



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

SOCIEDAD PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD LIMITADA

DEPARTAMENTO DE RECUSOS HUMANOS

PROTEC CHILE LTDA

Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N°126, San Felipe

Elaboración Versión 1: **25/07/2024**

Índice

Introducción.....	2
Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones.....	3
Derecho a la integridad y conductas que vulneran este principio	3
Elementos de Maltrato Laboral.....	4
Marco Conceptual	4
Acoso Sexual	4
Manifestaciones de la conducta de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.	5
Acoso Laboral	6
Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral.....	7
Conductas incívicas	7
Sexismo	7
Discriminación de género o contra de la mujer.....	8
Violencia de género o contra la mujer	8
Protocolo Sobre Responsabilidades, Normas Y Procedimiento Para La Investigación Y Sanción Del Acoso En La Empresa	9
Aplicación.....	9
Disposiciones Constitucionales y Legales.....	9
Principios y Conceptos Claves	9
Actores y Responsables.....	11
Etapas del proceso	11
Diagrama de Conductos/Vías disponibles para denunciar	12
“Empleador”	12
Diagrama de Conductos/Vías disponibles para denunciar	13
“Inspección del Trabajo”	13
Canalización de la denuncia	14
Recepción de denuncia por Jefatura Máxima de la empresa	14
Investigación de la denuncia	14
Registro, Seguimiento y Control de la denuncia.....	15
Temporalidad	16
Identificación de los factores de riesgo.....	16
Medidas para la Prevención.....	16
Derecho de la o el Denunciante	17
Sanciones o Medidas Disciplinarias	17
Sobre Falsa Denuncia.....	18
Acciones de Prevención del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual	18
Difusión	18
Referencias Bibliográficas	19

Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, en el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo **PROTEC CHILE LTDA** ha elaborado y establecido el protocolo obligatorio de prevención del acoso que incluye la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, formación y educación continua junto a la protección de la privacidad y honra de los involucrados durante las investigaciones de acoso. Teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”*, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Objetivo

El objetivo de este protocolo es fortalecer los entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la empresa su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo. Además, tanto la empresa como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso de la empresa a incorporarlo a la matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar a la empresa en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de la empresa **PROTEC CHILE LTDA**. Además, se aplicará cuando corresponda y oportunamente a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

Definiciones

A continuación, se describen algunas de las conductas que, de no ser prevenidas o controladas, pudiesen, generar acoso o violencia en el trabajo, pasando a llevar la honra, integridad y los derechos fundamentales de los colaboradores de **PROTEC CHILE LTDA**:

Derecho a la integridad y conductas que vulneran este principio

Es el deber de la empresa garantizar las condiciones adecuadas de trabajo, favoreciendo un clima de respeto, libre de todo tipo de discriminación. Por lo anterior, toda conducta contraria a este principio debe ser denunciada, investigada y en los casos que lo amerite, sancionada. Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de las personas y con un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género.

Dentro de las conductas que vulneran la dignidad de las personas, nos referiremos específicamente a las relacionadas con la violencia laboral en que se encuentra el maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

Derechos y deberes de la empresa y de las personas trabajadoras:

Personas trabajadoras

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

Empleador PROTEC CHILE LTDA

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- He de asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

Elementos de Maltrato Laboral

Conducta generalizada, ya que no existen distinciones frente a la "victima", sino que la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales.

La acción evidente, debido a que estamos frente a acciones que no son encubiertas, es decir, que se realizan sin importar si existen testigos, contexto o lugar. La agresora o agresor no pretende ocultar su accionar, ya que lo más probable es que aquello no le preocupe o que dicha conducta esté naturalizada en su persona, no siendo cuestionada por ella o él.

No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que esta no se dirige a desgastar a la víctima.

La agresión esporádica al no tener una víctima u objeto común. Podemos pensar que, si un día la maltratadora o maltratador se encuentra de buen ánimo, no gritará ni insultará, pero al día siguiente puede tener un mal momento lo que detonará su malestar, violencia y humillación a otras personas.

Marco Conceptual

Es necesario definir los conceptos de que trata este documento para que todo trabajador pueda distinguir claramente las conductas constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual y pueda proceder a su denuncia con el objeto de garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana. Por lo anteriormente descrito se mencionan las siguientes conductas que de manera directa y/o indirectamente pueden dañar la honra e integridad del trabajador y amenazar su entorno laboral:

Acoso Sexual

Se configura como forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada, de naturaleza sexual, interfiere con el trabajo individual y constituye un comportamiento intolerable, que atenta contra los derechos fundamentales de la persona.

