RESULTADOS ESTUDIO EXPLORATORIO DEL ACOSO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Dirección Nacional del Servicio Civil
Subdirección Desarrollo de las Personas

www.serviciocivil.cl

Marzo 2013

ÍNDICE

Antecedentes..... 3

Plan de trabajo..... 4

Presentación de resultados..... 5

Conclusiones..... 17

Anexo 1 – Instrumento de consulta utilizado..... 18

I. ANTECEDENTES

La mirada de largo plazo del La Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), es fortalecer la capacidad de los servicios públicos en el desarrollo e implementación de políticas y prácticas de gestión de personas, para aumentar la productividad y la calidad de los bienes y servicios que requiere la ciudadanía. Siendo su propósito, transformarse en la Dirección de Personas del Estado, mediante el diseño y rectoría de políticas en gestión de personas, la promoción de reformas para el mejoramiento de la gestión, la administración y provisión de información para la función pública, y el desarrollo de asesorías para autoridades de gobierno, como subsecretarios y jefes de servicio con el fin de maximizar la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

En este contexto, el Servicio Civil en el periodo 2012 – 2013, se ha dedicado a diseñar e implementar un programa de trabajo en prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual, el cual se organiza en torno a objetivos vinculados a la promoción de derechos fundamentales y exploración de la situación del empleo público en esta materia, resultando relevante la participación de dos actores:

- **El Estado:**

Cuya responsabilidad es modelar el rol de empleador, confirmando su voluntad de impulsar políticas y medidas contra la discriminación arbitraria, que tiendan a promover la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres en el empleo público, garantizando la igualdad de oportunidades de acceso y desarrollo en la Administración.

Es esencial fortalecer a las instituciones públicas del Estado a este respecto, ya que ellas representan el aparato responsable de movilizar las políticas públicas destinadas a garantizar los Derechos Fundamentales, 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 Nº 1 del citado precepto.

- **Rol de la DNSC:**

La Modernización del Estado requiere organizaciones con ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato, capaces de producir un contexto laboral adecuado para el normal ejercicio de la función pública, que promuevan el despliegue de desempeños óptimos.

El programa de gobierno de S.E. el Presidente de la República Sebastián Piñera Echenique fue explícito en cuanto a manifestar que:

> "*Nuestra institucionalidad debe fortalecer un sistema que respete y promueva los derechos de las personas, garantizados por normas impersonales y por instituciones que las hagan exigibles, en el marco del estado de derecho y la certidumbre de la ley*".

El Servicio Civil en el marco de sus funciones sobre gestión de personas en el Estado, ha de promover el cumplimiento de los estándares de la Ética Pública, más aún, cuando su inobservancia conlleve atentados contra la dignidad y/o integridad de las personas. Según lo anterior, el programa de trabajo

ya mencionado, contempló la realización de un estudio exploratorio y descriptivo del acoso en los servicios públicos, el cual damos a conocer en esta oportunidad y de manera ejecutiva.

II. PLAN DE TRABAJO

Objetivos del estudio:

- Conocer la situación de los servicios púbicos en materia de procedimiento de denuncia.
- Cuantificar el número de denuncias formales e investigaciones realizadas en las instituciones encuestadas.
- Identificar factores críticos para la prevención del acoso en los servicios públicos.

Metodología:

- Estudio exploratorio y descriptivo con Jefaturas de Gestión de Personas de servicios públicos dependientes de la Administración Central del Estado.

- Muestra: 145 servicios públicos dependientes de la Administración Central de Estado.

- Instrumento de recolección de datos: "Consulta de Acoso Sexual y Laboral" en su primera versión año 2012.
  - Fecha de publicación : Miércoles 28/11/2012
  - Fecha de término de publicación : Miércoles 12/12/2012
  - Periodo de publicación : 10 días hábiles.

- La modalidad de implementación fue en línea, a través de la Plataforma de Información para los servicios públicos de la DNSC. Cada jefatura de Unidad de Gestión de Personas de los servicios públicos de la Administración Central del Estado, recibió un correo electrónico invitando a participar del proceso e informando la dirección web, nombre de usuario y contraseña necesaria para responder el formulario en línea.

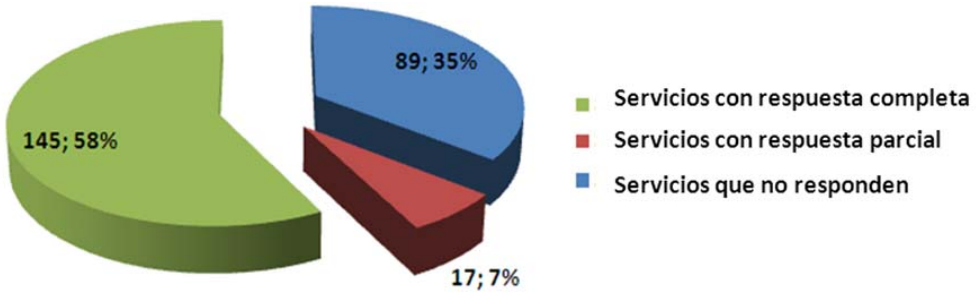
- Paralelamente, se ofició a las Jefaturas de Servicios informando de la consulta en curso y solicitando la participación de su Jefatura de Personas.

- Dimensiones evaluadas: experiencia de los servicios en materia de prevención, casos denunciados y factores críticos para el tratamiento del acoso.

III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

TASA DE PARTICIPACIÓN

Se invitó a participar a 251 reparticiones públicas dependientes de la Administración Central de Estado (ACE), ante lo cual, el comportamiento fue el siguiente:



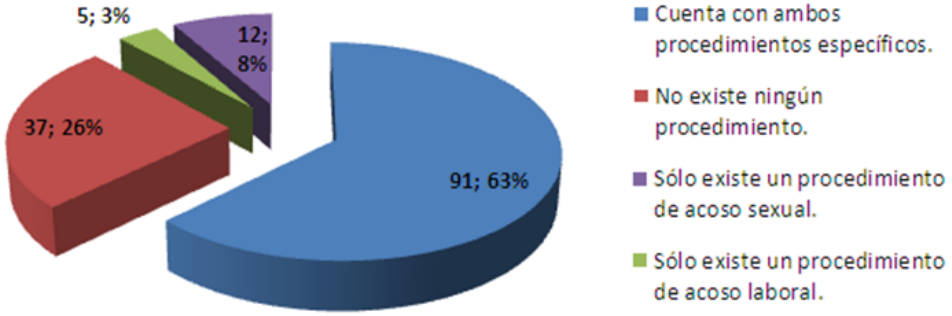
De 162 servicios que participaron, 145 ingresaron el total de las respuestas solicitadas.

