



La Serena, 12 de marzo de 2019.

visto:

- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y sus modificaciones;
- La Ley N° 19.175, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional y sus modificaciones;
- El Decreto N° 418 de fecha 11 de marzo de 2018, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública;
- La Resolución N° 1.600 de 2.008 de la Contraloría General de la República;

teniendo presente:

- El Instructivo Presidencial N° 006, de fecha 23 de mayo de 2018, sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado;
- Las Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de la Recetoría en Gestión y Desarrollo de las Personas 2018; se dicta la siguiente:

resolución (e) N° 320

1. **APRUÉBASE**, el Procedimiento en Materia de Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, cuyo texto es el siguiente:

PROCEDIMIENTO EN MATERIA DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

INTRODUCCION

En el marco del Instructivo Presidencial sobre Igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, Gab. Pres. N° 006 del 2018, que expresa la voluntad del Gobierno por consolidar una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, especialmente en las instituciones públicas, es que a través del rol rector del Servicio Civil mandata a los distintos servicios públicos a adoptar medidas para la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual.

Los desafíos actuales de la administración pública exigen contar con servidores públicos preparados y capaces de asumir los desafíos que exige una gestión pública más compleja y acorde a los actuales tiempos. Para ello, se requiere que funcionarias y funcionarios públicos se desempeñen en un espacio de trabajo sano, con ambientes laborales que propendan el respeto, reconocimiento y les permitan el desarrollo y conciliación entre la vida y el trabajo.

En este contexto, en el marco de la Ley N°20.955 la Dirección Nacional de Servicio Civil, dictó la Resolución N° 1/2017, cuyo Título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida, tienen por finalidad potenciar a los servicios públicos para que desarrollen acciones que promuevan ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, propendiendo a mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social por parte de las personas en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad, cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.



COMPROMISO DIRECTIVO

El Servicio Administrativo del Gobierno Regional de Coquimbo, en su búsqueda de la excelencia y la entrega de un servicio de calidad a la ciudadanía, se ha comprometido en trabajar en la elaboración de un "Procedimiento en Materia del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual", actualizando sus procedimientos existentes, de manera de cumplir con los estándares requeridos por el Servicio Civil, previniendo situaciones y acciones que menoscaben la dignidad de las personas, formalizando y difundiendo un procedimiento que permita identificar las conductas abusivas y entregar orientaciones de los pasos a seguir cuando se enfrenten situaciones del tipo mencionado, constituyendo a la vez, un mecanismo de control social dentro de la organización.

En este sentido, el Jefe de Servicio y sus jefaturas se encuentran comprometidos en apoyar el diseño del procedimiento, su difusión y ejecución. Asimismo, el compromiso de capacitar a sus jefaturas para que sean promotoras de espacios laborales saludables con funcionarios/as públicos respetados y reconocidos mitigando factores de riesgo en los ambientes laborales.

Por último, este Servicio se compromete en promover ambientes laborales sanos y adoptar las medidas que sean necesarias para mantener un ambiente de mutuo respeto entre hombres y mujeres.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- a. **Igualdad de género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.
- b. **Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.
- c. **Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- d. **Probidad administrativa:** Consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- e. **Rapidez:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen.
- f. **Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia, debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Chile artículo 19 N° 1 que asegura el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.



resolución (e) N° 320

- Ley N° 18.575, orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52, que establece el principio de probidad administrativa, esto es, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable, y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés sobre el particular.
- Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código de Trabajo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales y el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios/as, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (artículo 84 letra L) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (artículo 84 letra M)

En vista de la gravedad de la falta, el Estatuto Administrativo en su artículo 125 inciso 3° establece indirectamente, por remisión del artículo 84 letra L, que las conductas de acoso sexual son causales de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado.

OBJETIVOS

Impulsar y promover ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y protección a los derechos fundamentales, adoptando medidas que permitan mantener un ambiente de trabajo sano, de mutuo respeto entre hombres y mujeres.

