



# **ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Junio 2010**

**Buenas Prácticas Laborales (BPL)**

**Dirección Nacional del Servicio Civil  
Subdirección Desarrollo de las Personas  
Unidad Desarrollo Organizacional**

**SERVICIO CIVIL  
CHILE**



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>ORIENTACIONES CONCEPTUALES.....</b>	<b>5</b>
<b>ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL ACOSO LABORAL .....</b>	<b>10</b>
<b>ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE TRABAJO .....</b>	<b>13</b>
<b>ORIENTACIONES NORMATIVAS.....</b>	<b>20</b>
<b>PROCEDIMIENTO SUGERIDO: REGLAMENTO DE ACOSO LABORAL .....</b>	<b>23</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>25</b>

## INTRODUCCIÓN

EL 15 de junio del año 2006, mediante el Instructivo Presidencial N° 002, se publica e instruye la implementación del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) en los servicios públicos de la Administración Central del Estado. El CBPL, que contempla una serie de pautas de actuación o directrices, tiene como principales objetivos garantizar las normas que rigen el empleo en el sector público; precaver y erradicar todo tipo de discriminación laboral; facilitar la compatibilización de las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares y asegurar una mayor calidad de vida en el trabajo.

Las directrices del CBPL son: 1) Procesos de reclutamiento y selección; 2) Desarrollo de carrera y capacitación; 3) Representación equilibrada o paritaria entre hombres y mujeres en cargos de jefatura o responsabilidad directiva; 4) Condiciones de trabajo; 5) Protección de los derechos de maternidad y responsabilidad parentales; 6) Conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares; y 7) Prevención y sanción del acoso sexual y laboral en el trabajo.

En diciembre del año 2006, ciento sesenta y siete (167) servicios públicos se comprometieron a implementar el CBPL, a través de la realización de un Autodiagnóstico para identificar el nivel de desarrollo de cada una de las directrices y, posteriormente, elaborar Planes Trienales para disminuir las brechas detectadas.

A más de tres años de la dictación del CBPL, y a más de dos años de la implementación de los planes trienales por parte de los servicios, la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) ha constatado que uno de los contenidos del CBPL que ha resultado de mayor complejidad abordar y ha concitado preocupación para el sector público es el **acoso laboral**.

El acoso laboral es parte de la directriz siete (7) del CBPL, que indica específicamente:

- “Deberá difundirse regularmente entre el personal, lo que se entiende por acoso laboral entre pares y entre jefaturas y colaboradores. Igualmente, el departamento de recursos humanos o el que haga sus veces, deberá designar una persona responsable de canalizar las denuncias de quienes se sientan víctimas de acoso laboral, entendiéndose por éste, cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”.
- “Los departamentos de recursos humanos o los que hagan sus veces, deberán efectuar acciones de capacitación y sensibilización permanente, de carácter preventivo, respecto de las conductas señaladas en los numerales anteriores.”
- “Se deberá incorporar en los reglamentos internos de Higiene y Seguridad, orientaciones destinadas a la prevención de las conductas señaladas en los numerales precedentes, así como los procedimientos para su denuncia e investigación.”

- “Se deberá informar periódicamente al Jefe del servicio sobre los hechos o conductas constatados, en el marco de los numerales precedentes, así como las medidas adoptadas para su corrección. Igual información proporcionarán a la Junta Calificadora.”

Atendiendo la creciente demanda sobre acoso laboral por parte de los servicios públicos, la DNSC entrega en estas orientaciones referentes conceptuales y metodológicos, con el objetivo de contribuir a diseñar e implementar acciones de prevención y estrategias para abordar esta problemática en los servicios.

Estas orientaciones son producto de un proceso iniciado el año 2008, que consistió en la revisión de fuentes secundarias, tales como: bibliografía especializada, documentos y cartillas referidos al tema y diversos procedimientos de acoso laboral de servicios públicos. Paralelamente, la DNSC organizó mesas de trabajo con algunos servicios<sup>1</sup> que han implementado procedimientos y con las instituciones públicas<sup>2</sup> relacionadas con el desarrollo de la temática. Del mismo modo, a través de asesorías, encuentros y diversas reuniones realizadas con servicios, se han recogido preocupaciones y recomendaciones de profesionales de las áreas de gestión de personas, funcionarias/os y de dirigentes de Asociaciones Gremiales.

En atención a las acciones realizadas y registradas por la DNSC durante el año 2009, y principios del presente, y considerando: últimos Dictámenes de Contraloría General de la República (CGR) emitidos en la materia; resultados de la revisión de procedimientos de acoso laboral y sexual elaborados por los servicios públicos a la fecha; asesorías desarrolladas a diversas instituciones respecto el tratamiento del acoso laboral o situaciones de acoso, es que se ha considerado pertinente actualizar este documento. Esperamos que a partir de los aportes, prácticas y experiencias de diversos actores y acciones realizadas, este material sea de utilidad para seguir abordando de manera adecuada esta materia en los servicios.

