
	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 1 de 18

# PROCEDIMIENTO DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL

LAUTARO – CHILE


Abril, 2024

	Elaborado Por:	Revisado por;	Aprobado por:
Nombre	Daniel Suarez I.	Jorge Lerdon P.	Jorge Lerdon P.
Fecha	Abril 2024	Abril 2024	Abril 2024
Firma			
Control de Rev./Versión.			

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 2 de 18

## 1 CONTENIDO

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ROLES Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PRINCIPIOS DE BASE DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL .....</b>	<b>5</b>
6.1	DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL .....	5
6.2	TIPOS DE ACOSO LABORAL .....	6
6.3	EJEMPLOS DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL .....	6
6.4	DISTINCIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE GENERO .....	7
<b>7</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL DE ACOSO SEXUAL .....</b>	<b>7</b>
7.1	DEFINICION DE ACOSO SEXUAL .....	8
7.2	ACOSO AMBIENTAL Y CHANTAJE SEXUAL .....	9
7.3	TIPOS DE ACOSO SEXUAL .....	9
7.4	CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL .....	10
<b>8</b>	<b>ASPECTOS COMUNES A AMBOS TIPOS DE ACOSO .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>MALTRATO LABORAL .....</b>	<b>11</b>
9.1	CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE MALTRATO LABORAL .....	11
<b>10</b>	<b>PRACTICAS QUE NO SE CONSIDERAR COMO ACOSO O MALTRATO LABORAL .</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA .....</b>	<b>14</b>
12.1	ORIENTACION DE LA DENUNCIA .....	14
12.2	FORMALIZACION DE LA DENUNCIA .....	14
12.3	REQUISITOS DE LA DENUNCIA .....	14
12.4	PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y DENUNCIA DE CASOS .....	14
<b>13</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>14</b>	<b>TIPOS DE SANCIONES Y APLICACIÓN .....</b>	<b>17</b>
14.1.1	<i>Denuncias Falsas, Infundadas O Malintencionadas .....</i>	<i>17</i>

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 3 de 18

## 1 OBJETIVO

El presente Procedimiento Interno surge de la necesidad de la empresa de contar con un mecanismo formal en relación a lo estipulado en nuestro Reglamento Interno en su Título XVII y Título XVIII respectivamente, y que se ajuste a la normativa legal vigente relacionada con acoso laboral y sexual, así como también la necesidad de responder a la obligación de mantener una vía de curso efectiva ante las denuncias de cualquier acto que atente contra la dignidad de las personas en los ambientes de trabajo.

Los objetivos específicos de este procedimiento son los siguientes:

Formalizar una vía eficiente y efectiva para la tramitación de denuncias de Acoso Laboral, Acoso Sexual y/o Maltrato Laboral.

Aportar información para los trabajadores/as dentro de la organización para fomentar la prevención de la violencia organizacional y el acoso en cualquiera de sus tipos en los ambientes de trabajo.

Ser una fuente de referencia para los actores involucrados en el procedimiento de denuncias o quienes participen en caso de la instrucción de los procesos disciplinarios.

Es de principal interés de la empresa resguardar los derechos de las personas en los ambientes de trabajo, reconociendo la dignidad de las personas como un bien jurídico protegido, evitando todo tipo de discriminación y, a su vez, cumplir con el amplio marco normativo que ampara los derechos de todo trabajador/a.

En este sentido, se une a ello, el compromiso con la prevención es de todos los miembros de la organización, todos debemos cuidar el respeto y buen trato, correspondiente al área de Recursos Humanos o sus equivalentes, al desarrollo e implementación de acciones de difusión y promoción del procedimiento de denuncia de acoso laboral y sexual, así como generar acciones de capacitación y sensibilización, que colaboren a generar ambientes laborales de buen trato y de respecto a la dignidad de las personas.


Cabe señalar que, para construir un mecanismo de prevención, esta información deberá ser difundida periódicamente en los equipos de trabajo y en los medios e instancias de difusión masivas disponibles.