Aportar lineamientos, orientaciones y especificaciones técnicas necesarias para iniciar y llevar a término el proceso de denuncia y posterior toma de decisión respecto de una acusación formal y confidencial de un hecho de maltrato o acoso laboral y/o sexual.

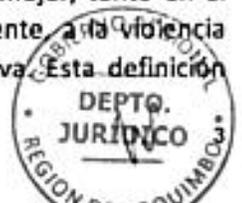
AMBITO DE APLICACION

El presente procedimiento de denuncia y sanción se aplica para todo el personal que trabaja en el Gobierno Regional de Coquimbo en y para la institución; independiente de su calidad jurídica, relación contractual y unidad de desempeño (alumnas/os en práctica, personal servicio de aseo, empresas externas, otros).

DEFINICIONES

Conceptos (mayor detalle y ejemplos en Anexo N° 1)

- **DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER** o discriminación de género: La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), la define como "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera" (artículo 1).
- **VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:** La Convención Belém do Para en su art. 1 señala: "Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia de género se refiere, principalmente a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva". Esta definición



incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Res. A.G. 48/104 del 20 de diciembre de 1993).

- **VIOLENCIA LABORAL:** Es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas, incluye los conceptos de maltrato, acoso laboral y acoso sexual.
- **MALTRATO LABORAL:** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizado que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una (persona más que individuo) individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.
- **ACOSO LABORAL:** Trato incompatible con la dignidad de la persona entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de uno o más trabajadores, por cualquier medio y que tenga como resultado para él o los afectados su menoscabo, maltrato, humillación, o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley 20.607).
- **ACOSO SEXUAL:** Trato incompatible con la dignidad de la persona entendiéndose por tal, en que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley 20.005).

Actores Claves

- **DENUNCIA:** Acto formal que se presenta por escrito y por el cual se pone en conocimiento a la autoridad máxima de la institución, un hecho supuestamente constitutivo de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.
- **DENUNCIANTE:** Persona (puede ser víctima o tercero) que realiza la denuncia.
- **DENUNCIADO:** Es la persona que trabaja en y para el Gobierno Regional de Coquimbo, a quien se le atribuyen los hechos descritos en este procedimiento.
- **VÍCTIMA:** Persona en quien recae la acción de maltrato y/o acoso laboral y/o sexual.
- **MEDIDAS PRECAUTORIAS:** Medidas orientadas a resguardar la integridad física y psíquica de las partes involucradas, durante el período que demore el procedimiento disciplinario.

Sentidos en que puede presentarse el maltrato, acoso laboral y acoso sexual

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que el 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 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:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

1. La denuncia deberá presentarse por escrito, firmada por el denunciante, en sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido (ver Anexo N° 2).
2. Debe ser dirigida al Jefe Superior del Servicio.



resolución (e) N° 320

3. Será entregada en la Oficina de partes del Gobierno Regional o a los siguientes funcionarios/as receptores de denuncias:

- a. Jefatura/ encargado/a Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- b. Jefatura/ encargado/a de Auditoría Interna
- c. Jefatura/ encargado/a de Departamento Jurídico

Los receptores de denuncias deberán registrar la recepción de denuncia y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta, asegurando en todo momento respeto a la dignidad personal y la confidencialidad del proceso.

