



Manual de

**ORIENTACIONES PARA  
LA PREVENCIÓN DE  
LA VIOLENCIA, ACOSO  
LABORAL Y SEXUAL (VALS)**

**PROYECTO FOMENTO A LA IGUALDAD DE GÉNERO EN EL TRABAJO**

©Manual de ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, ACOSO LABORAL Y SEXUAL (VALS)

ISBN Manual Impreso:

ISBN Manual Digital:

Registro de Propiedad Intelectual:

Primera Edición: Diciembre 2024

Este manual forma parte de la documentación oficial de la Dirección Nacional del Servicio Civil en función de sus atribuciones establecidas por la Ley 19.882 del año 2003 y la Ley N°20.995 (2017).

La colaboración entre la Dirección Nacional del Servicio Civil y la Corporación de Derecho Privado Universidad Alberto Hurtado se enmarca en el Convenio de Colaboración suscrito el día 11 de enero del 2016.

Agradecemos a quienes formaron parte de la Mesa de Trabajo constituida para la confección de este documento que con sus comentarios y experiencias hicieron posible esta publicación:

- Gina Sennas Ruiz - Agrupación Nacional de Empleados Fiscales
- Andrea Palacios Riquelme - Central Unitaria de Trabajadores
- Luis Aranda Gahona - Contraloría General de la República
- Jonathan Neilson Olfos - Instituto de Seguridad Laboral
- Claudia Donaire Gaete y Gloria Fuentes Needham - Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género • Ma. Karen Mejías Apablaza y Marion Cortés Acuña - Ministerio del Trabajo y Previsión Social • Ana Carolina Martínez Gallegos, Lesly Meyer Guzmán y Paola Tapia Uribe - Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
- Juan Manuel Pérez Franco - Superintendencia de Seguridad Social
- Patricia Roa Ramírez y Dominique Singh Arjona - Organización Internacional

del Trabajo • Ana María Fernández - Universidad Alberto Hurtado

**Organizaciones participantes**

1. Central Unitaria de Trabajadores (CUT)
2. Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF)
3. Contraloría General de la República (CGR)
4. Dirección Nacional del Servicio Civil (SC)
5. Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
6. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMEG)
7. Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MINTRAB)
8. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)
9. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
10. Organización Internacional del Trabajo (OIT)
11. Universidad Alberto Hurtado (UAH)

**Organizaciones facilitadoras**

1. Dirección Nacional del Servicio Civil (SC)
2. Universidad Alberto Hurtado (UAH)

**Coordinación del Proyecto**

Consuelo Garnica Ruiz-Tagle

**Autoras:**

Dayana Barrios Núñez  
Delia Cerda Díaz  
Karen Jiménez Sandoval

*Esta iniciativa se enmarca en los compromisos de sostenibilidad del proyecto CSO-LA/2017/390-346 de la Comisión Europea: "Proyecto Fomento a la Igualdad de Género en el Trabajo". Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Universidad Alberto Hurtado y la Dirección Nacional del Servicio Civil y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.*

*Con las licencias debidas. Todos los derechos reservados. Bajo las sanciones establecidas en las leyes, queda prohibida, sin autorización escrita del titular del copyright, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamos públicos.*

**Índice**

**Introducción** .....

<b>Importancia de incorporar perspectiva de género para abordar la violencia en el ámbito laboral.....</b>	10
<b>Convenio N°190 sobre Violencia y Acoso en el Trabajo (Organización Internacional del Trabajo - OIT).....</b>	12
<b>Ley N°21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo .....</b>	14
<b>Ley N° 21.675 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género .....</b>	16
<b>Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral .....</b>	18
Ámbito de aplicación.....	21
Principios orientadores .....	23
Marco conceptual .....	23
Violencia organizacional .....	25
Violencia en el trabajo.....	25
Acoso Laboral .....	25
Acoso Sexual .....	26
Violencia de Género.....	27
<b>Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral.....</b>	28
Ámbito Preventivo.....	31
Estrategia de Prevención .....	32
Protocolo de Prevención .....	32
Ámbito Sancionatorio.....	36
Etapa de Denuncia.....	38
Etapa de Investigación.....	38
Etapa Indagatoria.....	41
Etapa Acusatoria.....	43
Etapa Resolutiva.....	45
	46

Ámbito Reparatorio.....	50
<b>Anexo 1: Glosario.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 2: Marco Normativo .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 3:</b>	

**B**  
**i**  
**b**  
**li**  
**o**  
**g**  
**r**  
**a**  
**f**  
**í**  
**a**  
..  
..  
..  
..  
..  
..  
..  
..  
..  
..  
..











**Eduardo Abarzúa Cruz**



**Felipe Melo Rivara**

•

•

## Importancia de incorporar perspectiva de género para abordar la violencia en el ámbito laboral

con perspectiva de género”.

El Convenio N°190 de la OIT reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la relación de estas por razón de género. Por otra parte, la Ley N°21.643, en adelante Ley Karin, en su artículo 1, indica que “las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y

En la actualidad, las mujeres continúan enfrentando barreras significativas en su inserción laboral en los espacios públicos. La división sexual del trabajo ha tenido implicancias prácticas, situando predominantemente a las mujeres en el espacio privado y asignándoles cargas desproporcionadas en labores que corresponden a la sociedad en su conjunto. La

división sexual del trabajo, "determinada históricamente por las relaciones desiguales de género que atraviesan tanto el ámbito público, de la producción, como el ámbito privado, de la reproducción" (Anzorena, 2008) está arraigada en la sociedad, que consolida roles y responsabilidades diferenciados para hombres y mujeres en razón a las normas de género.

A nivel nacional, la participación laboral de las mujeres es menor que la de los hombres. Según los datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, CASEN 2022, la tasa de participación económica de las mujeres en Chile fue de 52%, en contraste con el 73% de los hombres. Además,

existe una marcada desigualdad salarial, las mujeres ganan en promedio en Chile un 23,3% menos que los hombres, según datos de la Encuesta Suplementaria de Ingresos para el año 2023, del Instituto Nacional de Estadísticas.

El Informe sobre Desarrollo Humano en Chile PNUD 2024, señaló que la pandemia de COVID-19 exacerbó esta situación, dado que la sobrecarga en cuidados y trabajo doméstico para las mujeres propició una salida del mercado laboral y lentitud en su recuperación marcada por el género. Una encuesta aplicada en julio de 2020 a personas que habían dejado de trabajar en la pandemia reveló que la reincorporación a la fuerza laboral era de 62% para los hombres y solo de 41% para las mujeres (PNUD y MDSF, 2020). A pesar de estas dificultades, las mujeres han logrado avances significativos en algunos ámbitos, en el Informe Global de la Brecha de Género 2023, del Foro Económico Mundial, se indicó que nuestro país pasó del puesto 47

al 27 entre 146 naciones, impulsado principalmente por un aumento en la participación política de las mujeres.

Por otra parte, es importante considerar que las mujeres sufren diferentes tipos de violencias que repercuten en el mundo del trabajo. En este sentido, el Convenio N°190 de OIT reconoce el impacto que tiene la violencia doméstica en el mundo laboral, señalando que ésta puede influir negativamente en la

participación laboral, especialmente de las mujeres, afectando su productividad, acceso al empleo y salud.

A su vez, la Recomendación N°206 de la OIT, aborda la violencia doméstica y establece medidas específicas para mitigar su impacto en el entorno laboral, promoviendo la sensibilización sobre sus efectos, educando y concientizando, tanto a las personas que emplean como a las personas trabajadoras.

Asimismo, los mecanismos de exclusión de las mujeres se aplican también a otros colectivos integrados por personas en relación a su diversidad sexual, orientación sexual, identidad de género, etc. Las experiencias y riesgos de violencia laboral varían significativamente entre géneros, lo que subraya la necesidad de adaptar las estrategias de prevención y políticas para abordar estas diferencias desde la perspectiva de género, lo que ayuda a comprender y abordar soluciones a la violencia en el ámbito laboral que afecta de manera diferente en hombres, mujeres y otros grupos de personas.

La perspectiva de género permite analizar los fenómenos sociales, políticos y económicos considerando las relaciones de poder entre los géneros. La igualdad de género en el trabajo no solo es una cuestión de justicia social o cumplimiento de la normativa vigente, sino que también, es fundamental para el desarrollo económico sostenible. El Banco Mundial, en su informe "Inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer (LGBTIQ+) en el mundo del trabajo: una guía de aprendizaje (2022)", elaboró un modelo para estimar el costo económico del estigma y la exclusión social de las personas LGBTIQ+, señalando que

*Orientaciones para la prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual* ← 13

una economía del tamaño de la India podría perder hasta US\$32.000 millones al año, o lo que correspondería al 1,7% de su Producto Interno Bruto (PIB).

Por otra parte, la inclusión de las mujeres y personas pertenecientes a las diversidades no solo mejora su

14 → *Orientaciones para la prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual*

## Convenio N°190 sobre Violencia y Acoso en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo

El 8 de marzo de 2023 Chile ratificó el Convenio N°190 de la OIT, que entró en vigor el 12 de junio de 2024, a un año de haber sido depositado por nuestro país ante

bienestar individual y el de sus familias, sino que también, contribuye significativamente al crecimiento económico, ya que organizaciones con mayor diversidad muestran aumentos en la productividad, la innovación y tienen un mejor desempeño.

La discriminación basada en el género puede limitar las oportunidades de desarrollo profesional para las mujeres y otros grupos de personas. Al abordar este problema y apoyar a las personas afectadas en el desarrollo de su potencial, se contribuye a la igualdad, el respeto y la construcción de una sociedad más justa e igualitaria para las futuras generaciones.

Finalmente, aplicar enfoque de género en el lugar de trabajo permite crear un ambiente laboral más inclusivo y respetuoso, lo que beneficia a todas las personas trabajadoras mejorando su satisfacción laboral, reduciendo la rotación de personas y fomentando un ambiente de trabajo más colaborativo

su Director General. Tanto el Convenio como la Recomendación 206, que lo complementa, constituyen un hito pionero en la protección de los derechos laborales, al considerar que no es necesario que se materialice un daño específico, ya sea físico, emocional,

económico o sexual para que se configure la conducta de acoso, sino que hace referencia al potencial de la conducta para causar daño.