El presente documento se organiza de la siguiente manera:

1. Orientaciones conceptuales sobre el acoso laboral, a partir de autores de reconocida trayectoria y especialización en el tema.
2. Estrategia de intervención o formas de abordar el acoso laboral en los servicios, considerando los distintos actores involucrados y las acciones específicas para cada uno de ellos.
3. Orientaciones para la implementación de un programa de trabajo que contribuya a generar condiciones necesarias para abordar el acoso laboral, considerando la prevención, como así mismo, la elaboración de procedimientos de denuncia, investigación y sanción.
4. Marco normativo del ordenamiento jurídico en esta materia.
5. Orientaciones para la elaboración de un procedimiento que facilite y complemente el trabajo de los servicios públicos.

---

<sup>1</sup> Servicio de Salud Metropolitano Sur, Subsecretaría de Salud Pública, Servicio de Impuestos Internos.

<sup>2</sup> Servicio Nacional de la Mujer, Superintendencia de Seguridad Social, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Dirección del Trabajo.

## ORIENTACIONES CONCEPTUALES

El acoso laboral no es un fenómeno nuevo y sin embargo sólo recientemente se ha constituido en materia de estudio e investigación. En la década de los ochenta se estandariza el uso del concepto “*Mobbing*” (Leymann y Gustavsson, 1984), para referirse a un tipo particular de relaciones laborales caracterizadas por el ejercicio de la violencia sistemática con fines destructivos. Junto al concepto, nace una corriente de las ciencias sociales modernas, que ha hecho de la violencia en el lugar de trabajo su objeto de estudio.

Al revisar la literatura especializada y comparar las propuestas de distintos autores, se advierte que la mayoría de éstos acuñan un concepto particular para definir el fenómeno, implicando en ello epistemologías y metodologías de trabajo diferentes, las cuales no necesariamente son complementarias entre sí.

A modo de ejemplo de esta diversidad conceptual, se pueden señalar los siguientes enfoques:

- La noción de “violencia laboral” o “violencia en el lugar de trabajo”, utilizada por autores como Dejours (2006), que pone el énfasis en las condiciones estructurales de la organización del trabajo, las que originan o permiten el surgimiento de la violencia laboral.
- La noción de “*Mobbing*” o “psicoterror”, utilizada por Leymann (1996) -recogida por la legislación de países como Suecia y España- da cuenta de una violencia silenciosa y refinada, que generalmente se aplica como alternativa al despido, incentivando la huida o renuncia de la o el afectado/a.
- La noción de “Acoso Moral”, utilizada por Hirigoyen (1998), que pone el énfasis en la relación víctima – victimario, el tipo de acciones implementadas por éste último y sus efectos sobre el primero.

Por otra parte, organismos multilaterales también han hecho suya esta temática, generando definiciones como las siguientes<sup>3</sup>:

- El uso intencional del poder, como amenaza o real, contra otra persona o grupo, en circunstancias laborales, que pueden conllevar un alto grado de probabilidad de resultar en injuria, muerte, daño psicológico, mal desarrollo de la tarea o privaciones. Organización Mundial de la Salud, OMS (1995).
- Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual, una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003).

---

<sup>3</sup> “Referencias extraídas de presentación realizada por Miriam Wlosko en la Universidad Diego Portales, en el marco del curso “Trabajo, subjetividad y salud mental: del síntoma individual a las nuevas formas de organizaciones en el trabajo”, en agosto de 2008. Wlosko es Licenciada en Psicología de la Universidad de Buenos Aires, con estudios de Maestría en la misma universidad. Cursa actualmente el doctorado en Ciencias Sociales en FLACSO”.

- La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo – incluidos los viajes de ida y vuelta – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. Comisión Europea (1997).

En Chile, el CBPL recoge el enfoque de Marie-France Hirigoyen, para acuñar una definición de acoso laboral:

**“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”<sup>4</sup>.**

Otras ideas de Hirigoyen referidas a Acoso Laboral que vienen a complementar esta definición son:

- Se trata siempre de un fenómeno que “destruye el clima laboral, disminuye la productividad y el compromiso, favorece el ausentismo y desgasta psicológicamente a las personas que lo padecen directa e indirectamente”.<sup>5</sup>
- Esta violencia puede tomar la forma de: “el típico abuso de poder, que los asalariados no siempre aceptan”, o “la manipulación perversa, que engaña con insidias y causa muchos más estragos.”<sup>6</sup>
- “Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Luego, los ataques se multiplican. Durante un largo periodo y con regularidad, la víctima es acorralada, se le coloca en una posición de inferioridad y se le somete a maniobras hostiles y degradantes”.<sup>7</sup>
- “Una advertencia hiriente en un momento de exasperación o de mal humor no es significativa, y lo es todavía menos si se presentan excusas a continuación. Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones en las que no se produce ningún esfuerzo de matización”.<sup>8</sup>
- “Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente”.<sup>9</sup>

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.

---

<sup>4</sup> “El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana”. Marie-France Hirigoyen. 1998. Pág. 48.

<sup>5</sup> Ídem.

<sup>6</sup> Ídem.

<sup>7</sup> Ídem.

<sup>8</sup> Ídem, pág. 49.

<sup>9</sup> Ídem.

- **Ejemplos de conductas abusivas: sean comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos:** <sup>10</sup>
  - 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.
  - 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 empresa 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.
  
