

Guía para la **prevención del acoso** **laboral** dirigida a trabajadoras/es del sector público, desde una perspectiva de género



En este trabajo han participado¹:

Daniela [Aceituno](#), Loreto [Aguilar](#), Jimena [Aguirre](#), Paulina [Benimelis](#), Elizabeth [Berríos](#),

Vivianne [Brevis](#), Cynthia [Burgos](#), Carolina [Campos](#), Nelly [Castillo](#), Ximena [Castro](#), Carolina

[Correa](#), Paola [Erazo](#), Valeska [González](#), Virginia [González](#), Veneranda [Gómez](#), Jacqueline

[Herrera](#), Erika [Huerta](#), Dina [Imaña](#), Karen [Jiménez](#), Lilian [Moraga](#), Selma [Núñez](#), Clara [Olivares](#),

Andrea [Palacios](#), Cecilia [Palleres](#), Verónica [Prado](#), Viviana [Parra](#), Margarita [Portuguez](#), Natalia

[Pino](#), Natareht [Quevedo](#), Sonia [Rivera](#), Pamela [Sáez](#), Cristina [Sandoval](#), María Teresa [Serrano](#),

Mirta [Soto](#), Lissety [Sotelo](#), Lorena [Ureta](#), Lorena [Velásquez](#), Marcela [Zúñiga](#).

INDICE

PRÓLOGO	7
PRESENTACIÓN	9
LA VIOLENCIA DE GÉNERO	10
IDENTIFICANDO EL ACOSO LABORAL	12
DATOS SOBRE EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO CHILENO	13
ORIENTACIONES NORMATIVAS DE PROTECCIÓN	21
¿QUÉ HACER FRENTE AL ACOSO LABORAL?	22

¹ Según el registro de asistencia a los talleres.

Investigadora principal y redactora guía**Antonia Santos P.****Coordinadora proyecto****Ana Bell Jaras****Asistente de contenido****Patricia Salazar****Diseñadora**

Estela María Elgueta R.

ISBN

978-956-302-085-4

PRÓLOGO

La violencia laboral en el puesto de trabajo, particularmente aquella que reviste sesgos sexistas es una práctica que ha estado presente en el mundo laboral por muchas décadas, pero su reconocimiento como una privación a los derechos fundamentales humanos y del trabajo a quienes la sufren es mucho más reciente, y su gravedad y ocurrencia es aún un fenómeno en progresión. Por ello es que las Naciones Unidas han instado a los países a desarrollar políticas públicas que permitan erradicar este flagelo, lo que obliga a Chile profundizar sus acciones.

El Sector Público chileno, no está exento de esta práctica, tanto el acoso laboral como el acoso sexual son los tipos de violencia que más se repiten en los puestos de trabajo, y hasta ahora tanto la legislación vigente como las políticas que se han impulsado para su erradicación no han sido suficientemente efectivas. Así, **el Comité Chileno de Mujeres de la Internacional de Servicios Públicos** ha venido por dos años trabajando sobre este problema, que se tradujo en el 2013 en la **Campaña contra el Maltrato Laboral** cuyo fin era ofrecer un espacio confidencial a las víctimas para denunciar su situación y además dimensionar el problema y, luego el 2014 la **“Guía para la Prevención del Acoso Laboral para Trabajadoras/es del Sector Público, desde una Perspectiva de Género”** para dar herramientas a las/os trabajadoras/es para salir de su situación de violencia.

El horizonte de este trabajo es lograr políticas públicas que funcionen, que den cuenta de la naturaleza del problema, entender su origen en la desiguales relaciones entre los géneros y de poder que se da en el Sector Público, para que se reconozca el daño que la violencia genera en las/os trabajadoras/es, que se regulen las investigaciones y los procesos sin sesgos, que se logren sanciones, que se repare a las víctimas, que establezcan relaciones laborales con respeto a las personas, y que finalmente se logre su erradicación definitiva.

Agradecemos a las organizaciones del sector público que posibilitaron este trabajo, a las mujeres que rompieron el miedo y respondieron la encuesta, a las dirigentas que llevaron el estudio en terreno, a las trabajadoras que entregaron su testimonio, Cynthia, Pamela, Fabiola, Carolina; a la investigadora y redactora principal de la guía profesora Antonia Santos, a la asistente Patricia Salazar; a las colegas del Servicio Civil, Carolina, Delia, Lorena, al propio Servicio Civil; a Verónica Prado de la Internacional del Servicios Públicos; a la Universidad Arturo Prat, y en especial a la Friederich Ebert Stiftung por el apoyo en estos dos años para el éxito de este trabajo.

En nombre de la Internacional de Servicios Públicos, del Comité Mundial de Mujeres, del Comité Chileno de Mujeres reiteramos el agradecimiento y esperamos que esta colaboración sea una alianza en el tiempo hasta alcanzar la erradicación definitiva de la violencia en el puesto de trabajo, y podamos ofrecer a las mujeres un espacio de trabajo en plena seguridad, dignidad y resguardo de sus derechos humanos.

Ana Bell Jara

Comité Mundial- Conosur- Chileno de Mujeres de la Internacional de Servicios Públicos.