Los resultados presentados a continuación, han sido elaborados a partir del análisis de los 145 formularios completos, correspondientes al 58% de la ACE.

DESCRIPCIÓN DE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS

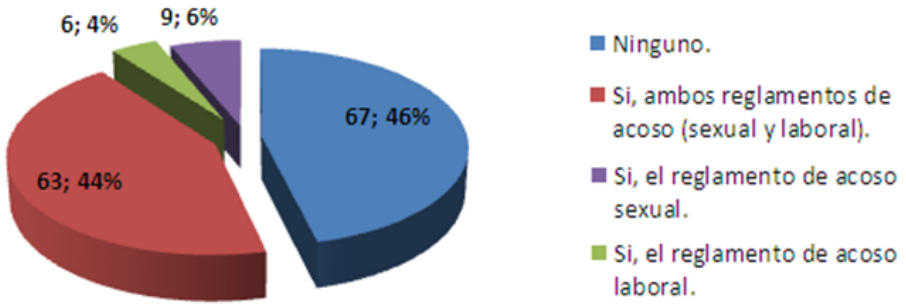
ÍTEM 1 – PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE ACOSO

Ítem 1, pregunta 1 - ¿Su servicio cuenta con procedimientos específicos para la denuncia del acoso laboral y sexual formalizados vía resolución exenta?



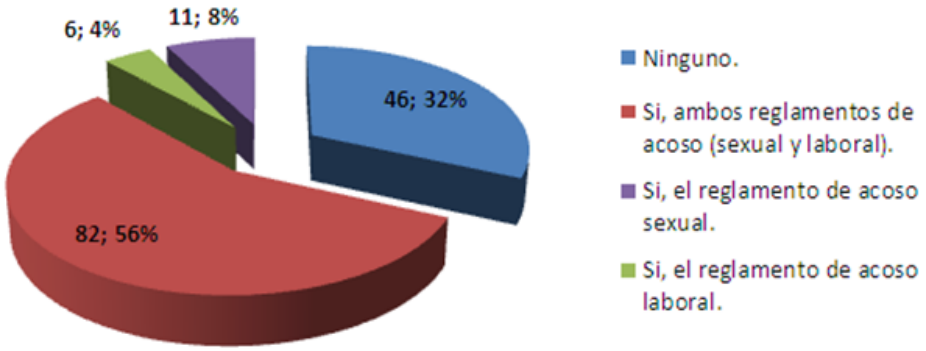
Se advierte que el 74% de los servicios de la muestra tendrían al menos un reglamento específico de acoso sexual o laboral formalizado a través de resolución exenta.

Ítem 1, pregunta 2 - ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso laboral y sexual fueron elaborados con participación funcionaria (directa o indirecta a través de sus asociaciones)?



Se advierte que el 54% de los servicios de la muestra habrían elaborado al menos un reglamento específico de acoso sexual o laboral con participación funcionaria.

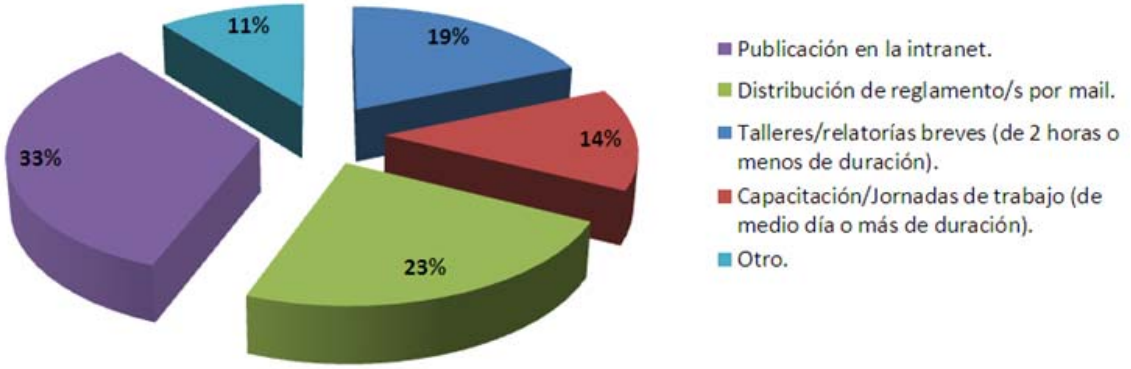
Ítem 1, pregunta 3 - ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso sexual y laboral son conocidos por la mayoría de las personas que trabajan en la organización?



El 68% de los servicios de la muestra informan que al menos un reglamento específico de acoso sexual o laboral sería conocido por la mayoría de su personal.

Ítem 1, pregunta 4 - ¿Cuál o cuáles de las siguientes formas de difusión de los procedimientos se realizaron en su servicio durante los años 2011 y 2012?

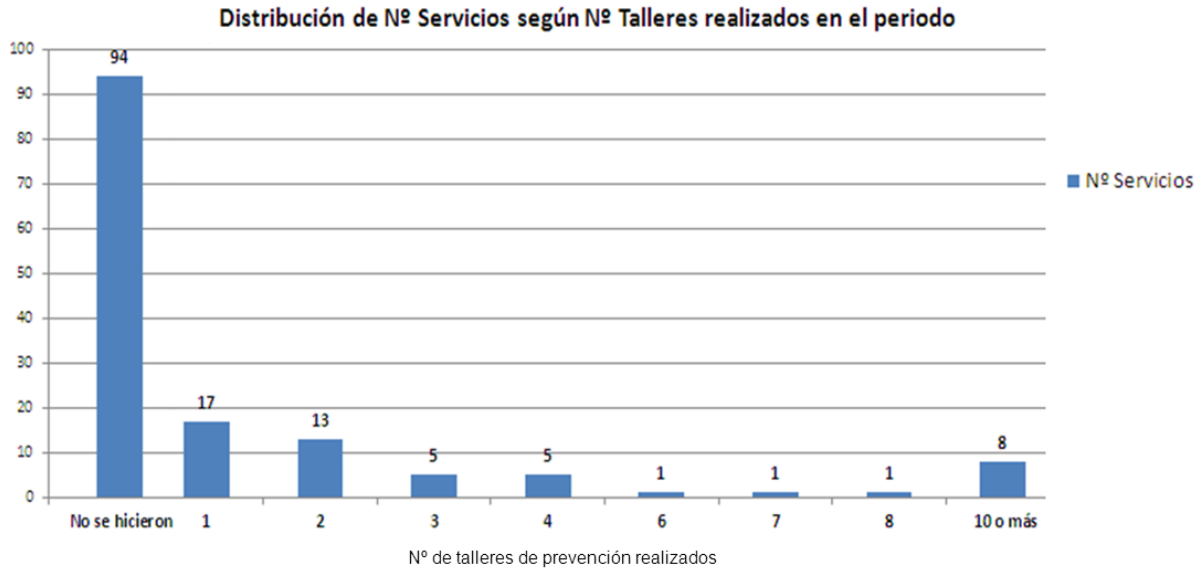
Las acciones de difusión realizadas por los servicios públicos durante el 2011 y 2012, se descomponen en:



Cabe destacar que del 100% de las acciones realizadas, un 33% corresponde a talleres y capacitaciones, lo que permite un tratamiento adecuado del tema y su complejidad. Por otra parte, el 56% de las acciones corresponden a publicación de procedimientos en la web y distribución por mail, lo cual si bien cumple con estándares mínimos, no garantiza ni el conocimiento ni la comprensión de los mismos.