Su alcance abarca a toda persona que se encuentre en una relación laboral, independiente de su condición contractual, reconociendo la diversidad de situaciones que consideran a las personas con los contratos establecidos, pasantes, practicantes o cualquier otra modalidad de contratación. También incluye tanto al sector público como al privado, lo que permite que sea un instrumento orientador para todas las personas que poseen una relación laboral.

Además, señala que el acoso y la violencia en el trabajo no son fenómenos que solo afectan la relación entre personas sujetas al vínculo laboral, sino también, pueden involucrar a terceras personas que proveen servicios externos o quienes reciben las prestaciones, extendiendo así la responsabilidad de proporcionar un ambiente laboral seguro en un sentido más amplio.

Este convenio, reconoce también que la violencia y el

acoso pueden suceder mientras la persona está realizando sus labores fuera del lugar de trabajo, en relación con su trabajo o como una consecuencia directa de la labor realizada. Este amplio reconocimiento de todas las circunstancias posibles, refleja una comprensión multifactorial de las expresiones de violencia en el mundo laboral.

Cabe destacar que el Convenio N°190 aborda la violencia y el acoso por razón de género como una forma específica de acoso laboral. Si bien algunas manifestaciones de violencia de género pueden no ocurrir en el entorno laboral, su impacto repercute en el ámbito laboral de las víctimas, limitando la fuerza laboral de las mujeres, amenazando su potencial de ingresos y su capacidad para desarrollarse profesionalmente. Además, reconoce la necesidad de abordar los casos de violencia doméstica que afectan el mundo del trabajo, en tanto puede afectar el empleo, la productividad y la salud y seguridad de las personas que han sido víctimas, y por tanto, es un asunto de relevancia en el ámbito laboral

## **Ley N°21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo**

La implementación del Convenio N°190 presenta un desafío normativo significativo para Chile. En este sentido, la Ley N°21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de

violencia en el trabajo, en adelante Ley Karin, que comenzó a regir el 01 de agosto del 2024, es el primer instrumento para su implementación. La Ley Karin, modifica diferentes cuerpos normativos en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y

violencia en el trabajo, siendo su objetivo, mejorar los mecanismos de prevención, investigación y sanción de estas temáticas, protegiendo la dignidad y derechos de todas las personas trabajadoras.

Esta normativa destaca los siguientes ámbitos:

- Establece que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, ser compatibles con la dignidad de las personas y con perspectiva de género, que implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y erradicar la discriminación de género.
- Obliga a tener un Protocolo de prevención del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo, reforzando un enfoque preventivo y estableciendo medidas referidas a resguardar la privacidad y la honra de todas las personas involucradas en los procedimientos de investigación.
- Perfecciona los procedimientos de denuncia, investigación y sanción, entregando más garantías a los y las denunciados.
- Las jefaturas de servicio tendrán el deber de informar semestralmente los canales que mantiene dicho organismo y el Estado, para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y laboral.
- Se amplía la definición del acoso laboral para incluir actos que pueden ocurrir de manera única o reiterada. Se mantiene la definición de acoso sexual y se introduce la categoría de violencia en el trabajo que

abarca la violencia ejercida por terceras personas ajenas a la relación laboral.

- Realiza cambios significativos desde una perspectiva de género, reforzando la prohibición de conductas contrarias a la dignidad en el ámbito laboral, con tinuando con la Ley N° 21.369 que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior, ampliando su alcan

ce a todas las personas trabajadoras, tanto en el ámbito público como privado.

- Modifica el Estatuto Administrativo, otorgando facultades a la autoridad para iniciar de oficio los procedimientos, ya sean investigaciones o sumarios, por actos atentatorios a la dignidad de las personas funcionarias.

- Por otra parte, para los organismos regidos por el Código del Trabajo, en el caso de los Reglamentos Internos de Higiene y Seguridad, se incorporan las nuevas conductas de violencia, acoso laboral y sexual.

Es importante destacar que la Ley Karin, establece diferencias entre las instituciones públicas y privadas en relación con la solicitud de asesoría a través de los Organismos Administradores de la Ley

Nº16.744. Mientras que las instituciones públicas tienen la facultad de solicitar este proceso de forma opcional, las entidades privadas deben solicitar dicha asesoría de forma obligatoria.

La Ley Karin explicita que las personas que realizan denuncias cuentan con el derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, cuando se hubieren producido vicios de legalidad que vulneren los derechos

*Orientaciones para la prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual ← 17*

También establece la obligación de notificar a las personas que denuncian respecto a los actos realizados en el sumario o investigación sumaria y establece medidas de resguardo para las personas involucradas en casos de acoso, como la separación de espacios físicos y la provisión de atención psicológica temprana

chos que les confiere el Estatuto Administrativo.

18 → *Orientaciones para la prevención de la Violencia, Acoso Laboral y Sexual*

## **Ley Nº 21.675 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres en razón de su género**

La Ley Nº21.675 contiene medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón a su género, estableciendo un nuevo marco normativo para definir y abordar la violencia de género en sus diversas manifestaciones, considerando la violencia física, psicológica, sexual, económica y gineco-obstétrica, entre otras.

Con esta ley se fortalece la protección de los derechos laborales de las mujeres, especialmente, en la

prevención y abordaje del acoso en el entorno laboral, proporcionando herramientas para identificar, prevenir y sancionar conductas de violencia de género en el trabajo, además de establecer mecanismos específicos para apoyar y proteger a las víctimas y capacitar a las personas trabajadoras en la detección y manejo de estas situaciones.

La normativa indica los deberes de los órganos del Estado relacionados a la prevención, investigación, protección, sanción y reparación de la violencia de género, exigiéndoles actuar con estándares de debida

diligencia. Para los servicios públicos, mandata que adopten medidas internas para la atención, protección y reparación de las víctimas de violencia de género, incluyendo acceso a servicios de salud, información sobre redes de apoyo, seguridad, acceso a la justicia y medidas para fortalecer la autonomía económica de las víctimas.

Los órganos del Estado encargados de la fiscalización laboral deberán emitir directrices sobre la debida diligencia en casos de violencia de género y acoso en el trabajo, estableciendo medidas para proteger a las personas denunciantes y evitar la victimización secundaria.

La ley establece un catálogo de garantías para las personas víctimas de violencia de género:

- Asistencia y representación judicial.

nal estén amenazados o vulnerados, así como, la solicitud de medidas de protección para sus hijos, hijas o personas bajo su cuidado.

- Protección de sus datos personales y los de sus hijos o hijas, su intimidad, honor y seguridad, con las medidas pertinentes dispuestas por el tribunal o el órgano administrativo correspondiente.
- Participación en el procedimiento de investigación con

- Protección contra juicios, estigmatización, discriminación y cuestionamientos basados en estereotipos de género.
- Respuesta oportuna, efectiva y debidamente fundada a sus denuncias o peticiones ante los órganos correspondientes.
- Derecho a ser oídas por el tribunal o el órgano administrativo correspondiente al momento de adoptar decisiones que las afecten.
- Protección a través de medidas contempladas en la legislación cuando sus derechos a la vida, integridad física o psíquica, indemnidad sexual o libertad perso

información clara, oportuna y completa y la posibilidad de obtener información personalmente sin necesidad de un abogado o abogada.

- Información sobre las medidas de reparación que pueden solicitar en el proceso

Brindar servicios de calidad a la ciudadanía requiere que las personas que trabajan en el Estado, sean respetadas, reconocidas y cuyos espacios organizacionales les permitan su desarrollo. De esta forma, ambientes laborales saludables permiten que desarrollen su labor en forma más eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

La violencia en el mundo del trabajo ha adoptado múltiples formas, medios y dimensiones que vulneran los derechos fundamentales de las personas, afectan su salud, bienestar, productividad y tienen un impacto negativo en el clima laboral.

Por esta razón, para prevenir situaciones y acciones sistémicas que menoscaben la dignidad de las personas, es necesario definir los elementos que permitan garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la Administración Pública y adoptar medidas destinadas a

mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre todas las personas.

## Ámbito de aplicación

*Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral* ←

### 23 Principios orientadores

La normativa vigente en materia de protección de la dignidad, aplica a todas las personas que desempeñan un cargo, en o para las instituciones o servicios públicos de la Administración del Estado, tales son: personas funcionarias de calidad jurídica de planta, a contrata, a honorarios, suplentes, reemplazantes, estudiantes en desarrollo de su práctica profesional y/o técnica y toda otra persona que preste algún servicio externo.

#### Probidad Administrativa

El principio de la probidad administrativa está definido por la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 52. Consiste en observar una conducta funcional intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general

→ *Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral* 24

#### Imparcialidad

El principio de imparcialidad debe asegurar que el proceso de investigación se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, sea

sobre el particular. Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinan la Constitución de la República y las leyes vigentes.

#### Inclusión

El principio de inclusión, derivado de la Recomendación 206 de la OIT, aboga por una protección amplia en el ámbito laboral, basada en el derecho de toda persona a un entorno de trabajo libre de violencia y acoso, ya que ciertos grupos de personas son afectados de manera desproporcionada por estas problemáticas, en sectores, ocupaciones y modalidades de trabajo específicos.

#### Confidencialidad

El principio de confidencialidad refiere a que el proceso de denuncia e investigación incorpore como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente, en quién asume la responsabilidad de instruir el procedimiento de investigación, tanto de su actuar en general, como respecto de las personas involucradas y de la información que tomen como cimiento. De esta manera se deberá asegurar la privacidad y reserva en el proceso.

por sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

#### Celeridad

El principio de celeridad implica que el proceso de investigación debe instruirse con rapidez, evitando

trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menosca bando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, considerando siempre un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.

### Responsabilidad

El principio de responsabilidad refiere a que las denuncias deben realizarse con responsabilidad y de forma fundada, ya que no resulta posible efectuar este tipo de denuncias en forma anónima. Además, cuando se constate su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la persona que ha sido denunciada, se aplicarán las responsabilidades y sanciones que la ley señale a la conducta dolosamente denunciada.

### Perspectiva de género

El principio de perspectiva de género corresponde observar la realidad en base a las variables sexo, género y sus manifestaciones en un contexto geográfico, cultural, étnico e histórico determinado, reconociendo que el género es una construcción social y cultural y por tanto, es susceptible de cambiar. Este enfoque promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar la igualdad y la equidad de género en las políticas, programas y proyectos de desarrollo.