4. La denuncia deberá ser fundada y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Individualización de las personas que han efectuado la conducta a denunciar
- b. Relación laboral con las personas sindicadas
- c. Descripción de conductas ejercidas
- d. Periodo en que ocurrieron los hechos
- e. Posibles testigos o antecedentes si existieren
- f. Relación de las posibles consecuencias laborales o de otra índole que se habrían generado por los hechos denunciados
- g. Efectos en salud física o psíquica del afectado
- h. Individualización del funcionario/a que denuncia y su firma

5. Desarrollo del procedimiento

Recepcionada la denuncia por los receptores de ésta, deberá remitirla con celeridad y confidencialidad a la Jefatura Superior del Servicio, ya que este último cuenta con un plazo de tres días hábiles desde la recepción de la denuncia para verificar si se da cumplimiento a los requisitos de denuncia y admitirla a trámite. En caso de no cumplirse con estos requisitos (artículo 90 B Estatuto Administrativo, Ley N° 18.834), podrá devolverla a fin de que el/la denunciante la subsane contando para ello con un plazo de dos días hábiles, de no dar cumplimiento a lo anterior, se tiene por no presentada.

De dar cumplimiento a los requisitos exigidos para la denuncia, la Jefatura Superior del Servicio podrá desestimarla fundadamente, debiendo informar esta circunstancia al denunciante. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciante podrá insistir, adjuntando nuevos antecedentes que fundamenten su denuncia o bien, podrá recurrir a la Contraloría General de la República, conforme a las reglas generales.

En el caso que la autoridad que recibe la denuncia carezca de competencia para resolver sobre su procedencia, tendrá un término de 24 horas para remitirla a la autoridad que considere competente.

En caso de no desestimarla deberá ordenar la instrucción de un sumario administrativo con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las eventuales responsabilidades y proponer la sanción respectiva. Para lo cual deberá designar fiscal y secretario, conforme a las normas generales que rigen la materia. Además, será función del fiscal entregar información personalmente y/o por escrito a los involucrados respecto a la realización del proceso administrativo.

En el evento, que los hechos denunciados configuren un delito, los antecedentes serán puestos en conocimientos de la Justicia Criminal para su investigación, conforme a lo dispone el artículo 61 letra k) de la Ley 18.834.

En los casos que se realice una denuncia falsa con el ánimo deliberado de perjudicar a la persona denunciada, y se comprobare este hecho por medio de sumario administrativo, se podrá aplicar la medida disciplinaria de



destitución de acuerdo con el artículo 125 letra d) del DFL 29 (de acuerdo con lo establecido en la Ley 20.205 de 2007).

6. Inconveniencia de mecanismos alternativos de resolución

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

MEDIDAS PRECAUTORIAS

Durante el proceso de denuncia e investigación, se deben tomar medidas precautorias de resguardo que no impliquen menoscabo o pérdida de derechos para los involucrados.

Es así como este procedimiento contempla las medidas precautorias indicadas en el Artículo 136 del Estatuto Administrativo que señala: "En el curso de un sumario administrativo el fiscal podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad, al o los inculpados como medida preventiva... La medida adoptada terminará al dictarse el sobreseimiento, que será notificado personalmente y por escrito por el actuario, o al emitirse el dictamen del fiscal, según corresponda (...)."

Los funcionarios y las funcionarias que ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, tendrán los siguientes derechos:

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

PLAN DE SOCIALIZACIÓN

- a. **PROGRAMA DE CAPACITACION:** Se generarán instancias de capacitación y formación dirigida a los actores relevantes del proceso, a fin de que adquieran conocimientos necesarios para comprender la problemática, promover un clima laboral sano y de respeto, fomentar el autocontrol y modelar las conductas hacia los comportamientos permitidos, con atención en enfoque de género.

Para ello, se incorporan en los planes anuales de capacitación, las siguientes temáticas:

Etapa	Actividad	Descripción
Capacitación para receptores de las denuncias	Presentación del procedimiento, énfasis en rol del receptor, plazos y registros que se deben cumplir.	Capacitación interna, presentación del Procedimiento
	Formación en Igualdad de Género	Capacitación para quienes intervienen con el rol de fiscal o receptos de denuncias.



resolución (e) N° 320

Socialización del Procedimiento de Denuncia M. A.L y S	Presentación del Procedimiento a funcionarios y funcionarias del GORE Coquimbo Mesas de trabajo/Talleres que permitan identificar las conductas de Violencia laboral	Presentación de procedimiento Taller para identificar la Violencia Laboral
---	--	---

- b. **PROGRAMA DE DIFUSION:** Se deben generar instancias de difusión y transferencia de los conocimientos adquiridos, para los actores relevantes del proceso, a fin de lograr comprensión y distinciones de la problemática.