PRESENTACIÓN

A partir de la puesta en marcha del Código de Buenas Prácticas Laborales (CBPL) en el año 2006 se adquirió el compromiso de prevenir y sancionar el acoso sexual y laboral en la administración pública chilena. Desde esta fecha han sido numerosas las actividades, prácticas y legales, implementadas para conseguir erradicar las discriminaciones en el puesto de trabajo. No obstante encontramos que su aplicación ha sido disímil en las distintas reparticiones de la administración pública y aún falta tratar de manera más decisiva la eliminación de la violencia en el ámbito laboral.

Esta guía ha sido construida de forma participativa con representantes sindicales de distintos servicios públicos y ha contado además con el apoyo documental del Servicio Civil. Pretende informar sobre la realidad del acoso laboral en la administración pública chilena desde un enfoque que incorpora la perspectiva de género, puesto que los datos disponibles evidencian que son las funcionarias públicas las que en mayor medida sufren acoso laboral. La violencia de género atraviesa las relaciones laborales y se manifiesta también a través del acoso laboral y sexual.

Su objetivo es entregar información indispensable para los/as funcionarios/as que se desempeñan dentro de la administración pública en Chile, a nivel central como en servicios descentralizados. Dicha información permite tanto la prevención, a partir de la identificación de este comportamiento en las relaciones laborales, como también las acciones que se deben realizar para hacer pública y denunciar estos comportamientos que dañan la dignidad de las personas.

La guía contiene tres partes, la primera entorno a la identificación de la violencia ejercida contra las mujeres; la segunda, respecto a la magnitud y percepción del acoso laboral y la tercera, se detiene en un conjunto de recomendaciones para enfrentar este tipo de maltrato.

La información que se incluye trata sobre:

- Definición y distinción de los distintos tipos de violencia de género y la identificación del acoso laboral.
- Expresión del acoso laboral en el sector público chileno en términos cuantitativos.
- Orientaciones normativas, medidas de protección y pautas para responder a qué hacer frente a situaciones de acoso laboral en el puesto de trabajo.

LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia contra la mujer es “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se produce en la vida pública o privada” (Art. 1, Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 1979, ONU).

La violencia contra la mujer evidencia la relación desigual entre hombres y mujeres. El modelo masculino ha dominado el espacio público y privado dando origen a un sistema de relaciones jerárquicas que exige un desempeño de roles sociales diferentes a hombres y mujeres (cultura patriarcal). En este sentido es estructural y además instrumental, como mecanismo de sometimiento. El comportamiento violento es una forma de responder a problemas interpersonales y sociales. Puede ser producida por medios físicos, económicos o psicológicos, causando daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, teniendo lugar en el espacio público como en el privado.

Se pueden distinguir distintas formas de violencia:

- **Violencia física:** Cualquier acto, no accidental, de fuerza contra el cuerpo de una persona, o de omisión, con el resultado o el riesgo de producir una lesión física o un daño (bofetadas, paliza, golpes, heridas).
- **Violencia psicológica:** Conducta u omisión intencional prolongada que atenta contra la integridad psíquica y emocional de la mujer y contra su dignidad como persona, que le provoque desvaloración o sufrimiento. Se manifiesta a través de amenazas, insultos, humillación, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, aislamiento o cualquier otra limitación de su ámbito de libertad (insultos, menosprecio, amenazas).
- **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual ejercido sobre una persona sin su consentimiento. Incluye la exhibición, la observación y la imposición de relaciones sexuales mediante la violencia, intimidación, prevaricación o manipulación emocional, con independencia de que la persona agresora pueda tener con la víctima una relación afectiva (tocamientos no deseados, presión para mantener relaciones sexuales, intentos o consumación de violación).

El acoso laboral suele presentarse como violencia psicológica, y desde una perspectiva de género, habría que distinguir el acoso por razón de sexo y el acoso sexual.

- **Acoso por razón de sexo:** Conducta persistente contra una persona por razón de sexo con ocasión del acceso al trabajo remunerado, la promoción en el lugar del trabajo, el empleo o formación, que tiene como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Un caso específico es el acoso por razón del embarazo o maternidad.
- **Acoso sexual:** Conducta persistente de una persona contra la libertad de otra que consiste en solicitar favores de naturaleza sexual, tanto para sí misma como para un tercero, de una manera que resulta ofensiva, humillante e intimidatoria para la persona afectada y que le provoca problemas psicológicos, morales y profesionales. Puede ser verbal como no verbal o física.

El acoso laboral al expresarse como violencia psicológica es difícil de demostrar y a veces no es identificado por la mujer como actos de violencia.

Estas formas de violencia pueden ser ejercidas en el ámbito de la pareja, ámbito familiar, ámbito laboral y ámbito social o comunitario. La violencia de género no es un hecho aislado ni extraño en las relaciones laborales. Es un fenómeno frecuente en nuestra sociedad, estimándose que 1 de cada 5 mujeres sufrirá alguna forma de violencia de género a lo largo de su vida y el ámbito laboral no escapa de esta realidad. Está suficientemente demostrado que la violencia de género afecta a las mujeres de todas las clases sociales, niveles educativos y diferencias culturales, así como que la persona agresora es una persona normal que mantiene alguna relación con la víctima (afectiva o laboral).

