la denuncia debe ser dirigida a la Autoridad Administrativa correspondiente, sea éste Jefe/a Superior de la Institución, Secretario Regional Ministerial o Director Regional de servicios nacionales desconcentrados, quienes son los únicos actores facultados para instruir el proceso sumarial respectivo, según lo establecido en el Estatuto Administrativo. No obstante lo anterior, el servicio podrá definir un/a Receptor/a de Denuncia que resulte más cercano o accesible a los/as funcionarios/as, explicitando claramente su responsabilidad:

- El/la Receptor/a de Denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- Además, será quien entregará información de cómo procede una denuncia y quien recibe denuncias y las envía con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente. No es función de este receptor/a decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

8. Medidas precautorias

Todo procedimiento debe indicar las medidas precautorias indicadas en el Artículo 136, del Estatuto Administrativo que pueden aplicarse durante el proceso de denuncia e

investigación, explicitando que no impliquen menoscabo o pérdida de derecho para los involucrados, entre éstas, por ejemplo, la separación física de espacios.

Los/as funcionarios/as que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 tendrán los siguientes derechos²:

- a.** No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b.** No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c.** No ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicite el denunciante. Si no lo hiciera, regirá su última calificación para todos los efectos legales. Aceptada la denuncia por una autoridad competente, la formulación de ella ante otras autoridades no dará origen a la protección que establece este artículo.

9. Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución

En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de maltrato organizacional, acoso laboral y sexual, lo que procede es el debido proceso administrativo y no otra vía alternativa de resolución, como mediación, conciliación, u otro tipo diferente al proceso sumarial. Esta medida busca evitar la doble victimización, considerando que la asimetría de poder que se produce en situaciones de acoso, no permite ningún tipo de mediación.

Por otra parte, es necesario tener en consideración que a partir de los dictámenes de la Contraloría General de la República, que concluyen que una vez formalizada una denuncia de acoso laboral y sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial. "Las investigaciones sumarias y los sumarios administrativos son procedimientos específicamente reglados por la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, la que determina debidamente su tramitación y las diversas instancias contempladas al efecto, las cuales tienen por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados, con miras a configurar un debido proceso, de manera que respecto de ellos no caben otros trámites que los previstos en la normativa pertinente de ese cuerpo legal"³.

² Artículo 90 A, Estatuto Administrativo.

³ Dictámenes N° 36.766, N° 34.325, N° 19.327 y N° 36.766 (2008 y 2009).

Sin perjuicio de lo anterior, frente a una acción aislada, se puede utilizar como primera medida, citar a las partes de manera separada y si es necesario realizar mediación u otros dispositivos que se resuelvan efectuar para mitigar estas acciones. En caso que la situación sea más compleja y sea necesario tomar decisiones de otro carácter es imprescindible que el director de servicio tome conocimiento de esta situación.

10. Respeto a la Denuncia

La denuncia deberá formularse por escrito y entregarse firmada por el denunciante, en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido a través de Oficina de Partes. También podrán recibir las denuncias el/la Receptor/a de Denuncia, como se mencionó anteriormente, el cual debe quedar identificado en el procedimiento.

Para un adecuado tratamiento de las denuncias, se recomienda utilizar un formato tipo⁴ que considere los siguientes aspectos formales indicados en el artículo 90 B del Estatuto Administrativo y que permita obtener la mayor cantidad de información posible. Hay que considerar que las denuncias que no cumplan con lo prescrito a continuación, se tendrán por no presentadas.

Específicamente, deberá incluir:

- La identificación y domicilio del denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos, que contemple un relato cronológico, que describa detalladamente las acciones que se denuncian, incluyendo la individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que presenciaron tales actos acontecidos o que tuvieron noticia de ellos.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, incorporando la importancia de la obtención de pruebas que acompañen la denuncia. Si bien la ley no exige imperativamente pruebas tangibles, el hecho de contar con antecedentes que den cuenta del atentado a la dignidad, ayuda a la investigación y permite comprobar el comportamiento ilícito. Así mismo, se sugiere adjuntar también las licencias médicas e informes psicológicos. En esta materia, caben también los informes especializados de instituciones que velan por la salud ocupacional y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada. (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).

⁴ Para mayor información, ver Anexo N°2 de este documento.

Ante una denuncia el jefe de servicio puede desestimarla o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas⁵. Se recomienda realizar un sumario administrativo, pero también puede optar por realizar primero una investigación sumarial y si en el transcurso de esta se percatan que efectivamente puede haber un atentado a la dignidad humana o falta a la probidad administrativa se debe realizar un sumario administrativo ya que es la única vía para sancionar.

⁵ Artículo 119 y siguientes, Título V De la responsabilidad administrativa, Estatuto Administrativo.

III. Formato Tipo de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

Considerando los elementos enunciados en los apartados antecedentes, se propone un formato tipo, el cual pretende ser una orientación para el diseño o rediseño del Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, que deban realizar los servicios públicos.

