





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

# ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

## ORIENTACIONES PARA SU ABORDAJE



## INDICE

- I) INTRODUCCIÓN
- II) MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL
  - 2.1. Definición
  - 2.2. Tipos de Acoso laboral
  - 2.3. Conductas de Acoso Laboral
- III) MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO SEXUAL
  - 3.1. Definición de Acoso Sexual
  - 3.2. Tipos de Acoso Sexual
  - 3.3. Conductas de Acoso Sexual
- IV) MARCO LEGAL
- V) PRINCIPIOS DEL PROCESO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN
- VI) DESARROLLO DEL PROCESO
  - 6.1. Recepción de la Denuncia
  - 6.2. Formalización y Desarrollo de la denuncia
  - 6.3. Sanciones o medidas disciplinarias



## I) INTRODUCCIÓN

En el marco del Código de Buenas Prácticas Laborales y No Discriminación (CBPL) y con el fin de orientar la implementación de la Directriz N° 7 relacionada con la Prevención y Sanción del Acoso Laboral y Sexual, se ha elaborado el presente documento que contiene los conceptos fundamentales y procedimientos de abordaje ante denuncias de esta naturaleza. Ha servido de base para estas orientaciones el Manual elaborado por la Subsecretaría de Salud Pública. Dichas orientaciones pueden ser adecuadas a la realidad de cada Servicio, en el marco de la legislación vigente (Estatuto Administrativo).

La Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC) está elaborando un procedimiento que oriente en estas materias a todos los Servicios Públicos. Sin embargo, se ha considerado que, transitoriamente, era necesario apoyar con orientaciones, que en ningún caso serán contradictorias con las que en el futuro entregue la DNSC.

## II) MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL

El término acoso laboral, ha sido definido como una **“Conducta abusiva ( gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”**. (Marie France Hirigoyen, psiquiatra).

El psicólogo sueco Heinz Leyman, define el Acoso Laboral como...***“fenómeno en que una o más personas, ejercen situación de violencia psicológica extrema, de forma sistemática, y recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima ó víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas, acaben abandonando el lugar de trabajo”***<sup>1</sup>.

También se le conoce como Acoso Psíquico Laboral, Mobbing, o Psicoterrorismo Laboral. En la práctica, es la clase de comportamiento que atemoriza, ofende, degrada y humilla a

---

<sup>1</sup> The Mobbing Encyclopedia “Bulling. The Definition of Mobbing at Workplaces. Heinz Leymann.

una persona en su trabajo, por medio de actitudes ofensivas, ejercidas de manera continua y por un tiempo prolongado.

El acoso laboral **NO** es una enfermedad, sino un *sistema de relaciones humanas al interior de la organización que puede generar enfermedades* (físicas o psíquicas). Tampoco es sinónimo de persecución sindical, prácticas patronales abusivas, políticas empresariales (amenazas y similares).

### 2.1. Tipos de Acoso Laboral

El acoso laboral, de acuerdo a la jerarquía del acosador y el afectado, puede ser clasificado en: jerárquico u horizontal.

- a) **Jerárquico:** Se define como el acoso ejercido por una persona que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima, haciendo abuso de su poder.
- b) **Horizontal:** Es el acoso ejercido por un par o compañero de trabajo de la víctima.

### 2.2. Conductas de Acoso Laboral

Es posible distinguir determinadas situaciones o hechos, que ejercidos de manera prolongada y sistemática por una ó más personas pueden catalogarse de acoso laboral. A continuación, y a modo de ejemplo, se señalan algunas situaciones que puede sufrir una persona en su trabajo:

- Aislamiento y negación de la comunicación
- Deterioro de sus condiciones de trabajo
- Ataques contra la dignidad de la persona
- Ocultamiento de la información y herramientas necesarias requeridas por la víctima, para realizar su trabajo.
- Asignación de tareas rutinarias, inútiles o claramente inferiores a sus capacidades.
- Obstaculización de trámites realizados por la víctima, que se relaciona con sus derechos como trabajador/ a.
- Denegación injustificada de acceso a periodos de licencias médicas, permisos y actividades de formación.