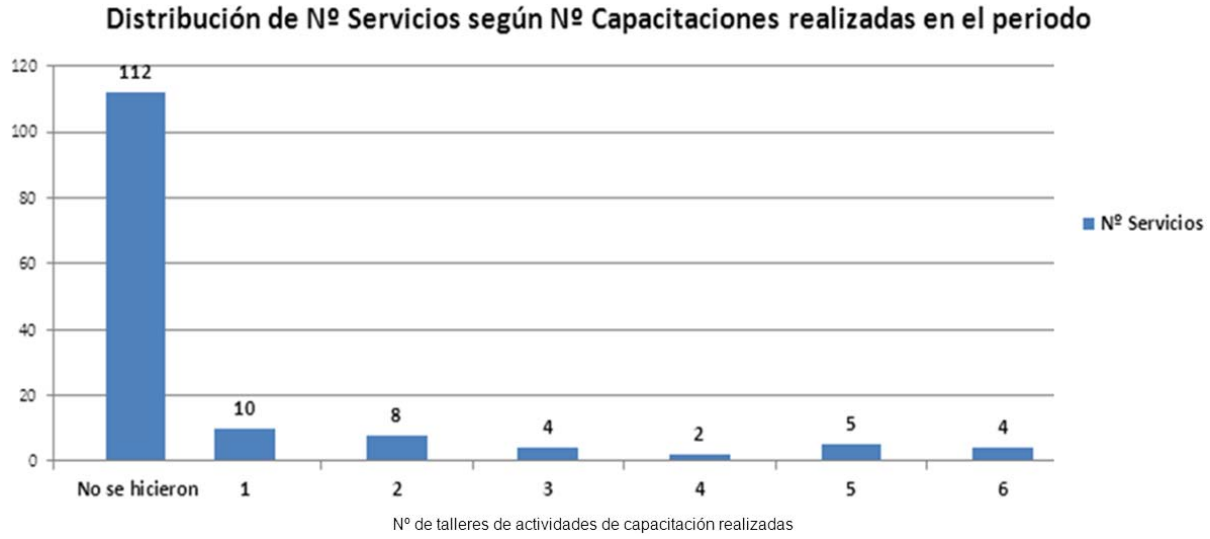
El siguiente gráfico (Nº 1) desglosa la información relativa a la realización "talleres de prevención". Se observa que 94 servicios, correspondientes al 64.8% de la muestra, no realizaron este tipo de actividades.

Gráfico Nº 1



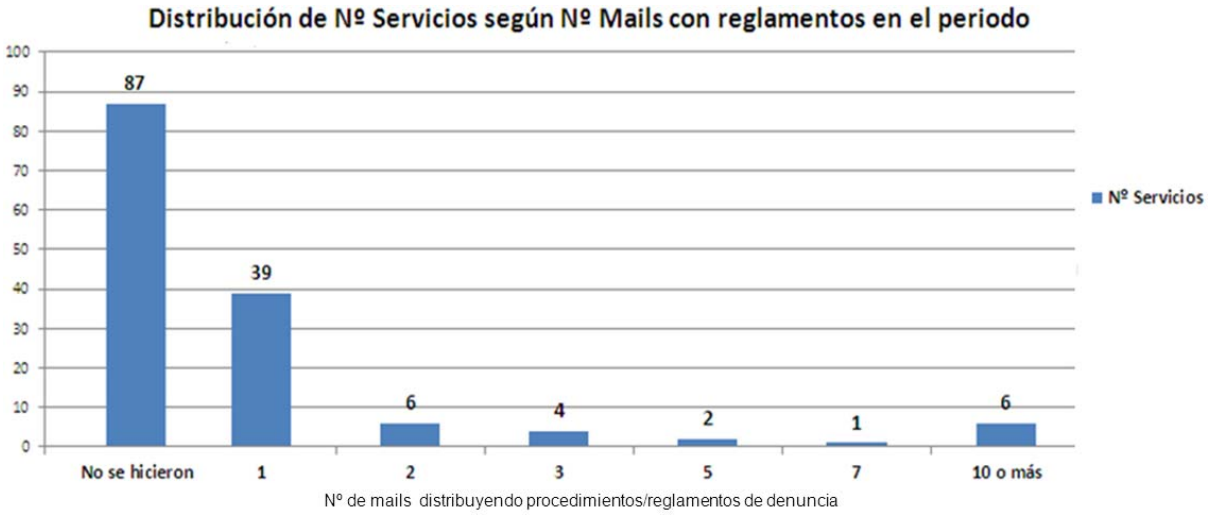
El siguiente gráfico (Nº 2) desglosa la información relativa a la realización “Capacitaciones”. Se observa que 112 servicios, correspondientes al 77.2% de la muestra, no realizaron este tipo de actividades.