Procedimiento de Denuncia

Antecedentes:

El siguiente procedimiento ha sido elaborado para facilitar el cumplimiento de la obligación de denunciar a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente aquellos que contravienen el principio de Probidad Administrativa, tal como se indica el Estatuto Administrativo, título de las Obligaciones Funcionarias, Artículo 61, letra K.

La Ley N° 18.575 “Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”, establece en su Artículo 52° la obligatoriedad de dar estricto cumplimiento al Principio de Probidad Administrativa, el cual ordena:

“Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinen la Constitución, las leyes y el párrafo 4° de este Título, en su caso”.

El Estado de Chile, a través del Poder Legislativo, ha establecido que, entre las conductas que atentan contra el principio de Probidad Administrativa, existen algunas que se consideran especialmente graves. Estas son aquellas que “atentan contra la dignidad de las personas”. Este tipo particular de conducta – que podría llegar a constituir delito – contradice, entre otros, los siguientes cuerpos legales:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19° número 1°: que garantiza “el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52°.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- Ley N° 20.607, que tipifica y sanciona el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.

En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo, en su Artículo 125 inciso 3º, establece indirectamente, es decir, por remisión al Artículo 84 letra I, que las conductas de acoso sexual son causal de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado.

Acciones para hacer efectiva la denuncia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 B del Estatuto Administrativo:

- 1.** La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por el denunciante.
- 2.** La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:
 - a.** Identificación y domicilio del denunciante.
 - b.** Narración circunstanciada de los hechos.
 - c.** La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
 - d.** Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- 3.** Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas.
- 4.** Las denuncias se deben entregar en Oficina Partes en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido.
- 5.** La denuncia debe estar dirigida a la jefatura máxima de servicio, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia.
- 6.** Sin desmedro de lo anterior, el servicio podrá disponer de otras instancias de recepción de denuncias, complementarias a la figura de Oficina de Partes, que ya tiene ese rol entregado por el Estatuto Administrativo. Estas instancias de recepción cumplen una función exclusivamente canalizadora, no correspondiéndoles tomar conocimiento del contenido de las denuncias y menos pronunciarse al respecto. El receptor deberá registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- 7.** La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de 3 días hábiles para resolver si tendrá por presentada la denuncia. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada.

- 8.** Si la denuncia presentada cumple con los requisitos expuesto en el punto 2, se recomienda a la autoridad de servicio iniciar el sumario administrativo para determinar las posibles responsabilidades administrativas involucradas, particularmente aquellas que pudiesen atentar contra el Principio de Probidad Administrativa, y muy especialmente, aquellas que puedan implicar atentados a la dignidad de las personas.
- 9.** Una vez formalizada la denuncia, si ésta es acogida o entendida como presentada, la jefatura máxima de servicio deberá instruir a un/a Fiscal y Actuario para la apertura de un procedimiento disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.
- 10.** Sin perjuicio del resultado del procedimiento administrativo, el Área de Gestión de Personas de la organización en conjunto con la jefatura correspondiente deberá ejercer las medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área afectada, como por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas responsables y los funcionarios con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

Anexos

Anexo 1: Marco Conceptual

Es necesario definir los conceptos que utilizaremos en este documento y que darán cuenta de qué son estos fenómenos y cuándo se está frente a una situación del tipo, para garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la Administración Pública y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo ambientes laborales sanos.

Conductas que vulneran la dignidad de las personas

Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, hablamos de un concepto amplio llamado violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, terror psicológico, hostigamiento laboral, bullying laboral, maltrato, acoso sexual y acoso laboral.

Corresponde a un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, y políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario/a (o victimarios/as).

Para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder lo que no es sinónimo de jerarquía. La asimetría de poder significa que una persona profesa mayor poder contra otro u otros, provocando diferencias donde una o varias personas ejercen dominación contra otro u otros.

Constituye una alta fuente de discriminación y de estigmatización, ya que afecta tanto a víctima como a victimario: si no se comprueba el hecho, siempre quedará la sospecha que el acusado como victimario efectivamente ejercía violencia pero no pudo ser comprobada; y para la posible víctima, al no ser comprobados los hechos, podría surgir la idea o el prejuicio de que era una persona sensible o conflictiva, o podría pensarse que la supuesta víctima deliberadamente formuló una denuncia irresponsablemente o infundada.

Estas conductas pueden darse de forma interna, es decir, producirse dentro de la organización, y también de forma externa, por ejemplo entre trabajadores y externos a la institución o entre el personal y clientes o pacientes, proveedores y el público/usuarios.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas impactan a la organización por completo, ya que no afecta solamente a víctima y victimario, porque cuando se producen los equipos de trabajo y toda la organización en su conjunto se ve involucrada y dañada.

Maltrato Laboral

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que no está tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral.