Distintos estudios señalan que la prevención de la violencia no debería darse como respuestas individual. Ocultar y silenciar conductas violentas que dañan a las personas no aporta ningún resultado, y menoscaba la autoestima de quien la sufre. En cambio, el establecimiento de medidas alternativas y colectivas ha demostrado tener capacidad para transformar la situación.

Enfrentar la violencia contra la mujer, en cualquier ámbito, requiere transformar las normas y valores que la mantienen y terminar con los comportamientos que refuerzan las actitudes y comportamientos sexistas.

En la violencia ejercida contra la mujer se observa la reiteración de los actos violentos y la situación de dominio del maltratador que utiliza la violencia como sometimiento y control contra la mujer.

IDENTIFICANDO EL ACOSO LABORAL

Se entiende por **acoso laboral** cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un/a trabajador/a poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral².

En relación a esta definición, el acoso laboral hay que identificarlo como un abuso de poder que atenta contra los derechos laborales de las personas, con consecuencias negativas para el clima laboral y que degrada a la persona que lo sufre. Supone **una acción reiterada de maltrato** expresándose a través de vejaciones y humillación entre una o varias personas que mantienen una relación laboral con la víctima, siendo el caso más común el que muestra una dirección vertical (jerárquico), es decir, desde la jefatura hacia un subordinado/a, donde la víctima es asilada y estigmatizada por la jefatura, a veces, con la complicidad silenciosa de sus pares.

Ejemplos de conductas abusivas que configuran acoso laboral³ son:

- Gritar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos imposibles de cumplir.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazas reiteradas a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave ofreciéndole a cambio tareas rutinarias o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades del trabajador sin su conocimiento.
- Tratarlo de manera despectiva, diferente, excluirla
- Ridiculizar a la víctima y estigmatizarla ante otros compañeros/as.
- Invisibilizar a la víctima, ignorarla
- Retener información crucial para el buen desempeño de su trabajo o manipularla para inducirla a error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.

² Hirigoyen, M.F. (1998) *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Paidós

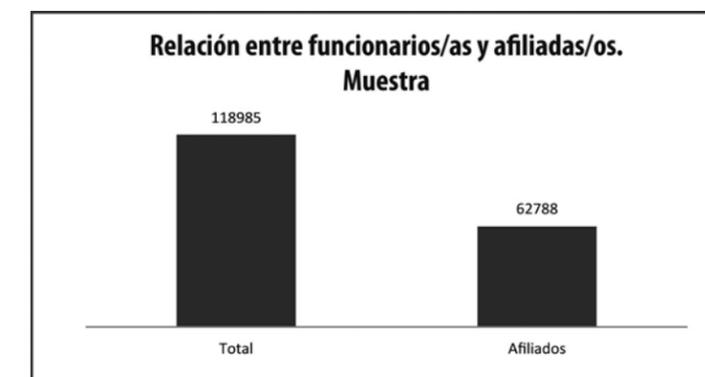
³ Siguiendo a I. Piñuel (2001) *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Editorial Sal Terrea.

- Difamar a la víctima con el fin de menoscabar su reputación, imagen y profesionalidad
- Ignorar los éxitos y logros profesionales
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Desvalorar el trabajo, ideas o resultados obtenidos ante el resto de los compañeros/as
- Animar al resto de los/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, coacción o abuso de autoridad.

Estas conductas de manera reiterada constituyen acoso laboral y generan en la víctima una pérdida gradual de autoconfianza y autoestima, generando estrés y abriendo la posibilidad a otras enfermedades. Afecta además a la calidad de su trabajo y a su calidad de vida en general al sufrir el/la trabajador/a alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus relaciones sociales y familiares.

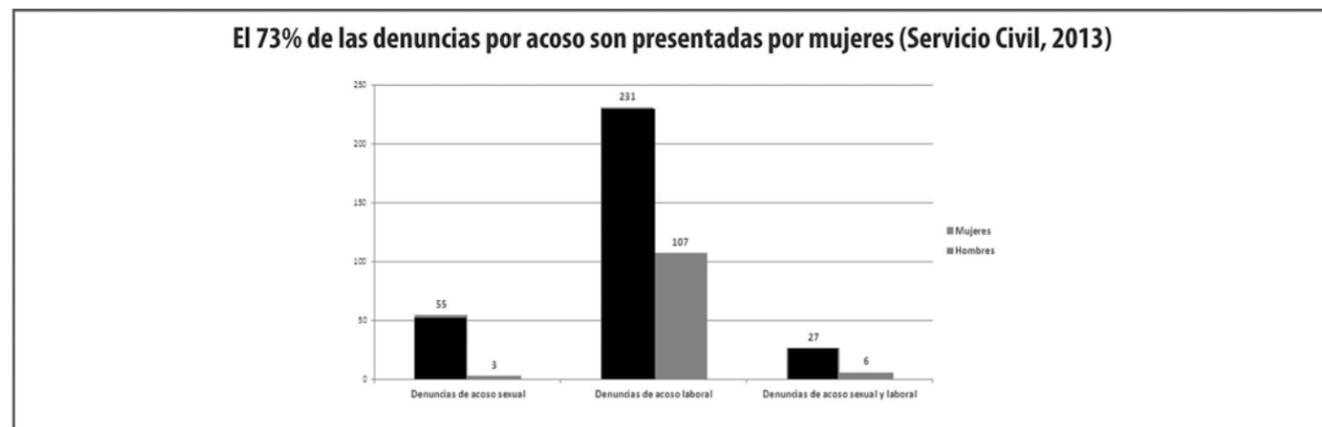
DATOS SOBRE EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO CHILENO