### Debido proceso

Este principio del debido proceso asegura que todo procedimiento se realice con apego irrestricto a la normativa vigente, lo que incluye la presunción de inocencia de la persona denunciada, permitirle conocer los cargos en su contra, los derechos que le amparan, y asegurar la oportunidad de ejercer su defensa. Este

principio también incluye el derecho a presentar pruebas y recursos pertinentes, tanto para quien ha realizado la denuncia como a quien ha sido la persona denunciada.

### Proporcionalidad

De acuerdo al Estatuto Administrativo, el principio de proporcionalidad corresponde a que las sanciones impuestas por la administración pública sean adecuadas, necesarias y proporcionales a la infracción cometida, indicando que las medidas disciplinarias se deben aplicar tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

### No discriminación arbitraria

El principio de no discriminación arbitraria definido en el artículo 2º de la Ley Nº 20.609, implica tener presente, toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por entidades del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales.

## Marco conceptual **Violencia organizacional**

*Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral ← 25*

personas ajenas a la institución o entre personas trabajadoras y personas que son pacientes, proveedores, usuarios y usuarias o la ciudadanía.

Para comprender las situaciones de violencia que atentan contra la dignidad de las personas, es necesario referirnos al concepto amplio de violencia organizacional, el cual, corresponde a un fenómeno multicausal que puede ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas y cuyos efectos son negativos para la persona que las recibe. La violencia organizacional constituye una causa de discriminación y de estigmatización, ya que afecta tanto a la persona que es víctima como a la persona que ejerce la violencia. Para que existan conductas que vulneren la dignidad de las personas se requiere asimetría de poder, ya sea formal o informal, lo que no es lo mismo que jerarquía.

El convenio N°190 de OIT en el artículo 1, define a la violencia organizacional como “un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”.

Estas conductas pueden darse de forma interna, es decir, producirse entre personas de la organización, y también de forma externa, esto es, entre personas trabajadoras y

→ *Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral* 26

diéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la pres

La violencia organizacional puede presentarse en diferentes sentidos, entre ellos, se distinguen:

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia una persona subordinada.
- **Vertical ascendente:** Desde la/s persona/s subordinada/s hacia la jefatura.
- **Horizontal:** Se da entre personas que son pares o grupos de pares.
- **Ambiental:** Cuando la conducta o comportamiento crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo para la persona o personas que son objeto de éste.

Las conductas que vulneran la dignidad de las personas impactan a la organización por completo, ya que no afecta solamente a las personas que están involucradas directamente, sino también a los equipos de trabajo. Toda la organización en su conjunto se ve involucrada y dañada cuando se producen estas conductas.

### Violencia en el trabajo

Su tipificación fue reconocida explícitamente en el artículo 1 de la Ley Karin, señalando “La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, enten-

tación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”.

El artículo 90 del Estatuto Administrativo, señala “que

las personas funcionarias tendrán derecho, a ser defendidas y a exigir que la institución a la que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atentan contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma". Por ello, los servicios públicos deberán dar a conocer el procedimiento en que las personas trabajadoras podrán hacer valer este derecho.

En complemento, se encuentran las regulaciones de carácter penal, como la Ley N°21.188, que en su artículo 297 bis agrava las penas de ciertos delitos cuando se cometiere en contra de profesionales o personas funcionarias de los establecimientos de salud, públicos o privados, o contra los profesionales, personas funcionarias y manipuladores de alimentos de establecimientos educacionales, públicos o privados, al interior de sus dependencias o mientras éstos se encontraran en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas, indicando que se impondrá el grado máximo de las penas previstas en sus respectivos casos.

### **Acoso Laboral**

El acoso laboral según la Ley Karin, en su artículo 1, es tipificado como "toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se

- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarle.

manifieste una sola vez o de manera reiterada, 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".

Con esta definición se amplía el concepto al incluir cualquier forma de agresión u hostigamiento, independiente del medio, incluso cuando se manifiesta una sola vez y dejando atrás la necesidad de reiteración.

Este tipo de violencia se puede manifestar de múltiples formas. Para facilitar la identificación de las conductas del tipo acoso laboral, se ejemplifican conductas, que pueden ser entre otros, comportamientos, palabras, actos, gestos y/o escritos, indicados por Marie-France Hirigoyen en su libro "El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana":

- Gritar, avasallar o insultar a 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.

*Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito laboral ← 27*

- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciendo 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 a la persona trabajadora.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra la persona, con vistas a estigmatizar ante otras personas compañeras o jefaturas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste.
- Retener información crucial para su trabajo o manipular la para inducir a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la persona, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirles 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 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 las demás personas trabajadoras, caricaturizando o parodiando.
- Animar a otras personas trabajadoras a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Entre otras conductas.

El acoso laboral, afecta la dignidad de las personas y constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren y que debe ser tratado con la importancia y complejidad que corresponde, ya que constituye un atentado a la dignidad de una persona.

### Acoso Sexual

La Ley Karin en su artículo 1, mantiene la tipificación de la Ley N°20.005 en relación al acoso sexual como “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”.

De esta definición se desprende que, al ser realizada por una persona, significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también, la situación con-

→ *Elementos críticos en la prevención de situaciones de violencia en el ámbito*

*laboral* 28

traria y entre personas del mismo sexo, siendo

considerado como una forma de discriminación por razón del género. A su

afectadas se sientan incómodas o amenazadas, afectan su situación laboral.

vez, se releva la importancia del “consentimiento”, lo cual, es determinante para configurar el acoso sexual.

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo acoso sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales indicadas en el libro “Manual de Autoaprendizaje: Acoso Sexual”, de la Dirección del Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- 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 del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan a las personas acosadas un papel de objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- 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 las personas

- 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, como, 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 la persona acosada.

### Violencia de género

La Ley N°21.675 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón de género, la define en el artículo 5 como “Cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado; o una amenaza de ello. También será considerada violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objeto de dañar a sus madres o cuidadoras”, considerando en el artículo 6 los siguientes tipos de violencia de género:

- **Violencia física:** toda acción u omisión que vulnere, per turbe o amenace la integridad física, el derecho

la mujer que le produzca afectación o menoscabo.

- **Violencia psicológica:** toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como, tratos humillantes, vejatorios o degradantes, control o vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión, aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión o pensamiento.
- **Violencia sexual:** toda conducta que vulnere, perturbe o amenace la libertad, integridad y autonomía sexual y reproductiva de la mujer; y su indemnidad en el caso de las niñas.
- **Violencia económica:** toda acción u omisión, ejercida en el contexto de relaciones afectivas o familiares, que vulnere o pretenda vulnerar la autonomía económica de la mujer o su patrimonio, o con el afán de ejercer un control sobre ella o sobre sus recursos económicos o patrimoniales, o en el de sus hijos o hijas o en el de las personas que se encuentren bajo su cuidado, en los casos que corresponda.
- **Violencia simbólica:** toda comunicación o difusión de mensajes, textos, sonidos o imágenes en cualquier medio de comunicación o plataforma, cuyo objeto sea naturalizar estereotipos que afecten su dignidad, justifique o naturalice relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación contra
- **Violencia institucional:** toda acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública en una institución privada, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que la mujer ejerza los derechos.
- **Violencia política:** toda conducta de hostigamiento, persecución, amenazas o agresión realizada de forma directa o a través de terceros que, basada en su género, le cause daño o sufrimiento a la mujer, y que tenga por objeto o fin menoscabar, obstaculizar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos y de participación.
- **Violencia en el trabajo:** toda acción u omisión, cualquiera sea la forma en la que se manifieste, que vulnere, perturbe o amenace el derecho de las mujeres a desempeñarse en el trabajo, libres de violencia, provenga del empleador o de otros trabajadores.
- **Violencia gineco-obstétrica:** todo maltrato o agresión psicológica, física o sexual, negación injustificada o abuso que suceda en el marco de la atención de la salud sexual y reproductiva de la mujer, especialmente durante la atención de la gestación, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica.



El Convenio 190 de la OIT ofrece la oportunidad de reforzar las medidas preventivas en materia de violencia organizacional, existiendo la obligación de "adoptar medidas apropiadas para prevenirlas", incluyendo a todas las personas de una organización, al considerar que las personas son diversas, contempla un enfoque de género.

Señala en su preámbulo la responsabilidad de las entidades empleadoras en la prevención de la violencia, estableciendo que "los Estados miembros deben adoptar una legislación que exija a las entidades empleadoras tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control, para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo".

Las Normas de Aplicación General del Servicio Civil, con tenidas en las Resoluciones Números 1 y 2 de 2017, el Instructivo Presidencial sobre Igualdad de Oportunidades, Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual (2018) y la Ley Karin obligan a los servicios públicos a desarrollar acciones de prevención, sensibilización y difusión en este ámbito. Conforme a lo anterior, los servicios públicos desarrollan además acciones en Calidad de Vida Laboral destinadas a mejorar el bienestar físico, psicológico y social de las personas funcionarias, con el fin de alcanzar una mayor satisfacción laboral y mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Estas acciones deben contemplar medidas que atiendan tanto a las personas trabajadoras, como al entorno laboral y la organización en su conjunto. Además, se deben realizar evaluaciones periódicas de los ambientes de trabajo para identificar y actuar sobre aquellos aspectos que requieren mejoras, fomentando la participación de las personas trabajadoras y sus asociaciones de funcionarios y funcionarias. Adicionalmente, los Servicios Públicos deben considerar en sus Planes Anuales actividades dirigidas a la prevención del acoso, promoviendo un entorno laboral respetuoso y saludable.

Los Servicios Públicos deberán procurar que las acciones de calidad de vida y sus instrumentos, sean complementarios y compatibles con los principios y contenidos determinados por la Ley N°21.643. A continuación, se menciona una estrategia general de prevención y otra vinculada a la gestión de riesgos psicosociales.