En este contexto de prevención, es de vital relevancia el rol de las jefaturas en la mantención de ambientes de trabajo libres de violencia organizacional, a través de liderazgos participativos en los que se reconozcan y refuercen las buenas prácticas laborales y el buen trato.

Al mismo tiempo es necesaria la desnaturalización de conductas abusivas, de manera de permitir su visibilidad, reconociéndolas como conductas inaceptables y así, erradicarlas por completo de la empresa.

## 2 ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las personas que trabajen el COMASA.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 4 de 18

### 3 ROLES Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO

**Víctima:** Es la persona sobre la que recae la acción de acoso laboral y/o sexual o violencia organizacional.

**Denunciante:** Corresponde a la persona que pone en conocimiento de la autoridad, todo hecho constitutivo de acoso laboral y/o sexual o violencia organizacional, sea ésta, la víctima que ha decidido presentar la denuncia o bien, un tercero que este en conocimiento de la situación y la haya denunciado.

**Denunciado/a:** Persona cuya resunta acción u omisión es objeto de la denuncia.

**Denuncia:** Documento formar en formato carta dirigido a departamento de Recursos Humanos, que cumpla con todos los requisitos de denuncia, según la normativa vigente.

**Recepto/a de denuncia:** Persona encargada de orientar al denunciante acerca del marco normativo de acoso laboral y sexual, las características que deben tener una denuncia para ser considerar como fundada y en general como se debe proceder de acuerdo con el presente procedimiento.

- El formar parte del comité de receptores/as es de carácter voluntario.
- Su capacitación dependerá del Jefe de personal.
- La orientación puede ser brindada por el jefe de recursos humanos o asesoría legal externa.

Su rol debe cumplir estrictamente todos los principios de este procedimiento, en particular el de confidencialidad e imparcialidad, ya que su rol es sólo informativo para quien busca asesoría y no debe generar juicios de ningún tipo, ni divulgar la información de la que pueda tomar conocimiento. No es función del orientador decidir si debe o no presentarse una denuncia ni realizar investigaciones para verificar su veracidad.

El/la denunciante deberá enviar vía correo electrónico con firma al jefe de Recursos Humanos.


### 4 PRINCIPIOS DE BASE DEL PROCEDIMIENTO

**Respeto a la dignidad personal:** El presente procedimiento busca la protección del bien jurídico de la dignidad de las personas, considerando que son actos contrarios a ella el acoso laboral, sexual y/o violencia laboral.

**Confidencialidad:** El presente procedimiento interno de denuncia incorpora como base fundamental el resguardo de la información entregada por el denunciante a través de la formalización de la denuncia, así como también la información que pueda compartir la víctima o denunciante al momento de solicitar orientación para realizar la denuncia.

**Celeridad o rapidez:** Este procedimiento deberá orientarse al pronto cumplimiento de los plazos estipulados, procurando la prota respuesta por parte del comité investigador ante denuncias.

**Imparcialidad:** La persona encargada de orientar al denunciante o víctima debe tener la habilidad de no involucrarse en la información que entrega la persona, para no tomar parte tanto de denunciante como

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 5 de 18

de denunciado. Al mismo tiempo, se debe evitar tipo de sesgos, conductas discriminatorias y estigmatizadoras.

**Principio del debido proceso:** Observancia y sometimiento a las reglas o procedimientos que garanticen los derechos tanto del denunciante como del denunciado, respetando ritualidades mínimas de los procesos, desde la interposición de la denuncia hasta su total conclusión, sea por desistimiento de la misma, por tenerse por no presentada, o por la total tramitación del proceso disciplinario ordenado a instruir por la autoridad.

**Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

**Perspectiva e Igualdad de Género:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las trabajadoras y trabajadores, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.