La información que se presenta a continuación se ha obtenido de distintas consultas (2012-2013) y documentos proporcionados por el Servicio Civil sobre prevención y tratamiento del acoso laboral en los servicios públicos y por la investigación que hemos realizado sobre esta temática en este año 2014, con distintas asociaciones de funcionarios públicos. Este estudio abarca un total de casi 120.000 trabajadoras/es del servicio público, de los cuales el 52,8% están afiliados a alguna organización sindical.



Se ha trabajado a partir de una metodología participativa, en talleres formativos, que ha permitido construir una pauta de levantamiento de información al interior de diferentes reparticiones públicas, seleccionadas de manera aleatoria. Estos talleres han sido un espacio abierto de debate y discusión compartida que han hecho posible reflexionar sobre la violencia laboral que afecta a todos los trabajadores en general y en las particularidades que enfrentan las trabajadoras. En este espacio además hemos podido contar con la experiencia vivida por distintas mujeres que han sufrido acoso laboral y sexual, lo que ha permitido profundizar en el proceso que han vivido y en las distintas decisiones que han debido tomar para responder adecuadamente al proceso de denuncia. A continuación se presentan los resultados a modo de 10 afirmaciones.

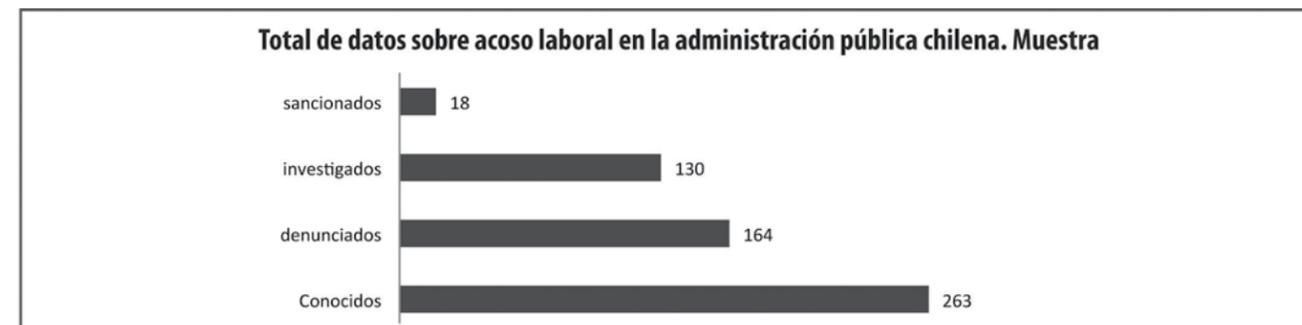
1.- El acoso laboral en la administración pública afecta en mayor medida a las trabajadoras que a los trabajadores. El primer hecho a destacar es que la mujer trabajadora en el sector público es la más afectada por el acoso laboral, de tal forma que 7 de cada 10 denuncias por acoso (incluye laboral y sexual) en el puesto de trabajo es realizado por mujeres⁴. Es por ello, que las relaciones laborales en la administración pública están afectadas también por la construcción de las relaciones de género que se expresan en el ámbito del trabajo dando una señal importante de elementos de desigualdad, de discriminación y de cultura patriarcal dentro de este sector.



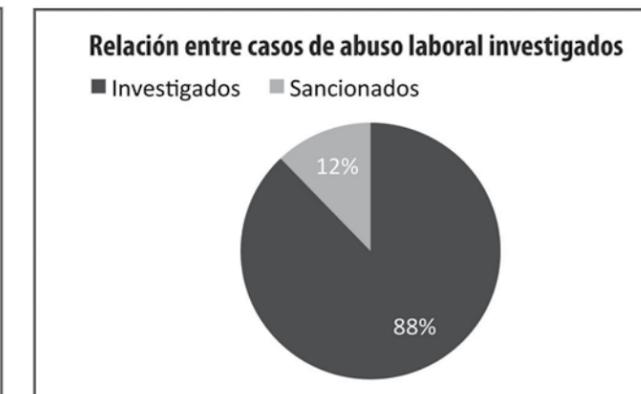
2.- El acoso laboral es significativo a nivel cualitativo, impactando negativamente no tan solo en la víctima, sino también en la calidad del ambiente laboral y en las relaciones de trabajo. Un alto porcentaje de las denuncias presentadas son investigadas. Según se desprende de la investigación realizada, entre los años 2012-2013 se han podido constatar 263 casos de acoso laboral, de los cuales el 62,4% han sido denunciados y la mitad investigados. El proceso de denuncia no siempre implica una investigación al interior de la unidad administrativa donde se produce esta situación, es por ello, que del total de casos denunciados casi el 80% son investigados.