Algunas medidas preventivas al respecto son:

- Difundir guías informativas a toda la organización por correo electrónico.
- Publicar el procedimiento y formulario de denuncia en la Intranet.
- Realizar jornadas de conversación, capacitación y difusión con las jefaturas para abordar la temática en la organización y, en conjunto, definir estrategias para evitar este tipo de situaciones desde su responsabilidad como líderes de equipos de trabajo.

OBSERVACIONES

En todo aquello no regulado expresamente por el presente procedimiento se ceñirá conforme a lo establecido en el Instructivo presidencial Sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual de los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado de fecha 23 de mayo de 2.018 y Orientaciones para la elaboración de un procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y sexual del Servicio Civil, año 2.018.

ANEXOS

ANEXO N°1 CONCEPTUALIZACIÓN Y EJEMPLOS

Violencia Laboral

Es toda conducta que vulnera la dignidad de las personas. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones que corresponden al mismo fenómeno: "mobbing", acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, supervisión abusiva, hostigamiento laboral, "bullying" laboral, maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

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

Maltrato

Si bien en Chile no está legislado, el maltrato también se presenta en muchos espacios laborales. El Instructivo Presidencial insta a que los Servicios Públicos puedan abordarlo. Siguiendo las Orientaciones del Servicio Civil (2018), que recoge la definición entregada en el Instructivo Presidencial Código de Buenas Prácticas Laborales (2006), se define Maltrato como "cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral". Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica, pudiendo presentarse como única vez o de forma repetitiva.



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

El maltrato tiene la dificultad que no siempre es fácil de notar y en muchos casos, son conductas generalizadas y que se normalizan, es decir, que, en un determinado entorno, se toman por "naturales", inofensivas y se minimizan sus efectos. Asimismo, es un fenómeno que se puede dar de muchas y diversas formas, permeando la organización y que puede traer importantes efectos en quienes lo padecen y en toda la organización, pudiendo presentarse por parte de jefaturas o entre pares. Asimismo, muchas situaciones de maltrato son confundidas con acoso laboral, que sí tienen legislación en nuestro país por lo que es importante tener clara la distinción. En las Orientaciones del Servicio Civil se presentan ambos conceptos y se hace una distinción de dichas conductas.

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

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.
- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, sin importar contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso que se vaya de la organización como sucede en el caso de acoso laboral.
- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el maltratador se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.
- El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

Acoso Laboral

La ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo, el Estatuto Administrativo y el Estatuto Administrativo para funcionarios/as municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un "acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".



resolución (e) N° 320

Al igual que en el caso de acoso sexual, la definición de la ley recoge aquella situación en que se puede afectar las oportunidades de empleo de las personas afectadas. Muchas personas no se atreven a denunciar por temor a que la situación les perjudique y en muchos casos, las situaciones de acoso sexual derivan en situaciones de acoso laboral.

Asimismo, el acoso laboral conlleva muchos costos, no sólo para quien lo sufre sino también para la organización, la familia y la comunidad:

- Costos económicos por licencias médicas prolongadas.
- Baja productividad.
- Efectos en la autoestima de las personas afectadas.
- Daños colaterales a la familia, amigos/as, colegas de las personas afectadas.
- Daño en el clima organizacional

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando "los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia, muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicossomáticos".