- **Ejemplos de daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona:** <sup>11</sup>
  - La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual, se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un tipo de estrés creciente que va minándola físicamente y que termina haciéndose crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de

---

<sup>10</sup> 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. Páginas 27, 28 y 29.

<sup>11</sup> Ídem. Páginas 42, 43 y 44.

- afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso incapacitación permanente.
- La calidad del trabajo y la eficacia del trabajador/a se ven alteradas a la baja, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata de un castigo merecido por parte de ésta.
  - El trabajador/a afectado sufre alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones sociales y de pareja. La proyección de su frustración e indefensión en el núcleo familiar y social cercano tienen los siguientes efectos:
    - Agresividad con la familia, desencadenada por la frustración que genera el hostigamiento (a veces se traduce en violencia doméstica con los hijos o el/la cónyuge).
    - Aumento de la conflictividad en el ambiente laboral (tensión, incidentes, discusiones continuas).
    - Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares de falta de rendimiento.
    - Retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos.
    - Abandono de los amigos y rechazo por parte de las personas de su entorno, cansados de los síntomas del estrés postraumático y de la <<obsesión>> de la víctima por su acoso.
    - Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente (legal o psicológicamente) al acoso.
    - Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, eliminando la capacidad de encontrar un nuevo trabajo de la víctima.

El modelo de Acoso Laboral propuesto por el CBPL, configura un actor cuya delimitación resulta crucial: **la víctima**. ¿Quién es o cuándo se es víctima de acoso laboral?

Al respecto, una definición acuñada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en una resolución anexa a la declaración de los principios fundamentales de justicia relativos a las víctimas de la criminalidad y a las víctimas de abusos de poder, señala: “se entiende por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, han padecido un perjuicio, especialmente un atentado contra su integridad física o mental, un sufrimiento moral, una pérdida material, o un atentado grave contra sus derechos fundamentales, con motivo de actos o de omisiones que todavía no constituyen una violación de la legislación penal nacional, pero que representan violaciones de las normas internacionalmente reconocidas en materia de derechos humanos”<sup>12</sup>.

Para concluir con esta conceptualización del Acoso Laboral, es importante consignar que esta violencia puede ser física o psicológica. A su vez, en relación con su dirección ésta puede ser:

---

<sup>12</sup> “El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana”. Marie-France Hirigoyen. 1998. Pág. 158.

- 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.
- 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.
- Horizontal: El menos frecuente de los acosos, no por que los perfiles de víctima 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 alcanzan el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

## ESTRATEGIA PARA ABORDAR EL ACOSO LABORAL

Todo modelo de intervención o 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. Por ello, se propone actuar en al menos tres planos:



### A. "Entregar 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 toda la organización y con frecuencia, considerando para ello al menos tres (3) grupos de trabajo distintos. A estos grupos convendría separarlos para trabajar con ellos en este ámbito, toda vez que sus necesidades son disímiles, o bien, porque sus propias características hacen recomendable trabajar de modo particular. Nos referimos a:

- GRUPO 1 – 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.

- GRUPO 2 – 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 Grupo 1, la que podría verse afectada (autocensurada) por la presencia de jefaturas.
  - Incentivar la participación de jefaturas evitándoles exposiciones innecesarias y facilitando el diálogo al interior del Grupo 2, el cual – por el simple hecho de ocurrir – contribuirá a prevenir prácticas de acoso.
  
- GRUPO 3 – Los actores del proceso de denuncia, investigación y sanción: es de vital importancia que todas las personas que cumplirán un rol en el procedimiento que elabore el servicio, o bien, que puedan llegar a verse involucrado en éste (actores potenciales), estén altamente capacitados o informados en materia de acoso laboral.

Para ello, se recomienda que las respectivas Unidades de Gestión de Personas/RRHH conduzcan procesos de autoformación para estos actores, acompañados de jornadas de conversación o capacitación, en las cuales, se vayan construyendo miradas locales, atinentes a la cultura y situación de cada servicio. Para este efecto, se recomienda utilizar la bibliografía disponible al final del presente documento.

## B. “Disponer instrumentos para la denuncia, investigación y sanción”.

A partir del trabajo realizado para elaborar estas orientaciones, se ha considerado no incluir formatos, protocolos u otro instrumento tipo para ser utilizados por los servicios públicos. 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 un servicio para enfrentar el acoso laboral, son los siguientes:

1. **Perfiles de actores críticos** del proceso de denuncia, investigación y sanción.
2. **Protocolo de acogida**: corresponde al primer contacto a establecer con la víctima y sugiere estandarizar una modalidad de acogida, acompañamiento y asesoría a ésta, tendiente a fundar y viabilizar su denuncia.
3. **Formato de denuncia**, el cual, debe ser amigable, de fácil utilización y contar con toda la información que la víctima posea al momento de formalizar la denuncia.
4. **Procedimiento** que establezca las condiciones para la denuncia y la apertura de una investigación sumaria o sumario administrativo.