**Autoridad:** Persona con autoridad máxima en la empresa, con atribuciones de tomar decisiones a nivel gerencial.

## 5 CONSIDERACIONES GENERALES


La violencia organizacional, es un concepto amplio bajo el cual podrían incorporarse terminologías “mobbing”, acoso laboral, acoso sexual, “psicoterror”, entre otros. Todas estas terminologías tienen en común que corresponden a la manifestación de una conducta abusiva, especialmente comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

Otras características en común de las conductas relacionadas con la violencia organizacional es que surgen a partir de una asimetría de poder, de cualquiera de sus fuentes: autoridad, conocimiento, redes de contacto, entre otras, y por lo tanto no se relacionan necesariamente con jerarquía.

## 6 MARCO CONCEPTUAL DEL ACOSO LABORAL

### 6.1 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL

El Acoso Laboral, de acuerdo a la ley N° 21.643 que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral, se define: “es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, “Entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tengan como resultado para el o los

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 6 de 18

afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”

## 6.2 TIPOS DE ACOSO LABORAL

Esto se pueden dar en los siguientes sentidos:


- Sentido Vertical Ascendente: Es aquella que se presenta 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 fuerza que se desprenden de la estructura organizacional.
- Sentido Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Si bien podría darse en el caso 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 partes.
- Sentido Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos que los comenten hostigamiento.

## 6.3 EJEMPLOS DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL

Algunos ejemplos de conductas abusivas pueden ser los siguientes:

- 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 manifestantes inacabables en el tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole 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 al trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él/ella, con vistas a estigmatizarle entre otros/as compañeros/as o jefes/as.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa tumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acosarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscababan su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, la conveniencia, amistades, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de atribuciones.



	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 7 de 18

- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizando o parodiando.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Desagregar a una persona del grupo de compañeros de trabajo, para que sus pares lo vean como desigual, destituyéndolo donde presente sus labores a un lugar de menor calidad laboral.

Estos ejemplos no son taxativos ni excluyentes al momento de analizar si corresponden a conductas de violencia organizacional.

#### 6.4 DISTINCIONES DESDE LA PERSPECTIVA DE GENERO

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

**Acoso por razón de sexo:** Conducta persistente contra una persona por razón de sexo con ocasión del acceso al trabajo, la promoción en el lugar de trabajo, en empleado o formación, que tiene como propósito o produce el efecto de atentar contra la dignidad de las personas y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Un caso específico es el caso por razón del embarazo o maternidad.

**Acoso Sexual:** Conducta persistente de una persona contra la libertad de otra que consiste en solicitar favores de naturaleza sexual, tanto para sí misma como para un tercero, de una manera que resulta ser ofensiva, humillante e intimidatoria para la persona afectada y que le provoca problemas psicológicos, morales y profesionales. Puede ser verbal como no verbal o física.


El Acoso Laboral, al expresarse como violencia psicológica es difícil demostrar y a veces no es identificado como acto de violencia.

Las formas de violencia se manifiestan en todo ámbito, no escapando al ámbito laboral.

### 7 MARCO CONCEPTUAL DE ACOSO SEXUAL

Conforme lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el acoso sexual “es una conducta de naturaleza sexual y toda conducta basada en el sexo y que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulten ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe”.

Se trata de un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Si bien las estadísticas indican que la mayoría de los casos afecta a las mujeres, se debe considerar que puede generarse también de una mujer a un hombre, o incluso entre personas de un mismo sexo. Dicha descripción se considera en nuestra legislación, dado que se señala que es una acción realizada por una persona.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 8 de 18

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

El acoso sexual puede tener consecuencias y efectos a nivel psicológico y físico como: Estrés, ansiedad, depresión, ira, impotencia, insomnio, fatiga, disminución de la autoestima, úlcera. Al mismo tiempo, también pueden existir efectos sociales como: Ausentismo, despido del trabajo, renuncia al trabajo, mal desempeño y disminución de la productividad o fin de la carrera laboral y profesional.

En el marco de la violencia de género, es necesario relevar también que, en el ámbito laboral, la gran mayoría de las denunciante de acoso sexual son trabajadoras (96,8%); en una proporción importante el acosador es un superior jerárquico y en más del 45% de los casos la afectada pierde o se retira del empleo (Dirección del trabajo, 2009).