El acoso sexual es un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y pueden ser sufridos tanto por hombres como por mujeres; sin embargo, variados informes demuestran que la mujer se convierte en la principal víctima, debido a que es, sobre todo una manifestación de desigualdad de género.

La Ley N°20.005 en su artículo N° 1, tipifica y sanciona el acoso sexual, señalando que: "las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimiento de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Elementos que constituyen el acoso sexual:

- Debe tratarse de una acción indebida de carácter sexual.
- Realizada por una persona: significa que no sólo se incluye el acoso de un hombre hacia una mujer, sino también el acoso de una mujer hacia un hombre y el acoso entre personas del mismo sexo.
- Realizada por cualquier medio. Significa que las conductas constitutivas de acoso sexual no se encuentran circunscritas particularmente en acercamientos o contactos físicos no consentidos, por ellos, se incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda presentar un requerimiento de carácter sexual indebido.
- Sin consentimiento: la falta de consentimiento es determinante, si la persona objeto de un requerimiento de esta naturaleza responde aceptando libremente, es decir, por su propia voluntad, no pueden alegar posteriormente acoso sexual respecto del acto consentido.
- Con amenaza, perjuicio laboral o a las oportunidades en el empleo, esta se produce cuando existe rechazo de la víctima a las conductas de acoso sexual, afectando su trabajo y perjudicando las oportunidades derivadas de este. Al contrario, puede haber igualmente un perjuicio, cuando existe sumisión de la víctima, conducta impulsada lisa y llanamente, para no afectar las oportunidades nacidas de una decisión relativa a su empleo.

Ejemplos que dan lugar a una conducta de acoso sexual, cumpliendo con los elementos antes mencionados:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale o corresponde a un contacto físico no deseado ni consentido, que varía desde tocamientos innecesarios e imprudentes, "palmaditas", pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, asimismo, se pueden incluir el intento de violación y coacción, presión, fuerza e imposición para tener relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, precipitadas, indiscretas, inoportunas, insensatas, atrevidas, como también, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo, aun siendo, que se ha señalado a priori, qué dicha instancia es incómoda, asimismo, se incluye en esta toda conducta y cometario ofensivo, insinuante u obsceno. Estas conductas son determinantes para cualificar a las acosadas o acosados como 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 impudicas, silbidos o gestos que hacen pensar en sexo. Producido incomodidad, malestar, amenaza a su situación laboral.
- Comportamientos basados en sexo que afectan la dignidad de las personas en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, entre otras, todas ellas de carácter sexual): Corresponde a una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo: los insultos que dicen relación con el sexo y los comentarios de este estilo, como también, comentarios relativos al aspecto o vestimenta de carácter ofensivo. Es preciso señalar que, una conducta de esta especie puede crear un ambiente de trabajo degradante para la acosada o acosado.

Manifestaciones de la conducta de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

- **Vertical ascendente:** El maltrato y acoso se realiza desde funciones menores a jefaturas. En este caso, suelen ser grupos de trabajadores organizados para hostigar a la jefatura, ya que siempre se requiere de poder para maltratar o acosar y, generalmente, solo así logran intervenir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Vertical descendente:** El maltrato o acoso se ejerce desde la jefatura hacia los trabajadores. Si bien podría darse que la acosadora o acosador tenga más de una víctima, suele tratarse solo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento, ya que siempre se requiere de poder para acosar.

Se hace presente que, para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder. Tal término no es sinónimo de jerarquía, puesto que, la jerarquía está dada por la estructura de la organización y la autoridad asociada a esa posición, el término "asimetría de poder" significa el ejercicio de mayor poder por parte de una persona en desmedro de otra, independiente de su posición jerárquica.

Acoso Laboral

La ley N° 20.607, en su artículo N°1, define el acoso laboral como: "toda conducta que constituya, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera repetida, que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de uno 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 en el empleo".

Es importante señalar las conductas ocasionales o conflictos incipientes que no constituyen acoso laboral, entre las más comunes se encuentran: el estrés derivado por exceso de trabajo, amonestaciones de jefatura directa, críticas aisladas, se incluyen de igual forma, jornadas de trabajo extensas, la prestación de servicios en precarias condiciones laborales. Sin perjuicio a lo anterior, se debe tener presente, que estas conductas deben siempre desarrollarse en un ambiente de respeto que no contravenga la dignidad del trabajador/a.

Frente a una conducta de acoso laboral, cuando los hostigamientos son periódicos, se practiquen en forma reiterada, ocasión en el lugar de trabajo, con el objetivo humillar o marginar, provocando renuncia.

En consecuencia, podemos mencionar como elementos de acoso laboral, los siguientes:

Sujeto agresor: puede ser tanto la jefatura o directivo/a, como también algún trabajador.

