

SERVICIO CIVIL



Resultados Segunda Consulta de Acoso en los Servicios Públicos

Dirección Nacional del Servicio Civil
Subdirección de Desarrollo de las Personas

www.serviciocivil.cl

Diciembre 2014

Índice

Antecedentes.....	3
I. Aspectos Metodológicos.....	4
Objetivos del estudio	4
Metodología.....	4
Instrumento de consulta	4
II. Resultados.....	5
Respecto a los Procedimientos	5
Respecto a las Denuncias	6
Respecto a los Casos denunciados.....	7
Respecto a los Factores críticos	9
III. Conclusiones y Recomendaciones.....	11
IV. Anexos:.....	14
Anexo N°1: Gráficos y Tablas.	14
Anexo N°2: Instrumento de consulta.....	21
Anexo N°3: Listado de servicios participantes.....	25

Antecedentes

El Servicio Civil, en el marco de su compromiso con la gestión de personas, ha trabajado permanentemente para contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y climas laborales saludables en los servicios públicos. Este último tiempo ha trabajado en una gestión vinculada a impulsar el respeto y cumplimiento de 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. Para esto, se ha dedicado a explorar la situación del empleo público en materia de prevención y tratamiento del acoso sexual y laboral.

El programa de gobierno de S. E. la Presidenta de la República Michelle Bachelet, manifiesta que:

“Aspiramos a un Estado innovador que garantice el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas y que se actúe con transparencia”.

Resulta fundamental relevar la responsabilidad del Estado en su rol de empleador, al confirmar 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, con ambientes laborales saludables, basados en el respeto y buen trato, siendo capaces de producir un contexto laboral adecuado para el normal ejercicio de la función pública, que promuevan el despliegue de desempeños óptimos.

En este contexto, es esencial fortalecer a las instituciones públicas, ya que son los organismos responsables de asegurar la puesta en práctica de las políticas públicas destinadas a garantizar los derechos fundamentales de sus trabajadores y trabajadoras.

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la primera encuesta de Acoso realizada el año 2012 y con el objetivo de profundizar algunos aspectos importantes de dimensionar en materias de denuncias y procedimientos respecto a la situación del año 2013, es que en esta ocasión se da a conocer los principales resultados de la segunda Consulta sobre Acoso Laboral y Sexual.

I. Aspectos Metodológicos

Objetivos del estudio

- Conocer la experiencia de las instituciones en materia de prevención del acoso sexual y laboral.
- Dimensionar el número de casos denunciados durante el año 2013.
- Recoger evaluaciones del proceso experimentado.

Metodología

- Estudio exploratorio descriptivo con Jefaturas de Gestión de Personas de servicios públicos dependientes de la Administración Central del Estado.
- Instrumento de recolección de datos: "Consulta de Acoso Sexual y Laboral" en su segunda versión año 2013.
- Fecha de publicación : Martes 31/12/2013
- Fecha de término de publicación : Viernes 07/02/2014
- Periodo de publicación : 27 días hábiles.

La modalidad de implementación fue en línea, a través de la Plataforma de Información del Servicio Civil. 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.

Instrumento de consulta

El instrumento de consulta consideró 23 preguntas agrupadas temáticamente en 4 ítems:

ÍTEM 1: Respecto a los procedimientos.

ÍTEM 2: Respecto a las denuncias.

ÍTEM 3: Casos denunciados.

ÍTEM 4: Factores críticos.

Para mayor información sobre el instrumento de consulta y sus preguntas, ver Anexo N°2.

II. Resultados

Se invitó a participar a 239 reparticiones públicas dependientes de la Administración Central de Estado (ACE), ante lo cual, se logró la participación de 178 servicios, correspondiendo al 71% de la ACE, de los cuales 166 (69%) ingresaron el total de las respuestas solicitadas¹. El listado de organizaciones que respondieron esta consulta se encuentra en el Anexo N° 3.

En vista del porcentaje de respuesta alcanzado, los resultados del presente estudio son representativos de la situación de violencia laboral del tipo acoso. A su vez, estos resultados han sido elaborados a partir del análisis del total de formularios recibidos, por lo tanto, el número de respuestas variará en cada pregunta de acuerdo a las respuestas recibidas.

Para facilitar la lectura de este informe, los gráficos que sustentan la información descrita se encuentran en el Anexo N° 1.

Respecto a los Procedimientos

Al consultar si los servicios cuentan con procedimientos de prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual, se advierte que 140 de ellos (79%) tendrían al menos un reglamento específico de acoso sexual o laboral (Gráfico N°1). Se evidencia un incremento en relación a los datos obtenidos en la consulta realizada el año 2012, que indicaba que 108 servicios que contaban con este tipo de procedimientos.

De los servicios que tendrían un reglamento específico de acoso sexual o laboral, 112 de ellos (79%) se encuentran formalizados a través del correspondiente acto administrativo, esto es, Resolución Exenta o Decreto, según corresponda.

Al consultar si poseen formulario tipo para realizar las denuncias, 91 instituciones públicas indican contar con el instrumento, lo que representa el 51% de la muestra (178) y un 65% si se considera sólo a las 140 instituciones que refirieron contar con procedimientos en la materia.

La participación funcionaria en la elaboración de los procedimientos de prevención y tratamiento del acoso, ya sea directa o indirectamente a través de sus asociaciones de funcionarios, se observa que 93 de ellos (53%) habrían elaborado al menos un reglamento específico de acoso con participación funcionaria. Este comportamiento es similar al encontrado en la primera consulta realizada, con un 54% de la muestra, lo cual se puede explicar por la diferencia en el universo consultado y el aumento en la tasa de respuestas (Gráfico N°2).

¹ Tasa de respuesta: 166 servicios (69%) contestaron la totalidad de las respuestas, 61 servicios (26%) respondieron parcialmente la encuesta, y 12 servicios (5%) no contestan la consulta.

En relación al nivel de conocimiento que tiene la organización de los procedimientos de prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual, 127 de ellos (72%) indican que son conocidos por la mayoría de sus funcionarios/as. En la consulta anterior, el 68% de los servicios de la muestra informaron que al menos un reglamento específico de acoso sexual o laboral sería conocido por la mayor parte del personal (Gráfico N°3).

Es importante destacar que la mayoría de las instituciones indicó haber realizado más de una actividad de difusión, de esta forma encontramos que 86 servicios publicaron sus procedimientos en su intranet, 69 instituciones a través de correos electrónicos, 44 instituciones realizaron talleres o relatorías, 28 servicios distribuyeron dípticos, boletines u otro material impreso y 27 instituciones realizaron capacitaciones o jornadas de trabajo de medio día o más de duración.

De esta forma, el 23% de los servicios entrega información en forma directa y presencial lo que permite un tratamiento adecuado del tema y su complejidad. A su vez, el 59% de los servicios han difundido los procedimientos en forma no presencial, a través de intranet, correos electrónicos, dípticos, boletines u otro material impreso, entre otros, lo cual si bien cumple con estándares mínimos, no garantiza conocimiento y comprensión de estas temáticas. Adicionalmente, se observa que un 5% de las instituciones públicas no han realizado acciones de difusión de sus procedimientos (Gráfico N°4).

Respecto a las Denuncias

La normativa vigente establece que las denuncias deberán ser canalizadas hacia la Autoridad Administrativa, sea éste Jefe/a Superior de la Institución, Secretario/a Regional Ministerial o Director/a Regional de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda, ya que son los actores facultados para instruir el proceso sumarial respectivo. No obstante, cada institución puede definir un/a receptor/a de denuncia que resulte más cercano o accesible a los/as funcionarios/as, canalizando las denuncias y derivándolas de manera inmediata al Jefe Superior de Servicio, velando por el respeto a la dignidad personal y la confidencialidad del proceso.

Al consultar quién está encargado de recibir las denuncias del tipo acoso, el 30% indica al Jefe de Personas, un 20% al Jefe Superior de Servicio y un 14% a un profesional del área de gestión de personas. Cabe destacar que en un 22% de los casos, el encargado de recibir las denuncias es otra persona dentro de la institución, siendo profesionales del área jurídica o funcionarios nombrados a través de votación directa de los trabajadores (Gráfico N°5).

Respecto al uso de los procedimientos para los casos de denuncia, un 44% de los servicios los han utilizado cuando se han recibido denuncias. Sin embargo, 11 instituciones (6%) recibieron denuncias sin utilizar los procedimientos vigentes para su tratamiento (Gráfico N°6).

Se reporta que en 34% de los servicios se utilizaron medidas precautorias al momento de realizar una investigación sumaria o sumario administrativo, las cuales pueden ser dispuestas por el fiscal instructor en cualquier etapa del proceso administrativo como una acción preventiva para facilitar la investigación. Entre estas medidas, se encuentran la suspensión preventiva, que consiste en alejar temporalmente al inculpado del desempeño del cargo con el objeto de asegurar el éxito de la investigación, y la destinación transitoria, que tiene como objeto desplazar temporalmente al inculpado desde su empleo habitual a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad.

Respecto a la modalidad de recepción de las denuncias, se observa que 58 servicios (33%) han utilizado los formularios de denuncia establecidos para estos efectos. Además, el 5% de los servicios han recibido denuncias por otras vías, ya sea de forma oral o realizada a través de otros organismos como la Dirección del Trabajo o la Mutualidad, sin embargo, estas vías no permiten realizar el debido proceso (Gráfico N°7).