### **Estrategia de Prevención**

Para desarrollar una estrategia de prevención en materia de violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual, el desafío es trabajar en conjunto y coordinadamente con distintos actores de un servicio. Considerar a las áreas/ profesionales de gestión y desarrollo de personas, de género, de prevención de riesgos y otros equipos y uni

dades comprometidas con la calidad de vida laboral y la salud ocupacional en la institución respectiva, vinculándose con las Normas de Aplicación General, específicamente, a la Norma de Ambientes Laborales y Calidad de Vida (Resolución N°1/2017) que considera la prevención de la violencia, el cuidado de los ambientes laborales y la conciliación de las responsabilidades laborales con la personales y familiares.

Esta estrategia de prevención impulsada por el Servicio Civil, considera los siguientes elementos que resultan fundamentales para el éxito de dicho proceso:

- Compromiso de la Dirección Superior de la institución.
- Participación de las Asociaciones de Funcionarios, Comités Paritarios y cualquier otra forma de organización de las personas trabajadoras.
- Nombramiento de las personas que jugarán un rol relevante como responsables y la asignación de los recursos que demandará cada acción.
- Coherencia de las acciones preventivas con los objetivos estratégicos definidos.
- Definición de los componentes programáticos, incluyendo: objetivos, líneas de acción, actividades, tareas, indicadores, productos, tiempo y plazos.

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral* ← 33

Es relevante generar acciones de prevención

constantes y permanentes, por ejemplo, en el ingreso de las personas a una institución. Durante el proceso de inducción, se debe informar a las personas trabajadoras de las acciones e instrumentos a los cuales se someterán las conductas que atentan contra la dignidad de las personas, integrando un enfoque de género y respeto a la diversidad. También se deberá reforzar durante todo el ciclo laboral, el mensaje de prevención y compromiso de la institución con una organización libre de violencia, a través de campañas de prevención de la violencia en el trabajo con enfoque de género.

Además, se recomienda que las acciones de prevención sean coordinadas de manera efectiva con las jefaturas, incluyendo los plazos y recursos necesarios para su implementación, siendo fundamental incentivar la participación activa en éstas. En relación a las personas trabajadoras, es crucial compartir constantemente información sobre la violencia en las organizaciones y sus consecuencias, reforzando respecto a qué se entenderá por violencia en el trabajo, acoso laboral y sexual, cuándo se está frente a una situación del tipo y qué mecanismos y acciones dispone la institución al respecto.

Según lo anterior, se refuerzan en este apartado, las implicancias de las estrategias de Formación y Sensibilización dentro del ámbito preventivo.

### **Formación y Sensibilización**

Uno de los ámbitos fundamentales dentro de la prevención de la violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso

34 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

sexual, es la formación y sensibilización con perspectiva de género. Lo anterior, se debe a que la violencia a menudo adopta formas sutiles y privadas, difíciles de detectar, o puede ocurrir en entornos donde la violencia se ha normalizado y se ha vuelto parte de la cultura organizacional. En ambos casos, es fundamental generar y compartir información y conocimientos sobre la violencia, sus manifestaciones, impactos y estrategias para su prevención y erradicación en la institución. En definitiva, ir construyendo una cultura de respeto preparada en la organización. Para asegurar una comprensión integral y efectiva de la formación y sensibilización, se recomienda que éstas se realicen de manera transversal y periódica para todas las personas de la organización. Asimismo, se sugiere organizar y segmentar la sensibilización y formación, considerando al menos cuatro grupos de personas, con necesidades y características específicas:

- **Personas en general:** Los conocimientos que requiere toda persona en una organización, que deben permitirle distinguir con claridad qué implican y cuándo se está frente a conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y cómo se debe proceder en dichos casos.
- **Autoridades y jefaturas:** Se recomienda trabajar en forma separada con las personas que desempeñan estos roles en la organización para que las conversaciones con el resto de las personas no se vean inhibidas o autocensuradas por la presencia de autoridades y

incentivar la participación más específica generando espacios de confianza y facilitando el diálogo.

- **Personas claves en el proceso de denuncia, investigación y sanción:** Es de vital importancia que todas las personas que cumplan un rol en el proceso de denuncia, investigación y sanción en la organización, estén altamente informadas y capacitadas en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. De ahí entonces, que resulta fundamental que se designe preferentemente como fiscal a una persona funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.
- **Representantes de las asociaciones de funcionarios y funcionarias, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.296, que Establece Normas sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.** Es importante desarrollar con las personas representantes actividades de capacitación, o, por ejemplo, jornadas de conversación, en la idea de ir construyendo miradas comunes, atinentes a la cultura y situación de cada organización.

Se recomienda asimismo que la formación y sensibilización contribuyan a eliminar estereotipos y mandatos de género, es decir, analizar lo que propone el patriarcado (la manifestación e institucionalización del dominio mas

culino sobre las mujeres, niños y niñas de la familia y la ampliación de ese dominio sobre las mujeres en la

36 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

dad en general) acerca de cómo debe comportarse un hombre y una mujer, incluyendo el análisis de los roles tradicionales.

Es importante que el diseño de los contenidos no se limite a examinar únicamente a las mujeres en el ámbito laboral, sino que también, aborde las masculinidades tradicionales y la heteronormatividad predominante, que se refiere a la forma de ver el mundo a partir de los dos sexos y legitimando a la heterosexualidad como la única orientación sexual aceptada social y culturalmente.

### Protocolo de Prevención

Según la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 14 y lo indicado en la Ley Karin, todos los órganos de la Administración del Estado, deberán implementar un Protocolo de prevención de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo que tiene por objeto promover el buen trato, ambientes laborales

saludables y respeto a la dignidad de las personas. Este protocolo debe considerar acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo, pudiendo contar con la asistencia técnica de los Organismos Administradores de la Ley N°16.744, que establece las normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en los casos que corresponda. Este protocolo debe incorporar, a lo menos, lo

socio-

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral* ← 35

siguiente:

- La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados al acoso laboral, sexual y a la violencia en el trabajo, con un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género.
- Las medidas para prevenir y controlar los riesgos señalados en el literal anterior, con objetivos medibles, para evaluar su eficacia y velar por su mejoramiento y corrección continua.
- Las medidas para informar y capacitar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, y los derechos y responsabilidades de las personas que trabajan en o para el Estado y los de la propia institución.
- Las medidas que fueren necesarias en atención a la naturaleza de los servicios prestados para dar una oportuna aplicación en la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Las medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todas las personas involucradas en los procedimientos de investigación de acoso laboral o

sexual, y las medidas frente a denuncias inconsistentes en estas materias.

- Asimismo, deberá contener mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinada a resguardar la debida actuación de las trabajadoras y de los trabajadores, independiente del resultado de la investigación en estos procedimientos.

En este contexto, la Superintendencia de Seguridad Social, en adelante SUSESO, impartió instrucciones para la preven-

ción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N°21.643, mandando la entrega de asistencia técnica a los organismos administradores de la Ley N°16.744 (Circular N°3813, de 07 de junio de 2024) que indica, entre otros, la elaboración e implementación del protocolo de prevención de las conductas ya mencionadas y la declaración de principios y ejes orientadores mediante una política de prevención.

Además, emitió las Circulares N° 3819, de 26 de julio de 2024, que complementa instrucciones sobre Asistencia Técnica en Materia de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo, y la Circular N° 3825, de 19 de agosto de 2024, que complementa normas sobre acoso y violencia en el trabajo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22° de la Ley N° 21.765, que Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en contra de las Mujeres en razón de su género.

En este ámbito, uno de los principales aspectos es identificar y gestionar los riesgos psicosociales y las amenazas a la salud de las personas trabajadoras en el ámbito laboral, siendo la violencia en el trabajo un riesgo psicosocial que puede manifestarse de diversas formas. Debe ser evaluado y mitigado continuamente, siendo esencial que las instituciones los evalúen de forma constante, utilizando instrumentos validados y adaptados al contexto local.

Si bien existen diferentes modalidades de medir ambientes laborales y riesgos psicosociales asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, uno de los instrumentos reco-

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 37*

mendados para tales efectos, es el Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales y Salud Mental CEAL-SM/SUSESO, basado en la tercera versión del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ III) que cuenta con un cuestionario y una escala específica para medir diferentes variables, y en lo específico, violencia y acoso, lo cual, es coherente con los principios del Convenio 190 de la OIT; siendo su principal característica el enfoque participativo, que involucra a todas las personas trabajadoras (Directivas, profesionales, técnicas, etc.) basándose en el diálogo social.

Para este instrumento, la violencia y el acoso se definen como "la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas, relacionadas con características personales como apariencia física, género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad

o creencias", permitiendo detectar diversas dimensiones de riesgo, incluyendo género, edad, condiciones de empleo y salud mental.

La Ley Karin exige que los riesgos psicosociales sean medidos con un enfoque inclusivo y de perspectiva de género. La Superintendencia de Seguridad Social enfatiza que la exposición a factores de riesgo psicosocial varía entre las personas trabajadoras, con desigualdades, en función de la ocupación y el género, requiriendo intervenciones focalizadas en las áreas de mayor riesgo, como departamentos específicos o grupos ocupacionales. La correcta implementación de estas herramientas y métodos es esencial para asegurar un ambiente de trabajo seguro, equitativo y saludable para todas las personas trabajadoras.

38 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

## Ámbito Sancionatorio

Otro aspecto que se debe tener en consideración al prevenir situaciones y acciones que menoscaben la dignidad de las personas es el ámbito sancionatorio, que constituye un mecanismo de control social dentro de la organización. Contribuye a generar condiciones de respeto y buen trato al interior de los servicios públicos.

Los servicios públicos deben contar con un procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, que debe obedecer al Estatuto

Administrativo y de manera supletoria complementarse con las disposiciones del Código del Trabajo, en todas aquellas materias no reguladas. Este procedimiento debe regirse por los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género, de acuerdo a lo mandatado en el artículo 119 del Estatuto Administrativo.

A continuación, se describen las distintas etapas del proceso sancionatorio incluyendo recomendaciones para garantizar la aplicación efectiva de los principios señalados, la perspectiva de género y los aspectos más relevantes para un debido proceso, de acuerdo a lo establecido por el Estatuto Administrativo que regula la investigación y sanción.

### Etapa de Denuncia

La denuncia podrá ser presentada de manera presencial en la Oficina de Partes del Servicio o a través de la persona designada como receptora de denuncias. A su vez, deberá presentarse por escrito en sobre cerrado, a través de un formulario que cada servicio público proporcionará, procurando de esta forma mantener el principio de confidencialidad.