#### 7.1 DEFINICION DE ACOSO SEXUAL

EL Acoso Sexual, según la Ley N° 20.005 que Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual, lo define en el siguiente tenor: “Es contrario a la dignidad humana, que, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose como 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 de empleo”.

De la definición dada, fluyen elementos que deben estar presentes para configurar Acoso Sexual:

1. Una conducta indebida
2. Realizada por una persona

Esto significa, que el acoso sexual sancionado por nuestra legislación incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria o, incluso, entre personas del mismo sexo.

3. Por cualquier medio


Este aspecto de la definición implica que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido: acción directa, como podría ser algún tipo de contacto físico, o invitaciones impropias e insinuaciones. Incluye en este sentido, propuestas verbales, correos electrónicos, aplicaciones de comunicaciones tecnológicas, cartas personales, exhibición de fotografías, etc.

4. Requerimiento de carácter sexual

Aun estando presentes los demás aspectos nombrados, si el requerimiento no es de carácter sexual, no constituirá acoso de este tipo.

5. Sin consentimiento



	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 9 de 18

Cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta libremente por su propia voluntad no puede después alegar acoso sexual; es decir, la falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual.

#### 6. Con amenaza o perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo

Se caracteriza porque el rechazo de la víctima del acoso a esta conducta, o su sumisión a ella, afecta el trabajo de esa persona puede ser usada como base para una decisión relativa a su carrera o su empleo.

#### 7.2 ACOSO AMBIENTAL Y CHANTAJE SEXUAL

Se debe tener en cuenta dentro de la conceptualización del acoso sexual, los términos de acoso ambiental y chantaje sexual:

El Acoso Ambiental, se plantea cuando el sujeto activo del acoso sexual crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para el trabajador o la trabajadora.

El Chantaje Sexual, se produce cuando el sujeto activo del acoso condicional el acceso del empleado/a, una condición laboral, desarrollo en el puesto de trabajo o la continuidad del empleo, a la realización de un acto de contenido sexual. Esta forma de acoso sexual se vincula directamente con el abuso de autoridad.

.....Cabe destacar que el acoso sexual no debe confundirse con el abuso sexual.


El abuso sexual es un delito, que puede ir o no acompañado de acoso. Si existe una situación de abuso sexual, la persona afectada debe hacer la denuncia ante los Tribunales de Justicia, ya que es castigada penalmente, de acuerdo con su definición en el Art. 366 ter, del Código Penal, que señala textual:

“Se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella”.

#### 7.3 TIPOS DE ACOSO SEXUAL

**Acoso Horizontal:** Es una conducta abusiva entre compañeros/as de trabajo.

**Acoso Jerárquico:** Es la conducta en que la persona que acosa se resguarda en el hecho de poseer algún poder respecto a la situación laboral de la víctima. Este tipo de acoso es más frecuente que el acoso entre colegas de un mismo nivel jerárquico. No es necesario que la persona acosadora será jefe/a directa de la persona acosada, sino que basta que tenga alguna autoridad sobre ella. El acoso sexual por parte de personas que tienen jefatura pueden ser la razón desencadenante, generalmente oculta, de que empleados – usualmente empleadas valiosas – abandonen o pierdan su puesto de trabajo, incluso cuando habían dado muestras de buen rendimiento.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 10 de 18

También pueden existir algunos casos de acoso de una persona de rango inferior hacia la persona que tiene un cargo superior.

#### 7.4 CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL


Algunas conductas descritas son:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, pellizcos o roces en el cuerpo de otro trabajador, al intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Puede incluir insinuaciones sexuales molestas, preposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Dicho comportamiento refleja que se asigna a los acosados 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, mirada impúdicas, silbidos o a gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** El acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones sexuales, sino la expresión del uso de poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o 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 el acosado.