Llama la atención que durante el año 2013, 39% de los servicios públicos no han recibido denuncias del tipo acoso laboral y acoso sexual y el 5% han decidido no realizar investigaciones ni sumarios administrativos en estas temáticas amparados en la potestad disciplinaria investida en la jefatura máxima del servicio de ordenar el inicio de este tipo de procedimientos² (Gráfico N°19).

Respecto a los Casos denunciados

Las denuncias recibidas durante el año 2013 corresponden a 398, las cuales, provienen en mayor parte de mujeres (273 denuncias), mientras que las realizadas por hombres corresponden a 106. Las denuncias por acoso laboral (333 denuncias) superan a las de acoso sexual (46 denuncias), mientras que se presentan 19 denuncias referidas a ambas conductas (Gráfico N°8).

Al comparar con los resultados obtenidos en la consulta anterior (año 2012), se aprecia que de las 396 denuncias realizadas, 286 corresponden a mujeres y 110 a hombres. Según lo anterior, se puede indicar que el número de denuncias se comportan de forma similar.

Una vez formalizada la denuncia, la jefatura máxima del servicio tiene un plazo de 3 días hábiles³, contados desde la recepción de la denuncia, para resolver si instruye o no 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 acreditadas⁴. Al consultar respecto a las principales causas por las que no se inicia un proceso disciplinario al recibir una denuncia de acoso, se debe principalmente a que la denuncia carece de contenido y pruebas necesarias (26%), al desconocimiento de la temática en los servicios públicos (8%), a la falta de formalidad requerida en las denuncias (7%) y otros motivos (13%), entre los que

² Artículo 128 del Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834).

³ Artículo 90B del Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834).

⁴ Artículo 119 y siguientes del Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834).

se encuentran que los denunciantes ya no pertenecen a la institución, que se desiste de la denuncia, que las investigaciones se encuentran en curso o que los hechos denunciados no constituyen conductas del tipo acoso. Además se observa que un 39% de los servicios que contestaron esta consulta no recibieron denuncias de este tipo y que el 7% de ellos no ha desestimado ninguna (Gráfico N° 9).

Durante el año 2013 se investigaron 217 denuncias a través de investigación sumaria o sumario administrativo, 181 correspondieron a acoso laboral (83%), 30 a acoso sexual (14%) y 6 denuncias (3%) que incluían ambas conductas (Gráfico N°10), lo que corresponde al 54% de las denuncias informadas. En relación a la consulta anterior, el número de denuncias investigadas a través de procesos administrativos correspondieron a 278 en los años 2011-2012, siendo 197 por acoso laboral, 57 para acoso sexual y 24 que incluían ambas conductas para el periodo. Adicionalmente, se observó que las denuncias por acoso laboral se mantienen en un número similar, mientras que las denuncias por acoso sexual aumentan en 27 casos y las denuncias por ambas conductas aumentan en 18.

Del total de denuncias recibidas, se acreditaron mediante sumario administrativo 49 conductas de acoso, lo que corresponde al 12%, siendo 38 por acoso laboral, 10 por acoso sexual y una que incluía ambas conductas (Gráfico N°11). En este caso se infiere que podrían ser diversas las causas que originan no lograr acreditar este tipo de conductas, como no presentar las pruebas necesarias que acompañen el relato de la denuncia, no contar con testigos que puedan declarar a favor de la víctima, o que la denuncia fue por otro tipo de vulneración de derecho fundamental, ya sea atentando a la dignidad o integridad física y/o psíquica de la víctima, entre otras.

Al comparar con la consulta anterior, se aprecia que durante el periodo 2011-2012 se acreditaron 60 casos, correspondiendo 45 de ellas a conductas de acoso laboral, 12 a acoso sexual y 3 que incluyeron ambas conductas.

Una vez realizado el sumario administrativo, sin lograr acreditar las denuncias de acoso, un 8% de los servicios infiere que fueron realizados infundadamente (Gráfico N°16).

Respecto a situaciones que pudiesen haber tenido el carácter de acoso, maltrato, atentado a la dignidad de las personas u otra arbitrariedad que no fueron denunciados formalmente, se indicó que pudiesen haber existido 154 casos, de los cuales, 116 corresponderían a acoso laboral, 23 a acoso sexual y 15 que incluyeron ambas conductas. En relación a esta cifra se infiere que se produce entre otros motivos, por el temor de las personas a hacer público que viven situaciones de acoso, no querer reconocerse a sí mismas como víctimas, no ser estigmatizadas y a denunciar actos que pudiesen permanecer impunes en la institución, podría incluso, ser mayor a la señalada por la contraparte de la Jefatura de Personas que contestó la consulta. Se observa además un alto porcentaje de instituciones que dan cuenta de no tener conocimiento de posibles casos de acoso, 79% no dispone información en relación a acoso laboral, 89% respecto a acoso sexual y 92% a ambas conductas (Gráfico N°12).

En relación a las personas que realizan las denuncias, éstas corresponden en un 90% a la víctima directamente, 5% a la asociación de funcionarios y un 5% por un tercero (Gráfico N°13). El 74% de las instituciones indicaron que mayoritariamente es la jefatura directa quien comete la agresión, el 8% a otra jefatura y un 18% indica que es un compañero/a de trabajo; observándose entonces, un mayor número de denuncias relacionadas a acoso vertical descendente. (Gráfico N°14).

Respecto a los/as victimario/as, un 40% de los servicios señala que es una mujer quién ha sido denunciada como agresora o victimaria, y en un 38% se ha denunciado acoso por parte de un hombre, presentándose un 22% de instituciones que indican que corresponde a ambos sexos por igual (Gráfico N°15), estos datos demuestran que no existe una diferenciación significativa por género al momento de cometer conductas del tipo acoso.

En relación a las medidas disciplinarias aplicadas al término de los sumarios administrativos en caso de haber comprobado la existencia de acoso, corresponden en un 7% a Censura, 6% a Multa, 6% a Suspensión del empleo, 4% a Destitución y 31% a otras medidas, entre las que se puede encontrar el sobreseimiento, no aplicar sanciones, cambio de funciones, disculpas públicas a la víctima y anotaciones de demerito para el/la agresor/a (Gráfico N°17).

Respecto a los Factores críticos

En relación a la evaluación general de la prevención del acoso laboral y sexual, se observa que un 53% de los servicios evaluaron de suficiente o destacado, mientras que un 47% de los servicios se ha evaluado como insuficiente o no han realizado trabajos de prevención (Gráfico N°18). Estos resultados son inferiores al encontrado en la consulta anterior, donde el 68% de los servicios evaluaron su experiencia como insuficiente o indicó no haber realizado acciones de prevención.

En este sentido, se requiere seguir impulsando el desarrollo de prácticas o programas de prevención, adoptando medidas que mejoren la gestión de la organización en lo referente a las personas que en ella se desempeñan. Cabe destacar que la posibilidad de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen ambientes laborales saludables, con una comunicación fluida, oportuna y abierta, y donde existan prácticas adecuadas para enfrentar y resolver los conflictos que se dan en todo tipo de relación laboral.

Un 45% de los servicios considera satisfactoria o destacada su experiencia respecto a la evaluación a la investigación del acoso laboral y sexual, mientras que un 16% de los servicios la considera insatisfactoria o que no han investigado las denuncias (Gráfico N°19). En la consulta realizada el año 2012 se aprecia que 12% de los servicios considera como insatisfactoria su experiencia en este ámbito.

Se evidencia la necesidad de mejorar la capacidad de los servicios públicos de investigar las denuncias de acoso laboral y sexual, a través de los sumarios administrativos correspondientes,

que permitan establecer las responsabilidades y proponer las sanciones adecuadas a las conductas que logren ser acreditadas. De esta forma, se tiene 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 pertinente⁵.

Se observa que los servicios han evaluado como determinantes en el éxito o fracaso de la prevención, investigación y tratamiento de denuncias de acoso laboral y acoso sexual, a las jefaturas máximas del servicio (28%), al área de gestión de personas (25%), los fiscales encargados (22%), los receptores de denuncia (14%) y las asociaciones de funcionarios (11%)(Gráfico N°20). Manteniéndose la tendencia observada en la consulta anterior, donde se indicó como determinantes a las jefaturas máximas del servicio (43%), el área de gestión de personas (27%), los fiscales encargados (14%), los receptores de denuncia (14%) y las asociaciones de funcionarios (2%).

La experiencia ha demostrado que es crítico en el proceso, contar con actores claves, capacitados e informados en materia de denuncia, investigación y sanción de acoso laboral y sexual, que contribuyan a generar mejores condiciones para el tratamiento efectivo de estas situaciones.

5 Dictamen N°36.766 de Contraloría General de la República.

III. Conclusiones y Recomendaciones

Con los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de que cada institución cuente con su procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso con el respaldo administrativo correspondiente, lo cual contribuye a la formalización de los procedimientos, agilidad del debido proceso y actúa como control social en la organización, toda vez que su existencia, modera las conductas de las personas en estos ámbitos.

Se advierte la necesidad de contar con estrategias focalizadas y presenciales de difusión, para garantizar el conocimiento y la comprensión de estas temáticas, generando y compartiendo de forma permanente información relativa al acoso laboral y sexual, sus formas, efectos y maneras de prevenirlo y erradicarlo en la institución.