### III) MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO SEXUAL

El Acoso Sexual, es una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada, de naturaleza sexual, interfiere con el trabajo individual y se constituye en una forma de comportamiento intolerable, que atenta contra los derechos fundamentales de la persona. El acoso sexual incluye una serie de agresiones, desde molestias a abusos serios que pueden llegar a involucrar actividad sexual.

El acoso sexual es una forma de violencia sexual, con connotaciones tanto de violencia física como psicológica. Es una de las experiencias más degradantes y ofensivas que puede sufrir una persona.

Se trata de un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Sin embargo, la experiencia dada por las investigaciones y los datos estadísticos, demuestran que la mujer se convierte en la principal víctima, porque su situación en el mercado laboral es claramente inferior respecto a los hombres, dada por su inestabilidad en el empleo y la subordinación jerárquica profesional.

Esta conducta puede darse entre pares o con subalternos. Sin embargo, generalmente, ocurre cuando la víctima depende, o es inferior jerárquicamente al acosador, mostrando la clara relación de poder que existe detrás.

#### 3.1. Definición de Acoso Sexual

El Código del Trabajo lo define como una conducta ilícita, que lesiona diversos bienes jurídicos del trabajador afectado, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos los derechos derivados de la dignidad de la persona.



*La Ley 20.005 especifica que es contrario a la dignidad humana, 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”.*

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el Acoso Sexual como *“Un requerimiento unilateral por cualquier medio, de carácter sexual, no consentido por la persona y que le produzcan un daño o a su salud, perjuicio y/o amenaza en sus oportunidades en el empleo, en su situación o normal desenvolvimiento laboral”.*

Estas definiciones contienen elementos comunes que son clave para caracterizar una conducta de Acoso Sexual: a) Comportamiento de índole o carácter sexual; b) no consentido por la persona a la que va dirigido; y c) que incide negativamente en su situación laboral.

### **3.3. Tipos de Acoso Sexual**

- **Acoso quid pro quo:** Más conocido como chantaje sexual, en el cual se fuerza a una persona a elegir, entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ser perjudicado en ciertos beneficios o condiciones de trabajo. En este tipo de acoso sexual, se abusa de la autoridad, de tal modo que se produce una situación en la que la negativa de una persona, frente a una conducta de naturaleza sexual, se utiliza explícita o implícitamente, como base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.
- **Intimidación:** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que tienen por finalidad coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o de abuso. Este corresponde al denominado acoso entre pares.

### 3.4 Conductas de Acoso Sexual

- Gestos y connotaciones
- Apretones de hombros, roces, abrazos ( aparentemente casuales)
- Propositiones verbales de carácter sexual
- Lenguaje sexual u obsceno
- Cartas, correo electrónico, misivas.
- Conducta no verbal (exhibición de fotos obscenas, con características sexuales)

### IV) MARCO LEGAL

La ley 20.005 sobre Acoso Sexual, publicada en el Diario Oficial, el día 18 de Marzo de 2005, introduce modificaciones al Código del Trabajo (art. 160 N°1 letra b; art. 171), a la ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo (art. 84 y 125).

En el art. 84 del Estatuto Administrativo, se agrega el acoso sexual como comportamiento prohibido para todos los funcionarios públicos. En tanto, en el art. 125, se agrega el acoso sexual como causal de destitución del funcionario público.

Con relación al Acoso Laboral, en el año 2003 se presentó una iniciativa parlamentaria y recién esta ha sido aprobada por la Cámara de Diputados.

No obstante lo anterior, existen orientaciones de organismos internacionales como la OIT, así como definiciones políticas gubernamentales que permiten la visibilización de estas conductas y su enfrentamiento. Ejemplo de ello, es el Código de Buenas Prácticas Laborales y No Discriminación (CBPL).

Dicho Código es un instrumento de gestión para la aplicación de buenas prácticas laborales con equidad de género en el sector público y es de carácter obligatorio.

### V) PRINCIPIOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación debe guiarse por ciertos principios básicos, que den confianza y credibilidad a las posibles víctimas o testigos de conductas, tanto de Acoso Laboral, como de Acoso Sexual.