### 8 ASPECTOS COMUNES A AMBOS TIPOS DE ACOSO

Algunos ejemplos de daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psicológica de una persona son los siguientes:

- La víctima de acoso va perdiendo gradualmente la motivación y la confianza en sí misma, a consecuencia de lo cual, se ven afectados diferentes aspectos de su vida. Entra en un cuadro de estrés creciente que va minándola físicamente y que termina en un resultado crónico e inespecífico, dando lugar a multitud de afecciones o enfermedades somáticas crónicas, que suelen conducir a la baja laboral, incapacidad temporal o incluso incapacitación permanente.
- La calidad del trabajo y la eficacia del trabajador/a se ven alteradas a la baja, proporcionando de este modo nuevos argumentos al acosador para seguir justificando su agresión a la víctima e incrementando perversamente la percepción pública de que se trata un castigo merecido por parte de esta.
- El trabajador/a afectado sufre alteraciones emocionales y de personalidad que repercuten en sus esfuerzos de relaciones sociales y familiares, generando problemas de relaciones sociales y de pareja.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 11 de 18

La proyección de frustración e indefensión en el núcleo familiar y social cercano tiene los siguientes efectos:

- Agresividad con la familia, desencadenada por la frustración que genera el hostigamiento (a veces se traduce en violencia doméstica con los hijos o el /la cónyuge).
- Aumento de la conflictividad en el ambiente laboral (tensiones, incidentes, discusiones continuas).
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares de falta de rendimiento.
- Retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte de las personas de sus entornos, cansados de los síntomas del estrés postraumático y de la “obsesión” de la víctima por su acoso.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente (legal o psicológicamente) al acoso.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, eliminando la capacidad de encontrar un nuevo trabajo de la víctima.

## 9 MALTRATO LABORAL

Se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”

Entre las principales características de Maltrato Laboral se encuentran:


- La conducta violenta es generalizada, no existen distinciones frente a la víctima, la conducta es para todos igual.
- La acción es evidente, se realiza sin importar contexto o lugar, si están presentes o no otras personas. El agresor no oculta ni encubre su accionar.
- No existe un objetivo específico detrás de una conducta de maltrato.
- Afecta la dignidad de las personas que la padecen y a quienes son testigos.
- La conducta puede estar naturalizada, sin ser cuestionada por quien la ejerce la agresión puede ser esporádica en el tiempo, pudiendo depender del estado de ánimo del agresor.

Si bien, el maltrato laboral responde a las características mencionadas, de no ser detectadas y detenidas a tiempo, podrían escalar a otras formas de violencia, como el acoso laboral, por lo que es relevante realizar acciones para su interrupción.

### 9.1 CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE MALTRATO LABORAL

Algunas de las siguientes acciones podrían constituir manifestaciones del Maltrato Laboral, entre otras:

- Sujetar de la ropa o el cuerpo para inmovilizar o impedir que alguien se vaya.
- Gritar e insultar a otros.
- Realizar gestos violentos a otros.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 12 de 18

- Dañar objetos personales o de trabajo.
- Amenazar con violencia física o con cualquier tipo de daño.
- Impedir que alguien hable o se exprese.
- Ignorar e invalidar a otros.
- Ejercer control excesivo e injustificado sobre otros.
- Realizar actos deliberados para avergonzar a otros.
- Realizar comentarios ofensivos o humillantes.
- Realizar comentarios o acciones discriminatorias.

En relación a lo anterior, se puede resumir en la siguiente tabla:


Maltrato Laboral	Acoso Laboral
Es una conducta generalizada	Es una conducta selectiva
La acción es evidente	La acción es silenciosa
No tiene un objetivo específico	Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s
La agresión es esporádica	El hostigamiento es reiterado
Afecta a la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

## 10 PRACTICAS QUE NO SE CONSIDERAR COMO ACOSO O MALTRATO LABORAL

Para mantener ambientes de trabajo de mutuo respeto entre hombres y mujeres promoviendo sanos ambientes laborales, se estima relevante conocer aquellas prácticas que NO constituyen maltrato o acoso laboral, permitiendo excluir los elementos que no califican para una eventual denuncia.