Se constata la oportunidad de apoyar a los servicios públicos en la mejora de sus procedimientos en materia de denuncia, investigación y sanción de acoso laboral y sexual:

- Se recomienda que los procedimientos señalen expresamente su aplicabilidad a 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, les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa.
- Se aconseja que todo procedimiento considere las medidas precautorias establecidas en el artículo 136 del Estatuto Administrativo, velando que no impliquen menoscabo o pérdida de derecho para todos los involucrados.
- Se sugiere que se considere el uso de formularios tipo para realizar las denuncias, que incluya los requisitos establecidos en el Artículo 90B del Estatuto Administrativo y entregue la mayor cantidad de datos posibles, en particular, los nombres de quién realiza la denuncia, de la víctima (si no es ella quien incurre en esta acción) y del denunciado/a, así como, un detallado relato de los hechos experimentados y de los medios de prueba disponibles, si los hubiese.

Existen diferencias en la modalidad de selección de los receptores de denuncia entre las distintas organizaciones, permitiendo a cada institución definir quién resulte más cercano o accesible a los/as funcionarios/as para canalizar las denuncias y derivarlas a la autoridad administrativa correspondiente, sea éste Jefe/a Superior de la Institución, Secretario/a Regional Ministerial o Director/a Regional de servicios nacionales desconcentrados.

Se requiere integrar la perspectiva de género en la prevención y tratamiento del acoso, ya que se mantiene la tendencia, que existe un mayor número de denuncias presentadas por mujeres.

Además, en este ámbito de denuncias no existe una relación género y victimario/a, ya que a nivel general, se presentan en ambos sexos por igual.

Las principales causas para no iniciar un proceso disciplinario al recibir una denuncia de acoso, son que la denuncia carece de contenido o pruebas necesarias y a la falta de formalidad requerida en las denuncias, evidenciado la necesidad de que los procedimientos cuenten con las definiciones señaladas en ley N°20.607 para el acoso laboral y en la ley N°20.005 para el acoso sexual, que indiquen las distintas manifestaciones de acoso y que señale claramente cuándo se es víctima.

Se observa que al término de los sumarios administrativos en caso de haber comprobado la existencia de acoso, hay un alto porcentaje de sanciones disciplinarias leves y de otras medidas, sin embargo, la normativa vigente estipula en el caso del acoso sexual la medida de destitución⁶, ya que se trata de acciones que vulneran gravemente el principio de probidad administrativa y derechos fundamentales. Al tratarse de acoso laboral, la recomendación del Servicio Civil es que la sanción siga la misma tendencia que en el acoso sexual, con la finalidad que sea ejemplificadora, que logre modelar la conducta organizacional y disminuir la ocurrencia de futuras situaciones de acoso.

La relación entre la cantidad de denuncias presentadas formalmente, investigadas y los que efectivamente son sancionados, constituyen una distancia significativa en descenso, sumado un alto porcentaje de instituciones que dan cuenta de no tener conocimiento de posibles casos de acoso o que dan cuenta de un alto número de situaciones que pudiesen haber tenido el carácter de acoso, maltrato, atentado a la dignidad de las personas u otra arbitrariedad que no fueron denunciados formalmente, se traduce en una percepción de indefensión de la víctima frente a estos comportamientos.

Existe un alto porcentaje de servicios públicos que evalúa como destacada o satisfactoria su experiencia en la prevención y tratamiento de denuncias del acoso laboral y sexual, sin embargo esta percepción no correlaciona con otros datos indicados en esta consulta, como el número de acciones de difusión realizadas, la utilización de procedimientos frente a denuncias y el número de denuncias investigadas a través de un proceso sumarial, entre otros. Esto demuestra que se requiere mayor comprensión e instalación de capacidades en los servicios públicos para asegurar las condiciones de trabajo que constituyan circunstancias favorables para prevenir de forma efectiva la presencia del acoso laboral y sexual.

Los datos entregados reflejan una realidad organizacional que requiere fortalecer la prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual, mediante prácticas y programas integrales que permitan establecer en las instituciones los procedimientos necesarios para asegurar que el debido proceso administrativo se conduzca en forma adecuada. A su vez, es de vital importancia lograr miradas comunes y mayor comprensión de estas problemáticas en las organizaciones, para que los/as

⁶ Artículo 125 inciso 3°, por remisión a su artículo 84 letra I del Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834).

funcionarios/as conozcan y distingan que significa acoso laboral y sexual, cuándo se está frente a una situación del tipo y qué hacer.

El acoso laboral y sexual impacta negativamente no tan solo en la víctima, sino también en la calidad del ambiente laboral y en las relaciones de trabajo. De esta forma resulta fundamental la promoción de ambientes laborales saludables y desafiantes, que permitan fortalecer el compromiso de los funcionarios/as con la institución y optimizar el desempeño de la función pública.

IV. Anexos:

Anexo N°1: Gráficos y Tablas.

Gráfico N°1: Porcentaje de servicios que cuentan con procedimiento prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual.

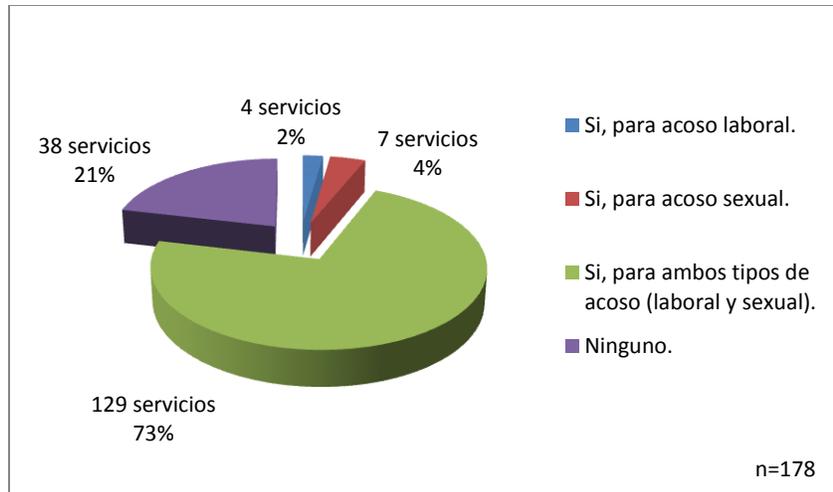


Gráfico N°2: Porcentaje de servicios que elaboraron sus procedimientos de prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual con participación funcionaria.

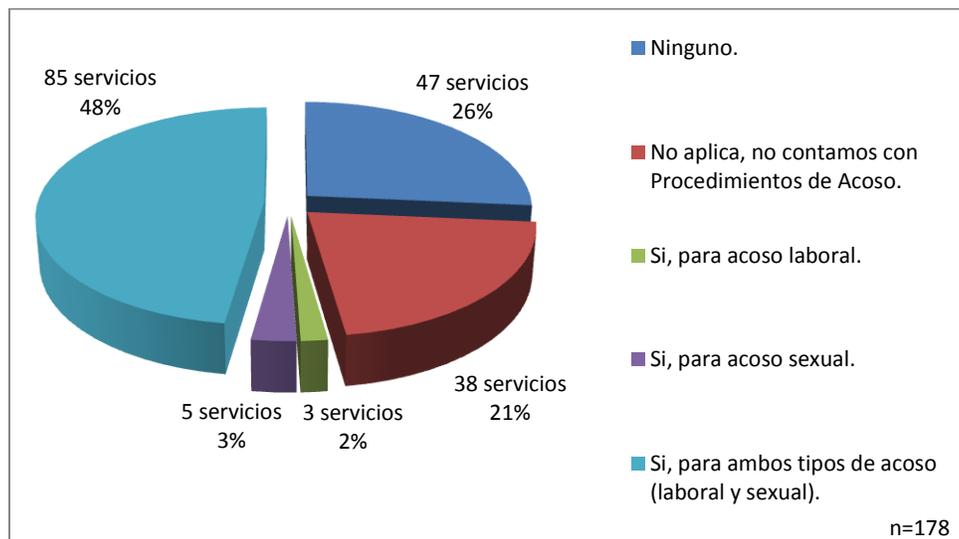


Gráfico N°3: Porcentaje de percepción de conocimiento por la mayoría de la organización de los procedimientos de prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual.

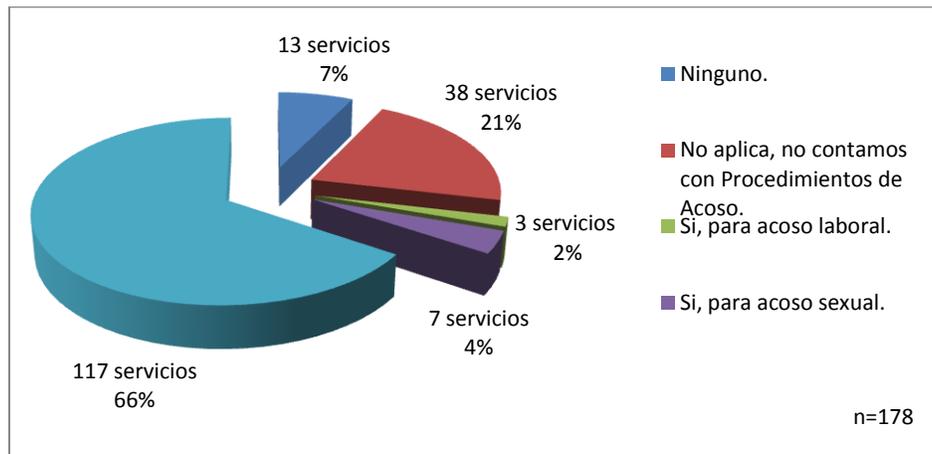


Gráfico N°4: Porcentaje de acciones de difusión de los procedimientos de prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual⁷.