Se define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral⁶.

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

Cuando hablamos de maltrato laboral nos referimos a las siguientes conductas más comunes:

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.
- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en último caso, que se vaya de la organización, como sucede en el caso de acoso laboral.

⁶ Definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006).

- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

- El maltrato afecta la dignidad de las personas y al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

Lo anterior se resume en la siguiente tabla:

Maltrato Laboral	Acoso Laboral
■ Es una conducta generalizada.	■ Es una conducta selectiva.
■ La acción es evidente.	■ La acción es silenciosa.
■ No tiene un objetivo específico.	■ Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
■ La agresión es esporádica.	■ El hostigamiento es reiterado.
■ Afecta la dignidad de las personas.	■ Afecta la dignidad de las personas.

Acoso Laboral

Respecto al Acoso Laboral, la Ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un *“acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento⁷ reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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.”*

7 Para un mayor entendimiento del concepto de **hostigamiento** citaremos la Ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, (Ley Orgánica de Venezuela sobre el “Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia”), descrita en su artículo 15.2 que indica que es toda conducta abusiva y especialmente por comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos o mensajes electrónicos dirigidos a perseguir, intimidar, chantajear, apremiar, importunar y vigilar a una mujer que pueda atentar contra su estabilidad emocional, dignidad, prestigio, integridad física o psíquica, o que puedan poner en peligro su empleo, promoción, reconocimiento en el lugar de trabajo o fuera de él.

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco “el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso”⁸.

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando “los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo 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 trastornos psicosomáticos”⁹.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Laboral, se han extraído algunos ejemplos elaborados por el psicólogo español Iñaki Piñuel, quien si bien, opta por el concepto de Mobbing para organizar su modelo de trabajo, genera descripciones conductuales aplicables a esta propuesta.

Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos¹⁰:

- Gritar, avasallar o insultar la víctima cuando está sola o en presencia de personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefes/as.

⁸ “Mobbing. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico”, Marisa Bosqued, 2005, página 29.

⁹ “La noción de acoso moral o Mobbing y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile”, Eduardo Caamaño, 2011, página 225 que cita a Sergio Gamonal “Manual de Contrato de Trabajo”.

¹⁰ El siguiente listado de ejemplos ha sido extraído –y citado textualmente– del libro “Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo”, Iñaki Piñuel, 2005, páginas 27, 28 y 29.

- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Acoso Sexual

La Ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal *“el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”*

Descomponiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, se menciona lo siguiente¹¹:

¹¹ “Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual”, Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2006, página 36.

a. Realizada por una persona:

- Significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
- El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

b. Sin consentimiento:

- La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.

c. Por cualquier medio:

- Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido.

d. Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo:

- Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales¹²:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.

¹² Mayor detalle ver publicación de "Manual de Autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo - Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2008, página 20.

Estos comportamientos asignan a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): el acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el/la acosado/a.

Anexo 2: Formulario de Denuncia

INDIQUE EL TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Acoso Sexual _____
- Acoso Laboral _____
- Maltrato Laboral _____
- Otra conducta que atente a la dignidad de las personas _____

IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE.

Datos de Identificación respecto a quien REALIZA la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Víctima (Persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual). _____

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

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA:

Nombre completo:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre completo:

RUT:

Dirección particular:

Región / Comuna:

Teléfono de contacto:

Datos de la VÍCTIMA respecto a la organización:

Cargo que desempeña:

Departamento, Unidad, Área de desempeño:

Datos personales del DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A:

Nombre completo: _____

Cargo que desempeña: _____

Departamento, Unidad, Área de desempeño: _____

RESPECTO A LA DENUNCIA.

Nivel jerárquico del DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A respecto a la Víctima:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Nivel Superior _____

Igual Nivel Jerárquico _____

Nivel Inferior _____

¿El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí _____

No _____

¿El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A trabaja directamente con la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí _____

No _____

Ocasionalmente _____

¿El/la DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí _____

No _____

NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.

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

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

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

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

Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Ninguna evidencia específica _____
- Testigos _____
- Correos electrónicos _____
- Fotografías _____
- Video _____
- Otros Documentos de respaldo _____

Si respondió "Otros Documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Observaciones

Nombre y Firma del/la Denunciante

Fecha ____ / ____ / _____

Comprobante Recepción de Documento

Copia de la Persona que **Entrega** el Documento

Nombre - Firma Funcionario/a

Fecha ____/____/____
(Fecha de entrega del documento)

Nombre - Firma Receptor/a

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)

Comprobante Recepción de Documento

Copia de la Persona que **Recibe** el Documento

Nombre - Firma Funcionario/a

Fecha ____/____/____
(Fecha de entrega del documento)

Nombre - Firma Receptor/a

(En el caso que el documento se entregue en Oficina de Partes, debe ser timbrada su recepción)

SERVICIO CIVIL



www.serviciocivil.cl