Conducta de agresión u hostigamiento: todas aquellas conductas que impliquen una agresión física o moral, por cualquier medio.

Reiteración: el acto debe causar mengua o descrédito en la honra, hiera en amor propio, dignidad o amenace y perjudique su situación laboral o su oportunidad de empleo.

Ejemplos de conductas que dan lugar al acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está en soledad o 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 excesivo trabajo.
- Amenazar a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas claves de responsabilidad, ofreciendo a cambio tareas rutinarias, sin interés o inclusive, no otorgar trabajo a realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo sin más.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas con vistas a estigmatizarle ante los compañeros o jefaturas.
- Ignorar o excluir, refiriéndose sólo a una tercera persona presente, simulando su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a cometer errores en su desempeño laboral, para así acusar su negligencia o falta de profesionalismo.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaben su reputación, honra y profesionalismo.
- Ignorar sus éxitos profesionales o atributos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, entre otras.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, entre otras.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o resultados obtenidos ante sus compañeros caricaturizando o parodiando.
- Animar a otros a participar en acciones anteriores mediante persuasión, coacción o abuso de autoridad.

No se considera Acoso Laboral (ejemplos):

- Todas aquellas acciones que se presentan por consecuencia normal de las tensiones en el trabajo o que se realizan de manera puntual.
- Conflictos menores en el tiempo.
- Discusiones aisladas.
- Críticas puntuales.
- Asignar tareas imposibles de cumplir por omisión o error en la planificación de la actividad laboral.
- Modificar responsabilidades con aviso previo.
- Condiciones laborales precarias producto de la infraestructura deficiente.
- Estrés derivado del exceso de trabajo.
- Amonestación del jefe directo por errores reiterados.
- Jornada de trabajo extensa de manera puntual.
- Cambio de labores con aviso previo, producto de la necesidad para el buen servicio de la empresa. Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral.

Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral

Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2º inciso segundo del Código del 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 trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

Conductas incívicas

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves. Para enfrentar eventuales conductas incívicas en el marco de las relaciones laborales se debe:

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

Sexismo

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el

estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso, las siguientes situaciones:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismio inconsciente o benévolio hacia las mujeres son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente como los siguientes:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como "mansplaining".
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como "maninterrupting".
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismio benévolio. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica "sexismo benevolente".

Discriminación de género o contra la mujer

La Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación, la define como: "toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o Particulares y que causen privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la afiliación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad".

Es así como en el Artículo N°1 de la Convención sobre la Eliminación de Toda Forma de Discriminación contra la Mujer (**CEDAW**), señales que: "La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, sociales, culturales y civiles o en cualquier otra esfera".

Violencia de género o contra la mujer

La violencia de género es un tipo de violación a los derechos humanos, una expresión extrema de la discriminación por motivos de género y productora de graves efectos psíquicos para quienes la experimentan.

Si bien las violaciones a los derechos humanos afectan tanto a hombres como a mujeres, su impacto varía de acuerdo con el sexo de la víctima. Los estudios sobre la materia permiten afirmar que toda agresión perpetrada contra una mujer tiene alguna característica que permite identificarla como violencia de género.

El Comité de la Convención sobre la eliminación de toda forma de la discriminación contra la mujer (Convención sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer - **CEDAW**) en su recomendación general N° 19, declaró que la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación, dirigida contra la mujer por su condición de mujer o que afecta a las mujeres de manera desproporcionada. Esta violencia inhibe gravemente la capacidad de la mujer para disfrutar de los derechos y las libertades en pleno de igualdad con los hombres.

PROTOCOLO SOBRE RESPONSABILIDADES, NORMAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO EN LA EMPRESA

El protocolo tiene por objetivo establecer los principios, normas, responsabilidades y procedimientos de denuncia, investigación y sanción del maltrato laboral y acoso sexual, así como también establecer mecanismos destinados a la prevención de este tipo de violencia en el lugar de trabajo, en conformidad a las normas de la Ley N° 21.643, de 15 de enero de 2024.

Aplicación

El presente protocolo se aplica a toda la Empresa.

Toda tramitación y sanción que se disponga deberá respetar los principios de contradicitoriedad, imparcialidad e impugnabilidad y la garantía de un procedimiento racional y justo, pudiendo instruirse un procedimiento investigativo disciplinario breve y desformalizado con dichas características, a fin de esclarecer los hechos denunciados y, eventualmente ejercer la facultad de poner término anticipado al contrato, o adoptar otras medidas que resulten procedentes, debiendo respetar las normas del presente Protocolo y asegurar el equilibrio de derechos y posibilidades de intervención tanto para las personas afectadas y denunciadas.