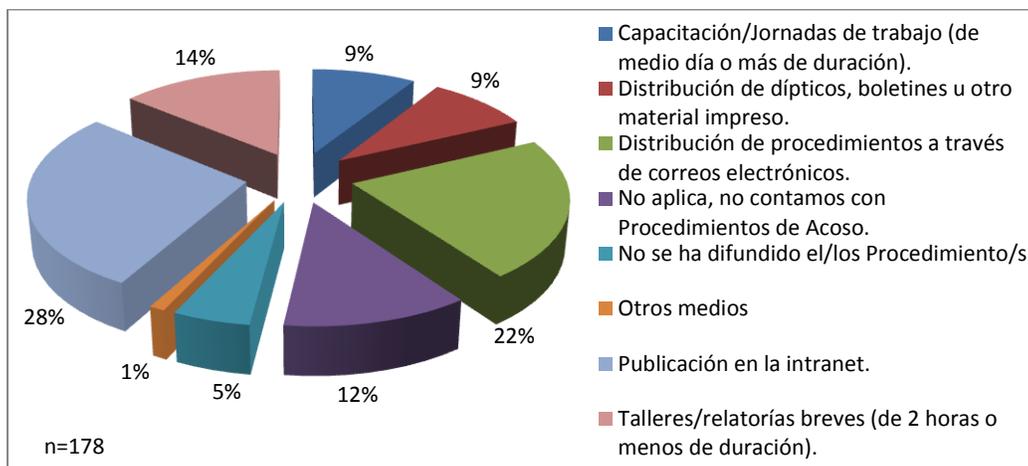
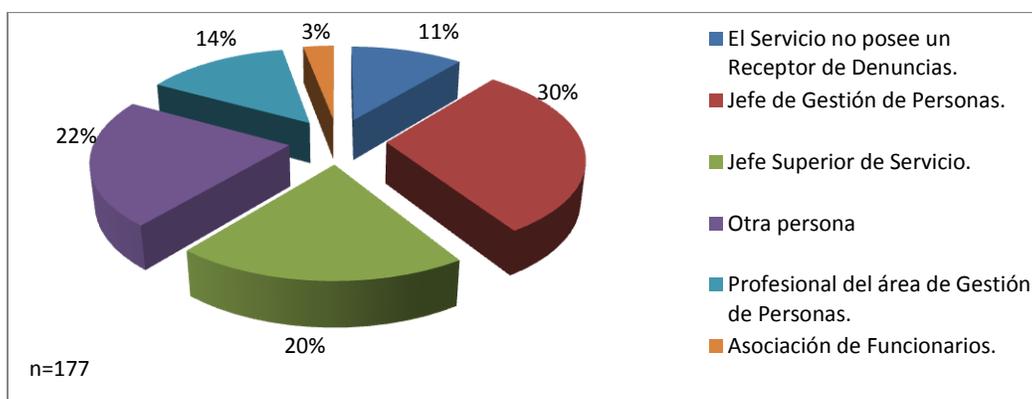


Gráfico N°5: Distribución de receptores de denuncias⁸.



⁷ Las instituciones podían seleccionar más de una alternativa en esta pregunta.

⁸ Las instituciones podían seleccionar más de una alternativa en esta pregunta.

Gráfico N°6: Utilización de los procedimientos de denuncia de acoso laboral y acoso sexual.

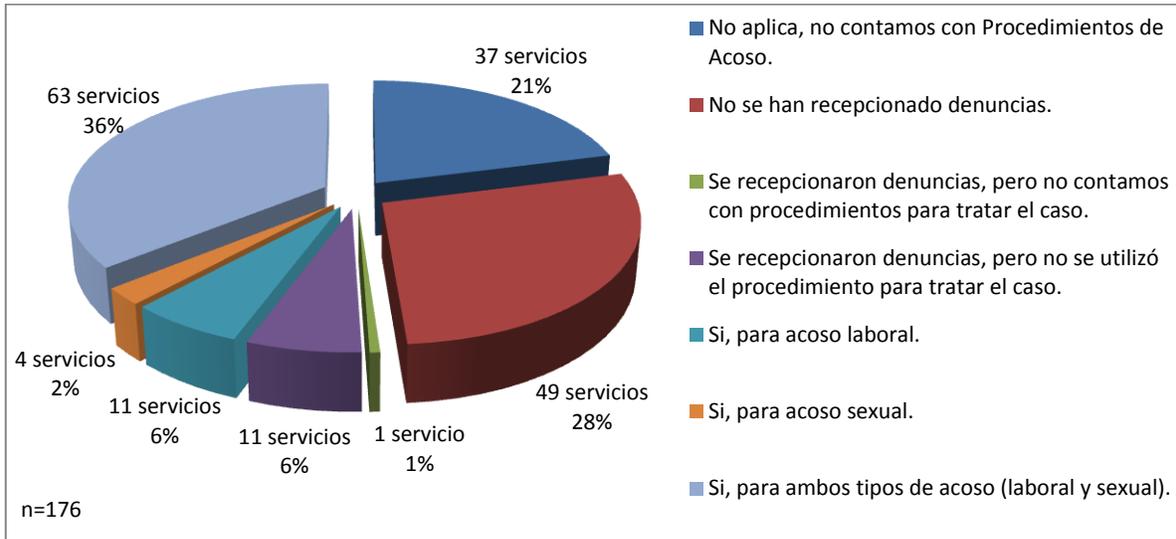


Gráfico N°7: Medios en que se han recibido denuncias por Acoso.

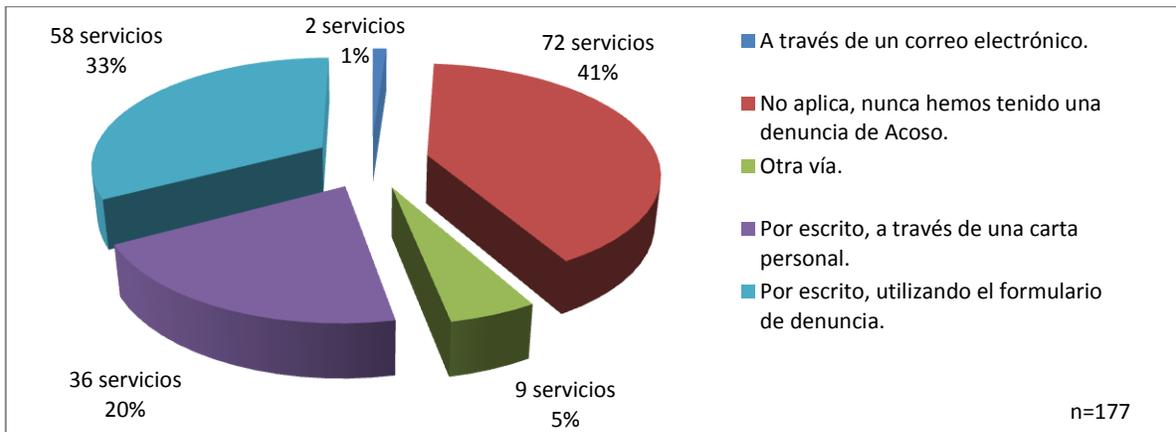


Gráfico N°8: Número de denuncias recibidas durante el año 2013.

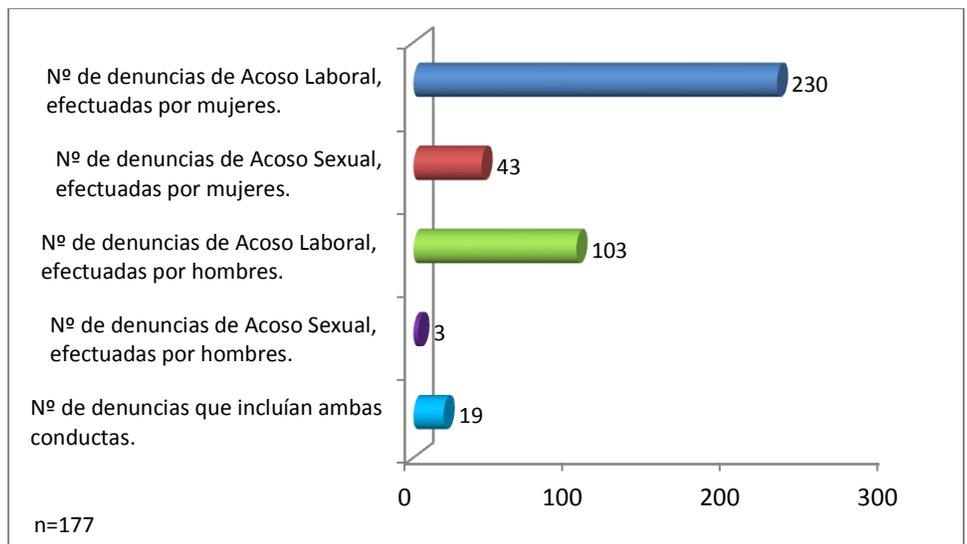


Gráfico N°9: Motivos por los que se desestiman las denuncias del tipo acoso durante el año 2013⁹.