⁴ Servicio Civil (2013) Prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual en los servicios públicos de la administración central del Estado. Diciembre 2013

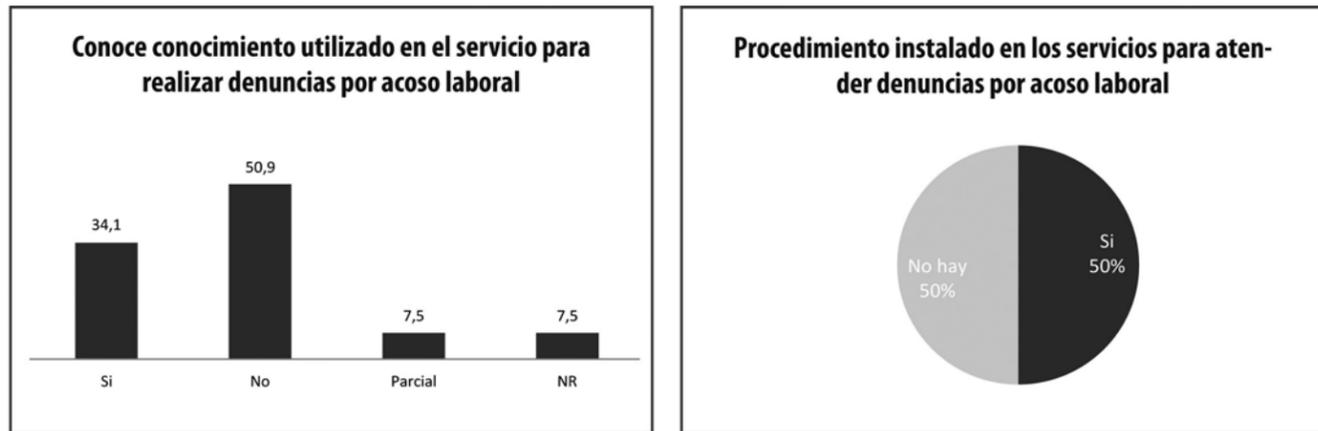
CONOCIDOS	DENUNCIADOS	INVESTIGADOS	SANCIONADOS
263	164	130	18
100,0	62,4	49,4	6,8
	100,0	79,3	11,0



3.- Los resultados de sanción frente a denuncias de acoso laboral son reducidas lo que se traduce en una percepción de indefensión de la víctima frente a estos comportamientos. Si bien la mayoría de los casos de acoso laboral son denunciados, solamente un número reducido de casos son sancionados.



4.- Si bien se ha avanzado en la instalación de protocolos y comités paritarios para velar por el clima laboral en la Administración Pública y que incluye el tratamiento del acoso laboral a partir del 2006, aún la mitad de los servicios públicos carecen de esta instancia, así como también se constata que la mitad de las funcionarias consultadas manifiestan no conocer los procedimientos para realizar una denuncia por acoso laboral.



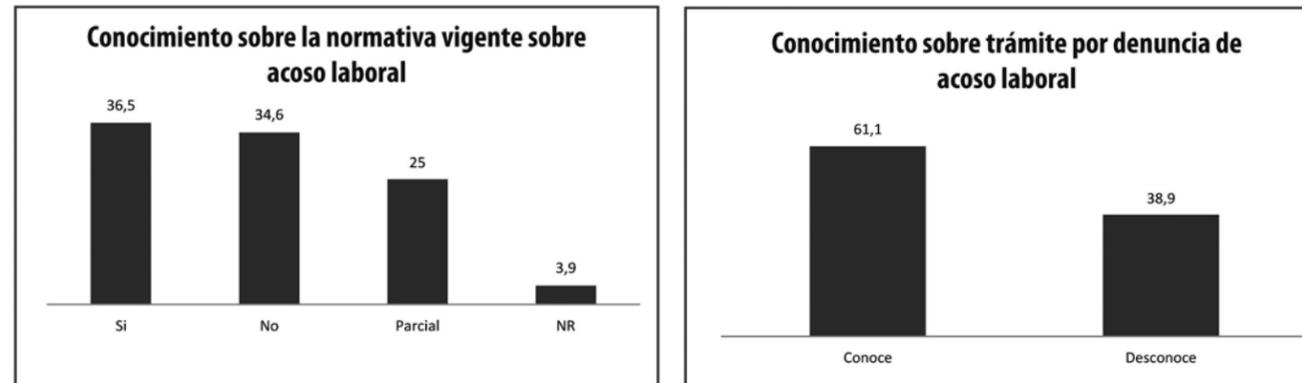
5.- Las organizaciones sindicales no participan suficientemente del proceso de denuncia por acoso laboral. Se reconoce que la instancia donde hay que dirigirse para realizar una denuncia por acoso laboral es principalmente al Departamento de Recursos Humanos o Bienestar Social, destaca como un 25% de las/os funcionarias/os declaran no tener a dónde dirigirse.