De acuerdo con la literatura se mencionan, entre otras:

- Traslado de puesto de trabajo.
- Modificación de las funciones u horarios de trabajo.
- Discrepancias o diferencias de opiniones.
- Solicitud de extensión de la jornada laboral para dar término a un determinado trabajo.
- Solicitud de postergación de feriado legal o administrativo.
- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Amonestaciones del jefe directo producto de errores o faltas reiteradas.
- Críticas fundadas, aisladas y relacionadas con el rol o las funciones del trabajo.
- Solicitud de entrega del trabajo acordado, en tiempo, calidad y forma.
- Amonestaciones del jefe directo por no cumplimiento de horario o por salidas durante la jornada laboral sin autorización.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 13 de 18

## 11 MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Chile señala: Artículo 1° inciso primero “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”; Artículo 19 N° 1° La Constitución asegura a todas las personas: N° 1 el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”.

Convenio 111 Sobre la discriminación (Empleo y Ocupación), de la Organización Internacional del Trabajo OIT, 1958: En su artículo primero, se afirma el termino discriminación comprende:

a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; b) Cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.

Ley 20.005 Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual

El año 2005 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.005 que Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual. Esta Ley, por primera vez en Chile, reconoce y castiga el comportamiento de acoso sexual en el trabajo como vulneración de la dignidad de trabajadores y trabajadoras, estableciéndolo como causal de despido sin derecho a indemnización.

Ley 20.607, que modifica el Código del Trabajo, Sancionando las prácticas de acoso laboral.


Ley N° 20.607 que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral. Esta norma introduce modificaciones a los Artículos 2°, 160 y 171 del Código del Trabajo. Además, modifica el Artículo 84 de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, y el Artículo 82 del Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, Ley N° 18.883.

Ley 20.609 Medidas contra la Discriminación

La Ley N° 20.609 en su artículo 2° establece, al definir la discriminación arbitraria, la asimila a toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, que podrá producirse entre otras, en circunstancias motivadas por el sexo, la orientación sexual y la identidad de género.

Ley 21.643 (Ley Karin), Modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

Esta nueva ley establece protocolos y medidas concretas para garantizar entornos laborales seguros para las y los trabajadores

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 14 de 18

## 12 PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

### 12.1 ORIENTACION DE LA DENUNCIA

Con el objetivo de entregar información y directrices generales al denunciante o víctima, acerca del cómo denunciar, se establece que toda notificación deberá ser directamente al Jefe de Recursos Humanos, con el fin de mantener la confiabilidad y discreción sobre la denuncia.

El recepto de la denuncia se considerará si es un caso en el ámbito de:

- Marco legal del acoso laboral, acoso sexual y/o maltrato laboral según corresponda.
- Explicar al denunciante sobre el procedimiento interno.
- Explicar que características debe tener una denuncia para que sea admisible para presentarla ante el comité.

El o la denunciante, o víctima, puede solicitar la señalada orientación, según su voluntad, de manera de tener un conocimiento del presente procedimiento.

### 12.2 FORMALIZACION DE LA DENUNCIA

La denuncia deberá ser formulada por escrito y firmada por el denunciante, en un sobre cerrado o narrado al Jefe de Recursos Humanos o Gerente de Administración y Abastecimiento, quienes serán los únicos actores facultados para iniciar un proceso investigativo.

La empresa dispondrá una investigación interna de los hechos o en un plazo de cinco días hábiles desde el día posterior a la denuncia formal y remitirá de ser necesario los antecedentes a la inspección del trabajo, para que ellos realicen la investigación, esto, en caso de que la denuncia sea realizada por la víctima o representantes sindicales a la inspección del trabajo comunal.