Gráfico Nº 2



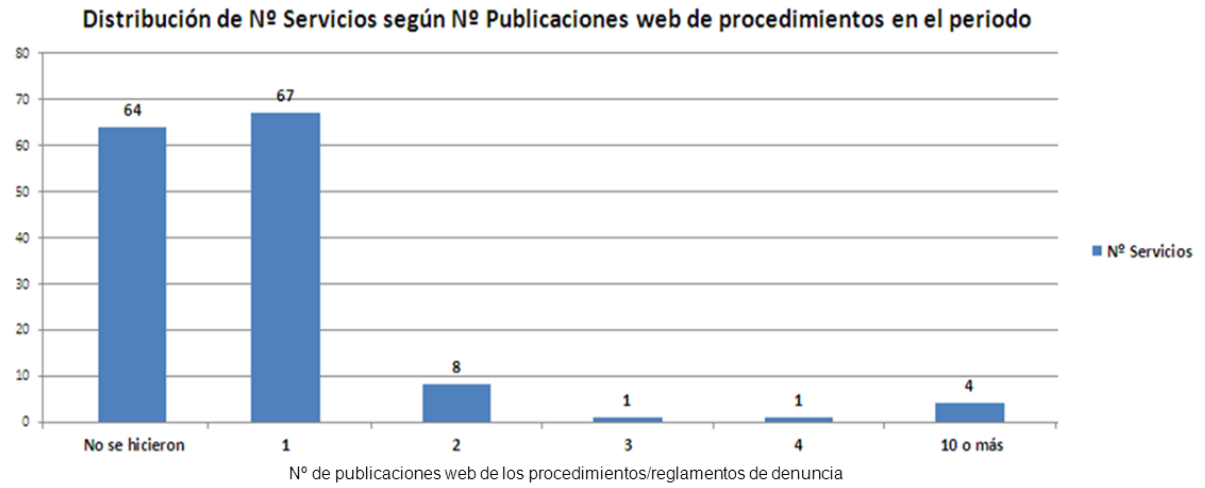
El siguiente gráfico (Nº 3) desglosa la información relativa a la realización “distribución de reglamentos por mail”. Se observa que 87 servicios, correspondientes al 60% de la muestra, no realizaron este tipo de actividades.

Gráfico Nº 3



El siguiente gráfico (Nº 4) desglosa la información relativa a la realización “publicación web de reglamentos”. Se observa que 64 servicios, correspondientes al 44.1% de la muestra, no realizaron este tipo de actividades.

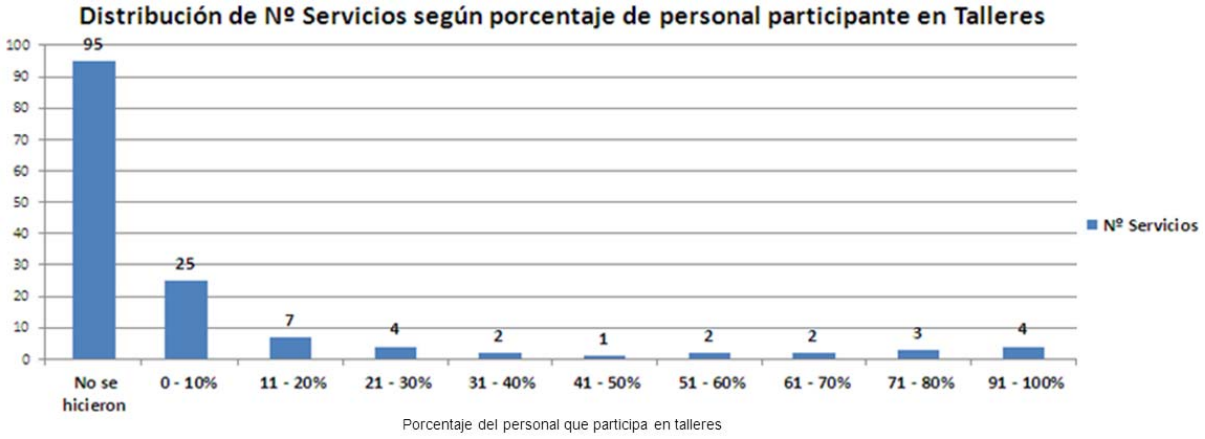
Gráfico Nº 4



Ítem 1, pregunta 5 - ¿Cuántas personas de su servicio – cualquiera sea su calidad contractual – participaron o fueron destinatarios de las actividad realizadas durante los años 2011 y 2012?

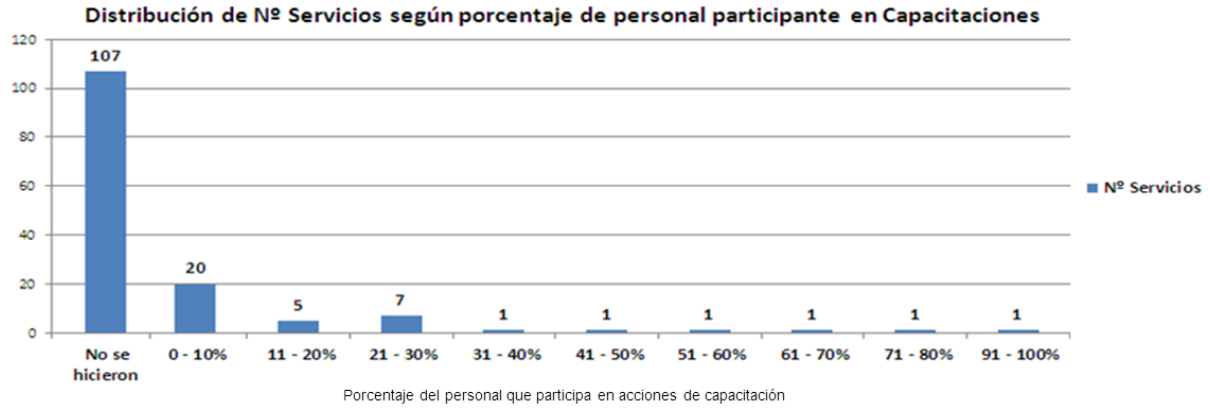
El siguiente gráfico (Nº 5) desglosa la información relativa a la realización "talleres de prevención". Se observa una leve inconsistencia entre la información entregada en esta pregunta y la referida en pregunta anterior, en que 94 servicios informaron no haber realizado talleres, siendo que ahora son 95 los servicios que señalan no haber realizado este tipo de actividades, correspondientes al 65.5% de la muestra.