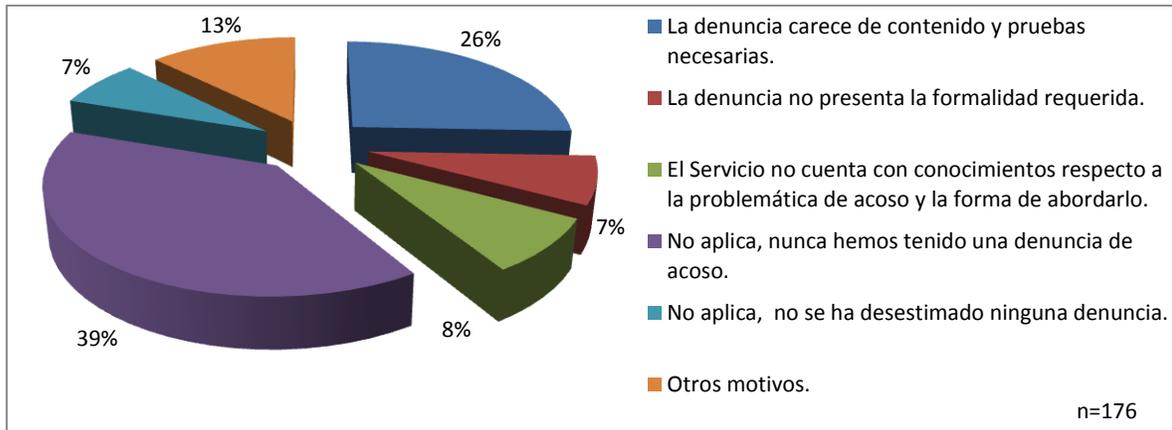


Gráfico N°10: Denuncias resueltas a través de proceso disciplinario durante el año 2013.

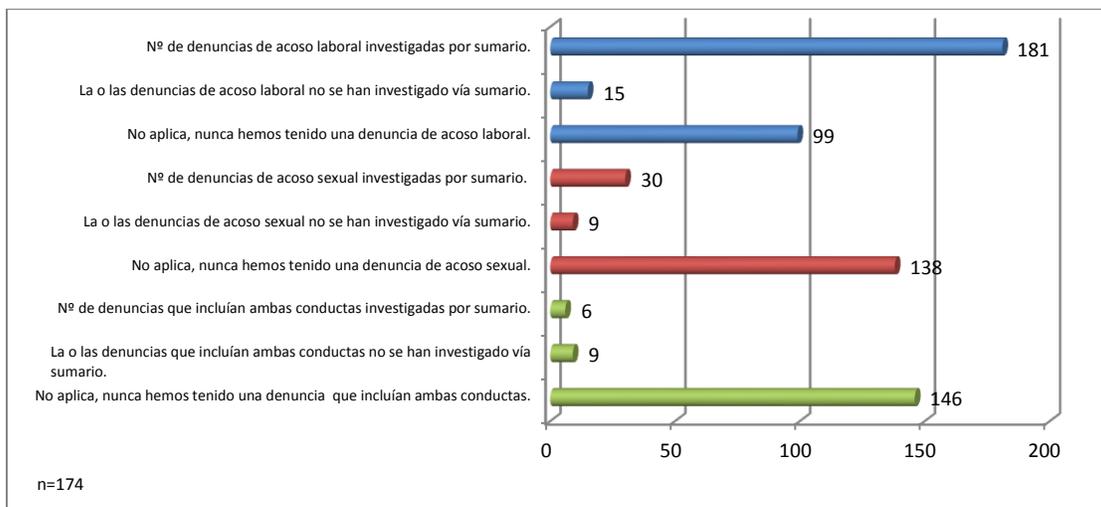
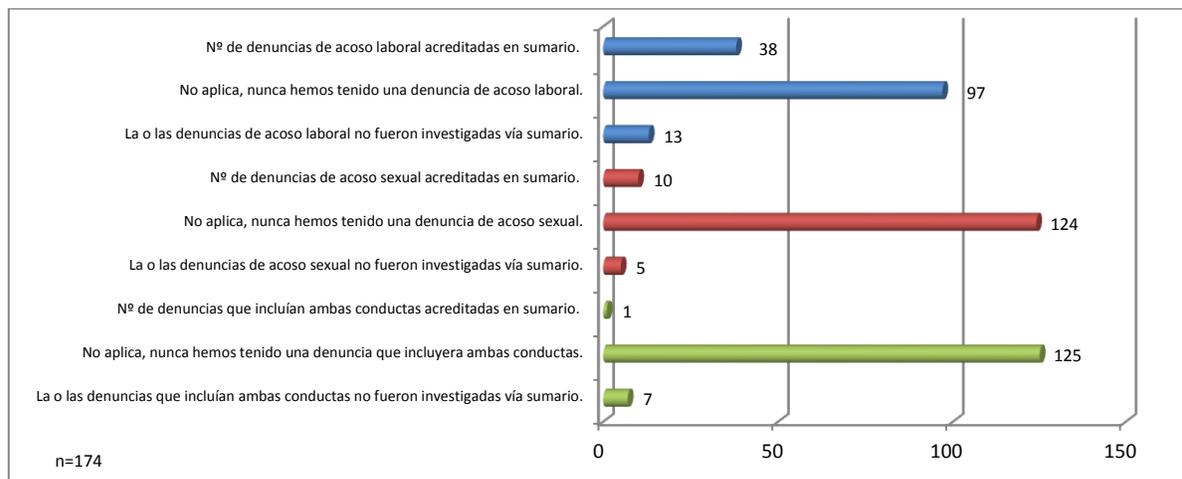


Gráfico N°11: Número de procesos disciplinarios que acreditaron conductas de acoso durante el año 2013.



⁹ Las instituciones podían seleccionar más de una alternativa en esta pregunta.

Gráfico N°12: Número de conductas de acoso que no fueron denunciadas durante el año 2013.

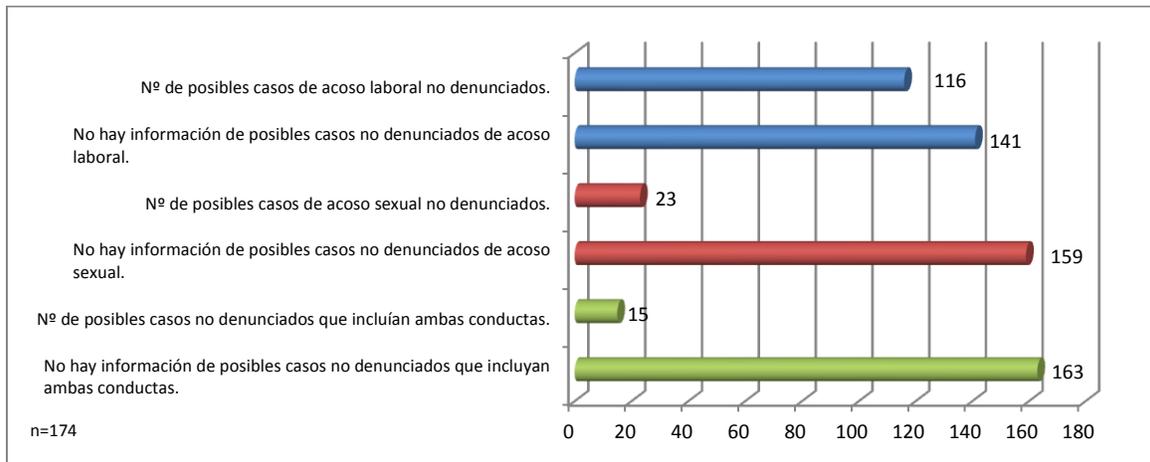


Gráfico N° 13: Persona que realizó la denuncia.

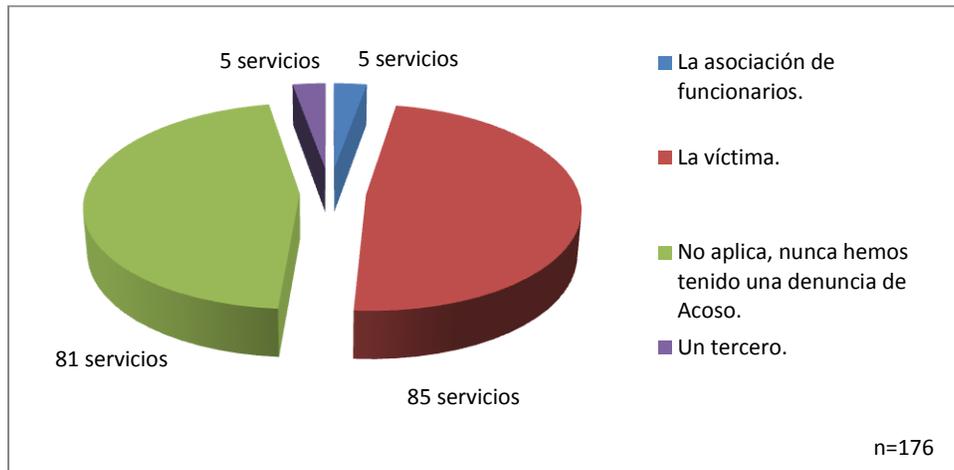


Gráfico N°14: Posición del/ de la agresor/a o victimario/a.

