

*"...Aspiramos a un Estado innovador que garantice el acceso a servicios públicos de calidad, donde prevalezca el buen trato, en condiciones laborales dignas".*

Programa de Gobierno Michelle Bachelet. 2014- 2018.  
Capítulo Modernización del Estado

#### Fuentes bibliográficas

- Heinz Leymann. Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (mobbing) en el trabajo. Año 1996.
- Marie-France Hirigoyen. El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana, Año 1998.
- OIT-DT. Manual: Legislación y Procedimientos. Año 2006.

[www.serviciocivil.cl](http://www.serviciocivil.cl)

# BUEN TRATO Y PROTECCIÓN A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS:

Prevención para la erradicación  
del acoso laboral y acoso sexual  
en el trabajo.



Servicio Civil  
Ministerio de  
Hacienda

Gobierno de Chile

## 1 ¿PARA QUÉ?

El Servicio Civil desde el rol que le confiere la ley, orienta a los servicios públicos en materia de prevención y tratamiento del Acoso Laboral y Acoso Sexual.

Los servicios públicos deberán garantizar las condiciones adecuadas de trabajo, favoreciendo un clima de respeto, buen trato y libre de todo tipo de discriminación.

Se deberán conformar entornos laborales que resguarden la dignidad y cuidados de las personas, no importando su calidad contractual, estamentos, funciones, raza o etnia, nacionalidad, situación socio-económica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, orientación sexual, identidad de género, el estado civil, edad, la filiación, apariencia personal y la enfermedad o discapacidad\* (Ley N°20.609, Medidas contra la Discriminación).

Para avanzar en un tratamiento integral de estas situaciones, el foco de las acciones debe estar centrado en instancias de prevención y difusión. Relevante es el compromiso y participación de la dirección, gestión de personas y asociación de funcionarios.

## 2 ¿QUÉ ES ACOSO?

**Acoso sexual:** "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, 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" (Ley N°20.005, de Acoso Sexual).

**Acoso laboral:** 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" (Ley N° 20.607, de Acoso Laboral).

## 3 ¿CUÁNDO SE ES VÍCTIMA DE ACOSO?

**Acoso sexual:** Un elemento clave para distinguir cuando se está frente a este tipo de acoso, es que no existe consentimiento por parte de la víctima, tratándose de:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual.
- Conducta verbal de naturaleza sexual.

- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual.
- Otros comportamientos basados en el sexo.

**Acoso laboral:** un elemento clave para distinguir cuando se es víctima es la frecuencia reiterada de las acciones de hostigamiento, tales como:

- Gritar, avasallar o insultar.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima.
- Amenazar o coaccionar.
- Tratar en forma discriminatoria.
- Ignorar o excluir. Entre otras.

El Acoso es realizado desde la asimetría de poder, pudiendo ejercerlo la jefatura, un/a compañero/a o grupos de pares, entre otros.

## 4 EFECTOS DEL ACOSO

El acoso laboral y sexual es considerado un factor de deficiencia organizacional que afecta la dignidad de millones de personas en el mundo.

Daña la salud física y psíquica de las personas, pudiendo producir consecuencias negativas en sus relaciones sociales y familiares. En la organización afecta el clima laboral, disminuye la productividad, capacidades e impacta a la institución o empresa por completo.

## 5 ¿QUÉ HACER EN CASO DE SER VÍCTIMA DE ACOSO?

Se recomienda que los servicios públicos cuenten con un procedimiento de denuncia, investigación y sanción del Acoso.

La persona afectada deberá realizar una denuncia en la institución pública que corresponda, según lo indicado en el Art. 90 B del Estatuto Administrativo. (Ley N°18.834).

El servicio ante una denuncia podrá instruir sumario administrativo para investigar el caso, resguardando la confidencialidad, celeridad y el debido proceso.

Si la víctima de Acoso no está conforme con la investigación o con la decisión del Jefe(a) Superior de Servicio, podrá recurrir a:

- Reclamo, Queja o Denuncia ante Contraloría. (Ante vicios de legalidad).
- Recurso de Protección ante Corte de Apelaciones. (Derechos Constitucionales).
- Querrela ante Tribunales (En caso de delito).
- Demanda civil ante Tribunales (Por daño moral y/o patrimonial).
- Acción de Tutela Laboral en Tribunales laborales (Protección de Derechos Fundamentales).