

# MANUAL PARA LA GENERACIÓN DE POLÍTICA **DE ACOSO LABORAL**

---



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	03	pág.
<b>[A]</b> POLÍTICA DE NO ACOSO LABORAL .....	05	pág.
<b>[B]</b> DEFINICIONES .....	06	pág.
Ejemplo de declaración de principios en materia de acoso laboral en la empresa .....	08	pág.



**Nota:** Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

## ACERCA DE ESTA GUÍA

---

El objetivo de esta guía es otorgar los lineamientos para generar una política de acoso laboral, en el marco de la generación de una comisión de prevención de acoso laboral y un procedimiento para investigar hechos denunciados de índole de acoso laboral.

**El Acoso Laboral se entiende como una conducta que constituye agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.<sup>1</sup>** El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. El acoso puede conducir a problemas emocionales y psicosomáticos, a un menor bienestar en las víctimas, y a un incremento en el ausentismo y la rotación en las organizaciones.

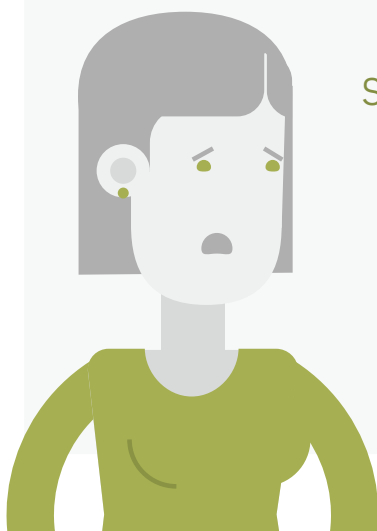
Sin embargo, **el acoso no se refiere a actos únicos y aislados, sino más bien a comportamientos que son persistentes y repetidos, dirigidos hacia una o varias personas por un individuo o por un grupo.** Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros ocasionalmente, o el que los compañeros no le avisen para almorzar con ellos, pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral y no como acoso psicológico.

<sup>1</sup> Ley 20.607

## MARCO JURÍDICO

La intervención dentro de las empresas en temas de acoso laboral y sexual se remiten a los siguientes marcos jurídicos:

- **Constitución Política del Estado**, artículos 1,5 inciso segundo, 19 numerales 1 al 4, 7 y artículo 20º.
- **Ley Nº 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado**, artículos 52 y 53,
- **DFL Nº 29 del año 2004 del Ministerio de Hacienda que fijó el texto refundido**, coordinado y sistematizado de la ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo, artículos 61 literal g), 64 literal c), 84 literal l) y 119 a 144.
- **Código de Buenas Prácticas Laborales.**
- **ORD. 3519/034 Dirección del Trabajo.** Documento que fija el sentido y alcance de las modificaciones introducidas en la ley 20.067.- del 08-agosto- 2012.



Las conductas citadas se convierten en acoso cuando ocurren de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para aquel que lo padece.

---

# [A]

## POLÍTICA DE NO ACOSO LABORAL



Las medidas que la Comisión Europea propone para hacer frente al acoso laboral son las siguientes:

- A. Debe existir una declaración de principios de la empresa para mostrar su implicación y compromiso en la erradicación del acoso.** Esta debe explicitar la prohibición del acoso y defender el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, manifestando que las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán y se explicitará el derecho a la queja de los trabajadores cuando ocurran.
- B. Se debe explicar qué se entiende por comportamiento inapropiado** y se pondrá en claro que los directores y superiores tienen el deber de poner en práctica la política contra el acoso sexual.
- C. La declaración deberá explicar el procedimiento que deben seguir las víctimas,** asegurando la seriedad y la confidencialidad, así como la protección contra posibles represalias. Se especificará la posible adopción de medidas disciplinarias.
- D. La organización debe asegurarse de que la política de no acoso sea comunicada a los trabajadores** y de que éstos sepan que tienen un derecho de queja para el que existe un firme compromiso en no tolerar los comportamientos de acoso.
- E. La responsabilidad de asegurar un entorno de trabajo respetuoso es de todos los trabajadores,** recomendándose a los mandos que tomen medidas para promocionar la política de no acoso.
- F. Se debe proporcionar una formación general a mandos y jefaturas.** Aquellos a quienes se asignen tareas específicas en materia de acoso sexual deben recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones (información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, etc.).

Asimismo, **se deben realizar acciones de difusión y capacitación a todo el personal que trabaja en la empresa,** con el objeto de informar acerca de medidas de prevención de conductas que puedan derivar en un Acoso Laboral y Sexual, medidas de asistencia a las víctimas y procedimientos existentes.