- **Confidencialidad:** El proceso de denuncia incorpora como base fundamental, el secreto profesional de quien asume la responsabilidad de constituirse como la persona encargada del procedimiento. En dicho proceso se prohíbe filtrar información, ó hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguna de las etapas que contempla esta primera fase. Permitiendo con esto resguardar la dignidad y la integridad de ambas partes y de quienes participen de esta.
- **Celeridad:** La investigación de acoso debe ajustarse a los plazos estipulados en el Estatuto Administrativo, a fin de realizar una investigación de buena calidad, evitando la burocratización de los procesos.
- **Idoneidad:** La persona responsable de la temática Acoso laboral y Sexual, debe contar con las habilidades y capacidades propias, que le permitan realizar un trabajo de calidad, que asegure una investigación responsable.
- **Imparcialidad:** La persona encargada de acoger y canalizar las denuncias, debe tener las condiciones y habilidades necesarias, para tener una visión objetiva de los procesos, sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas. Si tuviere una relación directa con alguna de las partes, deberá inhabilitarse del proceso y la organización debe nombrar un reemplazante durante esa investigación específica.
- **Colaboración:** Es deber de cada funcionario y funcionaria que se desempeñe en la organización, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que pudiese contribuir a la parte investigadora.
- **Responsabilidad:** La persona, que efectúe una denuncia, lo debe hacer con la seriedad que corresponde. Una falsa acusación, también es objeto de medidas disciplinarias.
- **Debido Proceso:** Cada proceso investigativo, tiene a su base la presunción de inocencia, frente a lo cual existen los derechos propios de cada persona involucrada.

## **VI) DESARROLLO DEL PROCESO**

### **6.1. Recepción de una Denuncia**

- La recepción de una denuncia precisa contar con un espacio que garantice la privacidad de la entrevista de la persona que denuncia y la escucha atenta y empática de la o el profesional encargada/o.
- La persona encargada deberá evaluar si los hechos denunciados corresponden a lo definido como Acoso Laboral o Sexual (según sea el caso).
- Aún cuando no se trate de una denuncia constitutiva de Acoso, se recomienda llevar un registro, en la eventualidad de un posible seguimiento. Asimismo, es recomendable llevar un registro de todas las denuncias, sean o no formalizadas, así como de las acciones realizadas en cada uno de los casos recepcionados.

### **6.2. Formalización y Desarrollo de la Denuncia**

- La persona encargada debe explicar a quien hace una denuncia, en qué consiste el proceso, la formalidad y la responsabilidad de una denuncia y las etapas que este proceso contempla. La persona que denuncia debe hacerse responsable de sus dichos, por escrito y con su firma.
- De la misma manera, la persona encargada debe elaborar un informe que contemple su opinión profesional en torno a la situación recepcionada, así como también las coordinaciones y acciones realizadas, frente a los hechos denunciados.
- De acuerdo a los antecedentes registrados, se podrá requerir una Investigación Sumaria. El resultado de esta puede dar lugar a la sugerencia de medidas disciplinarias o al requerimiento de un eventual sumario administrativo.

### 6.3. Sanciones o Medidas Disciplinarias

Las medidas a tomar frente al resultado de una investigación, deben contemplar ciertos principios como:

- **Pertinencia:** Que exista congruencia entre la sanción aplicada y la falta cometida.
- **Objetividad.** Las medidas deben ser tomadas con imparcialidad, lo que exige necesariamente igualdad en la toma de decisiones, desterrando cualquier forma de preferencia o trato discriminatorio frente a alguna persona o a un hecho en particular.

Las medidas disciplinarias o sanciones pueden ir desde la Censura hasta la Destitución. (Art. 117, 118, 119 y 125 del Estatuto Administrativo).

Si alguna de las partes involucradas (denunciante - denunciado) no estuviere conforme con la resolución respectiva, podrán interponer dentro de los plazos legales, los recursos de apelación que estipula la ley.

#### **Sobre una Falsa Denuncia**

Si se comprueba que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad, o quien haga de esta, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación sumaria y/ o sumario administrativo, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables. También, la persona afectada puede recurrir a los Tribunales de Justicia.