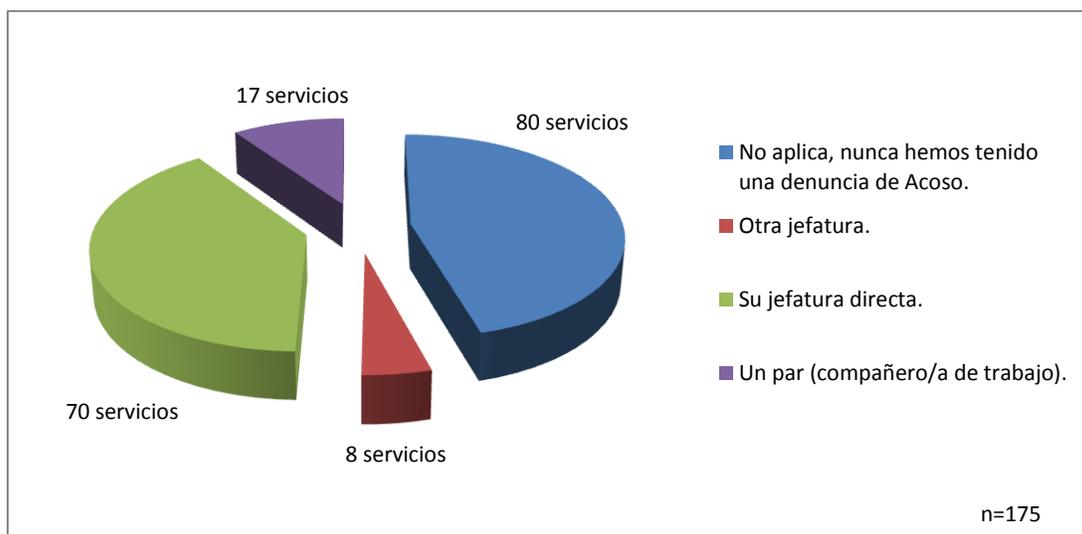


Gráfico N°15: Género del agresor/a o victimario/a denunciado/a.

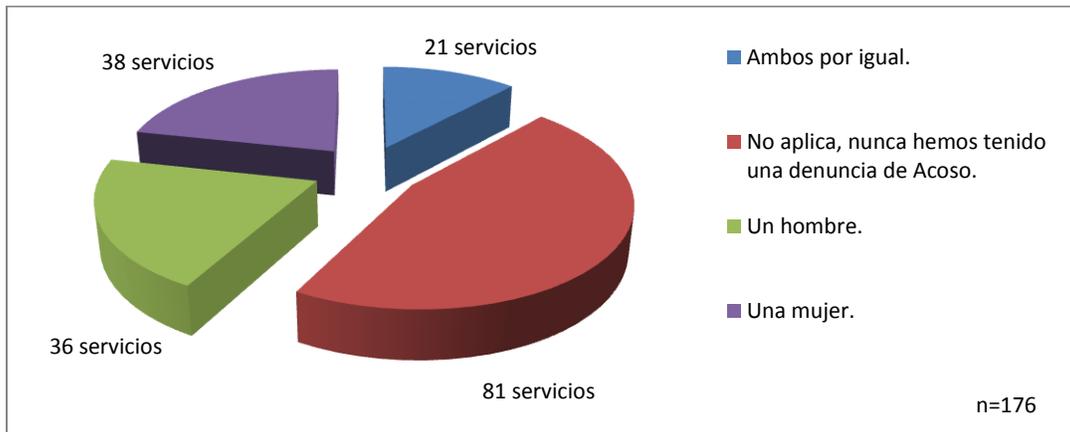


Gráfico N°16: Presunción de dolo al no acreditar conductas de acoso al finalizar el proceso administrativo correspondiente.

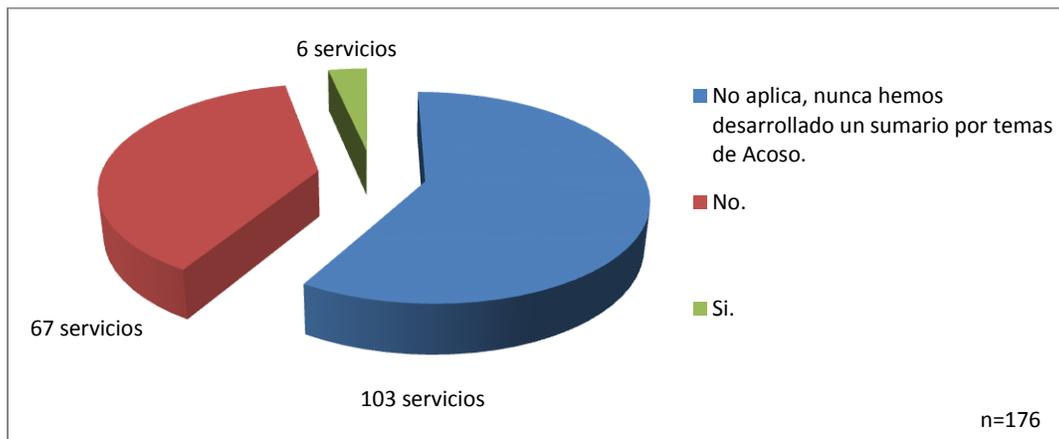
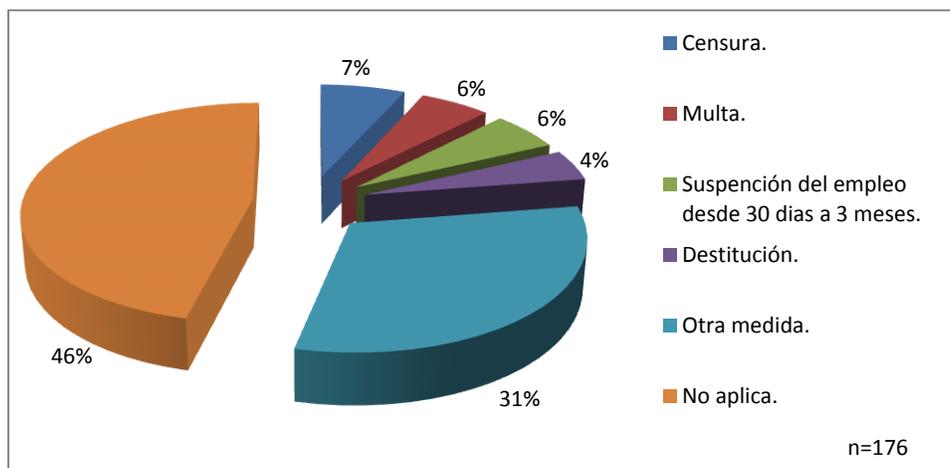


Gráfico N°17: Medidas disciplinarias aplicadas¹⁰.



¹⁰ Las instituciones podían seleccionar más de una alternativa en esta pregunta.

Gráfico N°18: Evaluación sobre la prevención del acoso laboral y sexual.

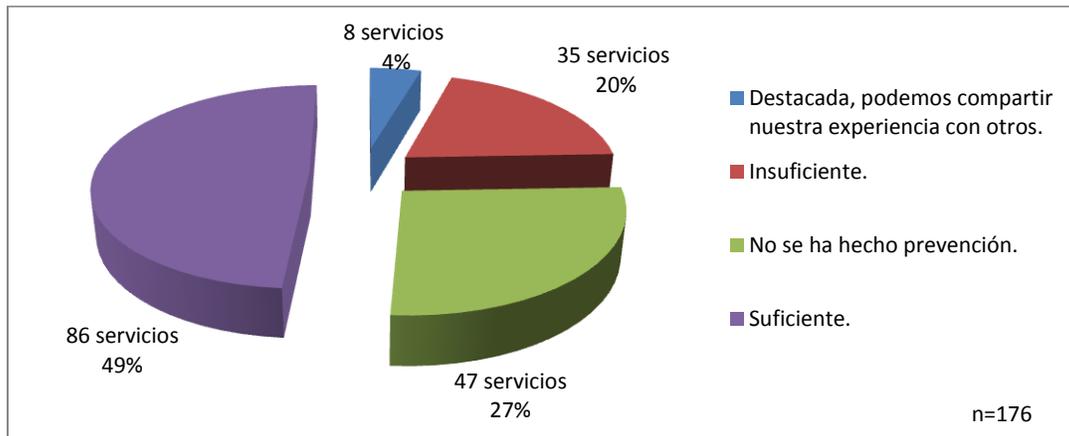


Gráfico N°19: Evaluación sobre la investigación del acoso laboral y sexual.