Se recomienda que la persona denunciante complete todos los campos dispuestos, detallando la mayor cantidad de información posible y que de acuerdo al Artículo 90 B del Estatuto Administrativo al menos contenga lo

siguiente:

- Nombre y domicilio de la persona denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos que, dentro de lo posible, contenga un relato cronológico desde los primeros acontecimientos hasta los más recientes.
- Individualización de quien o quienes hubieren cometido los hechos denunciados y de todas las personas que presenciaron o que tuvieron información de ellos.

- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que sirvan de fundamento para la denuncia y las pruebas (sólo en el caso de contar con ellas), sirviendo para estos fines documentos físicos, electrónicos, correos electrónicos, mensajes por redes sociales, aplicaciones y cualquier otro medio en donde consten los hechos o las circunstancias que los constituyen.

Es muy importante que la denuncia cumpla con señalar los puntos anteriores, ya que la ausencia de cualquiera de ellos provocará que se entienda por no presentada. Por otra parte, las instituciones deberán hacer un trabajo permanente de difusión para evitar que las personas denunciantes presenten denuncias que deban ser desestimadas por desconocimiento.

La Ley Karin amplía las facultades de las autoridades, indicando en el artículo 90 del Estatuto Administrativo que cuando se atente contra la vida o integridad física de las personas funcionarias y sea de conocimiento en la institución, la autoridad deberá resolver fundadamente

acerca de la necesidad de iniciar el procedimiento de investigación sumaria o sumario administrativo para determinar las responsabilidades administrativas en caso de que correspondan.

También en el artículo 126, del Estatuto Administrativo, establece que ante una denuncia de hechos que puedan vulnerar la dignidad, la autoridad sólo podrá desestimarla mediante una resolución fundada debiendo notificar dicho acto dentro del plazo de 5 días a la persona

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 39*

denunciante. A continuación, se describen las principales variables a considerar en esta etapa:

- La denuncia podrá ser efectuada por la eventual víctima o por terceras personas, con o sin consentimiento de éstas, en virtud del principio de probidad y la obligación de denunciar hechos irregulares sobre los que se tenga conocimiento. La posibilidad de denunciar sin el consentimiento de la eventual víctima se ampara en la necesidad de brindar protección, especialmente, en aquellos casos en los que la persona denunciante perciba que la eventual víctima está en peligro o no es capaz de denunciar debido a miedo, trauma o manipulación.

- Si bien el Artículo 90 B del Estatuto Administrativo establece que la denuncia no puede ser anónima y se debe indicar el nombre de la persona denunciante, se puede solicitar que su identidad, los datos que permitan determinarla, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia, sean secretos respecto

de terceras personas (Reserva de identidad).

- Por su parte, en el artículo 61, Literal k, d del Estatuto Administrativo, se indica que es posible que un acto o acción denunciada dentro del ámbito administrativo constituya también un delito según la legislación penal. En este caso, cuando la falta administrativa también es un delito, se impone la obligación de denunciar de manera pronta ante el Ministerio

40 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

Público o las autoridades policiales. Una vez recibida y registrada una denuncia de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo, se remitirá a la autoridad competente en el plazo más breve posible. Todas las personas involucradas en la canalización de la denuncia deberán resguardar su confidencialidad, cumplir el plazo de remisión (24 horas), buscar si existe responsabilidad disciplinaria, ser sometida a debido proceso, y otorgar protección a la posible víctima y/o la persona denunciante.

- El análisis de admisibilidad de la denuncia establecido en el artículo 90B del Estatuto Administrativo, consiste en que la autoridad pondere si los hechos revisten características de infracción administrativa y, por otra parte, que verifique si la denuncia cumple con los requisitos formales descritos anteriormente, teniendo un plazo de 3 días hábiles, para resolver si la tendrá por presentada. Si la autoridad no se pronuncia dentro de este plazo, la denuncia se considera automáticamente admisible, garantizando así que

no haya dilaciones indebidas en el proceso.

- La obligación de informar a la persona que denuncia sobre el resultado del análisis de admisibilidad, asegura la transparencia y la comunicación efectiva entre la autoridad y la persona denunciante.
- Si la denuncia de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo es en contra de estudiantes en práctica o personas externas al servicio, la autoridad deberá oficiar a

la institución educacional o laboral respectiva para que active los protocolos que la rigen. No se puede iniciar un proceso de investigación, toda vez que conforme el artículo 119 del Estatuto Administrativo, son aplicables los sumarios, a las personas funcionarias, esto es, que ocupan cargos en calidad jurídica de planta o contrata.

En el caso que una persona denuncie respecto a situaciones de acoso laboral, sexual u otra falta a la probidad, le asisten los siguientes derechos, según artículo 90A del Estatuto Administrativo:

- No ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, o del término anticipado de su designación o contrato, excepto que se funde en la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor.
- No ser objeto de medidas disciplinarias distintas de las previstas en el literal anterior.

- No ser trasladado de localidad, dependencia o de la función que desempeñe, sin su autorización por escrito. Sin perjuicio de lo anterior, no se podrán menoscabar sus condiciones laborales, ni el nivel, ni el cargo.

- No ser objeto de precalificación anual, si la persona denunciada fuese su superior jerárquico. Si no lo hiciera, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

- Las demás medidas establecidas en estatutos especiales de protección al denunciante.

Asimismo, si la denuncia da cuenta de conductas que incluyen Violencia de Género, se deberá informar sobre los siguientes derechos y garantías de acuerdo al artículo 32 de la Ley N° 21.675:

- Contar con asistencia y representación judicial.
- No ser enjuiciadas, estigmatizadas, discriminadas ni cuestionadas en base a estereotipos de género, por su relato, conductas o estilo de vida.
- Obtener una respuesta oportuna, efectiva y debidamente fundada a sus denuncias o peticiones ante los órganos que se efectúen.
  - Ser oídas por el tribunal o el órgano administrativo que conozca del respectivo procedimiento al momento de adoptarse una decisión que las afecte.
- Recibir protección a través de las medidas contempla

das en la legislación, cuando se encuentren amenazados o vulnerados sus derechos a la vida, integridad física o psíquica, indemnidad sexual o libertad personal, y solicitar medidas de protección para sus hijos o hijas o para las personas que se encuentren bajo su cuidado, cuando procediere.

- Recibir protección a sus datos personales y los de sus

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 41*

hijos o hijas, respecto de terceros, y de su intimidad, honor y seguridad, para lo cual, el tribunal o el órgano administrativo que conozca del respectivo procedimiento dispondrá las medidas que sean pertinentes, a petición de parte.

- Participar en el procedimiento recibiendo información clara, oportuna y completa. En particular, podrán obtener información personalmente, sin necesidad de requerirla a través de un abogado o una abogada.

- A ser informada sobre las medidas de reparación que puede solicitar en el proceso.

### **Etapa de investigación**

Cuando la denuncia es declarada admisible a tramitación, además de cumplir con los requisitos de forma establecidos, implica que la autoridad considera que ésta con tiene hechos que deben ser investigados ya que podrían constituir eventuales conductas de violencia en el trabajo. En virtud del principio de presunción de inocencia, no es pertinente hacer referencia a “víctimas” o “culpables” hasta que un procedimiento administrativo sancionador lo haya establecido, por ello se habla de eventual víctima y

perso na denunciada.

A continuación, se describen las principales variables a considerar en esta etapa:

- En caso de que la investigación sumaria o el sumario administrativo se ordene por hechos que vulneren lo

42 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

dispuesto en el artículo 84 letras l) o m) del Estatuto Administrativo, es decir, a raíz de una denuncia de acoso sexual o laboral.

- La persona designada como fiscal no deberá tener ningún interés sobre el asunto que se investigará. Deberá preferentemente designarse como fiscal a una persona funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.
- Una vez designada la persona fiscal, se deberán adoptar las medidas de resguardo para las personas que denuncian, las cuales, deben considerar la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las condiciones de trabajo. El Estatuto Administrativo, artículo 136, indica que entre las medidas se incluyen la separación de los espacios físicos y la provisión de atención psicológica temprana a la persona denunciante, a través de los programas que disponga el organismo administrador de salud respectivo de la Ley N° 16.744.

- Además, todas las personas trabajadoras que siguien do lo establecido en las letras k) y l) del Artículo 61 del Estatuto Administrativo, denuncien con la debida pron titud, mediante los canales establecidos, los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funcio nes, tendrán los siguientes derechos establecidos en el artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

» **Protección contra medidas disciplinarias:** *No podrán ser objeto de medidas disciplinarias de suspen sión 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 90 días después de haber terminado la investigación sumaria o el sumario.*

» **Prohibición de traslado sin autorización:** *No podrán ser trasladados de localidad o de la función que des empeñan, sin su autorización por escrito, durante el mis mo período mencionado anteriormente.*

» **Protección contra la precalificación anual:** *No serán objeto de precalificación anual si la persona denuncia da fuese su superior jerárquico, durante el mismo perío do mencionado anteriormente, salvo que expresamente lo solicite la persona denunciante. Si no lo hiciera, regi rá 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.*

Se podrán imponer medidas precautorias que no impliquen menoscabo o pérdida de derechos para las personas involucradas. De esta forma, se podrá suspender de sus funciones o destinar transitoriamente a otro cargo dentro de la misma institución y ciudad a las personas denunciadas, como medida preventiva, de acuerdo a las modificaciones legales establecidas en el artículo 3 de la Ley Karin.

### **Etapa Indagatoria**

La persona designada como fiscal iniciará la etapa indagatoria, cuyo objetivo es establecer la existencia de los hechos que son materia del sumario y la participación de la o las personas involucradas. Esta etapa y la realización de diligencias indagatorias, no deberán exceder el plazo de 20 días hábiles.

En casos calificados, al existir diligencias pendientes decretadas oportunamente y no cumplidas por fuerza mayor, se podrá prorrogar el plazo de instrucción del sumario hasta completar 60 días, resolviendo sobre ello la jefatura superior de la institución.

Resueltas las implicancias, o si no se presenta, la persona que ejerza como fiscal dispondrá de un plazo de 2 días para conformar la fiscalía administrativa, como se indica en el artículo 134 del Estatuto Administrativo. En caso de que las conductas denunciadas constituyan delito, la persona que ejerza como fiscal deberá denunciarlas ante el Ministerio Público o ante las

policías, siempre que no hayan sido denunciadas previamente por la autoridad.