Algunos ejemplos de conductas abusivas citadas en el libro "Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo" del autor Iñaki Pilue, son:

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



- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Acoso Sexual

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

Distinguiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de acoso sexual, según lo que señala la normativa, es posible mencionar lo siguiente (extraída de 13 "Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo y OIT, 2006):

a. Realizada por una persona:

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

b. Sin consentimiento:

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

c. Por cualquier medio:

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

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

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

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales ("Manual de Autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo-OIT/2008):

- a. Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- b. Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar



resolución (e) N° 320

del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteo ofensivo, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan a los acosados un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.

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

No constituye Acoso Laboral ni maltrato

Diferencias de opinión, disputas y conflictos, que surgen como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre los/as funcionarios/as en el ejercicio de sus funciones, o riñas aisladas en el tiempo, siempre que no se ofenda la dignidad de las personas o incurra en discriminación.

Tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales...", lo anterior, siempre y cuando, estas conductas no sean generadas en forma intencionada, con el objeto de sobrecargar selectivamente con mucho trabajo o asignar tareas o proyectos inalcanzables o imposibles de cumplir en el tiempo otorgado. Tampoco lo constituye una amonestación o críticas por escrito del jefe directo o las críticas verbales, siempre que no se vulnere la dignidad del funcionario y no se discrimine.

No es acoso laboral, las jornadas de trabajo extensas, siempre y cuando sean esporádicas, por condiciones temporales y que se realicen bajo la modalidad de horas extraordinarias, de forma que el tiempo extra trabajado sea compensado como lo establece nuestra normativa. Por el contrario, es acoso y maltrato, cuando se deja a un funcionario sin funciones, se le cambia de lugar de trabajo aislándolo de su equipo o se le da trabajo por debajo o por encima de su capacidad técnica o para las cuales no tiene competencias o no son las que dieron origen a su contratación. Es acoso cuando se sobrecarga selectivamente con mucho trabajo o asignan tareas o proyectos inalcanzables o imposibles de cumplir en el tiempo otorgado.

ANEXO N° 2: FORMULARIO DE DENUNCIA

Indique el Tipo de Atentado a la Dignidad

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

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

Identificación del Denunciante.

1.- Datos de Identificación respecto a quién REALIZA la denuncia:

a. Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Victima [*]



Denunciante (**)

(*) Persona en quién recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral y sexual

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

b. Datos Personales del DENUNCIANTE (sólo en caso de que el DENUNCIANTE NO sea la VICTIMA):

Nombre Completo:	
Cargo que desempeña:	
Departamento/ Unidad/ Área de Desempeño	

c. Datos Personales de la VICTIMA:

Nombre Completo:	
Rut:	
Dirección particular:	
Región/ Comuna:	
Teléfono:	

d. Datos de la VICTIMA respecto a la organización:

Cargo que desempeña:	
Departamento/ Unidad/ Área de Desempeño	

e. Datos Personales del DENUNCIADO:

Nombre Completo:	
Cargo que desempeña:	
Departamento/ Unidad/ Área de Desempeño	

Respecto a la denuncia

a. Nivel jerárquico del DENUNCIADO respecto a la Víctima.

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Nivel Superior	
Igual nivel jerárquico	
Nivel Inferior	

b. ¿El DENUNCIADO corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	

c. ¿El DENUNCIADO trabaja directamente con la víctima?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	
Ocasionalmente	

d. El DENUNCIADO ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Sí	
No	

Narración circunstanciada de los hechos

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



resolución (e) N° 320

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

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

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

e. Antecedentes y documentos que acreditan la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Video	
Otros documentos de respaldo	

f. Si respondió "Otros documentos de respaldo", favor señale Cuál/es:

g. Observaciones

Nombre y Firma del Denunciante

Fecha ____ / ____ / ____



COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO
COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA ____/____/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR/A

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

COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO
COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

NOMBRE - FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA ____/____/____
(FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO)

NOMBRE - FIRMA RECEPTOR/A

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

anótese, comuníquese y publíquese.



LAT/NAAB/PFC/bhg

LUCÍA PINTO RAMÍREZ
Intendencia Regional

Gobierno Regional de Coquimbo

