

LEY KARIN

**ORIENTACIONES PARA ELABORACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA,
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACOSO
LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA
EN EL TRABAJO (VALS)**

SERVICIOCIVIL

Antecedentes

En el marco de la implementación de la Ley N° 21.643 sobre Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo, Ley Karin, el Servicio Civil comparte orientaciones relativas a la elaboración y ajuste del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, solicitado a los servicios públicos según las modificaciones que la Ley Karin realiza al Estatuto Administrativo.

Cabe resaltar que la conducta y tipificación de violencia en el trabajo es una figura nueva en nuestra legislación y corresponde a aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

Para la prevención de la violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual, cada organización debe implementar un Protocolo de Prevención, que considere las definiciones entregadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y por los Organismos Administradores de la Ley 16.744, quienes podrán prestar asesoría técnica a los servicios públicos en dicha materia (Circular 3813 SUSESO 07.06.24).

En materia de investigación, los servicios deberán ajustar sus procedimientos de denuncia, investigación y sanción considerando el Instructivo de la Contraloría General de la República (Instructivo CGR 19.07.24) y los lineamientos enviados por el Servicio Civil (Oficio SC 19.07.24).

Con todo, conforme a la modificación del artículo 90 del Estatuto Administrativo, cuando se atente contra la vida o integridad física de los funcionarios y las funcionarias, **la autoridad deberá resolver fundadamente acerca de la necesidad de iniciar de oficio el procedimiento de investigación sumaria o sumario administrativo** para determinar las responsabilidades administrativas en caso de que correspondan. Lo señalado, sin perjuicio de las medidas de defensa civil o penal que deba disponerse a favor de los servidores públicos en el ejercicio de su función, conforme a la norma citada.

En el caso de la denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, las orientaciones para el ajuste y/o elaboración de procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual y laboral y violencia en el trabajo, se debe considerar el trabajo que los servicios públicos realizaron en el marco de la implementación del Instructivo Presidencial del 2018, sobre Igualdad de Oportunidades, Prevención y Sanción del Maltrato Acoso Laboral y Sexual, así como, el Instructivo de Contraloría, sobre las modificaciones que la Ley N° 21.643 (Ley Karin) realiza al Estatuto Administrativo y otros cuerpos legales.

Estos lineamientos se orientan a ajustar, a la nueva normativa, los aspectos que deben estar presente en el procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Además, se comparte una pauta de autorevisión para que cada servicio público revise la completitud y coherencia del procedimiento.

Orientaciones Generales

1. Respaldo formal

El servicio debe contar con un procedimiento de denuncia, investigación y sanción que incluya las conductas de Acoso Laboral, Acoso Sexual y de Violencia en el Trabajo.

El procedimiento debe contar con el respaldo formal de la organización a través del correspondiente acto administrativo, esto es, a través de Resolución Exenta o Decreto, según corresponda.

2. Ámbito de aplicación y cobertura

El procedimiento se debe aplicar a todas las personas que trabajan en y para la institución, incluidas aquellas personas contratadas bajo la modalidad a honorarios que, si bien, por regla general, no tienen responsabilidad administrativa, sí les es exigible el cumplimiento del principio de probidad administrativa. Debe considerar también a los alumnos y alumnas en práctica y a las personas subcontratadas o tercerizadas.

3. Carácter preventivo e inclusivo

Todo procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral y acoso sexual y violencia en el trabajo, debe considerar:

Carácter preventivo: Es de vital importancia, reforzar la gestión preventiva de estas problemáticas, desarrollando acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos. Considerando además:

- Garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la Administración Pública.
- Adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres, promoviendo sanos ambientes laborales.
- Lo anterior, deberá ser congruente con el Protocolo de Prevención de la Violencia en el Trabajo, Acoso Sexual y Acoso Laboral, definido según lineamientos de la Superintendencia de Seguridad Social a los Organismos Administradores de la Ley N°16.744, quienes deberán prestar asistencia técnica en la materia a los servicios públicos según corresponda.

Declaración de principios: La Ley N°21.643 (Ley Karin) indica que los principios rectores del procedimiento de investigación y sanción, serán la confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

Perspectiva de género: Se refiere a una forma de observar la realidad en base a las variables sexo, género y sus manifestaciones en un contexto geográfico, cultural, 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 de las personas en las políticas, programas y proyectos de desarrollo. Considera comprender una forma diferente de mirar y distinguir las situaciones en el trabajo, evitando los sesgos inconscientes de género que las personas involucradas en la investigación y sanción posea respecto de las mujeres, hombres y personas no binarias.