Sin perjuicio de lo anterior, deberá propender a la incorporación de cláusulas de término anticipado o no renovación de los contratos de trabajo, ante la ejecución de conductas cubiertas en este protocolo, o de otras conductas que afecten la dignidad de los integrantes o personas vinculadas a la Empresa.

Disposiciones Constitucionales y Legales

- Constitución Política de la República de Chile, artículo 19° N° 1° que establece el "derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas".
- DFL 122 que promulga el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la Violencia y el Acoso de la Organización Internacional del Trabajo. Relativo a la obligación de los Estados de adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y acoso en el trabajo.
- Ley N°20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.607, que tipifica el acoso laboral e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo.
- Ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación.

Principios y Conceptos Claves

Confidencialidad: El proceso de denuncia, investigación y sanción de actos constitutivos de vulneración de la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quienes asumen la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, en sus distintas etapas, tanto en la relación con los involucrados como en su actuar en general, respecto a la información de que tome conocimiento, de manera que los trabajadores tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.

Imparcialidad: Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgo ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como de género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.

Debido Proceso: El proceso investigativo requiere la existencia de instancias de defensa, que permita derecho a ser oído o a ofrecer y rendir pruebas, y al cumplimiento de requisitos respecto de la fundamentación de la decisión final, asegurando el derecho a una decisión fundada.

Celeridad; La naturaleza de este protocolo obliga a que se lleve a cabo con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación de la culpabilidad, pudiendo menoscabar los fines correctivos y reparadores que se persiguen. La celeridad con que se lleve a cabo el procedimiento debe ser acorde a los plazos estipulados, sin consideración de quien realice la denuncia y dando estricto cumplimiento al principio de igualdad de género.

Idoneidad; Los actores que participen en la temática y procesos relativos al maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, deben contar con las habilidades y capacidades propias que correspondan y que le permitan realizar un trabajo de calidad, que asegure una investigación razonable.

Colaboración; Es deber de cada persona que se desempeñe en la Empresa, cualquiera sea su jerarquía, calidad jurídica y/o tipo de contratación, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso investigativo.

Proporcionalidad de la sanción; Toda medida disciplinaria debe aplicarse en relación al mérito del proceso y a la gravedad de la infracción cometida.

Presunción de inocencia; No puede aplicarse sanciones sin que haya culminado completamente la investigación sumaria y que éste haya arrojado la efectividad de los hechos denunciados.

Protección de la víctima; Los intervenientes deberán adoptar todas las medidas necesarias que correspondan para efectos de otorgar el debido resguardo de la víctima, desde que se toma conocimiento de la respectiva denuncia.

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

Igualdad de género y equidad de género; Consiste en la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, que se garantiza a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

Perspectiva de género; implica analizar y abordar incidentes desde un enfoque que reconozca las posibles dimensiones de género involucradas. Este protocolo busca identificar y enfrentar desigualdades, estereotipos, discriminación y violencia de género en las denuncias. El protocolo debe proporcionar pautas para crear un espacio seguro y confidencial, asegurando respuestas sensibles y equitativas que consideren distintas experiencias y desafíos basados en el género de las personas involucradas.

Rapidez; La naturaleza de este protocolo obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de la culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen. En ese orden de las cosas el procedimiento deberá desarrollarse y concluir dentro de los plazos expresamente establecidos.

Responsabilidad; La denuncia 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, el o la denunciante podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

Proporcionalidad; En el presente protocolo, ante cualquier medida que pueda afectar un derecho fundamental, se deberá ponderar la restricción que se pretenda adoptar, teniendo en cuenta la valoración del medio empleado (constricción del derecho fundamental) y el fin deseado (ejercicio del propio derecho). Al aplicar alguna sanción se deberá considerar, respecto del denunciado o denunciada, la gravedad de la conducta, así como la concurrencia de circunstancias atenuantes y agravantes.

Prevención; El protocolo debe permitir a todas las personas, la identificación y sensibilización de conductas que atentan a la dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir y resguardar

un ambiente libre de hostigamiento, violencia y discriminación arbitraria, sea por razones de sexo, género u orientación sexual o de cualquier naturaleza. Asimismo, tiende a modular el comportamiento en función de lo permitido y censurar la aparición de manifestaciones de atentados a la dignidad.

Actores y Responsables

Denunciada o Denunciado: Trabajador/a cuya supuesta conducta es de maltrato laboral, acoso laboral y/o acoso sexual.

Víctima: Trabajador/a que sufre las supuestas conductas de maltrato laboral, acoso laboral y/o acoso sexual.