# [B]

## DEFINICIONES



Al momento de generar las actividades de difusión y capacitación, así como al momento de realizar los cambios en el reglamento interno, se hace necesario incorporar definiciones de los tópicos más relevantes en torno al laboral, así mismo en esta política se puede agregar el acoso sexual, o generar una distinta (ver guía para la generación de política de no acoso sexual):

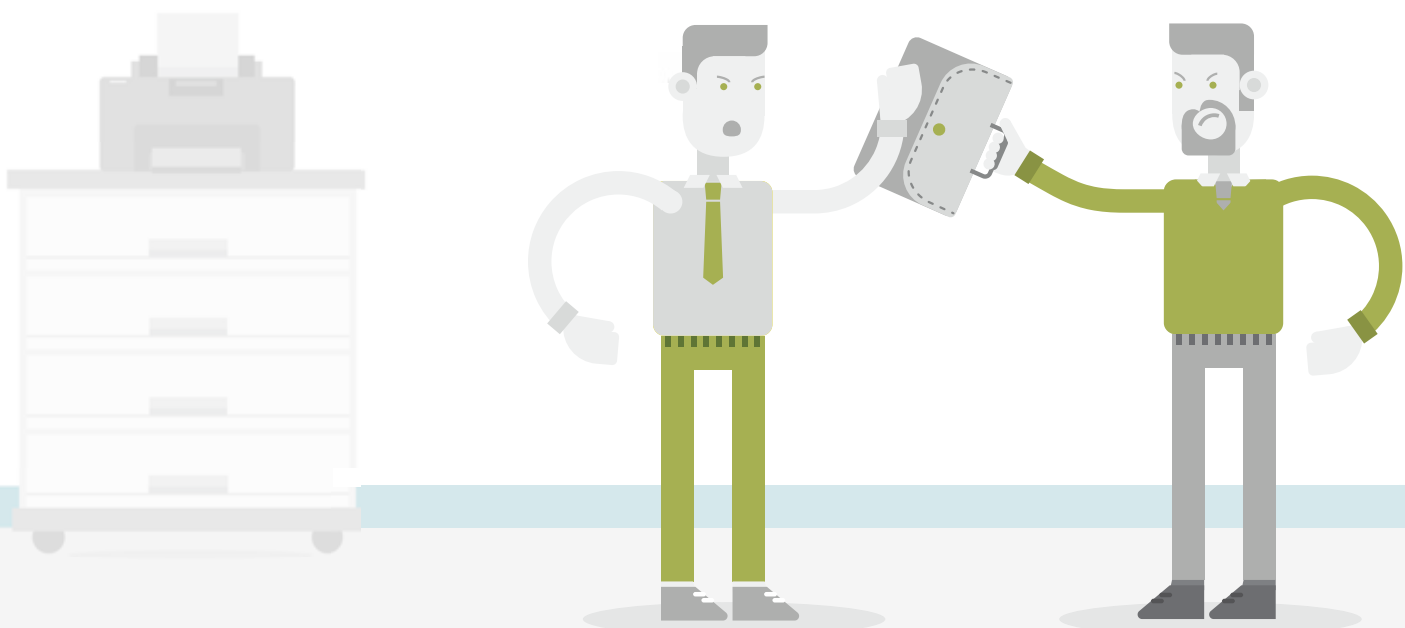
**A. Acoso laboral es una conducta indebida no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa,** y que vulnera derechos fundamentales de los/as trabajadores/as. El acoso laboral puede manifestarse de una Jefatura hacia un subordinado/a, de un/a subordinado/a o grupo de Subordinados/as respecto de la jefatura y/o entre pares.

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** El menos frecuente de los casos, no porque los perfiles de víctimas y victimarios no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.

Se entenderá que constituye Acoso Laboral **“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”.**

Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as trabajadores/as, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas).

- B. Acoso sexual.** Entiéndase por acoso sexual: los requerimientos de carácter sexual, realizados en forma indebida por la (el) trabajador (a) por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo. El acoso sexual es una conducta ilícita que lesiona diversos bienes jurídicos de la (el) trabajadora (o) afectado/a, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos derechos derivados de la dignidad de la persona humana. Constituyen acoso sexual entre otros acercamientos o contactos físicos intencionales no consentidos, propuestas de connotación sexual verbales o escritas, etc.
- C. Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso y hace llegar formalmente la denuncia a través del formulario.
- D. Denunciado:** Persona respecto de quien se ha presentado una denuncia por acoso laboral o Sexual.
- E. Víctima:** “Se entiende por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, han padecido un perjuicio, especialmente un atentado contra su integridad física o mental, un sufrimiento moral, una pérdida material, o un atentado grave contra sus derechos fundamentales, con motivo de actos o de omisiones que todavía no constituyen una violación de la legislación penal nacional, pero que representan violaciones de las normas internacionales reconocidas en materias de derechos humanos”.
- F. Encargado de Recepción y acogida de acoso laboral:** En el nivel central de cada empresa o institución, se refiere al trabajador (designado generalmente por el Departamento RRHH)



## EJEMPLO DE DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS EN MATERIA DE ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA

La empresa “Ejemplo”, consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que las conductas constitutivas de acoso perjudican a los trabajadores directamente afectados y repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la institución, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las incidencias que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- **Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral**, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- **Los empleados de la empresa “ejemplo” tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo**, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.
- Se entenderá que constituye Acoso Laboral **“cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”**. Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as trabajadores/as, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas).





- **La empresa “ejemplo” velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias**, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.
- **Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan**, a plantear una queja que sea dilucidada informalmente o en el procedimiento previsto al efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia empresa.
- **Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, la empresa “ejemplo” se compromete a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y sexual en el trabajo.** Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia.
- **Dicho procedimiento de actuación en casos de acoso laboral y sexual en el trabajo está disponible para todos los trabajadores en el área de recursos humanos**, y alojado en la intranet en la sección “recursos humanos”.