Gráfico Nº 5



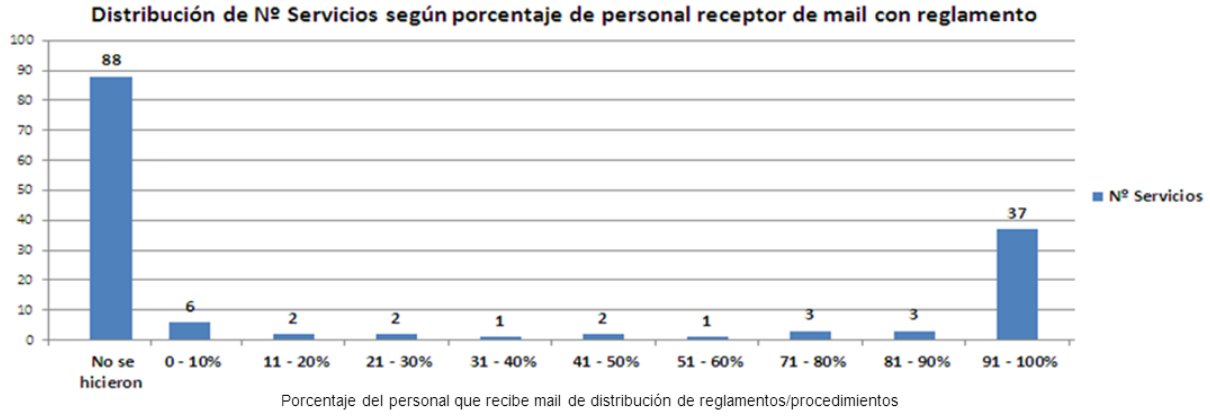
El siguiente gráfico (Nº 6) desglosa la información relativa a la realización "capacitaciones". Se observa inconsistencia entre la información entregada en esta pregunta y la referida en pregunta anterior, en que 112 servicios informaron no haber realizado capacitaciones, siendo que ahora son 107 los servicios que señalan no haber realizado este tipo de actividades, correspondientes al 73.8% de la muestra.

Gráfico Nº 6



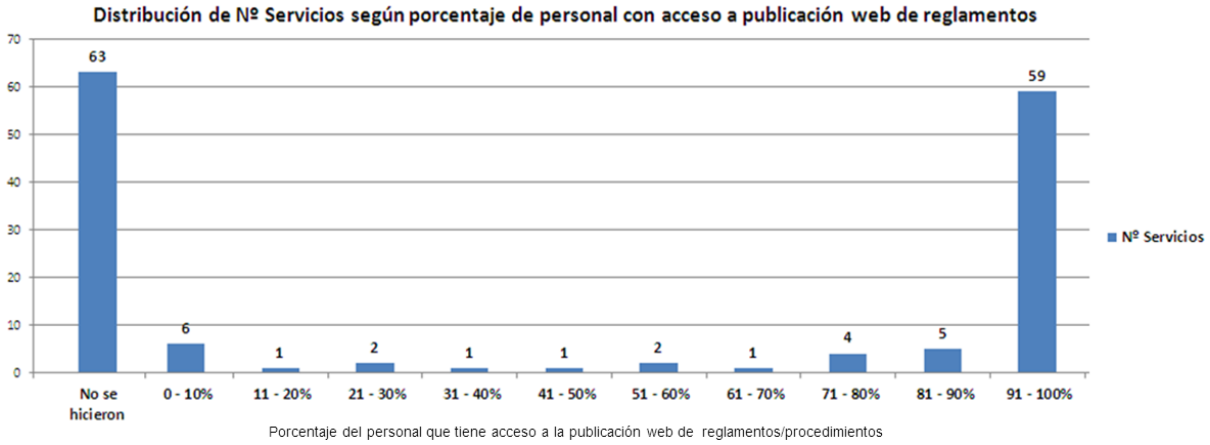
El siguiente gráfico (Nº 7) desglosa la información relativa a la realización “mail con procedimientos”. Se observa una leve inconsistencia entre la información entregada en esta pregunta y la referida en pregunta anterior, en que 87 servicios informaron no haber enviado procedimientos por mail, siendo que ahora son 88 los servicios que señalan no haber realizado este tipo de actividades, correspondientes al 60.7 % de la muestra.

Gráfico Nº 7

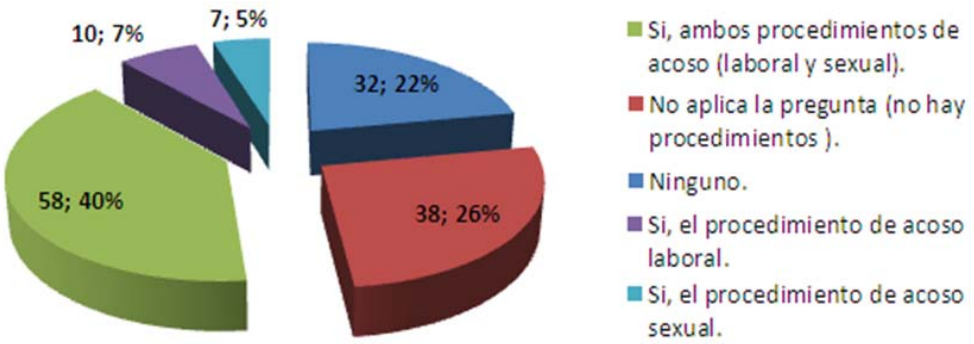


El siguiente gráfico (Nº 8) desglosa la información relativa a la realización “publicaciones web”. Se observa una leve inconsistencia entre la información entregada en esta pregunta y la referida en pregunta anterior, en que 64 servicios informaron no haber realizado publicaciones web, siendo que ahora son 63 los servicios que señalan no haber realizado este tipo de actividades, correspondientes al 43.4% de la muestra.

Gráfico Nº 8



Ítem 1, pregunta 5 - ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso sexual y/o laboral han sido utilizados tal como en ellos se indica?



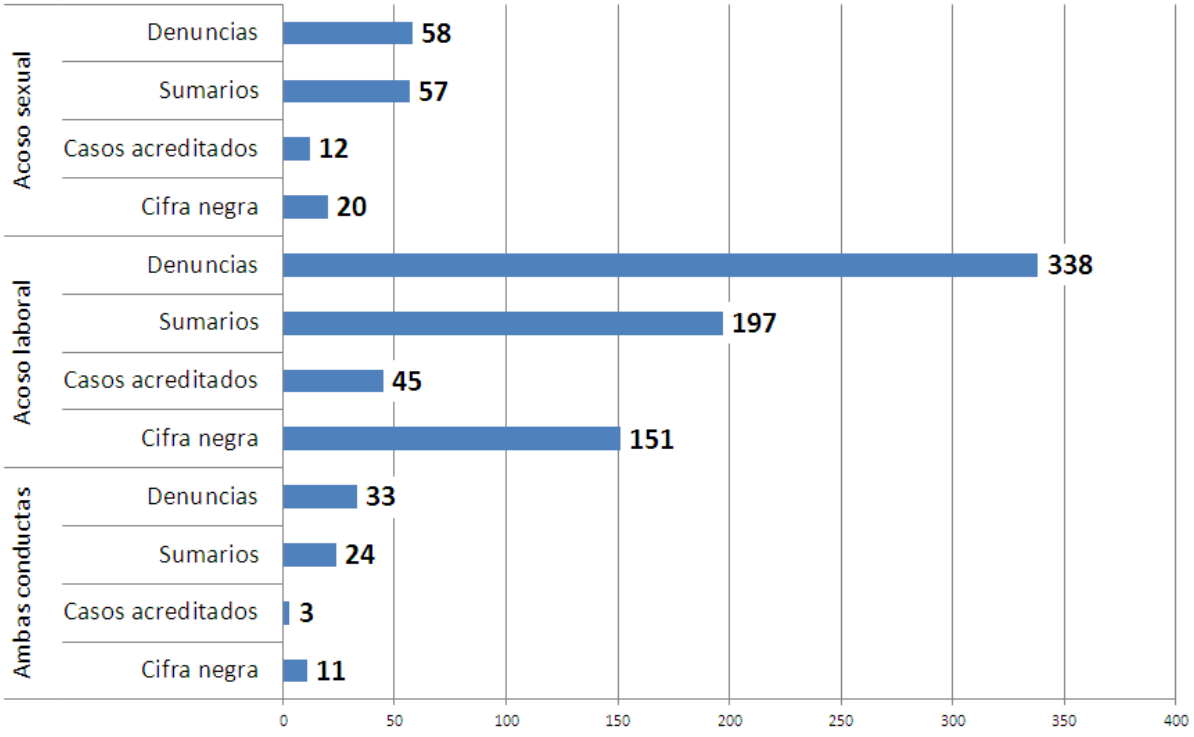
Se observa una leve inconsistencia entre la información entregada en esta pregunta y la referida en pregunta 1 del ítem 1, dónde 37 servicios informaron no poseer reglamentos, siendo que ahora son 38 los servicios que señalan carecer de los mismos.