Asimismo se constata que la organización sindical tiene una reducida participación en la atención de denuncias por acoso laboral.



6.- Es insuficiente el conocimiento que las/os empleadas/os públicos sobre la normativa vigente respecto al acoso laboral. Solamente 4 de cada 10 funcionarias encuestadas manifestó conocer la normativa vigente en Chile sobre acoso laboral, el resto manifiesta no conocerla o tener un conocimiento parcial..

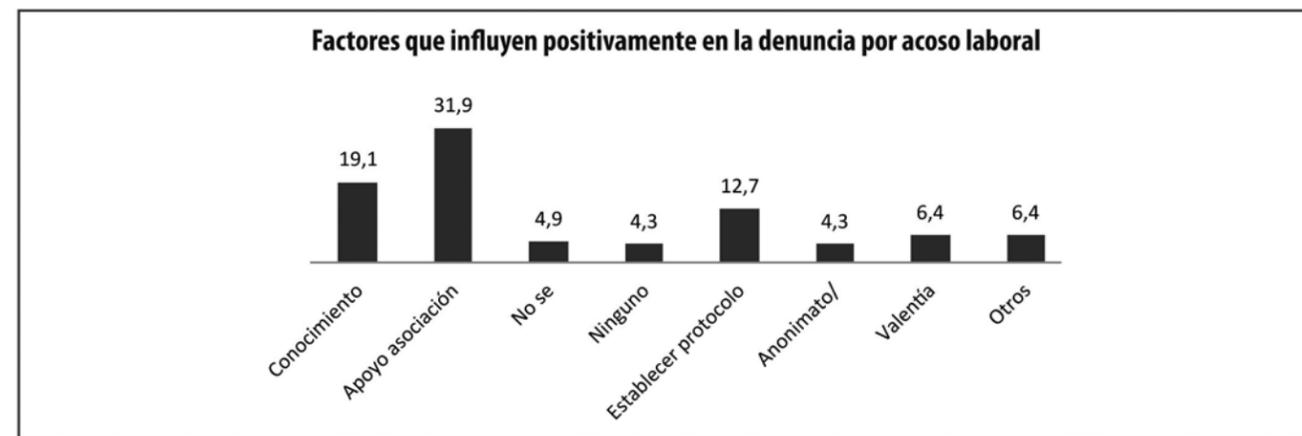


Si bien no está suficientemente extendido el conocimiento sobre la normativa vigente en Chile para atender el acoso laboral, al menos la mitad de las/os funcionarias/os manifiestan conocer los trámites necesarios para realizar una denuncia por este motivo.

7.- El miedo de la víctima es el principal obstáculo para denunciar una situación de acoso laboral. El temor de la víctima, tanto a la pérdida de empleo como a las represalias y a la estigmatización de sus compañeros/as de trabajo, se muestra como el principal obstáculo para dar a conocer y denunciar una situación de acoso laboral. Además, el miedo se acompaña de desconfianza en el proceso de denuncia y de la carencia de información. Es por ello que se vislumbra un sentimiento de cierta indefensión.



8.- Se señalan distintos mecanismos que influyen positivamente en la denuncia, siendo el más destacado el enfrentar la soledad y silencio de la víctima (acoger). La situación de acoso laboral se percibe como un hecho individualizado que se manifiesta en la soledad de quién los sufre, es por ello que lo que se expresa como el hecho más positivo es establecer mecanismos de acogida ante quien manifiesta sufrir este tipo de maltrato en el puesto de trabajo.



9.- El apoyo que actualmente se proporciona a la víctima en los servicios públicos no está claramente definido, destacándose el acompañamiento de la asociación de funcionarios. Además hay servicios donde se destaca el apoyo profesional psicológico y legal.



10.- Las sugerencias realizadas permiten destacar la necesidad de revisar todo el proceso de denuncia e investigación, así como fortalecer los procesos formativos de funcionarios/as de los servicios públicos en cuanto a sus derechos laborales, específicamente en relación a un trabajo digno y no afectado por la violencia y la discriminación.



ORIENTACIONES NORMATIVAS DE PROTECCIÓN

El acoso laboral es una manifestación de la violencia en el puesto laboral que supone un comportamiento discriminatorio que viola los derechos humanos. Los derechos fundamentales de trabajadores y trabajadoras se encuentran protegidos en distintas normativas que velan por su garantía o protección.

- **Constitución Política de la República.** “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (Art. 1). “Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes” (Art. 5).

El Art. 20 de la Constitución establece el recurso de protección el que puede ser interpuesto por una persona que ve vulnerado determinados derechos fundamentales, entre los que se consagra el derecho a la integridad física y psíquica (Art. 19, N° 1). Cuando se produce una situación de acoso laboral la persona puede recurrir ante la Corte de Apelaciones correspondiente y presentar un recurso de protección.

- **Ley N° 20.607 sobre acoso laboral que modifica el Código del Trabajo y Estatuto Administrativo.** “Asimismo es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal 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, y 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” (Art. 2).
- **Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado,** establece que el principio de probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular, cuestiones reñidas con la comisión de actos que impliquen un acoso o maltrato físico o psíquico contra otro/a funcionario/a (Art. 52).
- **Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo,** que establece que a los/as funcionarios/as les está prohibido realizar cualquier acto atentatorio contra la dignidad de los demás funcionarios (Art. 84, letra L) expresada anteriormente en el Código del Trabajo.