Una vez constituida la fiscalía, la persona que ejerza como fiscal procederá a notificar a la persona denunciada para efectuar el apercibimiento. Para la notificación, la persona designada como fiscal deberá citar a la persona y acompañar una copia íntegra de la resolución que instruyó el sumario administrativo. Esta notificación deberá realizarse de manera personal en su domicilio particular o laboral. Si no se pudiera notificar personalmente tras al menos dos intentos, se notificará por carta certificada, constando en el expediente, y se

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 43*

entenderá notificada cumplidos 3 días desde el despacho de la carta.

Cuando la persona denunciada se presente por primera vez a declarar, podrá fijar un domicilio dentro del radio urbano para que se le practiquen las sucesivas notificaciones relacionadas con el sumario administrativo. Cualquier cambio de domicilio debe ser informado, en caso contrario, las notificaciones se realizarán en el domicilio registrado por el Servicio o directamente en su domicilio laboral.

Una vez que la persona denunciada concurre a la primera citación, de acuerdo al artículo 132 del Estatuto Administrativo, la persona que ejerce como fiscal deberá indicarles que dispone de un plazo de 2 días hábiles para solicitar la implicancia o recusación de quienes componen la fiscalía (persona fiscal y/o persona actuarial). Esta advertencia constituye una

sub etapa esencial dentro de la etapa indagatoria. La solicitud de inhabilidad es denominada recusación.

Las diligencias indagatorias tienen el objetivo de recabar las pruebas y documentación necesarias para esclarecer los hechos. Para ello, se pueden efectuar declaraciones testimoniales, inspecciones oculares, reportajes fotográficos, escucha de audios, diligencias de reconstrucción de los hechos, entre otros medios de prueba que determine quien conduce las indagaciones. La persona que ejerce como fiscal deberá siempre resguardar el enfoque de género, para ello, deberá organizar las diligencias de manera tal, que éstas no revictimicen a las personas afectadas por la violencia organizacional, limitando el número de declaraciones que deban prestar,

44 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

prefiriendo la realización de entrevistas videograbadas, en caso de ser necesario. Cabe destacar, que la persona que ejerza como fiscal tendrá amplias facultades para realizar la investigación y las personas funcionarias estarán obligadas a prestar la colaboración que se les solicite.

En el marco de la relevancia de la perspectiva de género en todo el proceso, se recomienda:

- **No basar decisiones en estereotipos de género:** Implica no fundar la decisión en los comportamientos asociados culturalmente a los roles femeninos y masculinos, por ejemplo, asumir que una mujer es más emocional y menos confiable si le correspondiere ser testigo, o que un hombre no puede ser víctima de ciertos tipos de

violencia.

- **No utilizar la vida personal como evidencia:** los datos y características de la vida íntima de la eventual víctima no debe ser utilizada para desacreditar su credibilidad o para justificar el comportamiento de la persona denunciada.
- **Uso lenguaje inclusivo:** corresponde a expresarse oralmente y por escrito sin discriminar a una persona por su sexo, género o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género.
- **Pruebas y testimonios imparciales:** se debe asegurar de que las pruebas y testimonios no estén sesgados por prejuicios de género, considerando también la forma en que se interrogan a las y los testigos y cómo se recolectan las pruebas.
- **Respeto a la identidad de género:** implica respetar la identidad de género de las personas involucradas en el proceso, lo que incluye usar los nombres y pronombres indicados por ellas mismas.
- **Evitar prejuicios en la valoración de la evidencia:** no se debe permitir que prejuicios personales o culturales afecten la valoración de la evidencia.
- **Consideraciones especiales en casos de violencia de género:** es importante ser sensible a las necesidades de las eventuales víctimas, incluyendo consideraciones sobre su seguridad y bienestar

emocional, por ejemplo, velar por la separación de la eventual víctima y las personas testigos con la persona denunciada, evitando los careos entre las personas involucradas.

- **Evitar la revictimización:** Con el objetivo de no revictimizar a la persona afectada se debe procurar elegir adecuadamente la forma y las preguntas a realizar, teniendo cuidado en no incurrir en detalles innecesarios y expresar juicios sobre conductas de la persona entrevistada.

Finalmente, la persona denunciante y las personas afectadas por las eventuales infracciones tendrán derecho a aportar antecedentes a la investigación, a conocer su contenido desde la formulación de cargos, a ser notificadas e interponer recursos en contra de los actos administrativos, en los mismos términos que la persona inculpada.

Conforme al principio de celeridad, la persona designada como fiscal deberá realizar las diligencias investigativas en el menor plazo posible. Una vez efectuadas las indagaciones necesarias y concluido el plazo destinado a la etapa indagatoria, la persona designada como fiscal podrá proponer:

- **El sobreseimiento:** cuando de la investigación se desprenda que no existe mérito suficiente para formular cargos.
- **La formulación de cargos:** si considera que existen pruebas suficientes para acreditar la existencia de

responsabilidad administrativa de la persona inculpada, dando paso a la etapa acusatoria.

### Etapa acusatoria

En esta etapa se deberá realizar la formulación de cargos, notificación de los cargos, descargos y/o defensas, solicitud de prueba y emisión de la vista fiscal.

La formulación de cargos consiste en la elaboración de una resolución de la fiscalía, mediante la cual, se determina la conducta precisa y concreta que se estima constitutiva de una infracción de carácter administrativa y la normativa vulnerada, estableciendo una relación causal entre ambas y fundándose pormenorizadamente. Con la formulación de cargos, el sumario deja de ser secreto para la persona inculpada, pudiendo pedir por escrito, copia íntegra del expediente a la persona que ejerce de fiscal, quien deberá remitirlo en el plazo máximo de 2 días hábiles.

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 45*

La persona inculpada gozará del plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de los cargos, para presentar por escrito sus descargos y/o defensas y, si lo estima, solicitar o presentar pruebas a la fiscalía. Asimismo, en casos debidamente calificados, podrá solicitar, por escrito y dentro del plazo señalado, una prórroga de 5 días hábiles más para presentar sus descargos, defensas y solicitar o presentar pruebas, de acuerdo al artículo 138 del Estatuto Administrativo.

El sobreseimiento consiste en la resolución que

contiene la decisión de no continuar con la investigación cuando no se ha encontrado mérito suficiente para formular cargos, fundado en la falta de pruebas que permitan llegar a un convencimiento respecto a la culpabilidad de la persona inculpada o por otra causa, como la prescripción. La persona denunciante de los hechos, de no estar conforme con esta decisión, podrá reclamar ante la Contraloría General de la República en el plazo de 20 días contados desde que tomó conocimiento de ella.

Una vez concluidos descargos y/o defensas, la persona que ejerce como fiscal dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles para emitir su propuesta a la autoridad, la que es denominada vista fiscal, de acuerdo al artículo 137 del Estatuto Administrativo. La persona que ejerce como fiscal podrá proponer:

- **Aplicación de medidas disciplinarias:** sanciones según la gravedad de los hechos.
- **Absolución:** si no se encuentra suficiente mérito para sancionar.

46 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

### **Etapas Resolutivas**

Es aquella etapa del sumario donde la autoridad resuelve, es decir, determina la absolución, sobreseimiento o sanción que corresponde a la persona inculpada.

Una vez emitida la vista fiscal, los antecedentes del sumario, expediente administrativo original y completo, debidamente foliado con letras y números,

deberán ser elevados a la autoridad para que resuelva. Una vez que se acoge la vista fiscal se procederá con la confección de la resolución de la autoridad:

- **Ratificación de la vista:** si la autoridad ratifica la vista fiscal, procederá con la confección de la resolución de la autoridad.
- **Reapertura del sumario:** la reapertura corresponde a la facultad de la autoridad para ordenar que se vuelva a tramitar el sumario administrativo desde una etapa anterior, generalmente la indagatoria, retrotrayéndose con el objeto de realizar nuevas diligencias o para la corrección de vicios del procedimiento, fijando un plazo para tal efecto. Si de las diligencias ordenadas resultaren nuevos cargos, se notificarán sin más trámite a la persona afectada, quien tendrá un plazo de 3 días para hacer observaciones.

Se deberá confeccionar la resolución de término del sumario administrativo, conforme a lo instruido por la autoridad correspondiente. En la resolución, la autoridad podrá adoptar las medidas de absolución o establecer una sanción administrativa: censura, multa, suspensión o destitución.

Ninguna persona funcionaria podrá ser sancionada por hechos que no han sido materia de cargos. La aplicación de toda medida disciplinaria deberá ser notificada a la persona afectada.

Si la autoridad resuelve absolver, ello supondrá

establecer la inocencia de la persona inculpada y se le notificará esta decisión. En el mismo acto de la notificación, deberá incluir la resolución que afine el procedimiento a la persona denunciante dentro del plazo de 5 días, quien podrá reclamar de ella ante la Contraloría General de la República, en el plazo de 20 días contados desde que tomó conocimiento de aquella.

Por otra parte, si la autoridad resuelve que se genera responsabilidad administrativa a partir de cometer una infracción administrativa, debidamente acreditada en el sumario correspondiente, procederá a aplicar una sanción administrativa, que, según el Estatuto Administrativo, podrán ser:

- **Censura:** la censura consiste en la reprensión por escrito que se hace a la persona funcionaria, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.
- **Multa:** consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento, ni superior a un veinte por ciento de ésta. Se dejará constancia en la hoja de vida de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente.

- **Suspensión:** la suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce, desde un cincuenta hasta un setenta por ciento de las remuneraciones, sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas

inherentes al cargo. Se deberá dejar constancia de ella en la hoja de vida mediante una anotación de demérito de seis puntos en el factor correspondiente.

- **Destitución:** la destitución es la decisión de la autoridad facultada para poner término a los servicios de una persona funcionaria. La medida disciplinaria de destitución procederá sólo cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa, situación que expresamente se prevé para conductas u omisiones acreditadas asociadas a la violencia en el trabajo.