Delegado/a de prevención: para asegurar y fiscalizar su cumplimiento el protocolo deberá contemplar dentro de los trabajadores de la Empresa la designación de un delegado/a de prevención, quién será la persona encargada de recibir la denuncia, proveer las medidas de acompañamiento a la persona denunciante de manera coetánea a la denuncia, además de efectuar todas las diligencias necesarias para su adecuada canalización.

La empresa, tiene la obligación de designar oficialmente al menos a dos personas como delegadas/os de prevención, de los cuales uno de ellos ejercerá el cargo de calidad de titular, y el otro u otros lo ejercerán como suplentes, en caso de inhabilitación o recusación del titular.

Comité de la prevención: Comité integrado por los y las delegados/as de prevención quiénes además de cumplir la función de receptores/as de denuncia y efectuar las diligencias necesarias para su canalización. Deberán cumplir la supervisión y monitorización de las instrucciones de investigaciones administrativas en materia de maltrato, acoso laboral y acoso sexual y realizar recomendaciones periódicas para la implementación de actividades de intervención preventivas.

Etapas del proceso

Formalización de la Denuncia

La denuncia es el acto formal donde se da a conocer la situación irregular que está experimentando un trabajador/a y que puede corresponder a una situación de maltrato laboral, acoso laboral y/o acoso sexual.

La denuncia se realizará por escrito y será entregada a la delegada o delegado de prevención designado para este procedimiento. La denuncia debe estar dirigida a la Jefatura Máxima de la Empresa.

La denuncia deberá ser fundada y cumplir con los siguientes requisitos:

- Fecha y lugar en que se realiza.
- Identificación y domicilio del denunciante.
- Narración circunstanciada de los hechos que contemple un relato cronológico, que describa detalladamente las acciones que se denuncian.
- Individualización de quien o quienes los hubiese cometido y de la o las personas que lo hubiesen presenciado o que tuvieren noticias de ellos, en cuanto le constare a la o el denunciante.
- Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, ya que contar con antecedentes que den cuenta del atentado a la dignidad, ayuda a la investigación y permite comprobar el comportamiento ilícito.

Es fundamental precisar que, las denuncias que no cumplan con lo prescrito anteriormente se tendrán por no presentadas.

Se podrá solicitar reserva del acto de denuncia respecto de terceros, en cuanto a la identidad de la o el denunciante o los datos que permitan determinarla, así como también, respecto a la información, antecedentes y documentos que sean entregados en el acto.

Diagrama de Conductos/Vías disponibles para denunciar

“Empleador”