¿QUÉ HACER FRENTE AL ACOSO LABORAL?

El relato de mujeres víctima de acoso laboral ha contribuido a elaborar esta última parte de la guía con el fin de realizar recomendaciones que contribuyan a enfrentar adecuadamente un proceso de denuncia por acoso laboral.

En el Código del Trabajo y en el Estatuto Administrativo, como se señaló anteriormente, se incluye el acoso laboral "entendiéndose por tal 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, y 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, Art. 2).

Si usted considera que está viviendo una situación que se encuadra en la definición que incluye el Código del Trabajo, considere los siguientes pasos para resolver un problema de violencia laboral.

1

RECONOCIMIENTO PERSONAL. IDENTIFICACIÓN

- ✓ Reconocerse a sí misma como una persona que está siendo maltratada laboralmente y víctima de una situación de discriminación. De la cual usted no es culpable.
- ✓ No silenciar el hecho, conversarlo, divulgarlo con personas de su confianza y de esta forma romper la paralización que genera el miedo. Piense que no está sola y que existen personas, instancias y leyes que protegen sus derechos. El mayor cómplice para perpetuar la violencia y mantenerla en la impunidad es el silencio.
- ✓ Decídase a actuar, para ello debe saber que la mayoría de los casos de denuncia por acoso laboral son investigados y que dentro de este proceso usted siempre contará con apoyo.

2

PREPARAR LA DENUNCIA

- ✓ Interponer una denuncia es un acto de responsabilidad consigo misma/o y con las demás, por ello es un acto irrenunciable que contribuye a la erradicación de la violencia en el puesto de trabajo.
- ✓ Antes de presentar la denuncia, debe hacer una descripción detallada de los hechos, tiempo, ocurrencia, preparación de pruebas y considerar testigos.
- ✓ Mientras prepara su denuncia, usted puede acompañarse por la asociación de funcionarios de su servicio, por la encargada de género y también por la unidad del desarrollo de las personas o por cualquier instancia que el servicio haya establecido para recepcionar las denuncias de acoso laboral. Considere que las instancias señaladas anteriormente tienen la obligación de acogerla y apoyarla de acuerdo con las normas de probidad del propio Estatuto Administrativo.
- ✓ En este proceso usted debería recurrir a recibir apoyo de un psicólogo o profesional del área de salud laboral con el fin de fortalecer su autoestima, lo que le permitirá proseguir en las mejores condiciones este proceso.

DEBEN ESTAR PREPARADAS PARA:

- Escuchar, contener y mantener la confiabilidad del relato e identidad de la víctima.
- Entregar asesoría para la elaboración de la denuncia.
- Entregar asesoría sobre el proceso.

ESTAS INSTANCIAS, NO DEBEN:

- Poner en duda o emitir opinión sobre la versión de la víctima.
- Faltar a la confidencialidad de la denuncia durante todo el proceso.
- Colocar obstáculos a la formalización de la denuncia.

3

COMO PRESENTAR LA DENUNCIA. ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE LAS DENUNCIAS QUE NO SIGAN EL PROCEDIMIENTO QUE SE SEÑALA A CONTINUACIÓN SE TENDRÁN POR NO PRESENTADAS

- ✓ La denuncia siempre debe formularse por escrito y firmada por la víctima de acoso laboral.
- ✓ Debe contener un relato fundado que incluya los siguientes contenidos: identificación y domicilio de la víctima, servicio al que pertenece, unidad y grado de desempeño.
- ✓ Además debe realizar una narración lo más exhaustiva posible de los hechos. Se recomienda que sea cronológica de tal forma que exprese la reiteración del maltrato.
- ✓ Debe individualizar a la persona o personas que haya cometido el maltrato.
- ✓ Asimismo debe individualizar a las personas que hubieran presenciado los actos de maltrato o que tuvieran conocimiento de ellos. Estos son los testigos que le constan a la víctima.
- ✓ Acompañar la denuncia con los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento cuando ello sea posible (prueba).
- ✓ El receptor de la denuncia (jefe de servicio, director o ministro) dispone de un plazo de 3 días hábiles para resolver si acoge la denuncia (Art. 90b, Estatuto Administrativo).

CONOCER LAS INSTANCIAS DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA DE ACOSO LABORAL CON LAS QUE CUENTA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y QUE HAN SIDO SEÑALADAS POR EL SERVICIO CIVIL

- ✓ Para avanzar en el proceso debe saber que estas instancias no se deben utilizar al mismo tiempo, por ello están ordenadas por orden de prioridad:
- ✓ **Procedimiento disciplinario interno** en su servicio ante denuncia de acoso, que tiene tres pasos: acogida de la denuncia, investigación y sanción. Para ello debe dirigirse a la jefatura superior de la institución, Secretaría Regional Ministerial o a la Dirección Regional de servicios nacionales desconcentrados (Art. 126, Título V de la Responsabilidad Administrativa, de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo).
- ✓ Reclamo, queja o denuncia ante la **Contraloría General de la República** cuando existen en el proceso interno vicios de legalidad, es decir, cuando el procedimiento interno de su servicio no haya cumplido con todas las reglas establecidas por el Estatuto Administrativo.