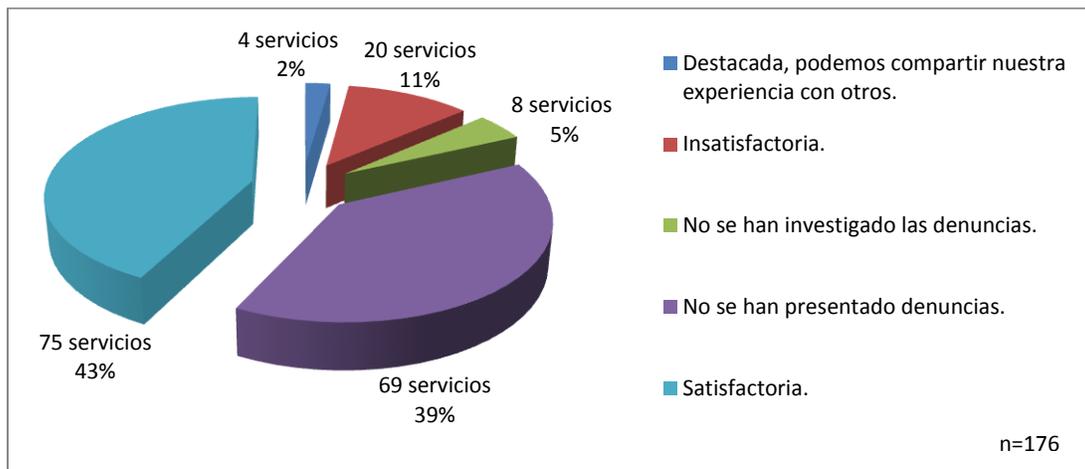
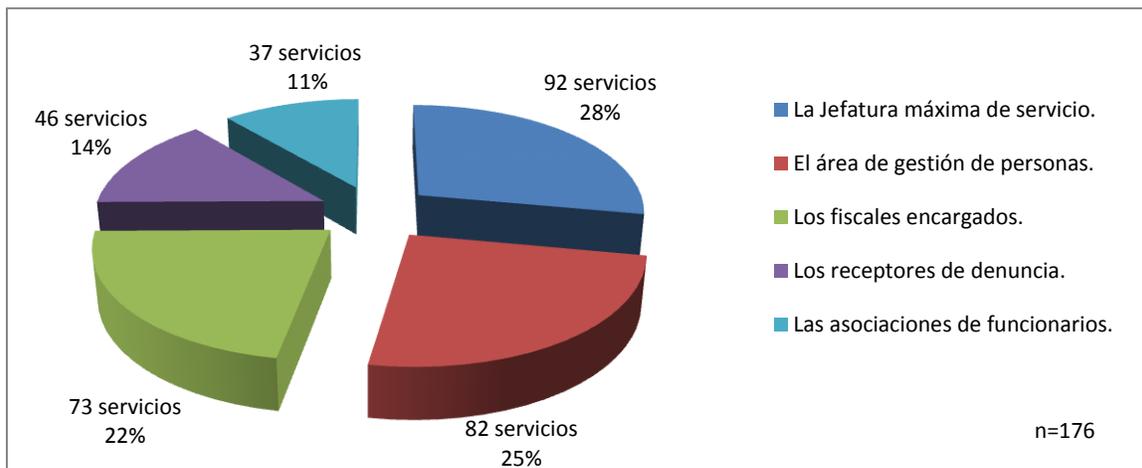


Gráfico N°20: Factores determinantes en el éxito y fracaso de la prevención e investigación de la denuncia¹¹



¹¹ La institución tuvo la opción de seleccionar hasta dos alternativas en esta pregunta.

Anexo N°2: Instrumento de consulta.

ÍTEM 1: Respecto a los procedimientos.

1. ¿Su Servicio cuenta con Procedimientos de Acoso laboral y sexual?
 - i. Si, para ambos tipos de acoso (laboral y sexual).
 - ii. Si, para acoso laboral.
 - iii. Si, para acoso sexual.
 - iv. Ninguno.

2. ¿Los Procedimientos de Acoso laboral y sexual se encuentran formalizados vía Resolución Exenta?
 - i. Si, para ambos tipos de acoso (laboral y sexual).
 - ii. Si, para acoso laboral.
 - iii. Si, para acoso sexual.
 - iv. Ninguno.
 - v. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.

3. ¿Los procedimientos de denuncia de acoso laboral y sexual fueron elaborados con participación funcionaria (directa o indirecta a través de sus asociaciones de funcionarios)?
 - i. Si, para ambos tipos de acoso (laboral y sexual).
 - ii. Si, para acoso laboral.
 - iii. Si, para acoso sexual.
 - iv. Ninguno.
 - v. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.

4. ¿Los procedimientos de denuncia de acoso laboral y sexual son conocidos por la mayoría de las personas que trabajan en la organización?
 - i. Si, para ambos tipos de acoso (laboral y sexual).
 - ii. Si, para acoso laboral.
 - iii. Si, para acoso sexual.
 - iv. Ninguno.
 - v. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.

5. Señale de qué manera los Procedimientos de Acoso fueron conocidos por las personas en la institución (Seleccione las formas de difusión utilizadas en el año 2013) (Puede señalar más de una alternativa. Si elige la opción "otros medios", favor especificar en el espacio de comentarios)
 - i. Talleres/relatorías breves (de 2 horas o menos de duración).
 - ii. Capacitación/Jornadas de trabajo (de medio día o más de duración).
 - iii. Distribución de procedimientos a través de correos electrónicos.
 - iv. Distribución de dípticos, boletines u otro material impreso.
 - v. Publicación en la intranet.
 - vi. Otros medios, señalar cuál/es (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - vii. No se ha difundido el/los Procedimiento/s.
 - viii. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.
 - ix. Comentarios.

6. ¿En los Procedimientos de Acoso, cuenta con un Formulario tipo para realizar la denuncia?
 - i. Sí.
 - ii. No.
 - iii. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.

ÍTEM 2: Respecto a l las denuncias.

1. ¿Quién es la persona del Servicio encargada de recepcionar las denuncias? (Puede señalar más de una alternativa. Si elige la opción "otra persona", favor especificar en el espacio de comentarios)
 - i. Jefe Superior de Servicio.
 - ii. Jefe de Gestión de Personas.
 - iii. Profesional del área de Gestión de Personas.
 - iv. Asociación de Funcionarios.
 - v. Otra persona, indicar cargos asociados (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - vi. El Servicio no posee un Receptor de Denuncias.
 - vii. Comentarios.

2. ¿El o los procedimientos de denuncia de acoso laboral y sexual han sido utilizados tal como en ellos se indica? (¿se aplica el procedimiento?)
 - i. Si, para ambos tipos de acoso (laboral y sexual).
 - ii. Si, para acoso laboral.
 - iii. Si, para acoso sexual.
 - iv. Ninguno.
 - v. No aplica, no contamos con Procedimientos de Acoso.

3. ¿En el Servicio han tenido que tomar medidas precautorias durante el desarrollo de una investigación administrativa o sumario administrativo? (Si elige la opción "Si", favor especificar en el espacio de comentarios)
 - i. Si, señalar cuál/es (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - ii. No.
 - iii. No aplica, nunca hemos desarrollado una investigación o sumario por temas de Acoso.
 - iv. Comentarios.

4. En el Servicio cuando han presentado una denuncia por Acoso, ¿a través de qué medio la han realizado? (Puede señalar más de una alternativa. Si elige la opción "otra vía", favor especificar en el espacio de comentarios)
 - i. Por escrito, utilizando el formulario de denuncia.
 - ii. Por escrito, a través de una carta personal.
 - iii. A través de un correo electrónico.
 - iv. Otra vía, señalar cuál/es (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - v. No aplica, nunca hemos tenido una denuncia de Acoso.
 - vi. Comentarios

ÍTEM 3: Casos denunciados.

1. Indique cuántas denuncias - escritas y firmadas - se han presentado formalmente en su servicio en el año 2013. (Señalar distinguiendo si las denuncias las ha realizado una mujer o un hombre.)
 - i. Nº de denuncias de Acoso Laboral, efectuadas por mujeres.
 - ii. Nº de denuncias de Acoso Laboral, efectuadas por hombres.
 - iii. Nº de denuncias de Acoso Sexual, efectuadas por mujeres.
 - iv. Nº de denuncias de Acoso Sexual, efectuadas por hombres.
 - v. Nº de denuncias que incluían ambas conductas.

2. Al recibir una denuncia, ¿cuál es la causa - mayoritariamente - de que esta se desestime y no se inicie un procedimiento disciplinario? (Puede seleccionar más de una alternativa. Si elige la opción "otros motivos", favor especificar en el espacio de comentarios).
 - i. La denuncia carece de contenido y pruebas necesarias.
 - ii. La denuncia no presenta la formalidad requerida (ejemplos: individualización de los involucrados, datos, firma, etc.)
 - iii. El Servicio no cuenta con conocimientos respecto a la problemática de Acoso y forma de abordarlo.
 - iv. Otros motivos, señalar cuál/es (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - v. No aplica, nunca hemos tenido una denuncia de Acoso.
 - vi. Comentarios.

3. Indique cuántas denuncias - escritas y firmadas - presentadas en su servicio durante el año 2013, se resolvieron a través de proceso disciplinario (sumario administrativo).
 - i. Nº de denuncias de acoso laboral investigadas por sumario.
 - ii. Nº de denuncias de acoso sexual investigadas por sumario.
 - iii. Nº de denuncias que incluían ambas conductas investigadas por sumario.
4. Indique cuántos de esos procesos disciplinarios, terminaron acreditando los hechos de Acoso denunciados.
 - i. Nº de denuncias de acoso laboral acreditadas en sumario.
 - ii. Nº de denuncias de acoso sexual acreditadas en sumario.
 - iii. Nº de denuncias que incluían ambas conductas acreditadas en sumario.
5. ¿Usted ha sabido de situaciones que pudiesen haber tenido el carácter de acoso y que no fueron denunciados? (Considere sólo para el periodo 2013).
 - i. Nº de posibles casos de acoso laboral NO denunciados.
 - ii. Nº de posibles casos de acoso sexual NO denunciados.
 - iii. Nº de posibles casos NO denunciados que incluían ambas conductas.
6. ¿Al realizar una denuncia, fue realizada - mayoritariamente - por quién?
 - i. Por la víctima.
 - ii. Por la asociación de funcionarios.
 - iii. Por un tercero (otro funcionarios de la institución).
 - iv. No aplica, nunca hemos tenido una denuncia de Acoso.
7. ¿Al realizar una denuncia, el agresor o victimario - mayoritariamente -, correspondió a quién?
 - i. Su jefatura directa.
 - ii. Otra jefatura.
 - iii. Un par (compañero/a de trabajo).
 - iv. No aplica, nunca hemos tenido una denuncia de Acoso.
8. ¿Al realizar una denuncia, el agresor o victimario - mayoritariamente -, según género, correspondió a quién?
 - i. Una mujer.
 - ii. Un hombre.
 - iii. Ambos por igual.
 - iv. No aplica, nunca hemos tenido una denuncia de Acoso.
9. Al término de un sumario administrativo, y en el caso que NO se haya constatado Acoso, ¿se ha señalado como conclusión que la denuncia posiblemente fue infundada y queriendo perjudicar a otra persona (dolo)?
 - i. Sí.
 - ii. No.
 - iii. No aplica, nunca hemos desarrollado un sumario por temas de Acoso.
10. ¿Al término de un sumario administrativo, y en el caso que se haya comprobado que hubo Acoso, que medida disciplinaria? mayoritariamente - fue aplicada? (Puede señalar más de una alternativa. Si elige la opción "otra medida", favor especificar en el espacio de comentarios)
 - i. Censura.
 - ii. Multa.
 - iii. Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses.
 - iv. Destitución.
 - v. Otra medida. señalar cuál/es (favor especificar en el espacio de comentarios).
 - vi. Comentarios.