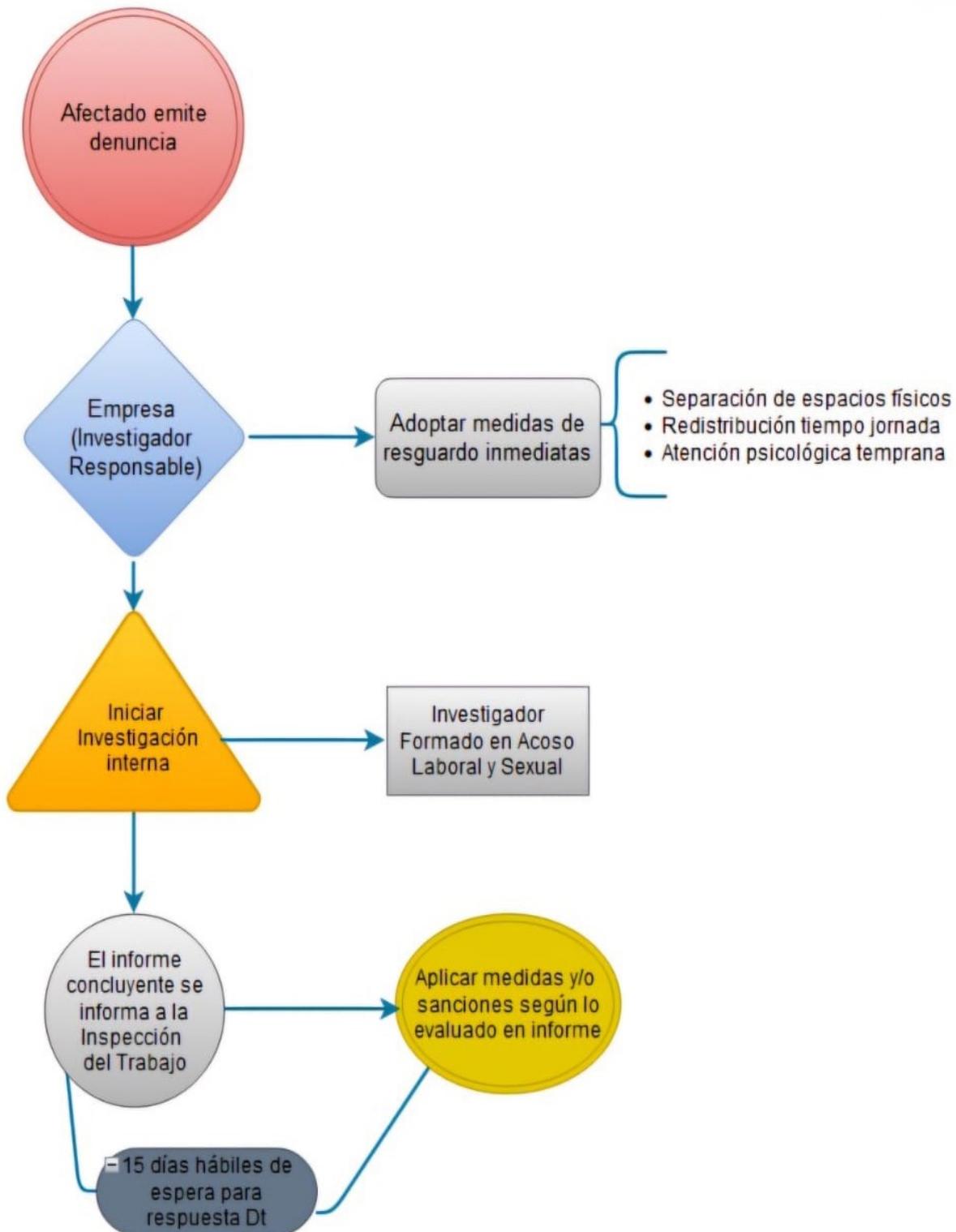
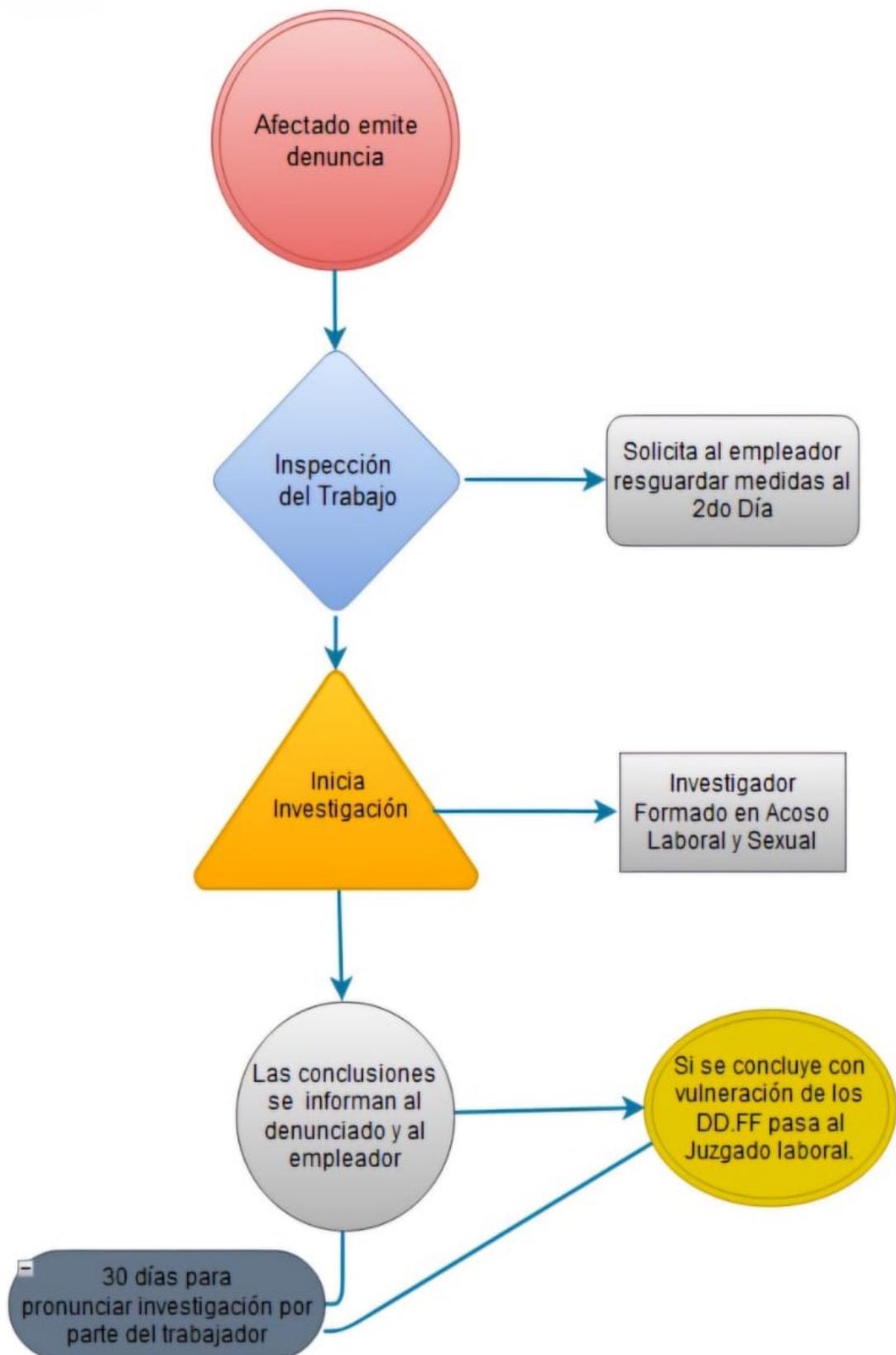