Se debe tener en consideración, el artículo 62, de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece, lo siguiente: “Contravienen especialmente el principio de la probidad administrativa, las siguientes conductas: Ejercer conductas de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, que sufran las funcionarias y los funcionarios en los términos del artículo 2 del Código del Trabajo; y tener en cuenta también que en materia de prohibiciones, el Estatuto Administrativo, establece en el artículo 84, letras l) y m), que la persona funcionaria de vida de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente estará afecta a las siguientes prohibiciones:

- l) Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 47*

acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según

la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y

- **m)** Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.

Esto concuerda con el artículo 125 del Estatuto Administrativo, que establece que la medida de destitución procederá, entre otras razones, por infringir lo dispuesto en los literales l) y m) del artículo 84 de dicho Estatuto.

Una vez notificada de su sanción, la persona dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para interponer recursos administrativos, si lo estima conveniente. Podrá interponer los recursos de reposición o reposición con apelación en subsidio, ante la misma autoridad que dictó la sanción para que ella misma modifique su decisión, debiendo ser fundado e interponerse en plazo de 5 días, contados desde la notificación de la sanción disciplinaria.

Una vez transcurridos 5 días de plazo contados desde la notificación de la sanción interpuesta por la autoridad, sin que se interpongan recursos administrativos; o bien una vez declarado inadmisibles el recurso; o una vez notificada válida y legalmente a la persona recurrente de la resolución que resuelva los respectivos recursos administrativos, la autoridad deberá dictar una resolución administrativa que

48 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

3. escenarios previos, el servicio dispondrá de un plazo de 2 días para confeccionar la resolución que afina el procedimiento administrativo, es decir que pone término a la tramitación del proceso disciplinario.

En el caso de que se aplique la medida disciplinaria de destitución, como consecuencia de la inobservancia de lo dispuesto en el artículo 84 letra m) del Estatuto Administrativo, la persona que ejerce de fiscal podrá determinar, que la persona sancionada se exima de cumplir el plazo establecido en el artículo 12 letra e) del Estatuto Administrativo, es decir, lo exime de la inhabilidad para trabajar en el Estado. Hay que tener en cuenta, que esta decisión no será aplicable respecto de la institución que empleó la medida, es decir, la persona no podrá volver al servicio público que la sancionó en un plazo de cinco años.

En este punto es necesario hacer presente que, no obstante, el tenor literal de la preceptiva recién reseñada y atendido que la potestad disciplinaria está radicada en la jefatura superior de la institución, Secretaría Regional Ministerial o de Dirección Regional de servicios nacionales desconocidos, debe entenderse que la persona que ejerce de fiscal solo realiza una propuesta en relación con la exención antes descrita, correspondiendo a la autoridad resolver fundadamente. Asimismo, dado que la única opción que recoge la normativa descrita es la de eximir del cumplimiento del plazo de la inhabilidad de ejercer cargos públicos, no resulta posible proponer ni disponer una exención de la inhabilidad por un plazo menor a 5 años.

afina el procedimiento. Materializado cualquiera de los

derá a resolver el reclamo, para lo cual dispondrá de 20 días hábiles, de acuerdo al artículo 143 del Estatuto Administrativo.

Cuando la persona fiscal proponga el sobreseimiento, y éste sea aprobado por la autoridad, deberá notificarse la resolución que afina el procedimiento a la persona denunciante de los hechos referidos en el artículo 84 letras l) o m) del Estatuto Administrativo, dentro del plazo de 5 días, quien podrá reclamar de ella ante la Contraloría General de la República en el plazo de 20 días contado desde que tomó conocimiento de aquella.

### Otras acciones del ordenamiento jurídico

Las personas funcionarias tendrán derecho a reclamar ante la Contraloría General de la República, cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afecten los derechos que les confiere el Estatuto Administrativo. Para este efecto, de acuerdo al artículo 160 del Estatuto Administrativo, tendrán un plazo de 10 días hábiles, contado desde que tomaron conocimiento de la situación, resolución o actuación que dio lugar al vicio de que se reclama. Tratándose de beneficios o derechos relacionados con remuneraciones, asignaciones o viáticos el plazo para reclamar será de 60 días de acuerdo al artículo 160 del Estatuto Administrativo.

La Contraloría General de la República deberá resolver el reclamo, previo informe de la jefatura superior de servicios nacionales, Secretarías Regionales Ministeriales o Direcciones Regionales de servicios nacionales desconcentrados, según el caso. El informe en su formulación o presentación, deberá ser emitido dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud que le formule la Contraloría. Vencido este plazo, con o sin el informe, la Contraloría proce

Otra acción corresponde a los recursos de protección ante Corte de Apelaciones, que se concede a todas las personas que, como consecuencia de actos u omisiones arbitrarias o ilegales, sufren privación, perturbación o amenaza a sus derechos y garantías constitucionales. De tal manera, en el caso que la persona afectada estime que la decisión de la autoridad administrativa tiene vicios de legalidad o resulta manifiestamente arbitraria, puede interponer un recurso de protección en contra de quien dispuso la resolución, ante la Corte de Apelaciones, según lo indicado en el Artículo 20 de la Constitución Política de la República. Esta acción se puede efectuar en un plazo de 30 días corridos contados desde que ocurre el acto o amenaza que motiva el recurso o desde que se tuvo conocimiento de dicho acto o amenaza, hecho que debe ser acreditado.

### Denuncias falsas y denuncias inconsistentes

Es fundamental establecer una distinción clara entre las denuncias inconsistentes y las denuncias falsas con ánimo deliberado de perjudicar, especialmente, en el contexto de denuncias por acoso.

Denuncias inconsistentes: las denuncias inconsistentes son aquellas que carecen de componentes esenciales nacionales desconcentrados, según el caso. El informe en su formulación o presentación, deberá ser emitido dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud que le formule la Contraloría. Vencido este plazo, con o sin el informe, la Contraloría proce

proporcionar toda la información necesaria debido a falta de conocimiento o comprensión del proceso. En estos casos, las medidas que deben incorporarse en los

protocolos están orientadas a educar y sensibilizar a los denunciantes sobre la información relevante y los procedimientos adecuados para efectuar una denuncia efectiva.

*Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral ← 49*

Denuncias falsas con ánimo deliberado de perjudicar: las denuncias falsas con ánimo deliberado de perjudicar constituyen una violación grave al principio de probidad. El número 9 del artículo 62 de la Ley N° 18.575 establece que contraviene, especialmente este principio, el efectuar denuncias de irregularidades o faltas al principio de probidad, como en el caso de denuncias sobre acoso, de las que se afirme tener conocimiento sin fundamento y respecto de las cuales se constate su falsedad o la intención deliberada de perjudicar a la persona denunciada.

Además, la letra d) del artículo 125 del Estatuto Administrativo y la letra e) del artículo 123 de la Ley N° 18.883 prevén que la medida disciplinaria de destitución procederá, entre otras causas, por presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, con el propósito deliberado de perjudicar al o las personas denunciadas.

Es esencial que los procedimientos disciplinarios consideren estas diferencias para garantizar que las denuncias legítimas sean atendidas adecuadamente, mientras que las acciones malintencionadas sean sancionadas conforme a la ley.

50 → *Estrategias para afrontar las situaciones de violencia laboral*

## Ámbito Reparatorio

La reparación se refiere a un conjunto de acciones destinadas a restaurar, en la medida de lo posible, el bienestar y la justicia para las víctimas. El principio de reparación, derivado del Convenio N° 190 de la OIT, establece que las eventuales víctimas de acoso y violencia en el trabajo deben tener acceso a vías de recurso, reparación y medidas de apoyo.

El Estatuto Administrativo proporciona mecanismos para la defensa legal en caso de que una persona sea acusada injustamente. En el mismo sentido, señala que las personas funcionarias tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto en el trabajo, y a desempeñar sus funciones en un ambiente libre de acoso y cualquier forma de discriminación.

Por otra parte, cuando la violencia sea de género, se aplicarán acciones de reparación psicológica y social, medidas de seguridad específicas, y el acompañamiento para la reparación a la víctima señaladas en la Ley N° 21.675.

### El rol de los organismos administradores de la Ley N° 16.744

La administración del Seguro contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales está a cargo de los organismos administradores de la Ley N° 16.744,

es decir, del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y de las diversas mutuales de empleadores, ya sea la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (Mutual) o el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), entre otros.

La Ley Karin indica que serán los organismos mencionados los que tienen la obligación de asistir a las y los empleadores del sector privado, y en el caso del público, una vez que éstos hayan solicitado dicha asesoría, asegurar el respeto de los derechos de todas las personas trabajadoras.

La obligación de seguridad que deben cumplir las y los empleadores conforme a nuestra legislación, donde se debe garantizar las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el trabajo para proteger la vida, salud y bienestar de las personas trabajadoras, implica informar sobre riesgos, mantener condiciones seguras y prevenir accidentes y enfermedades profesionales, exigiendo una diligencia especial en la administración de la seguridad.

Los actos de violencia, son un factor de riesgo inherente a cualquier actividad laboral y esto impacta en la responsabilidad que tienen las entidades empleadoras en la prevención y el cuidado de la salud de las personas

trabajadoras. Se relacionan estrechamente con afectaciones tanto físicas como psíquicas que pueden surgir en el entorno laboral y bajo ciertas circunstancias, provocan síndromes clínicos que pueden ser catalogados como una enfermedad profesional.

La Superintendencia de Seguridad Social, aborda esta problemática de forma exhaustiva. El enfoque que ha venido dando este organismo es reconocer que en cualquier trabajo pueden darse situaciones de violencia y acoso; sin embargo, estas siempre serán de responsabilidad de las y los empleadores, dado que son parte de la seguridad y salud en el trabajo. Este esfuerzo normativo reconoce los principios contenidos en el Convenio 190 de la OIT, y específicamente, en la Recomendación 206, reforzando que la violencia y el acoso son elementos que impactan en las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y que estas constituyen un derecho fundamental de las personas trabajadoras.

Es crucial que las medidas de reparación se implementen de manera que respeten la dignidad, la privacidad y las preferencias de las personas que son víctimas, y que estén respaldadas por un compromiso organizacional claro para abordar la violencia de manera efectiva.