*El desarrollo de cada uno de estos instrumentos se presenta en el siguiente capítulo de “orientaciones para el diseño de programas de trabajo”.*

### C. “Asistir a las víctimas”.

Como ya se ha señalado, las personas que son víctimas de acoso laboral puedan sufrir efectos devastadores en su salud física y psíquica, los que deben tratar de ser evitados en la mayor medida posible, o bien, en su defecto, habrá que procurar su reparación y/o tratamiento.

Cabe recordar que, de configurarse la situación de acoso, de comprobarse el daño y de fundarse que este daño deriva de experiencias vividas en el lugar de trabajo, se estructura un cuadro en que el servicio debe reaccionar. Por ello, prevenir y atender tempranamente los casos de acoso es una responsabilidad ineludible del servicio.

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 – las siguientes opciones:

1. Si el tenor del acoso denunciado lo amerita por su gravedad o violencia, es conveniente 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.
2. 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 Instituto de Normalización Previsional (INP) o la Mutual correspondiente a su servicio, 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.
3. Ante casos de acoso, el entorno laboral de la víctima y el victimario también se reciente fuertemente, por lo que se hace imprescindible diseñar e implementar acciones de mejoramiento del clima laboral.

## ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE TRABAJO

Para implementar acciones preventivas y un 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, que incluyan al conjunto de los actores del servicio.

### A) Conceptualizar el acoso laboral.

Se debe acordar un marco conceptual en forma participativa con todas las personas a través de un diálogo abierto. Esto contribuirá a que desde el inicio se genere un reconocimiento de las necesidades de formación, difusión, replicabilidad de la información, comprensión y distinciones de la problemática. La idea es que el marco conceptual que utilice el servicio sea representativo de la mayoría de las personas.

Se debe iniciar el diálogo identificando las modalidades concretas en que se vive y ejerce el trabajo, reconociendo las buenas relaciones y prácticas laborales, para luego identificar aquellas prácticas que atentan contra la dignidad, desgastan y provocan daño a las personas, poniendo en peligro el empleo y afectando negativamente el clima laboral. La idea es centrarse en conductas para conceptualizar, y no en personas concretas a modo de ejemplo, cuestión que podría resultar perjudicial.

Algunos ejemplos de ejes temáticos para la conversación en esta fase son:

- **Clima laboral:** relaciones basadas en la cooperación y respeto mutuo v/s relaciones laborales confrontacionales, de competencia e individualismos; clima de confianza v/s desconfianza.
- **Condiciones de trabajo:** adecuadas condiciones de trabajo v/s despreocupación por condiciones de higiene y seguridad, exceso de horas de trabajo, tendencia al stress.
- **Espacios para la prevención y solución de conflictos:** reconocer la existencia o no de éstos espacios.
- **Analizar actitudes o conductas abusivas v/s buen trato.** Se sugiere realizar una revisión general de estas conductas para facilitar su diferenciación en el diagnóstico y tratamiento. Al respecto, Iñaki Piñuel<sup>13</sup> repara en la necesidad de distinguir el acoso laboral de otros fenómenos comunes en el trabajo, como son:
  - Tener un mal día en la oficina.
  - Tener un jefe o un compañero un poco quisquilloso.
  - Tener una <<bronca>> puntual con algún compañero o jefe.
  - Tener una temporada de mucho trabajo.
  - Estar estresado.
  - Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo.
  - Tener un conflicto, una discusión, un desencuentro puntual.

---

<sup>13</sup> "Mobbing: Manual de Autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo". Iñaki Piñuel. 2005.

Si bien estas situaciones no califican como acoso laboral que ameriten un proceso sumarial, sí requieren acciones de intervención porque constituyen factores de riesgo para la calidad de vida laboral.

### **B) Identificar prácticas de acoso laboral.**

Sólo una vez consensado qué se entenderá por acoso laboral, será posible reconocer aquellas actitudes o conductas que atentan contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un/a funcionario/a.

En esta etapa, es importante hacer la distinción entre las condiciones de trabajo que favorecen el surgimiento de conductas acosadoras, de los indicadores de acoso propiamente tal.

El acoso laboral es facilitado por ciertas estructuras institucionales y formas de organizar el trabajo tales como procesos que generan estrés, alta carga de trabajo y tensión, malas condiciones de higiene y seguridad, inadecuado liderazgo, entre otros, los que constituyen **factores de riesgo**.

En cambio, **toda actitud, trato o acción abusiva, premeditada, con intención de causar daño, realizada de forma sistemática y repetitiva, constituye acoso laboral.**

Cardona y Ballesteros<sup>14</sup> proponen el siguiente cuadro que compila indicadores de acoso sistematizados por Heinz Leymann:

<p><b><u>Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El superior jerárquico no permite que la víctima se exprese.</li><li>• Se le interrumpe constantemente.</li><li>• Los compañeros no lo dejan expresarse.</li><li>• Sus compañeros la critican, la recriminan.</li><li>• Critican el trabajo de la víctima.</li><li>• Critican su vida privada.</li><li>• Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.</li><li>• La amenazan verbalmente.</li><li>• La amenazan por escrito.</li><li>• Evitan todo contacto visual.</li><li>• Ignoran su presencia dirigiéndose exclusivamente a otros.</li></ul>
<p><b><u>Aislamiento de la víctima</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No hablarle.</li><li>• No dejarla que hable.</li><li>• Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros.</li><li>• Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.</li><li>• Negarle la presencia física de la víctima.</li></ul>

<sup>14</sup> “El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado”. Cardona D. y Ballesteros M. 2005.