De los 107 servicios que ante esta pregunta informan tener uno o ambos reglamentos específicos, sólo un 70.1% de ellos (75 servicios) los ha utilizado de acuerdo a lo establecido en dichos documentos.

ÍTEM 2 – DENUNCIAS

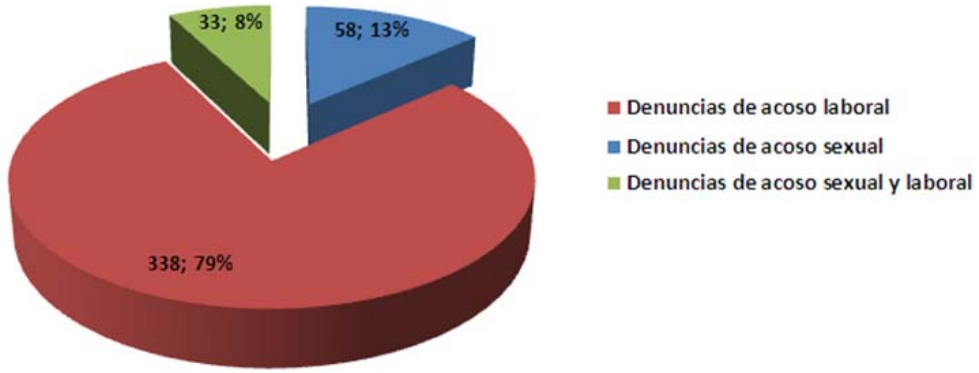
El siguiente gráfico (Nº 9) presenta en forma resumida toda la información del ítem "denuncias", que luego será desagregado. En él se aprecia el número de denuncias realizadas en el periodo 2011 – 2012, el número de sumarios realizados por este respecto, el número de casos de acoso que logró ser acreditado en dichos sumarios y la estimación que las jefaturas de personas hacen de los casos no denunciados en su servicios (cifra negra). La infomación se presenta separados en tres categorías: acoso sexual, acoso laboral y casos en que se observan ambos tipos de conductas. En rojo se grafica la información relativa a casos de acoso sexal, en azul la de acoso laboral y en verde la información a aquellos casos que implicaban ambos tipos de conductas abusivas.

Gráfico Nº 9



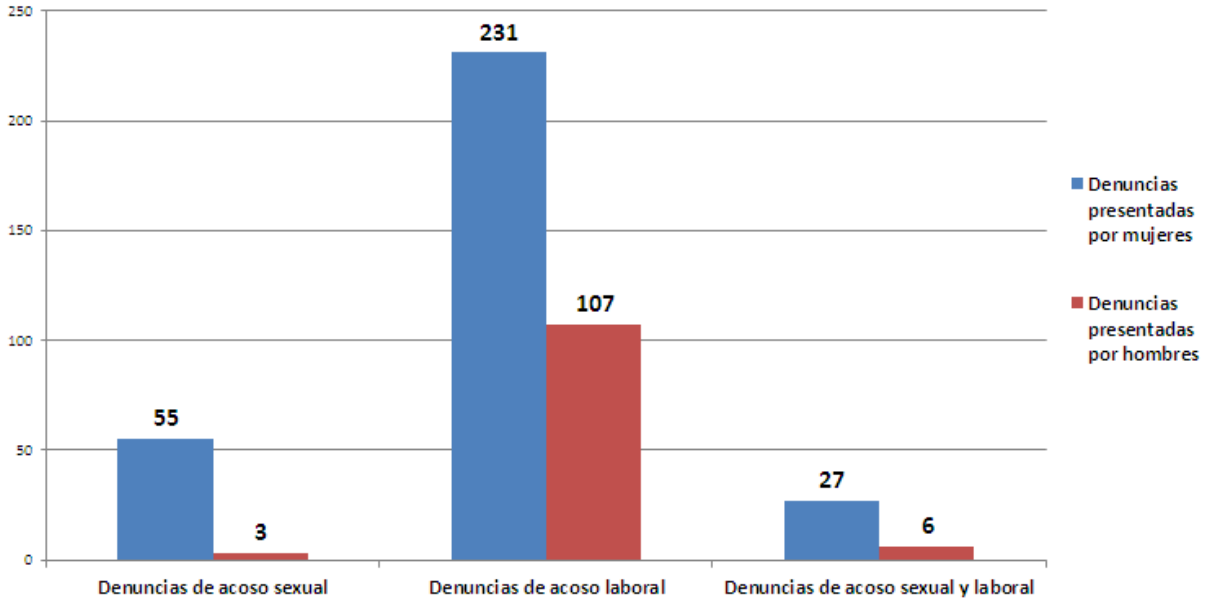
Ítem 2, pregunta 1 - Indique cuántas denuncias formales - escritas y firmadas - se han presentado en su servicio los años 2011 y 2012.