Las entidades empleadoras están obligadas a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las personas trabajadoras, informando los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad para prevenir los acciden

tes y enfermedades profesionales, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

En este sentido, la atención psicológica temprana otorgada a través de los programas que disponen los organismos administradores de la Ley N°16.744, es una herramienta para abordar la eventual afectación de la salud mental de la víctima, y la derivación que debe realizar la entidad empleadora, por un evento de acoso o violencia. Lo anterior, es parte de las medidas de resguardo o protección que se deben adoptar respecto de la persona trabajadora afectada, sin perjuicio de la asistencia voluntaria de la presunta víctima y/o la persona denunciante.

En el marco de las acciones reparatorias que pueden adoptar los servicios públicos, éstas pueden ir dirigidas tanto a las personas, como a los equipos y/o institución misma y pueden incluir los siguientes componentes:

**1. Medidas correctivas en el lugar de trabajo:** *cambios en las políticas y prácticas laborales para asegurar que se aborden las causas de la violencia y prevenir su recurrencia, lo cual incluye la revisión de políticas y protocolos, la implementación de programas de capacitación y la creación de un entorno de trabajo más seguro y respetuoso.*

**2. Protección de la carrera funcionaria:** *procurar que la persona afectada no sufra daños en su carrera o reputación profesional debido a la victimización, esto implica garantizar que no haya represalias en el lugar de trabajo y ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional.*

*sional o la reincorporación al trabajo tras una ausencia relacionada con la violencia.*

**3. Cambio cultural y sensibilización:** *fomentar un cambio en la cultura organizacional avanzando hacia ambientes laborales libre de violencia y que promueva la igualdad y el respeto, lo cual puede lograrse a través de campañas de sensibilización y educación, así como, fomentando una mayor participación y liderazgo de las personas trabajadoras de la organización.*

**4. Reconstitución del clima laboral y ambientes laborales,** *una vez que una denuncia de violencia o acoso haya sido desestimada, o bien una vez concluido un procedimiento disciplinario, se pueden iniciar acciones de coordinación con los organismos administradores de la Ley 16.744 para dichos efectos.*

### **Medidas de Reparación según la Ley N° 21.675 para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia de Género**

La Ley N°21.675 para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia de Género, incluye medidas específicas de reparación para las víctimas de violencia en el trabajo que revistan características de violencia de género. Las principales medidas de atención, protección y reparación de acuerdo a su artículo 16, son las siguientes:

- Otorgar a las víctimas acceso a los servicios de salud física y mental.

- Informar a las víctimas sobre la red de servicios estatales en violencia de género disponibles.
- Registrar, realizar y dar seguimiento a las derivaciones, entre los órganos del Estado y con organizaciones externas, que se ejecuten en un caso de violencia de género.
- Asegurar el acceso a la información de las víctimas sobre sus derechos.

- Adoptar medidas de seguridad y resguardo de las víctimas.
- Asegurar el acceso a la justicia de las víctimas.
- Proveer de servicios y acompañamiento para la reparación física, psicológica y social de las víctimas.
- Adoptar medidas para fortalecer la autonomía económica de las víctimas.

**Brechas de género:** Es una

medida que muestra la distancia entre mujeres y hombres respecto a un mismo indicador. Refleja la diferencia existente entre los sexos respecto a las

oportunidades de acceso y control de recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros.

### **Brecha salarial de género:**

Refiere a que las mujeres a menudo reciben remuneración menor que los hombres por el mismo trabajo o por trabajos de igual valor. Esta brecha puede deberse a varios factores, incluyendo discriminación directa, segregación ocupacional y diferencias en la experiencia laboral o educación.

**Diversidad:** Características que hacen únicas a las personas y que las diferencian del resto, así como aquellas que son similares y compartidas.

### **Discriminación por razón de género:**

Cualquier distinción, exclusión o restricción que se haga en función de roles y normas establecidas

socialmente para los géneros y que impiden que una persona, ya sea hombre o mujer, pueda ejercer

plenamente sus derechos humanos.

### **División sexual del trabajo:**

Determinada históricamente por las relaciones desiguales de género que atraviesan tanto el ámbito público, de la producción, como el ámbito privado, de la reproducción. Está arraigada en la sociedad, que consolida diferentes roles y responsabilidades para hombres y mujeres en razón a las normas de género.

**Estereotipos de género:** Conjunto de ideas simplificadas, pero fuertemente asumidas sobre los comportamientos, valores y actitudes, que deben mantener socialmente hombres y mujeres. Se sostienen en un sistema de creencias populares, que dictamina las actividades, roles y características que distinguen a hombres y mujeres.

**Género:** Corresponde a una construcción social, en que se hacen pre

sente las características sociales y culturales en torno a lo femenino y lo masculino y las diferencias entre mujeres y hombres. Lo anterior, se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada, en una época determinada, considera apropiados para hombres y mujeres.

**Identidad de género:** Refiere a la convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción del nacimiento.

**LGBTIQ+:** Siglas que han definido históricamente a las disidencias y diversidades sexo-genéricas, y representan la inicial de lesbianas, gays, bisexuales, travestis, trans, queer, intersexuales y asexuales. El símbolo + es usado para representar a todos los colectivos que no se encuentran representados en las siglas anteriores.

mujeres tienden a asu

**Segregación ocupacional:** Existe una división del trabajo basada en el género, donde ciertas profesiones son dominadas por hombres y otras por mujeres y disidencias sexogénericas. Por ejemplo, los campos de STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) suelen estar dominados por hombres, mientras que las profesiones de cuidado y enseñanza suelen tener una mayor proporción de mujeres y disidencias.

**Perspectiva de género:** Es una forma de observar la realidad en base a las variables sexo, género y sus manifestaciones en un contexto geográfico, cultural, étnico e histórico determinado, reconociendo que el género es una construcción social y cultural y por tanto, es susceptible de cambiar. Este enfoque promueve la búsqueda de oportunidades para

mejorar la igualdad y la equidad de género en las políticas, programas y proyectos de desarrollo. mirar una mayor carga de trabajo de cuidados no remunerado, como el cuidado de niños, ancianos o tareas del hogar, lo que limita su capacidad para participar plenamente en el mercado laboral.

**Violencia de género:** Corresponde a la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

#### Fuentes



## Marco Normativo Internacional

- Convenio N°190 sobre la eliminación de la violencia

y el acoso en el mundo del trabajo, 2019.

- Recomendación 206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2019.

- Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958. Organización de Naciones Unidas (ONU)
- Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.
  - Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, 2015. Organización de los Estados Americanos (OEA)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), 1994.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), 1969.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), 1988.
- Carta Democrática Interamericana, 2001.

## ● Marco Normativo Nacional

- Circular N°3813 de 07 de junio de 2024 Sobre asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la Ley N° 21.643. SUSESO.
- Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental / SUSESO (CEAL-5M/SUSESO), 2022.
- Constitución Política de la República de Chile, 1980.
- D.F.L. N°1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo.
- D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Ley N°19.296, de 1994, que establece normas sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.

- Ley N°20.005, de 2005, que Tipifica y sanciona el acoso sexual.
- Ley N°20.087, de 2006, Sustituye el procedimiento laboral contemplado en el Libro V del Código del Trabajo (Tutela Laboral).
- Ley N°20.545, de 2011, regula el derecho a permiso postnatal parental.
  - Ley N°20.607, de 2012, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Ley N°20.609, de 2012, sobre Medidas contra la Discriminación.
- Ley N°20.955, de 2016, Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y Fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Ley N°21.120, de 2018, reconoce y da protección al Derecho a la Identidad de Género.
- Ley N°21.643 (Karin), de 2024, sobre prevención, inves-

*Anexo 2: Marco Normativo ← 61*

tigación y sanción del acoso laboral, sexual o de vio-

62 → *Anexo 1: Glosario*

lencia en el trabajo.

- Ley N° 21.675, de 2024, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón de su género.
- Oficio del Gabinete Presidencial N° 002, de 2006, que contiene Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales y No Discriminación en la Administración Central del Estado.
- Oficio del Gabinete Presidencial N° 001, de 2015, que contiene el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.
- Oficio del Gabinete Presidencial N°006, de mayo de 2018, que contiene Instructivo sobre Igualdad de Oportunidades, Prevención, Investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual en la Administración Central del Estado.
- Resolución N°1, del 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba Normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de Personas a todos los Servicios Públicos.

» Ansoleaga, M., E., Díaz B., X., Mauro C., A., Toro C., J. P.  
Dimensiones organizacionales de la violencia en el

trabajo en Chile. Centro de Estudios de la Mujer y  
Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo,  
UDP, 2017.

» Anzorena, C. Estado y división sexual del trabajo: las

- relaciones de género en las nuevas condiciones del mercado laboral (13.ª ed., pp. 47–68). Utopía y praxis Latinoamericana. Utopía y praxis Latinoamericana, 2008.
- » Dirección Nacional Servicio Civil, Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, 2018.
  - » Dirección Nacional Servicio Civil, Orientaciones para la elaboración del Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, 2024.
  - » Informe Anual del Fondo Monetario Internacional: Promoción del crecimiento inclusivo, 2017.
  - » Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Herramientas básicas para integrar la perspectiva de género en organizaciones que trabajan derechos humanos, 2008.
  - » Instituto de Salud Pública. Guía para la detección y prevención del acoso laboral, 2020.
  - » Instituto de Salud Pública. Orientaciones para la prevención de la violencia en el trabajo hacia personas trabajadoras de la diversidad sexual y de género en Chile, 2022.
  - » Lanata Fuenzalida, Ruth Gabriela. El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo. Revista de derecho Valdivia, 2018.
  - » Losiggio, D. Universal y afectiva: la esfera pública en el pensamiento político (p. 152). Madrid: Las Torres de Lucca, revista internacional de filosofía política, 2008.
  - » Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile, 2021.
  - » Manual de autoaprendizaje para el acoso sexual, Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo, 2006.
  - » Marie-France Hirigoyen, El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana. 1996.
    - » ONU Mujeres, Profundicemos en términos de género. Guía de terminología y uso de lenguaje no sexista, 2017.
  - » Organización Internacional del Trabajo. El Convenio núm. 190 y la Recomendación N°206 en pocas palabras, 2019.
  - » Orjuela Ruiz, A. El concepto de violencia de género en el derecho internacional de los derechos humanos. (23.ª ed., p. 110). Revista Latinoamericana de Derechos Humanos, 2012.

**uah** / Universidad  
Alberto Hurtado

**SERVICIO**CIVIL