**Descrédito de sus compañeros frente a la víctima**

- Murmurar o calumniarla.
- Lanzar rumores sobre ella.
- Ridiculizar o reírse de ella.
- Intentar que parezca como enferma mental.
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
- Burlarse de sus dolencias o minusvalía.
- Imitar las maneras, la voz y los gestos de la víctima para ridiculizarla.
- Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- Burlarse de su vida privada.
- Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- Darle trabajos humillantes.
- Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima.
- Injuriarla con términos obscenos o degradantes.
- Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).

**Desacreditar el trabajo de la víctima**

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarla de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
- Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.
- Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
- Darle incesantemente tareas nuevas.
- Hacerle realizar trabajos humillantes.
- Darle tareas muy superiores a sus competencias para poder demostrar su incompetencia.

**Comprometer la salud de la víctima**

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Amenazarla físicamente.
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad a modo de advertencia.
- Agredirla físicamente.
- Ocasionalle gastos para perjudicarla.
- Ocasionalle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Agredir sexualmente a la víctima.

Teniendo mayor claridad conceptual y comprensión sobre esta materia, las personas (víctimas, observadores, entre otras) pueden pasar de la sensación difusa de acoso a identificar claramente una situación específica de acoso. Para ello, es de gran utilidad que la víctima y/o los testigos, tomen nota de todas las conductas acosadoras que sufra u observe, registrándola en una especie de bitácora las situaciones concretas y 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.

### **C) Definir espacios de acogida y ayuda.**

Es importante que al interior del servicio existan instancias donde las personas puedan buscar ayuda en caso de sentirse víctimas de acoso, ya que las víctimas de violencia suelen ver mermadas sus capacidades laborales, pudiendo entrar en estados confusionales en los cuales les resulta difuso realizar tareas intelectuales complejas. Redactar por sí sola 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.

El servicio debe designar a un responsable de “acoger a las víctimas y recepcionar las denuncias”, o bien, un comité para estos efectos, idealmente integrado por personas reconocidas o valoradas por la organización, o bien, profesionales del área de Gestión de Personas/RRHH o de Calidad de Vida, quienes tendrán la delicada e importante responsabilidad de recibir, acoger y entregar ayuda a las víctimas al interior del servicio.

Para las personas encargadas de la acogida y ayuda en el servicio, se debe considerar siempre la capacitación en herramientas útiles para el manejo del conflicto, detección y distinción entre qué es y qué no es acoso laboral.

En caso de que acuda a ellos una persona que estime estar siendo víctima de acoso, pero que no cuente con elementos para fundamentar su juicio y menos probarlo, los responsables de la acogida en la institución, deberán asesorar a la posible víctima para que ésta pueda generar la información necesaria para tipificar su situación, incitándola a resistir psicológicamente<sup>15</sup>, considerando que vuelva a su lugar de trabajo sin comentar a nadie su primer contacto con los receptores de denuncias – quienes también guardan reserva – para dedicarse a 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.

Cuando la persona está muy debilitada psicológicamente a consecuencia de las situaciones de acoso, es recomendable también derivar a un especialista para reducir el estrés y enfrentar de mejor forma el proceso de denuncia.

Paralelamente, y tal como se señaló anteriormente, se sugiere tomar contacto con el INP o la Mutual correspondiente a la Institución 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, lo que también constituye un medio probatorio.

---

<sup>15</sup> “El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana”. Marie-France Hirigoyen. 1998. Páginas 155 y 156.

**D) Denuncia, investigación y sanción de acoso laboral.**

Se sugiere que el procedimiento interno de un servicio para la denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, quede establecido a través de un acto administrativo (Resolución), y se incluya como riesgo laboral en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del servicio, siendo la forma de incorporar estos riesgos, dada su naturaleza; en el Título relativo a las prohibiciones. Lo anterior, por cuanto debe garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores.

El procedimiento debe identificar claramente:

- La formalidad con que debe ser presentada una denuncia de acoso laboral (a quién, cómo, qué debe contener).
- Las medidas contempladas para el necesario resguardo del denunciante y la confidencialidad de los antecedentes.
- Los mecanismos de investigación y sanción.

Los procedimientos de denuncia y sanción funcionan más adecuadamente cuando recogen las particularidades de cada lugar de trabajo. Por tal motivo, al igual que durante la fase de conceptualización, se sugiere realizar jornadas de trabajo participativas basadas en el diálogo para consensuar el procedimiento interno de denunciar, investigar y sancionar el acoso laboral. En este ámbito, resulta clave incorporar la participación expresa de las Asociaciones de Funcionarios/as u otras instancias organizadas representativas de los/as trabajadores/as.