Diagrama de Conductos/Vías disponibles para denunciar

“Inspección del Trabajo”



Canalización de la denuncia

Las personas designadas como delegadas/os de prevención para la recepción de la denuncia cumple una función principalmente canalizadora y confidencial, debiendo registrar la recepción de la denuncia, entregando copia a la o el denunciante.

No es función de la o el delegado de prevención decidir si debe presentarse o no una denuncia, ni realizar investigaciones para verificar su veracidad. La o el delegado tiene un plazo de 24 horas para hacer llegar la denuncia a la Jefatura Máxima, de no cumplirse con esta formalidad, dará lugar a una responsabilidad disciplinaria.

Recepción de denuncia por Jefatura Máxima de la empresa

Una vez recibida la denuncia por la Jefatura Máxima tiene un plazo de 3 días hábiles para decidir si da a lugar o no a la presentación. Si transcurrido dicho término no ha habido pronunciamiento, la denuncia se tendrá por presentada.

En caso de que la denuncia se tenga por no presentada, dicha decisión debe ser debidamente fundada, sin perjuicio de ellos, la o el denunciante se encuentra en pleno derecho de recurrir o acudir a la Dirección del Trabajo por tal motivo.

En caso de que la Jefatura Máxima de la estime que carece de competencias para resolver sobre su procedencia, tendrá un plazo de 24 horas para remitirla a la Inspección del Trabajo competente.

Investigación de la denuncia

En los casos en que la denuncia sea entendida como presentada, la Jefatura Máxima deberá instruir mediante resolución, la apertura de un procedimiento de investigación sumaria. Este tendrá por finalidad investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades pertinentes y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas.

Las notificaciones deberán hacerse personalmente.

La Jefatura Máxima designará para tal efecto a un trabajador/a que actuará como investigadora o investigador y tendrá un plazo de 5 días hábiles para investigar.

Al término del referido plazo la investigadora o investigador formulará cargos, si procedieren, debiendo la o el afectado responder los mismos en un plazo de 2 días hábiles.

En el evento de solicitar la inculpada o inculpado rendir prueba sobre los hechos en materia del procedimiento, la investigadora o investigador señalará un plazo para rendirla, el cual no podrá exceder de 3 días hábiles. Vencido el plazo señalado, la investigadora o investigador procederá a emitir una vista o informe en el término de 2 días hábiles, donde se plasmará la relación de los hechos, los fundamentos y las conclusiones a las que se establece, formulando la proposición correspondiente.

Conocido el informe o vista por la Jefatura Máxima, dictará la resolución respectiva en el plazo de 2 días hábiles, la cual será notificada a la afectada o afectado, que podrá recurrir en un término de 2 días hábiles.

Registro, Seguimiento y Control de la denuncia

Se levantará un registro de los casos en que se denuncie conductas de Maltrato Laboral, Acoso Sexual y Acoso Laboral, netamente como medida de control. A lo dicho, asimismo, se consignarán en un repertorio, el que servirá para verificar el correcto cumplimiento del procedimiento considerando todas las etapas de la actuación, tales como: presentación de la denuncia, formalización, resolución, entre otras.

EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO	MEJORAS POR IMPLEMENTAR
Se cumple	Revisión de proceso de gestión del riesgo psicosocial
No se cumple	Reunión con trabajadores

En este recuadro se evaluará el cumplimiento de las medidas preventivas y su eficacia, estableciendo de manera continua las mejoras se deben implementar

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a su Jefatura Directa.

Temporalidad

- La investigación sumaria dura máximo 30 días.

Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario **CEAL- SM**, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (**DIEP**) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación. La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación que la Gerencia o Jefatura decida tales a los trabajadores y/o **Miembros Del Comité Paritario De Higiene Y Seguridad**.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Carga de trabajo (sobrecarga)

Falta de reconocimiento al esfuerzo

Inequidad en la distribución de las tareas

Comportamientos incívicos

Conductas sexistas

Conductas de acoso sexual

Violencia externa

En este recuadro, para la identificación de los factores de riesgos y su evaluación, deberá ser confeccionada en relación al listado y sus riesgos, tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM, así como también, las particularidades del trabajo en específico, el levantamiento de los procesos identificados, como también la naturaleza del servicio que presta el trabajador y otras herramientas conforme a las particularidades de cada actividad.

Medidas para la Prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual

- En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas.
- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que **PROTEC CHILE LTDA** abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos.
- Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.
- Las jefaturas, los supervisores y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.
- La entidad empleadora informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante los investigadores asignados por la Gerencia Máxima.
- Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.
- Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as).

Medidas de prevención a implementar

Capacitaciones

Manual de buen trato

En el curso de un sumario investigativo, se podrá adoptar las siguientes medidas preventivas:

- Destinar transitoriamente a la denunciada o denunciado a otro cargo dentro de la misma empresa y ciudad sin que generar menoscabo a la/el afectada/o.
- Separar turnos de trabajo.
- Suspender la relación de jefatura entre denunciado y víctima.
- Derivar y brindar atención psicológica a la/el afectada/o de forma inmediata.

Derecho de la o el Denunciante

- No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo.
- No ser trasladados de localidad o de función que desempeñen, sin su autorización por escrito, durante el lapso de la investigación.

Sanciones o Medidas Disciplinarias

De comprobarse la efectividad de la denuncia, el denunciado podrá ser objeto de las siguientes medidas, que dependerán de la investigación realizada, así como la gravedad de los hechos investigados:

Censura o Amonestación con copia a la Dirección del Trabajo: Consiste en la represión por escrito que se hace al trabajador/a, de la cual se dejará constancia ante la Dirección del Trabajo.

Multa: Consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un 5% ni superior a un 20% del tal. Es importante señalar que el trabajador mantendrá su obligación de servir en el cargo.

Despido: Es la decisión del Empleador de poner término al contrato del denunciado en consideración a la gravedad de los hechos constatados. Es importante señalar que, en caso de constatarse la existencia de acoso sexual, se sancionará con esta medida.

Sobre Falsa Denuncia

En el evento que un trabajador/a haya denunciado algún hecho de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual sin fundamento, y respecto de las cuales se constatase su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar a la denunciada o denunciado, se aplicará las medidas de despido en conformidad al Código del Trabajo por falta de probidad.

Acciones de Prevención del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual

Con el objetivo de garantizar un entorno laboral seguro y un clima equitativo, es crucial implementar medidas y acciones para prevenir el maltrato, acoso laboral y acoso sexual dentro de la Empresa. De acuerdo con las necesidades y recursos disponibles, se proponen las siguientes acciones como directrices, con el fin de salvaguardar la salud mental y física de nuestros trabajadores.

Cada nuevo ingreso de un trabajador/a, se le entregará copia del Protocolo, así como también deberá participar de manera obligatoria en las charlas/cursos de prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que impartirá el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa.

El Empleador deberá informar de cualquier manera a los trabajadores, los canales que mantiene para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

Elaborar y desarrollar planes anuales de prevención de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual.

Generar acciones de identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados al acoso sexual, laboral y a la violencia en el trabajo, con un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género.

Generar medidas para prevenir y controlar tales riesgos, con objetivos medibles para controlar la eficacia de las medidas y velar por su mejoramiento y corrección continua.

Incorporar la temática de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual en el plan de capacitación laboral.

Deberán formarse y educarse continuamente en materias de prevención, investigación y sanción del acoso, género o derechos fundamentales todo/a aquel trabajador/a que tenga rol de investigador.

Se promoverá el buen trato, ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de la persona.

Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios:

- Correo electrónico personal informado oportunamente en ficha de contratación.
- Vídeo Conferencias o Webinars.
- Vía Chat WhatsApp grupo corporativo personal de la empresa, difusión de información, videos, links, post, papers.
- Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno, el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo y se incorporará en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo.

Referencias Bibliográficas

Normativas Legales <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2024/01/15/43750/01/2437267.pdf>

Dictamen O-01-S-01473-2024 – Información Ley Karin <https://www.suseso.cl/612/w3-article-735453.html>

Manual de Protocolo - Webinars <https://achsvirtual.achs.cl/achs/>