En los 145 servicios de la muestra se observó un total de 429 denuncias formales (escritas y firmadas) presentadas en el periodo, las cuales – de acuerdo al tipo de denuncia – se desagregan del siguiente modo:



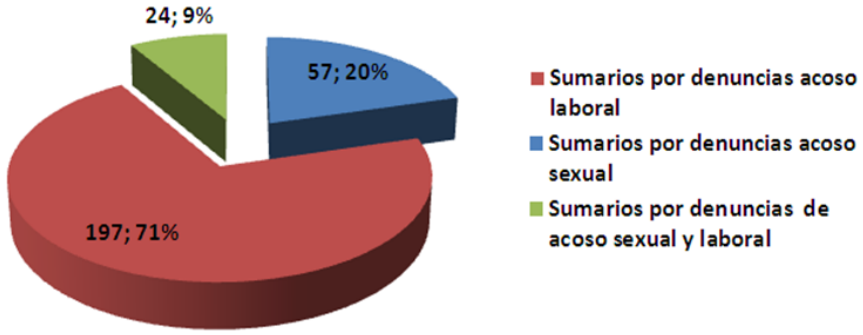
Al incluir la perspectiva de género en el análisis de esta pregunta (gráfico Nº 10), se aprecia con claridad que las mujeres tieden a ser víctimas y/o denunciantes en la mayoría de los casos. El 73% de las denuncias fueron presentadas por mujeres.

Gráfico Nº 10



Ítem 2, pregunta 2 - Indique cuántas de las denuncias formales presentadas en su servicio los años 2011 y 2012, fueron investigadas a través de proceso disciplinario (sumario administrativo):

De las 429 denuncias presentadas en el periodo, 278 (correspondientes al 65%) fueron investigadas a través de procesos disciplinarios, los que se desponponen del siguiente modo:

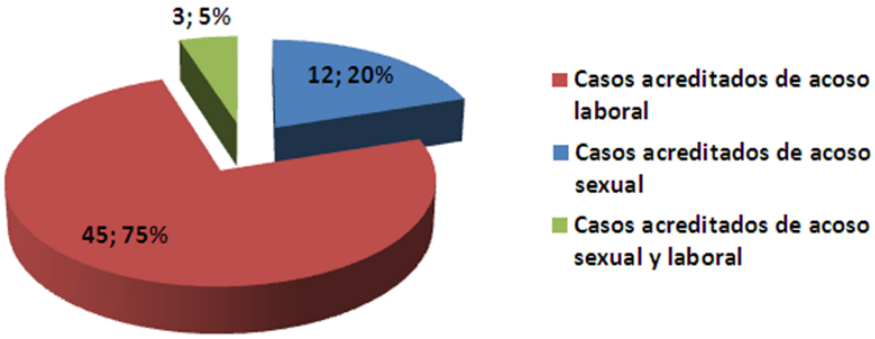


El siguiente cuadro informa el porcentaje de denuncias investigadas vía proceso disciplinario en relación con el 100% de las denuncias del tipo presentadas en el periodo:

Porcentaje de denuncias de acoso investigadas en proceso disciplinario	
Acoso Sexual	98,3%
Acoso Laboral	58,3%
Acoso Sexual y laboral	72,7%

Ítem 2, pregunta 3 - Indique si entre los años 2011 y 2012 hubo procesos disciplinarios que hayan terminado acreditando conductas de acoso sexual y/o laboral:

De las 429 denuncias presentadas en el periodo, 60 (correspondientes al 13.9%) terminaron acreditando conductas del tipo acoso. Estas 60 denuncias acreditadas corresponden al 21.6% de los casos investigados vía proceso disciplinario y se descomponen del siguiente modo:

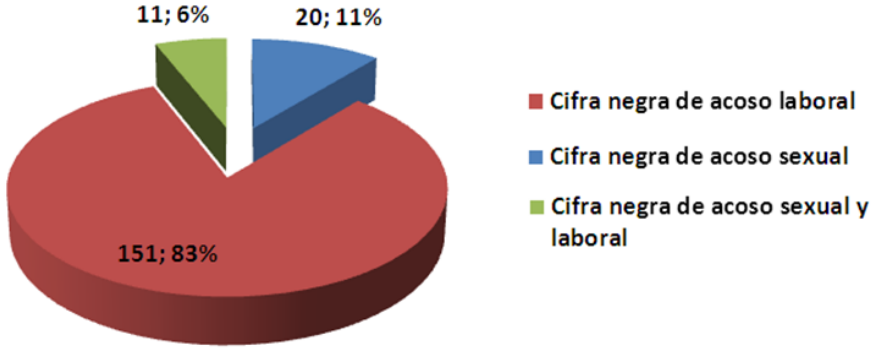


El siguinete cuadro informa el porcentaje de denuncias acreditadas a través de proceso disciplinario en relación con el 100% de las denuncias del tipo presentadas en el periodo:

Porcentaje de denuncias de acoso acreditadas en proceso disciplinario	
Acoso Sexual	20,7%
Acoso Laboral	13,3%
Acoso Sexual y laboral	9,1%

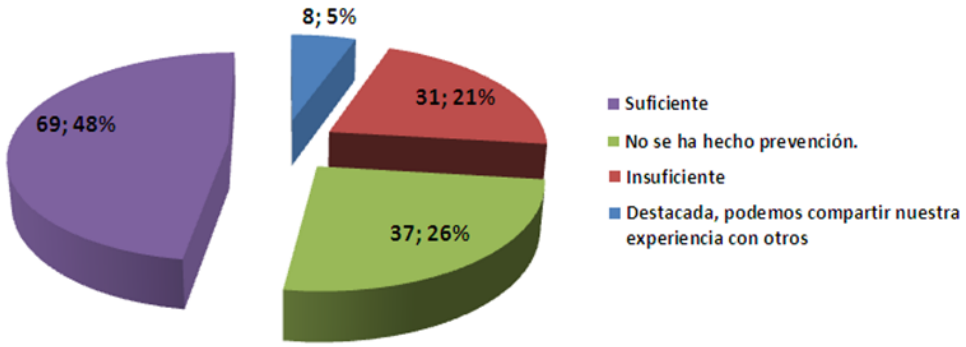
Ítem 2, pregunta 4 - ¿Usted ha sabido de situaciones que pudiesen haber tenido el carácter de acoso, maltrato u otra arbitrariedad que pudiese atentar contra la dignidad de las personas?