Como se indicó en el capítulo anterior, se sugiere que cada servicio cuente con al menos cuatro (4) instrumentos de apoyo para abordar situaciones de acoso laboral:

1. **Perfiles de actores críticos:** Resulta útil, y la experiencia así lo indica, definir expresamente el perfil de los distintos actores participantes en el procedimiento, tales como: Personas encargadas de los espacios de acogida o receptores de denuncia, Fiscales a cargo de la investigación, Jefes de Servicio en su rol de resolver, Profesionales y Jefaturas de Gestión de Personas/RRHH vinculados a acciones de prevención, entre otros, con el objeto de asegurar que las personas elegidas para desempeñar esos roles cuenten con las competencias necesarias. Estos perfiles deberían incluir habilidades sociales, capacidad de escucha y diálogo, formación en materia de acoso laboral (cuestión que debe proporcionar el servicio).
2. **Protocolo de acogida:** corresponde al primer contacto que se establece con la víctima. Para ello es recomendable definir expresamente cómo se acogerá a una persona que señala estar siendo objeto de acoso laboral. La intención es asegurar una recepción adecuada, que ayude a la posible víctima a identificar su situación, a resistir el escenario vivido y a generar las evidencias que, posteriormente, permitan formalizar una denuncia.
3. **Formato de denuncia:** La denuncia propiamente tal debe estar por escrito y firmada. Se debe identificar claramente a denunciante, denunciado y víctima (indicando RUT, sexo, edad, nombres, apellidos, lugar de desempeño, dirección, teléfono, etc.):

- Denunciante: víctima o un tercero que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso.
- Denunciado: persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- Víctima: persona que recae la acción de acoso.

Del mismo modo, debe contener una descripción clara y precisa de los hechos que motiven la denuncia y de los medios de prueba que se dispone. El canal de denuncia debe ser difundido regularmente al interior de la organización (casilla de correo, e-mail, formulario web) y debe existir una retroalimentación constante entre la instancia de denuncia y el/la denunciante informando del estado de la denuncia (recibida, en investigación, por dictar sanción).

4. **Procedimiento de denuncia, investigación y sanción:** Éste debe establecer las condiciones para la denuncia y la apertura de una investigación sumaria o sumario administrativo, siendo las acciones que corresponden para intervenir en materia de acoso laboral.

Cabe resaltar que según dictamen de Contraloría N° 36.766, del 9 de julio 2009, entre otros, que 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.

De conformidad con lo concluido por la jurisprudencia administrativa de este Órgano Contralor, en los dictámenes Nos. 34.325, de 2006 y 19.327, de 2008, entre otros, la existencia de situaciones relacionadas con acoso laboral deben ser analizadas en las instancias judiciales pertinentes o mediante la instrucción de un procedimiento sumarial, a fin de determinar si de ello derivan infracciones administrativas.

#### **E) Prevención, un proceso permanente en el servicio.**

Prevención es mejorar la calidad de vida laboral, es intervenir antes que se instaure el proceso de investigación, denuncia y sanción del acoso. En esta lógica, existen ciertas condiciones de trabajo que constituyen circunstancias favorables para el acoso laboral, entonces su corrección y manejo pueden prevenir de forma efectiva su presencia.

De manera general, el riesgo o posibilidad de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen adecuados ambientes laborales, con una comunicación fluida, frecuente y abierta, y donde existan prácticas adecuadas para enfrentar y resolver los conflictos que se dan en todo tipo de relación humana.

Para el abordaje de estos temas se requiere contar con políticas de prevención, donde el servicio o institución se orienta hacia la aplicación de buenas prácticas laborales, lo que pasa, entre otras cosas, por adoptar medidas que mejoren la gestión de la organización en lo referente a las personas que en ella se desempeñan.

Algunas medidas preventivas al respecto pueden ser:

- Incorporar la participación de los/las funcionarios/as y sus organizaciones en la elaboración de los procedimientos de acoso laboral.
- Difundir guías informativas sobre acoso laboral entre todos los/las funcionarios/as.
- Capacitar<sup>16</sup> en el tema y entregar herramientas a las jefaturas y/o profesionales de Gestión de Personas/RRHH o Unidades de Calidad de Vida, para que puedan abordar el tema preventivamente y actuar profesionalmente para acoger y apoyar a las víctimas de acoso.
- Realizar jornadas de conversación, capacitación y difusión con las jefaturas para abordar el acoso laboral en su organización y, en conjunto, definir estrategias para evitar este tipo de situaciones desde su responsabilidad como líderes de equipos de trabajo.
- En los planes anuales de capacitación puede ser incorporado este tema, distinguiendo diferentes espacios de formación, como el servicio en su conjunto, los directivos, los encargados de intervenir directamente en situaciones de acoso u otros.
- Implementar acciones según las fases descritas en este documento, diseñadas a través del diálogo con todos los actores del servicio, en materia de conceptualización, identificación, definición de espacios de acogida y ayuda, y elaboración de procedimientos claros para la denuncia, investigación y sanción.

---

<sup>16</sup> En concordancia con el espíritu del Código de Buenas Prácticas Laborales, se recuerda realizar las instancias de capacitación siempre en horario laboral como parte de jornadas de trabajos (nacionales, regionales, de unidades o directivos), donde se asegure la convocatoria y la presencia de públicos específicos.

## ORIENTACIONES NORMATIVAS

El acoso laboral constituye una de las formas de violencia en el trabajo que es ejercida desde posiciones de poder, lo 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. Constituye, además, una vulneración de derechos fundamentales de los/las trabajadores/as que están constitucionalmente consagrados y garantizados.