Uso de lenguaje inclusivo: entendiéndose por éste, la manera de 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. Además de avanzar en modificar el uso del masculino genérico, por ejemplo se sugiere utilizar “personas funcionarias” en vez de “funcionarios”, “jefatura de servicio” en vez de “jefe de servicio”, “persona denunciada” en vez de “denunciado”, “persona receptora de denuncia” en vez de “receptor de denuncia”, entre otros.

4. Marco conceptual

En el procedimiento se debe definir el rol de las principales personas involucradas en la denuncia:

- **Persona denunciante:** Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.
- **Persona denunciada:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- **Víctima:** Persona en quien recae la acción de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo.

Todo procedimiento debe indicar el sentido de las manifestaciones de violencia en las organizaciones:

- **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un colaborador o colaboradora. Si bien podría darse el caso de que la persona acosadora 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 las personas colaboradoras hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de personas subordinadas confabuladas para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.
- **Ambiental:** Se genera cuando el entorno laboral provoca ambiente de trabajo ofensivo, humillante, intimidatorio u hostil para la o las personas afectadas, aunque no exista una conducta o agresión directa.

El procedimiento debe contar con la definición de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, establecida en la ley N° 21.643.

- **Acoso Laboral:** Corresponde a 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 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.
- **Acoso sexual:** Es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Violencia en el Trabajo:** Ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

Todo procedimiento debe señalar claramente cuándo se es víctima de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, para mayor información se recomienda ver la Circular SUSESO N°3813. 2024 y el Manual de autoaprendizaje de Acoso Sexual de la Dirección del Trabajo y la OIT.

Acoso laboral:

- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social.
- Ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de una jefatura o por iniciativa de las y los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a una persona trabajadora a permanecer sin tareas que realizar u obligar a realizar.
- Tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrar o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Entre otros.

Acoso sexual:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento de la persona destinataria.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consentido. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.
- Entre otros.

Violencia en el trabajo:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.
- Entre otros.

5. Marco normativo

Todo procedimiento de denuncia, investigación y sanción de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, debe incorporar la normativa vigente asociada, así como también, la que rige al servicio y las que resulte como fundamento normativo para la instalación de ambientes de trabajo decentes y de irrestricto respeto y que permita garantizar las condiciones adecuadas de trabajo, favoreciendo un clima de respeto, buen trato y libre de todo tipo de discriminación.

6. Respeto a la denuncia

- Se debe indicar claramente la forma de realizar la denuncia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, aplicando los artículos 90A y 90B del Estatuto Administrativo. Así, ésta debe ser por escrito, se recomienda utilizar un formato tipo que considere la mayor cantidad de datos posibles, en particular, los nombres de quien realiza la denuncia, de la víctima (si no es la persona quien incurre en esta acción) y la persona denunciada, así como, un detallado relato de los hechos experimentados y de los medios de prueba disponibles, cuando sea posible.

- Elementos centrales de la denuncia:

La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por la persona denunciante.
La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:

- Identificación y domicilio de la persona denunciante.
 - Narración circunstanciada de los hechos.
 - La individualización de las personas que los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare a la persona denunciante.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
 - Las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente se tendrán por no presentadas.
 - Incorporar lo importante de la obtención de pruebas que acompañen la denuncia, para ello es preciso tener un relato de los hechos con detalle de lo sucedido y de manera objetiva cronológica indicando acciones y personas que presenciaron tales actos acontecidos y que aquello quede plasmado en la denuncia. Si bien ninguna ley señala esto, el hecho de sumar pruebas que justifiquen el actuar de atentado a la dignidad ayuda a la investigación y es más factible que pueda ser comprobado el comportamiento del tipo Acoso. Para lo anterior, señalar, que se puedan considerar, también las licencias médicas e informes psicológicos.
 - La denuncia debe estar dirigida a la jefatura máxima de servicio, única autoridad facultada para instruir la investigación correspondiente.
 - Las denuncias se deben entregar en Oficina de Partes en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido. También podrán recibir las denuncias la persona Receptora de Denuncia quien debe quedar identificada en el procedimiento.
 - Las denuncias no pueden recibirse por correo electrónico, ya que no permite asegurar la confidencialidad de ellas.
 - Si la institución cuenta con un sistema web de recepción de denuncias, este debe garantizar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el Estatuto Administrativo.