### 12.3 REQUISITOS DE LA DENUNCIA


Los requisitos que deben cumplir una denuncia por Acoso Laboral, Acoso Sexual o Maltrato Laboral, son:

- Identificación del denunciante o víctima.
- Descripción escrita de los hechos
- La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran antecedentes.
- Acompañar de los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ellos sean requeridos como evidencia.

### 12.4 PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y DENUNCIA DE CASOS


- a) **DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE:** La aceptación de estas funciones debe ser voluntaria y tanto los representantes sindicales como los trabajadores deben estar de acuerdo. El procedimiento de reclamación debe proporcionar a los trabajadores la seguridad de que sus quejas y denuncias serán tratadas con toda seriedad. Asimismo, las investigaciones que se lleven a cabo deben ser



	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 15 de 18

independientes y objetivas, y los investigadores no deben tener ninguna conexión con las partes. Es conveniente realizar consultas a través de las diferentes asociaciones sindicales o grupos de ayuda, ya que suelen tener establecidos sistemas de apoyo sobre el tema.

- b) **RESPONSABILIDADES DEL CARGO** La persona que sienta que es víctima de situaciones de acoso laboral deberá contactarse con el Encargado/a de Recepción y Acogida, quien deberá realizar las siguientes acciones:
- Escuchar, contener y guardar la confidencialidad de los hechos
  - Prestar asesoría diagnóstica (revisión del relato y los hechos)
  - Mediación entre las partes: Si la persona afectada cree que es factible, se puede resolver la situación explicando claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado, que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda y que interfiere en su trabajo.
  - De ser necesario, asesorar para formalizar la denuncia, que se traduce en el acompañamiento y apoyo en el proceso de elaboración de la denuncia formal.
- c) **FORMACIÓN:** Se debe proporcionar una formación general a mandos y gestores. Aquellos a quienes se asignen tareas específicas en materia de acoso sexual deben recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones. Es decir, recibir información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, etc.
- d) **COMUNICACIÓN** Se debe generar una lista de manifestaciones de expresiones de acoso, para explicitar a los trabajadores cuales son las conductas que no serán permitidas en la empresa. Se sugiere como lista:
- ABUSO DE PODER, con fijación en objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a periodo de licencia, vacaciones, días libres y actividades de formación. Agresiones verbales, gritar o insultar, críticas permanentes del trabajo de la persona, amenazas verbales.
  - ACCIONES DESTINADAS A DISCRIMINAR, AISLAR O DESACREDITAR A UNA PERSONA por razón de su adscripción ideológica, política o sindical, por ejemplo, manipulando su reputación u obstaculizando su función. Ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas, mofarse de la nacionalidad del trabajador.
  - VIOLENCIA FÍSICA O SEXUAL, por ejemplo, uso de violencia menor, maltrato físico, amenazas de violencia física, contacto físico deliberado y no solicitado, comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos, solicitud de favores sexuales, y cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objetivo la discriminación, el abuso o la humillación del trabajador por razón de su sexo.
  - ATAQUE A LA VIDA PRIVADA DEL TRABAJADOR, por ejemplo, críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico, hacer parecer estúpido al trabajador, dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de un trabajador, imitar gestos o voces del trabajador, mofarse de la vida privada del trabajador.
  - MEDIDAS DESTINADAS A AISLAR DE LA ACTIVIDAD PROPIA DEL ROL DEL TRABAJADOR con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de sus funciones. No asignar tareas al trabajador, asignar tareas sin sentido, asignar tareas degradantes.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 16 de 18

- f. ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DEL TRABAJADOR, por ejemplo, atacar con aislamiento social, restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con el trabajador, rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos, rehusar la comunicación con un trabajador a través de no comunicarse directamente con ella, no dirigir la palabra a un trabajador, tratar como si el trabajador no existiera.

### 13 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES

Para este procedimiento, se debe realizar la presentación de una denuncia escrita a al área de Recursos Humanos, si es que existe, o a la Dirección de la empresa.