En el ordenamiento jurídico chileno no está específicamente regulado el acoso laboral, por lo que no hay una definición legal del mismo. Lo anterior implica que, para enfrentar esta problemática en lo referente a su denuncia, investigación y sanción, hay que recurrir a las normas generales del ordenamiento jurídico, donde se encuentran proscritas las conductas en el ámbito laboral que puedan atentar contra la dignidad e integridad física o psíquica de las personas.

**La Constitución Política de la República** consagra la dignidad y respeto por la persona humana y los derechos esenciales que emanan de ella, preceptos consagrados en el Artículo 1º: “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”<sup>17</sup>. El artículo 5º de la Constitución señala a su vez que: “el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto de los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes”.

El artículo 20º de la Constitución Política de la República de Chile establece el **recurso de protección**, el cual, puede ser interpuesto por una persona que ve vulnerado determinados derechos fundamentales, entre los que se consagra el derecho a la integridad física y psíquica (art. 19 N° 1), así como, el derecho al trabajo y su protección; por lo que, cuando se produce una situación de acoso laboral, la persona puede recurrir ante la Corte de Apelaciones correspondiente presentando un recurso de protección, ya que se le han vulnerado derechos fundamentales<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Constitución Política de la República de Chile, página 1, 1980 actualizada por la Ley 20.245 del 10/01/2008.

<sup>18</sup> Esta herramienta legal ha sido utilizada ante situaciones de acoso laboral a que se han visto enfrentados funcionarios/as de reparticiones públicas, es el caso de un funcionario de una Municipalidad (Sentencia Rol N° 665-2006). La Corte de Apelaciones, consideró que procedía acoger el recurso de protección, ya que resultaba de los antecedentes acreditados, donde trabaja el recurrente, había un ambiente ingrato, de hostigamiento constante y oprobioso con el personal que allí trabajaba y en especial con el funcionario, todo ello creado por la actitud de la Jefatura. Señaló además la Corte que este maltrato había sido mantenido a través del tiempo, perjudicando con esto la salud del funcionario y que como la Constitución de la República asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas y, en resguardo de esa garantía, es necesario tomar medidas para poner término a dicho ambiente laboral, por lo que se acogió dicho recurso (Sentencia confirmada por la Corte Suprema en causa Rol N° 4858-2006).

Por otra parte, el concepto de probidad administrativa que establece la **ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado**, es una de las herramientas legales que permite sancionar las conductas de acoso laboral, ya que éstas constituyen falta a la probidad administrativa. El art. 52 de dicha ley establece que el principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular, cuestiones reñidas con la comisión de actos que impliquen un acoso o maltrato físico o psíquico contra otro/a funcionario/a.

Por su parte la **ley N°18.834, sobre el Estatuto Administrativo**, establece en su artículo 84° letra L, que a los/las funcionarios/as públicos les está prohibido “realizar cualquier acto atentatorio contra la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo“. Queda así prohibido cometer acoso laboral, ya que conforme se ha visto en el capítulo de orientaciones conceptuales, este hecho constituye un atentado a la dignidad humana.

En caso de producirse hechos que revistan la característica de ser atentatorios contra la dignidad de otro/a funcionario/a, procede que éstos sean puesto en conocimiento del Jefe/a superior de la institución, Secretario Regional Ministerial o Director Regional de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda.

De acuerdo a lo previsto en el artículo 126°, Título V De la Responsabilidad Administrativa, de la ley N ° 18.834, Sobre el Estatuto Administrativo, “Si el jefe superior de la institución, el Secretario Regional Ministerial o el Director Regional de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda, estimare que los hechos son susceptibles de ser **sancionados con una medida disciplinaria** o en el caso de disponerlo expresamente la ley, ordenará mediante resolución la **instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo en los términos previstos en el artículo 129° del mismo cuerpo normativo**, la cual tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere, designando para tal efecto a un funcionario que actuará como investigador.” Lo señalado precedentemente es sin perjuicio de los procedimientos internos de denuncia previstos mediante reglamento por parte de las diferentes instituciones públicas.

En este contexto, lo expresado por Contraloría General de la República en los dictámenes N° 36.766 y 62.881 de 2009, 8.570 - 22.777 de 2010, entre otros, refuerza que la existencia de situaciones como las que se señalan debe ser analizada en las instancias judiciales correspondientes o mediante la instrucción de un procedimiento sumarial por parte del Jefe superior de la institución, el Secretario Regional Ministerial o el Director Regional de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda.

El artículo 160° de la ley N ° 18.834, Sobre el Estatuto Administrativo, establece que “los funcionarios tendrán derecho a reclamar ante la **Contraloría General de la República**, cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afectaren los derechos que les confiere el presente Estatuto. Para este efecto, los funcionarios tendrán un plazo de diez días hábiles.”