7. Recepción de la denuncia

- El procedimiento debe indicar con claridad la o las instancias para presentar una denuncia.

- La denuncia debe ser dirigida a la Autoridad Administrativa, sea éste Jefatura Superior de la Institución, Secretarías Regionales Ministeriales o Direcciones Regionales de servicios nacionales desconcentrados, según corresponda, únicas actorías facultadas para instruir el proceso sumarial respectivo, según lo establecido en el Estatuto Administrativo.
- Si bien, de acuerdo al Estatuto Administrativo, las denuncias se deben entregar en Oficina de Partes en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido, cada Servicio podrá definir una persona Receptora de denuncia que resulte más cercano o accesible a las personas funcionarias, la que la canalizará y derivará de manera inmediata a la jefatura Superior de Servicio.
- Cabe resaltar que la persona Receptora de denuncia, cumple una función exclusivamente canalizadora, debiendo solo registrar la recepción de la denuncia y entregar copia del registro a la persona denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta. Además, podrá entregar información de cómo procede una denuncia y además recibe denuncias y las envía con celeridad y confidencialidad a la jefatura correspondiente.
- En la instancia de recepción de denuncias se deben seguir los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género, debiendo existir un irrestricto respeto a la dignidad de las personas y confidencialidad.

8. Medidas precautorias y atención psicológica temprana

- Todo procedimiento debe considerar medidas precautorias por parte de el o la fiscal que no impliquen menoscabo o pérdida de derechos para las personas involucradas, entre éstas, la separación física de las personas involucradas (Artículo 136, Estatuto Administrativo) y las acciones a que se refieren los artículos 61, letra k) y l) y 90A del Estatuto Administrativo.

Artículo 90A, Estatuto Administrativo

- Las personas involucradas, no podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión 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 sumario administrativo, indica a partir de la citada denuncia.
- No ser trasladados de localidad o de la función que desempeñan, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- No ser objeto de precalificación anual, si la persona denunciada fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente lo solicitara la persona denunciante. Si no lo hiciere, regirá 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.

Artículo 61, Letra k) y l), Estatuto Administrativo

- Se debe denunciar, con la debida prontitud, ante el Ministerio Público, las policías, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, los hechos de los que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones, y que revistan caracteres de delito.

- Se debe denunciar, con la debida prontitud, ante la autoridad competente los hechos de que tome conocimiento en el ejercicio de sus funciones y que revistan el carácter de faltas administrativas o infracciones disciplinarias, especialmente aquellas que contravengan el principio de probidad administrativa.

Atención psicológica temprana Ley N°21.643 (Ley Karin)

- En todo procedimiento, se debe considerar el otorgamiento a la persona afectada por acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, de atención psicológica temprana a través de los programas que disponga el organismo administrador respectivo de la ley N°16.744.

9. Designación de persona que ejerza como fiscal

La Ley N°21.643 (Ley Karin) indica que deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales.

10. Plazos y medios de información asociados al proceso administrativo

El procedimiento debe explicitar los plazos asociados a la decisión de realización de procesos administrativos:

- La jefatura máxima de servicio tiene un plazo de tres días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para admitir la denuncia a trámite. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada (Artículo 90 B Estatuto Administrativo).
- Ante una denuncia, la jefatura máxima del servicio, podrá desestimarla fundadamente (a través del acto administrativo correspondiente) lo que deberá ser informado a la persona que denuncia en un plazo de cinco días hábiles o instruir la realización de proceso administrativo disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas (Artículo 119 y siguientes, Título V De la responsabilidad administrativa, Estatuto Administrativo).
- Adicionalmente, la Jefatura de Servicio puede realizar primero una investigación sumarial, pero si en el transcurso de esta se percatan que efectivamente puede haber un atentado a la dignidad humana o falta a la probidad administrativa, se debe realizar un sumario administrativo ya que es la única vía de sancionar estas conductas.
- El procedimiento debe explicitar los plazos asociados a la realización de los procesos administrativos disciplinarios de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo.
- El procedimiento debe explicitar los medios de entrega de información respecto a la realización de los procesos administrativos disciplinarios de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo, a todas las personas involucradas incluyendo a quienes han realizado las denuncias, en los plazos establecidos por la ley N°21.643.

11. Difusión y promoción del procedimiento en la institución

El procedimiento debe explicitar la realización de acciones de difusión y promoción para toda la institución, así como, informar semestralmente los canales para la recepción de denuncias (Artículo 14 de ley

Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, introducido a través del artículo 2, de la Ley Nº 21.643).