La denuncia debe dar lugar a la apertura de un expediente de investigación para averiguar los hechos dándose audiencia a todos los involucrados, practicándose cuanto se estime necesario para dilucidar la veracidad de los hechos sucedidos.

Este procedimiento interno debe funcionar con independencia de las acciones legales que puedan interponerse ante cualquier instancia administrativa o judicial. Para este proceso se debe seguir los siguientes pasos

- Presentar una denuncia escrita en RRHH o Dirección de la empresa
- Abrir un expediente de investigación del caso
- Hacer una investigación para dilucidar la veracidad de los hechos.


Durante la tramitación, se debe posibilitar tanto al denunciante como al denunciado, de necesitarlo y ser posible, el cambio en el puesto hasta que se adopte la solución. Asimismo, se debe respetar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar a la intimidad de las personas. El procedimiento formal debe concluir -en un plazo de 30 días (o tiempo imprescindible caso de no poder respetarse este mínimo indicado)- con un informe.

EL INFORME DEBE CONTENER A SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- Resumen de los principales hechos del caso, que resulten probados por la persona encargada.
- Resumen de las diligencias generadas a raíz de estos hechos.
- Resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes.
- Propuesta razonada en cuanto a las soluciones.

Es la persona responsable de RRHH, o quien haya sido designado en este rol, quien deberá generar la investigación y el informe. Luego, este informe debe ser entregado a la gerencia de la empresa, y a los involucrados se les informará la propuesta respecto a las soluciones. Lógicamente, toda la información relativa a quejas en materia de acoso se debe tratar de modo que se proteja el derecho a la intimidad de las partes implicadas.

*De constatarse la existencia de acoso se deben imponer sanciones que deben estar descritas en este procedimiento como también en el RIOHS. Se sugieren sanciones que sean relevantes y que sirvan de*

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 17 de 18

*declaración de intenciones. Es importante que estas sanciones sean conocidas por todos los trabajadores, para que inste a la denuncia desde las víctimas, al cese del comportamiento por parte de los victimarios, muestre la seriedad y relevancia que se le entrega a la índole confidencial del proceso, e inhiba a posibles denuncias de mala fe.*

En conformidad al mérito del informe, la empresa deberá, dentro de los quince días contados desde la recepción de este, disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, que puede ir desde la amonestación verbal o por escrito hasta la terminación del contrato de trabajo por las causas previstas en el Art. 160 del código del trabajo, dependiendo de la gravedad y reiteración de los hechos acreditados durante la investigación.


#### **14 TIPOS DE SANCIONES Y APLICACIÓN**

- a) Amonestación Verbal.
- b) Amonestación escrita con copia a la carpeta personal.
- c) Multa, que no podrá exceder el 25% de la remuneración diaria del denunciado.
- d) Término del contrato de trabajo sin derecho de indemnización conforme al art. 160 del código del trabajo letras b y f.

##### **14.1.1 Denuncias Falsas, Infundadas O Malintencionadas**

En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar al denunciado o denunciada, serán aplicables las disposiciones contempladas en los procedimientos investigativos establecido en cada Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de COMASA SpA, a fin de determinar las eventuales responsabilidades de las personas que resulten involucradas y aplicar las medidas disciplinarias que correspondan.

Respecto a la protección de la víctima, si se determina la existencia de acoso en cualquier modalidad y la sanción no determina el despido del agresor, se recomienda, en la medida de lo posible, adoptar las medidas oportunas para que éste y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral. En este caso, la víctima debe tener preferencia a optar por permanecer en su puesto de trabajo o solicitar un traslado, siempre y cuando la reorganización de la plantilla lo permita. Es importante recalcar que las medidas que se adopten en ningún momento supondrán el menoscabo de las condiciones laborales del empleado.

	ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y/O MALTRATO LABORAL	CÓDIGO: PRO-RR-HH-AD-2407-00
	RECURSOS HUMANOS	NUMERO DE PAGINA Página 18 de 18

## CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
A	Abril 2024	Versión inicial