ÍTEM 4: Factores críticos.

1. ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de prevención del acoso laboral y sexual?
 - i. Destacada, podemos compartir nuestra experiencia con otros.
 - ii. Suficiente.
 - iii. Insuficiente.
 - iv. No se ha hecho prevención.

2. ¿Cómo evalúa usted la experiencia de su servicio en materia de investigación de las denuncias de acoso laboral y sexual?
 - i. Destacada, podemos compartir nuestra experiencia con otros.
 - ii. Satisfactoria.
 - iii. Insatisfactoria.
 - iv. No se han investigado las denuncias.
 - v. No se han presentado denuncias.

3. ¿Cuál de los siguientes actores es más determinante en el éxito y fracaso de la prevención e investigación de la denuncia? (Seleccione como máximo dos alternativas)
 - i. La Jefatura máxima de servicio.
 - ii. Los fiscales encargados.
 - iii. Los receptores de denuncia.
 - iv. El área de gestión de personas.
 - v. Las asociaciones de funcionarios.

Anexo N°3: Listado de servicios participantes.

1. Agencia de Cooperación Internacional
2. Caja de Previsión de la Defensa Nacional
3. Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud
4. Centro de Referencia de Salud Peñalolén Cordillera Oriente
5. Comisión Chilena de Energía Nuclear
6. Comisión Chilena del Cobre
7. Comisión Nacional de Energía
8. Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica
9. Comisión Nacional de Riego
10. Comité de Inversiones Extranjeras
11. Consejo de Defensa del Estado
12. Consejo Nacional de Educación
13. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes
14. Corporación de Fomento de la Producción
15. Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
16. Corporación Nacional Forestal
17. Defensoría Penal Pública
18. Dirección Administrativa de la Presidencia de la República
19. Dirección de Arquitectura
20. Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos
21. Dirección de Compras y Contratación Pública
22. Dirección de Obras Hidráulicas
23. Dirección de Obras Portuarias
24. Dirección de Planeamiento
25. Dirección de Presupuestos
26. Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
27. Dirección de Vialidad
28. Dirección del Trabajo
29. Dirección General de Aeronáutica Civil
30. Dirección General de Aguas
31. Dirección General de Crédito Prendario
32. Dirección General de Obras Públicas
33. Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales
34. Dirección Nacional de Fronteras y Límites
35. Dirección Nacional del Servicio Civil
36. Fiscalía de Obras Públicas
37. Fiscalía Nacional Económica
38. Fondo Nacional de Salud
39. Gendarmería de Chile
40. Gobernación Provincial de Arica
41. Gobernación Provincial de Capitán Prat
42. Gobernación Provincial de Cardenal Caro
43. Gobernación Provincial de Cautín
44. Gobernación Provincial de Colchagua
45. Gobernación Provincial de Copiapó
46. Gobernación Provincial de Elqui
47. Gobernación Provincial de Isla de Pascua
48. Gobernación Provincial de Llanquihue
49. Gobernación Provincial de Los Andes
50. Gobernación Provincial de Melipilla
51. Gobernación Provincial de Quillota
52. Gobernación Provincial de San Felipe
53. Gobernación Provincial de Talagante
54. Gobernación Provincial de Valparaíso
55. Gobernación Provincial del Bío - Bío
56. Gobierno Regional de Antofagasta
57. Gobierno Regional de Arica y Parinacota
58. Gobierno Regional de Atacama
59. Gobierno Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

60. Gobierno Regional de Coquimbo
61. Gobierno Regional de La Araucanía
62. Gobierno Regional de Los Lagos
63. Gobierno Regional de Magallanes y Antártica Chilena
64. Gobierno Regional de Tarapacá
65. Gobierno Regional de Valparaíso
66. Gobierno Regional del Bío - Bío
67. Gobierno Regional Metropolitano de Santiago
68. Hospital Padre Alberto Hurtado
69. Instituto Antártico Chileno
70. Instituto de Desarrollo Agropecuario
71. Instituto de Previsión Social
72. Instituto de Salud Pública
73. Instituto de Seguridad Laboral
74. Instituto Nacional de Deportes de Chile
75. Instituto Nacional de Estadísticas
76. Instituto Nacional de Hidráulica
77. Instituto Nacional de la Juventud
78. Instituto Nacional de Propiedad Industrial
79. Intendencia Región de Arica y Parinacota
80. Intendencia Región de Atacama
81. Intendencia Región de Coquimbo
82. Intendencia Región de Los Lagos
83. Intendencia Región de Magallanes y la Antártida Chilena
84. Intendencia Región de Tarapacá
85. Intendencia Región del Bío - Bío
86. Intendencia Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
87. Intendencia Región del Maule
88. Intendencia Región Metropolitana de Santiago
89. Junta de Aeronáutica Civil
90. Junta Nacional de Jardines Infantiles
91. Oficina de Estudios y Políticas Agrarias
92. Oficina Nacional de Emergencia
93. Parque Metropolitano
94. Secretaría y Administración General de Hacienda
95. Secretaría y Administración General de Justicia
96. Secretaría y Administración General de Minería
97. Secretaría y Administración General de Transportes
98. Secretaría y Administración General y Servicio Exterior
99. Servicio Agrícola y Ganadero
100. Servicio de Cooperación Técnica
101. Servicio de Evaluación Ambiental
102. Servicio de Impuestos Internos
103. Servicio de Registro Civil e Identificación
104. Servicio de Salud Aconcagua
105. Servicio de Salud Araucanía Norte
106. Servicio de Salud Araucanía Sur
107. Servicio de Salud Arauco
108. Servicio de Salud Arica
109. Servicio de Salud Atacama
110. Servicio de Salud Aysén
111. Servicio de Salud Bío - Bío
112. Servicio de Salud Concepción
113. Servicio de Salud Coquimbo
114. Servicio de Salud del Reloncaví
115. Servicio de Salud Iquique
116. Servicio de Salud Magallanes
117. Servicio de Salud Maule
118. Servicio de Salud Metropolitano Central
119. Servicio de Salud Metropolitano Occidente
120. Servicio de Salud Metropolitano Oriente
121. Servicio de Salud Metropolitano Sur

122. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
123. Servicio de Salud Ñuble
124. Servicio de Salud O'Higgins
125. Servicio de Salud Valdivia
126. Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
127. Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota
128. Servicio de Tesorerías
129. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Antofagasta
130. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Atacama
131. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Coquimbo
132. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía
133. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Lagos
134. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos
135. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Magallanes y la Antártica Chilena
136. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá
137. Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso
138. Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Bío - Bío
139. Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
140. Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Maule
141. Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana de Santiago
142. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
143. Servicio Nacional de Geología y Minería
144. Servicio Nacional de Menores
145. Servicio Nacional de Turismo
146. Servicio Nacional del Adulto Mayor
147. Servicio Nacional del Consumidor
148. Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol
149. Subsecretaría de Agricultura
150. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
151. Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño
152. Subsecretaría de Educación
153. Subsecretaría de Energía
154. Subsecretaría de Evaluación Social
155. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura
156. Subsecretaría de Prevención de Delito
157. Subsecretaría de Previsión Social
158. Subsecretaría de Salud Pública
159. Subsecretaría de Servicios Sociales
160. Subsecretaría de Telecomunicaciones
161. Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
162. Subsecretaría del Interior
163. Subsecretaría del Medio Ambiente
164. Subsecretaría del Trabajo
165. Subsecretaría General de Gobierno
166. Subsecretaría General de la Presidencia
167. Subsecretaría para las Fuerzas Armadas
168. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
169. Superintendencia de Casinos de Juego
170. Superintendencia de Electricidad y Combustibles
171. Superintendencia de Pensiones
172. Superintendencia de Quiebras
173. Superintendencia de Salud
174. Superintendencia de Seguridad Social
175. Superintendencia de Valores y Seguros
176. Superintendencia del Medio Ambiente
177. Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros
178. Unidad de Análisis Financiero

Desarrollo y contenidos:
Karen Jiménez, Delia Cerda, Lorena Ureta, Carolina Aguilera

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

www.serviciocivil.cl