Por último, existen también otras instancias judiciales donde un/a ciudadano/a puede ejercer las acciones legales que estime conveniente a efecto de salvaguardar sus derechos, siendo los **Tribunales Ordinarios de Justicia** los encargados de conocerlas. De esta forma, si el/la funcionario/a estima que los hechos de acoso revisten características de crimen o simple delito – por ejemplo, delito de amenazas-, puede efectuar la denuncia ante la Fiscalía –Ministerio Público-, a efecto que inicie la investigación correspondiente. Asimismo, puede conjuntamente interponer en Juzgado de Garantía una **Querella** por el crimen o simple delito que estima se ha cometido en su contra. Finalmente en este ámbito, de considerar que ha sufrido daño patrimonial o moral por las conductas de las que ha sido objeto, puede interponer una **demanda de indemnización de perjuicios**, lo que se realiza paralelamente en el Juzgado de Letra Civil o, en caso de que el demandado/a sea el imputado/a, en el mismo Juzgado de Garantía que está conociendo la acción penal (Querella).

Sin perjuicio de lo anterior, la recomendación es que las situaciones de este tipo se resuelvan, en primera instancia, a través de los procedimientos internos de denuncia, investigación y sanción, que los servicios elaboren para tal efecto. Estos documentos deberán identificar claramente cuales son las instancias disponibles para denunciar, sin olvidar que todas ellas deberán hacer llegar la denuncia – canalizarla – hacia el Jefe/a superior de la institución, Secretario Regional Ministerial o Director Regional de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda, únicos actores facultados para instruir el proceso sumarial respectivo.

## PROCEDIMIENTO SUGERIDO: REGLAMENTO DE ACOSO LABORAL

La siguiente propuesta ha sido construida a partir de la revisión y comparación de documentos del tipo elaborados por servicios públicos nacionales. No se presenta con la intención de reemplazar los procedimientos que actualmente existen en los servicios, sino para señalar algunas consideraciones mínimas que deben formar parte de todo procedimiento en materia de acoso laboral. Se recomienda revisar esta propuesta para ser complementada con los avances y pareceres del servicio al respecto.

Es importante que el procedimiento cuente con respaldo formal, en cuanto a ser parte del Reglamento de Higiene y Seguridad, y a su vez, acompañado de resolución que lo oficializa en tanto acto administrativo.

- Artículo 1. Definición:** El acoso laboral es una conducta que atenta contra la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior del servicio. Se sugiere considerar la definición utilizada en el CBPL, que recoge el enfoque de Marie-France Irigoyen: “Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”.
- Artículo 2. Cobertura:** El procedimiento aplica a toda persona que se desempeñe en y para la organización (planta, contrata y honorarios), que sufra o conozca de conductas o hechos definidos como acoso laboral en este reglamento y en el Código de Buenas Prácticas Laborales.
- Artículo 3. Instancia de Acogida:** El servicio define un espacio de acogida, actores y sus funciones (describir las instancias que el servicio determine) previo a la formalización de la denuncia.
- Artículo 4. Actores involucrados:** Denunciante, persona (sea víctima o un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso. Denunciado: persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia. Víctima, persona que recae la acción de acoso.
- Artículo 5. Denuncia:** Será hecha por escrito y en ella se deberá indicar la fecha, nombre de la persona que denuncia, una relación detallada de los hechos, señalando fechas y horas, y firma del denunciante. Ésta debe ser entregada en un sobre cerrado.

La denuncia deberá realizarse ante las instancias que el servicio determine, considerando las orientaciones de este documento.

**Artículo 6. Medidas precautorias:** Recibida la denuncia por la instancia correspondiente, debe remitir los antecedentes a la autoridad competente para que sugiera las medidas precautorias e instruya un proceso sumarial.

Como medidas precautorias se podrá decretar, entre otras, la separación de los espacios físicos de los involucrados, la redistribución del tiempo de jornada, o redestinar a una de las partes (cambio de áreas). Todo ello sin que reporte un menoscabo o pérdida de derechos para cualquiera de los/las funcionarios/as respecto de los cuales se aplica la/las medidas precautorias.

**Artículo 7: Procedimiento para la investigación de la denuncia:** Los hechos que revisten características de atentatorios contra la dignidad de los/las funcionarios/as, deben ser analizados mediante la instrucción de un proceso sumarial que se sujetará al Título V del DFL N° 29, de 2004, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Cardona D. y Ballesteros M. "El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado". 2005.
2. Constitución Política de la República del Estado. Chile, 1980. Actualizada por la Ley 20.245 del 10/01/2008.
3. Dejourns, CH. "La canalización de la Justicia Social, capítulo 1: Cómo tolerar lo intolerable". Editorial Topia, Buenos Aires. 2006.
4. Doris Cardona y Mónica Ballesteros. "El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado". Ensayo publicado por la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
5. Heinz Leymann. "Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5(2), 165-184.
6. Iñaki Piñuel y Zabala. "Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo". Editorial Sal Térrea. 2001.
7. Iñaki Piñuel. "Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo". Editorial DEBOLSILLO. 2005.
8. Ley N° 18.834. Estatuto Administrativo.
9. Ley N° 18.575. Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
10. Marie-France Hirigoyen. "El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana", Editorial PAIDOS. 1998.
11. Marie-France Hirigoyen. "El acoso moral en el trabajo, distinguiendo lo verdadero de lo falso". Editorial Paidós, 2001.