- Los servicios públicos deberán generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción del procedimiento explicitando su compromiso por la realización de acciones de difusión y promoción para toda la institución.
- Los servicios públicos deben mantener información semestralmente sobre los canales de denuncia de incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo y de cualquier incumplimiento a la normativa que rige a las personas funcionarias del sector público. Lo señalado tanto del servicio mismo como del Estado.

Cabe destacar que para la investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, **las instituciones se deben ceñir al debido proceso, esto es, instruir procesos de investigación o sumario administrativo.** Por lo cual, no es posible usar mecanismos alternativos para resolver estas situaciones, para lo cual es necesario considerar:

- El procedimiento no debe considerar la mediación, conciliación, u otro tipo de alternativa al proceso sumarial en el caso de haber vulneración de la dignidad de las personas.
- En el caso de haber voluntad de denuncia ante un posible acto de Acoso Laboral y/o Acoso Sexual y/o Violencia en el Trabajo, lo que procede es acto administrativo correspondiente. A partir de los dictámenes 34.325, 19.327 y 36.766 (2008 y 2009), Contraloría General de la República concluye que, una vez formalizada una denuncia de acoso laboral o sexual, corresponde iniciar un proceso sumarial, el cual tiene por finalidad garantizar una adecuada defensa de los afectados.

PAUTA DE AUTOREVISIÓN

Procedimiento de Denuncia, Investigación y Sanción del Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo

1. Respaldo Formal para el procedimiento de denuncia

El procedimiento	SI	NO
Cuenta con Resolución Exenta o Decreto		
Incluye la conducta de acoso laboral		
Incluye la conducta de acoso sexual		
Incluye la conducta de violencia en el trabajo		

2. Ámbito de aplicación y cobertura

El procedimiento	SI	NO
Señala expresamente que aplica a todas las personas de la institución (planta, contrata y honorarios)		
Incluye alumnos y alumnas en práctica		
Incluye a las personas prestadoras de servicios a la institución		

3. Carácter preventivo e inclusivo

El procedimiento	SI	NO
Declara carácter preventivo		
Declara principios		
Considera perspectiva de género		
Utiliza lenguaje inclusivo		

4. Marco conceptual

El procedimiento define el rol de	SI	NO
Persona denunciante		
Persona denunciada		
Víctima		

El procedimiento indica el sentido de las manifestaciones de violencia organizacional	SI	NO
Vertical descendente		
Vertical ascendente		
Horizontal		
Ambiental		

El procedimiento cuenta con definiciones según Ley 21.643	SI	NO
Para acoso laboral		
Para acoso sexual		
Para violencia en el trabajo		

El procedimiento	SI	NO
Señala ejemplos que permitan identificar claramente cuándo se es víctima de acoso laboral		
Señala ejemplos que permitan identificar claramente cuándo se es víctima de acoso sexual		
Señala ejemplos que permitan identificar claramente cuándo se es víctima de violencia en el trabajo		

5. Marco Normativo

El procedimiento	SI	NO
Se identifica claramente la normativa vigente		

6 Respecto a la Denuncia

El procedimiento	SI	NO
Se establece que la denuncia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo es presentada por escrito, aplicando los artículos 90A y 90B del Estatuto Administrativo		

7 Recepción de la denuncia

El procedimiento	SI	NO
Identifica claramente las instancias receptoras de denuncia, aplicando el artículo 90B del Estatuto Administrativo		

8 Medidas precautorias y atención psicológica temprana

El procedimiento	SI	NO
Considera las medidas precautorias durante el proceso de denuncia e investigación		
Considera la atención psicológica temprana de la persona afectada		

9 Designación de persona que ejerza como fiscal

El procedimiento	SI	NO
Indica que deberá preferentemente designarse fiscal a un funcionario o funcionaria que cuente con formación en materias de prevención, investigación y sanción de acoso, género o derechos fundamentales		

10. Plazos asociados a la realización de procesos administrativos

El procedimiento	SI	NO
Explícita los plazos asociados a la decisión de realización de procesos administrativos		
Explícita los plazos asociados a la realización de los procesos administrativos disciplinarios		
Explícita los medios de entrega de información respecto a la realización de los procesos administrativos disciplinarios		

11. Difusión y promoción del procedimiento en la organización

El procedimiento	SI	NO
Explícita la realización de acciones de difusión y promoción para toda la organización		

LEY 
KARIN

SERVICIO CIVIL