Se estiman en 182 los casos de acoso sexual y/o laboral no denunciados en el periodo. Esto corresponde a un 42.4% de los casos que sí fueron denunciados. La cifra negra se descompone del siguiente modo:

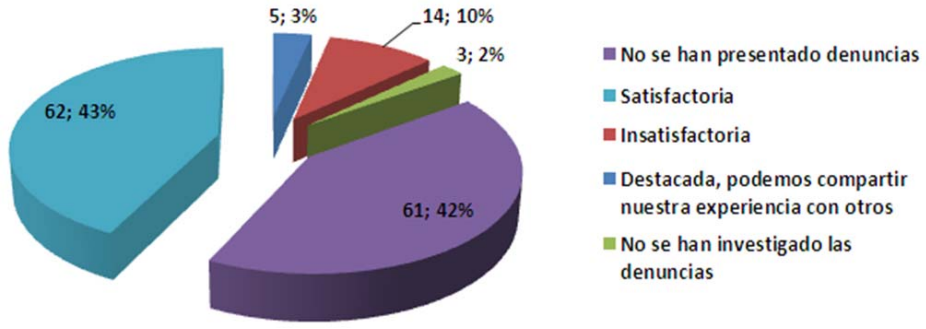


ÍTEM 3 – EXPERIENCIA

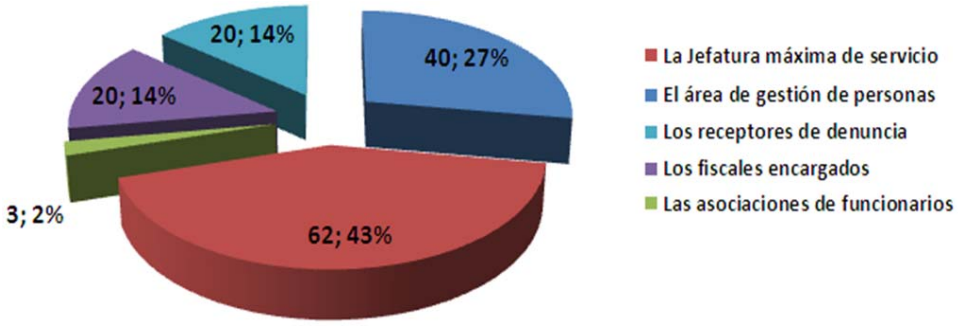
Ítem 3, pregunta 1 - ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de prevención del acoso laboral y sexual?



Ítem 3, pregunta 2 - ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de investigación de las denuncias de acoso laboral y sexual?



Ítem 3, pregunta 3 - ¿Cuál de los siguientes actores es más determinante en el éxito y fracaso de la prevención e investigación de la denuncia?



IV. CONCLUSIONES:

- En vista del porcentaje de respuesta alcanzado correspondiente al 58% de la ACE, los resultados del presente estudio serían representativos de la situación de violencia laboral del tipo acoso.

- Al analizar las denuncias formales, retirando del cálculo a los servicios que informan no haber recibido denuncias en el periodo, se aprecia la siguiente distribución:

Tipo de denuncia	Nº de denuncias	Nº servicios con denuncias del tipo	**Promedio de casos por servicios en el periodo** (considerando para cada cálculo sólo al nº servicios con denuncias del tipo)
Acoso sexual denunciado por mujeres	55	24	2.3
Acoso sexual denunciado por hombres	3	3	1
Acoso laboral denunciado por mujeres	231	63	3.6
Acoso laboral denunciado por hombres	107	40	2.7
Acoso sexual y laboral denunciado por mujeres	27	9	3
Acoso sexual y laboral denunciado por hombres	6	3	2

- Si al promedio simple anterior se le agregan los 182 casos no denunciados, se estima que en el periodo se produjeron 3,59 casos de acoso laboral y/o sexual en cada servicio público.

- Se advierte con preocupación que el 65,6% de los servicios públicos no realizó acciones de difusión de procedimientos/reglamentos en el periodo.

- Del mismo modo, el 37% de los servicios declara no haber hecho acciones de prevención de ningún tipo.

- El 28,7% de los servicios que sí han hecho acciones de prevención (31 de 108), las evalúan como «insuficientes». En cambio, el 71,3% de los servicios que han hecho acciones de prevención (77 de 108), las evalúan como «suficientes» o «destacadas».

- El 17,3% de los servicios que sí han investigado las denuncias de acoso (14 de 81), evalúan su experiencia como «insatisfactoria». En cambio, el 82,7% de los servicios que han investigado las denuncias de acoso (67 de 81), evalúan su experiencia como «satisfactoria» o «destacada».

- Según los propios encuestados, el actor más determinante para el éxito o fracaso de la prevención e investigación del acoso es la «Jefatura de Servicio» con un 43% de las preferencias.

ANEXO 1 – Instrumento de consulta utilizado

ÍTEM 1 – Experiencia del servicio

1. ¿Su servicio cuenta con procedimientos específicos para la denuncia del acoso laboral y sexual formalizados vía resolución exenta?
2. ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso laboral y sexual fueron elaborados con participación funcionaria (directa o indirecta a través de sus asociaciones)?
3. ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso sexual y laboral son conocidos por la mayoría de las personas que trabajan en la organización?
4. ¿Cuál o cuáles de las siguientes formas de difusión de los procedimientos se realizaron en su servicio durante los años 2011 y 2012?
5. ¿Cuántas actividades de difusión se realizaron durante los años 2011 y 2012?
6. ¿Cuántas personas de su servicio - cualquiera sea su calidad contractual - participaron o fueron destinatarios de las actividad realizadas durante los años 2011 y 2012?
7. ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso sexual y/o laboral han sido utilizados tal como en ellos se indica? (¿Se aplican?).

ÍTEM 2 – Casos denunciados

1. Indique cuántas denuncias formales - escritas y firmadas - se han presentado en su servicio los años 2011 y 2012: (Ingrese su respuesta distinguiendo el nº de denuncias presentadas por mujeres y hombres)
2. Indique cuántas de las denuncias formales presentadas en su servicio los años 2011 y 2012, fueron investigadas a través de proceso disciplinario (sumario administrativo)
3. Indique si entre los años 2011 y 2012 hubo procesos disciplinarios que hayan terminado acreditando conductas de acoso sexual y/o laboral
4. La cifra negra de casos de acoso no denunciados tiende a ser considerable. ¿Usted ha sabido de situaciones que pudiesen haber tenido el carácter de acoso, maltrato u otra arbitrariedad que pudiese atentar contra la dignidad de las personas? (Nuevamente considere el periodo 2011 - 2012).

ÍTEM 3 – Factores críticos

1. ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de prevención del acoso laboral y sexual?
2. ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de investigación de las denuncias de acoso laboral y sexual?
3. ¿Cuál de los siguientes actores es más determinante en el éxito y fracaso de la prevención e investigación de la denuncia?
    - La jefatura máxima de servicio.
    - El área de gestión de personas.
    - Las asociaciones de funcionarios.
    - Los fiscales encargados.
    - Los receptores de denuncia.

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

www.serviciocivil.cl