✓ Si las dos acciones anteriores no responden adecuadamente a su denuncia por acoso laboral se puede recurrir a instancias externas a la administración pública, para lo cual se pueden realizar las siguientes acciones:

- Acciones de Protección ante Tribunales (Corte de Apelaciones)
 - Procedimiento de Tutela Laboral (Ley N° 20.087)
 - Querrela ante Tribunales (en caso de delito)
 - Demanda civil ante Tribunales (por daño moral y/o patrimonial)
- ✓ En última instancia, si considera que su demanda por acoso laboral no ha sido resuelta satisfactoriamente por instancias administrativas ni por los tribunales chilenos, usted puede recurrir a la Corte Interamericana de Derechos Humanos y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por discriminación y violación de derechos.

CONSIDERE QUE USTED CUENTA CON LA PROTECCIÓN QUE ESTABLECE EL ESTATUTO ADMINISTRATIVO A QUIENES REALIZAN UNA DENUNCIA (ART. 90ª, ESTATUTO ADMINISTRATIVO).

Importante: Una vez aceptada la denuncia por una autoridad competente la formulación de la misma frente a otras autoridades anula los derechos de protección que tiene un/a denunciante establecidos por el Estatuto Administrativo.

- ✓ No podrá ser objeto de medidas disciplinarias de suspensión de empleo o de destitución a partir de la fecha en que la autoridad recibió la denuncia. El plazo de esta protección tiene dos momentos: uno, el momento en que la autoridad rechaza la denuncia; y el segundo plazo, si la acoge, tiene hasta 90 días después de resolver la investigación sumaria o sumario.
- ✓ Durante los plazos de tiempo señalados anteriormente usted no podrá ser trasladada de la función o localidad donde se desempeña sin su autorización por escrito.
- ✓ No podrán ser objeto de precalificación anual si el denunciado o victimario fuese su superior jerárquico salvo que usted lo solicitara expresamente. Para todos los efectos legales registrará su última calificación realizada en el servicio.

RECOMENDACIONES PARA LOS ACTORES CRÍTICOS

A la víctima de acoso laboral:

- Vencer el miedo dando a conocer su situación a personas de su confianza. Rompa el silencio y recuerde que no está sola.
- Informarse sobre sus derechos y sobre las distintas instancias de protección.
- Utilice los distintos medios disponibles que le proporciona la normativa vigente.

A las autoridades de ministerios o servicios públicos:

- Velar porque exista un procedimiento interno el cual debería ser permanentemente actualizado con el fin de prevenir, diagnosticar y sancionar el acoso laboral.
- Incluir en los planes anuales de capacitación programas de prevención del acoso laboral dirigidos a todos/as los/as funcionarios/as.
- Capacitar en acoso laboral y sexual a todos los/as integrantes de las unidades de género, desarrollo de las personas y unidades jurídicas.
- Realizar campañas periódicas internas de prevención del acoso laboral y de promoción de buenos climas laborales.

A las Asociaciones de Funcionarios:

- Fiscalizar el cumplimiento de todas las medidas de protección a las víctimas de acoso laboral y sexual.
- Recopilar información que permita señalar los déficits de los procedimientos.
- Proponer en mesas de diálogo acciones que permitan superar las falencias y generar mecanismos de seguimiento a los compromisos en esta materia.
- Considerar que deben acoger a las víctimas de acoso laboral, representarlas y defenderlas, velando porque su situación sea reparada.
- Las asociaciones que detecten cualquier tipo de violencia que no sean acogidas o reparadas por el servicio, deben recurrir a las instancias jurídicas nacionales e internacionales, así como acceder a los medios de comunicación hasta lograr una reparación justa para las personas víctimas de cualquier manifestación de maltrato en su puesto de trabajo.

www.mujaresanef.cl

LUGARES DE CONSULTA:

- **Servicio civil**
- **Asociaciones de funcionarios**
- **Confederaciones de funcionarios**
- **Comités de mujeres**

Facebook/comitemujeres.ispchi

twitter@mujaresisp_cl

mail: comitemujeresisp@gmail.com

ORGANIZACIONES CHILENAS AFILIADAS A LA INTERNACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **ANEF**, Agrupación Nacional de Empleados Fiscales
- **ANEJUD**, Asociación Nacional de Empleados Judiciales
- **ANEIICH**, Asociación Nacional de Empleados de Impuestos Internos de Chile.
- **AJUNJI**, Asociación Nacional de Trabajadores de la Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- **ASEMUCH**, Asociación Nacional de Funcionarios Municipales de Chile.
- **CONFEMUCH**, Confederación Nacional de Asociaciones de Funcionarios de la Educación Municipalizada de Chile.
- **CONFUSAM**, Confederación Nacional de Funcionarios de la Salud Municipalizadas.
- **FENPRUSS**, Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud
- **FENATRAOS**, Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias.

CON LA PARTICIPACIÓN DE:

