

# **PROTOCOLO INTERNO DE MALTRATO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

**FUNDACIÓN ALMIRANTE CARLOS CONDELL  
71142500-4**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 13-10-2022  
ACTUALIZACIÓN: JULIO 2024**

## Tabla de contenido

<b>I.</b>	<b>4II.</b>
	<b>7 Sobre la Violencia de Género</b>
	<b>7</b>
<b>Maltrato Laboral</b>	<b>9</b>
<b>Prácticas constitutivas de Maltrato Laboral</b>	<b>10</b>
<b>Prácticas que NO constituirían Maltrato o Acoso Laboral</b>	<b>10</b>
<b>Prácticas constitutivas de Acoso Sexual</b>	<b>12</b>
<b>Acoso Laboral (Ley 21.643)</b>	<b>13</b>
<b>Prácticas constitutivas de Acoso Laboral</b>	<b>13</b>
<b>Violencia en el trabajo</b>	<b>16</b>
<b>Comportamientos incívicos</b>	<b>16</b>
<b>Sexismo</b>	<b>16</b>
<b>Prácticas que NO constituirían Acoso, Violencia, actos incívicos o sexismo inconsciente</b>	<b>17</b>
<b>Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b>	<b>18</b>
<b>Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras.</b>	<b>18</b>
<b>Organización para la gestión del riesgo</b>	<b>19</b>
<b>III.</b>	<b>24IV.</b>
	<b>26 Identificación de los factores de riesgo</b>
	<b>23</b>
<b>Medidas para la prevención</b>	<b>24</b>
<b>Mecanismos de seguimiento</b>	<b>25</b>
	<b>26</b>
<b>V.</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.VI.</b>
	<b>31 De la obligación de denunciar.</b>
	<b>27</b>
<b>Del procedimiento interno de investigación.</b>	<b>27</b>
<b>De las sanciones.</b>	<b>28</b>
<b>Del derecho a apelar</b>	<b>29</b>
<b>VII.</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.VIII.</b>
	<b>¡Error! Marcador no definido.ANEXO 1: FORMULARIO DE DENUNCIA</b>

	31
<i>ANEXO 2: EJEMPLO INFORME DE INVESTIGACIÓN</i>	37
<i>ANEXO 3: ACTA DE DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN LEY N° 21.643 SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</i>	38
	38
<i>ANEXO 4: ACTA DE CONSTITUCIÓN COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</i>	40
<i>ANEXO 5: INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS EN BASE A LA LEY N°21.643 SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.</i>	41

## I. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS EN MATERIA DE MALTRATO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO FUNDACIÓN ALMIRANTE CARLOS CONDELL

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la Fundación Almirante Carlos Condell **ha incorporado** en el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, 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.

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

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Los colaboradores de Fundación Almirante Carlos Condell tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.
- Se entenderá que constituye **Maltrato** “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una funcionario/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”, y **Acoso Laboral** como “un acto

*contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por la jefatura o uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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".* Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as trabajadores/as, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas).

- Se entiende como **Acoso Sexual** *"cuando un trabajador o empleador, realiza de manera indebida y por cualquier medio, solicitudes o requerimientos de carácter sexual no consentidas o aceptadas por la persona afectada (víctima) y generan un ambiente ofensivo en el trabajo, que amenaza o perjudica su situación laboral y oportunidades de empleo".* Se puede entender por conductas de acoso sexual los siguientes ejemplos: - Acercamientos o contactos físicos no consentidos. - Propuestas verbales de carácter sexual. - Regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptados. - Correos electrónicos o cartas personales con requerimientos sexuales, etc.
- Se entiende como **Acoso Laboral** *"un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por la jefatura o uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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".*
- Se entiende por **Violencia en el trabajo** (ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral (Ley 21.643)) *"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)."*
- La Fundación Almirante Carlos Condell velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso y/o violencia en el trabajo en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.
- Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso tienen derecho, sin

perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a plantear una queja que sea dilucidada informalmente o en el procedimiento previsto al efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia empresa.

Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, Fundación Almirante Carlos Condell se compromete a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de actuación en casos de maltrato, acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia.

El procedimiento de actuación en casos de Maltrato, Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el trabajo estará disponible para todos los trabajadores de la Fundación, dispuestos en el almacenamiento en la nube (internet) y difundido a los correos electrónicos laborales.

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de la Fundación Almirante Carlos Condell y sus establecimientos educacionales dependientes, y asimismo a trabajadores que independiente de su relación contractual, trabajen para la Fundación como contratistas, subcontratistas, o proveedores (Ley 21.643) Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o eventualmente a alumnos en práctica.

## **Objetivo**

El objetivo de este Protocolo es fortalecer 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 entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo.

En el caso del establecimiento por intermedio de la dirección, a incorporarlos a su 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 al empleador 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.

## II. DEFINICIONES Y CONTEXTUALIZACIÓN.

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas

### **Sobre la Violencia de Género**

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Pará en su Art. 1 define violencia contra la mujer como "cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado".

La violencia de género se refiere principalmente, a la violencia contra las mujeres por cuanto las afectan de manera desproporcionada o exclusiva. Esta definición incluye las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la mujer, Resolución de la Asamblea General 48/104 de 20 diciembre 1993) La violencia contra la mujer se expresa a través de diversos tipos, en distintos contextos y ámbitos. Respecto al ámbito de la vida pública, y en lo relativo al contexto laboral, la violencia contra la mujer se refiere cuando la mujer sufre violencia física, sexual, psicológica o económica en el lugar de trabajo y durante la jornada laboral o fuera del lugar de trabajo y del horario laboral si tiene relación con el trabajo, amenazando o perjudicando su situación laboral o su oportunidad de empleo, según lo planteado en el artículo 2 del Código del Trabajo.

Esta violencia contra las mujeres puede adoptar dos grandes tipologías: el acoso sexual laboral y el acoso laboral (o mobbing) por razones de género.

Esto incluye conductas discriminatorias y obstaculizadoras al acceso al trabajo remunerado, a la permanencia, desarrollo y promoción laboral (incluyendo la formación), por el hecho de ser mujer, que tengan como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una mujer o crearle un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto. Por ejemplo, el salario desigual que reciben las mujeres por igual tarea o función; o el techo de cristal, que significa el escaso acceso a puestos de liderazgo dentro de las instituciones, o cuando se solicitan test de embarazo o se pregunta por su edad y el número de hijos/as en las entrevistas de selección de personal o se exigen otros requisitos de ingreso como el estado civil o la apariencia física.

La cultura de discriminación por género que ampara la violencia contra las mujeres se ampara en un sistema de desigualdad de oportunidades, expresado entre otras formas por el desigual acceso a los recursos, la discriminación laboral, la desigualdad salarial, así como la desigual distribución del poder y del tiempo entre mujeres y hombres.

Considerando que el Maltrato, Acoso Sexual y Laboral son algunas manifestaciones de violencia en el lugar de trabajo, describiremos este concepto como un marco amplio para su distinción y abordaje.

La **violencia laboral** se entiende como un fenómeno multicausal, pudiendo ocurrir por razones culturales, organizacionales, políticas, entre otras, en que se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, cuyos efectos son negativos para quien los padece; actúa una víctima (o víctimas) y un victimario (o victimarios).

Corresponde a cualquier manifestación de conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral.

La violencia **organizacional** puede presentarse en diferentes sentidos:

- **Vertical descendente:** desde la jefatura hacia un subordinado. Si bien podría darse el caso que el acosador tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Vertical ascendente:** desde los subordinados hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- **Horizontal:** se da entre pares o grupos de pares. En este caso, ya que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento.

La violencia en el trabajo ha sido reconocida como uno de los problemas sociales emergentes que mayor preocupación provoca por su creciente magnitud, impacto y consecuencias a nivel personal, organizacional y social.

En términos generales, todas las formas de violencia laboral comparten algunos aspectos.

- Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, causando efectos negativos



para éstos.

- Pueden identificarse una o varias víctimas, así como uno o varios victimarios.
- Debe existir *asimetría de poder*, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía, es decir, que una persona puede ejercer mayor poder que otra, ya sea por antigüedad, mayor confianza con la jefatura, entre otros.
- Puede darse tanto al interior de la organización como fuera de ella, por ejemplo, entre trabajadores o entre trabajadores y usuarios.
- Afectan no sólo a los involucrados directamente, sino también a su equipo de trabajo y la institución en su conjunto, dado que perjudica el ambiente laboral.

Considerando las cotidianas dificultades y conflictos que se producen por consecuencia natural de las tensiones del trabajo, es importante diferenciar qué constituye violencia y qué no.

La violencia laboral se puede distinguir de problemas en la organización del trabajo y de conflictos laborales, como lo es la sobrecarga de trabajo, ejercicio de prácticas arbitrarias en el liderazgo, o abuso de poder, por mencionar algunos, los cuales impactan negativamente en los ambientes, condiciones y derechos laborales.

Si bien, los problemas o conflictos laborales no se consideran manifestaciones del ejercicio de violencia laboral, sí constituyen factores de riesgo que pueden facilitar la aparición de estas conductas y es interés de la institución detectarlas y erradicarlas a través de acciones preventivas.

Para efectos del presente procedimiento, a continuación, se abordarán las prácticas de Maltrato, Acoso Sexual y Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo con sus definiciones y principales características, con el fin de clarificar los conceptos y ayudar en su identificación.

### **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.

### **Prácticas 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.
- 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.

### **Prácticas que NO constituirían Maltrato o Acoso 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 Sexual (Ley 21.643)**

Según el art 2 del Código del Trabajo, se define como el *“que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenace o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*, siendo a través de la ley 20.005 mediante la cual se tipifica y sanciona el acoso sexual expresando en su definición que *“ las relaciones laborales deberán fundarse siempre en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a la dignidad humana, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”*.

Es importante manifestar que, por el impacto que tienen estas conductas en la persona y en los ambientes laborales, tendrá la misma consideración de acoso sexual, tanto un solo evento como su reiteración.

Por otra parte, debido a que las mujeres en un mayor porcentaje son víctimas de acoso sexual, se considerará como una forma de discriminación y violencia de género.

Entre las principales características del Acoso Sexual encontramos las siguientes:

- Realizada por una persona, sin importar su género. El acoso sexual incluye no solo el acoso de un trabajador a una trabajadora, sino también la situación contraria y entre personas del mismo género.
- Los requerimientos, insinuaciones o comentarios son de carácter sexual.
- No es deseado, ya que no existe consentimiento para ejercer las conductas.
- Es ofensivo. La conducta genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que la sufre.
- Es ejercida por cualquier medio, en cualquier lugar.
- Podría generar perjuicio laboral o en las oportunidades en el empleo. El rechazo de la víctima a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario, entre otras.

### **Prácticas constitutivas de Acoso Sexual**

Las siguientes acciones podrían constituir manifestaciones de Acoso Sexual, entre otros:

#### **a) Manifestaciones no verbales presenciales:**

- Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual.
- Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos.
- Gestos o movimientos de carácter sexual.

#### **b) Manifestaciones verbales presenciales:**

- Comentarios, palabras o chistes sexuales, humillantes, hostiles u ofensivos (incluye referencias a partes del cuerpo o al ciclo reproductivo con el fin de avergonzar).
- Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona.
- Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.

#### **c) Extorsiones, amenazas u ofrecimientos:**

- Exigencias injustificadas para pasar tiempo en privado con la víctima.
- Proposiciones sexuales.

- Promesas y ofrecimiento de beneficios a cambio de favores sexuales.
- Amenaza de perjuicios ante la no aceptación de propuestas sexuales.
- Concesión de ventajas laborales a quienes consienten participar en actividades sexuales.

**d) Manifestaciones por medios digitales:**

- Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual.
- Llamadas, mensajes o notas incógnitas con contenido sexual.
- Amenaza o difusión de rumores de carácter sexual, fotografías o videos en situaciones que pueden ser incómodas para la víctima.

**e) Manifestaciones físicas:**

- Contacto físico innecesario (abrazos, tocaciones en la cintura o piernas, caricias, intentos de dar besos en la boca, besos en manos o cabeza, susurrar en el oído, entre otras).

**Acoso Laboral (Ley 21.643)**

Se define como *“un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por la jefatura o uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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”*.

Los hostigamientos son periódicos, realizados en el lugar del trabajo con la finalidad de humillar y marginar a una determinada persona, provocando incluso su renuncia. En ocasiones el hostigamiento causa daños en la salud, tales como estrés, ansiedad, trastornos psicosomáticos y depresión.

Entre las principales características del Acoso Laboral se encuentran:

- Es una conducta que constituye agresión u hostigamiento.
- Es reiterado, será ejercido en más de una ocasión.
- Es ejercido por el empleador o por una o más personas, en contra de otra u otras personas, es decir, puede ser de jefatura a subordinado, entre pares, de subordinado a jefatura, y tanto individual como colectiva.

- Es ejercido por cualquier medio.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- Tiene como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

### **Prácticas constitutivas de Acoso Laboral**

El Acoso Laboral puede tomar formas muy diversas, siendo unos de sus aspectos constitutivos que sean prácticas reiteradas en el tiempo y dirigidas a una persona o personas específicas. En la literatura se mencionan, entre otros:

#### **a) Ataque a la víctima con medios organizacionales:**

- Restringir a una trabajadora o trabajador las posibilidades de hablar.
- Cambiar de lugar de trabajo, aislándolo de sus compañeros, sin que sea un requisito del trabajo.
- Prohibir a los compañeros hablar con una trabajadora o trabajador determinado.
- Excluir de reuniones.
- No entregar información necesaria para la realización del trabajo.
- Ejercer contra la trabajadora o trabajador una presión indebida o arbitraria.
- Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada.
- Amplificar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, conciencia y marco ético.
- Juzgar el desempeño de la trabajadora o trabajador de forma ofensiva.
- No asignarle tareas; asignarle tareas sin sentido; o asignarle funciones de inferior jerarquía del cargo desempeñado o ajenos a los conocimientos que este requiere o que resulten degradantes a la trabajadora o trabajador.
- Asignar tareas a una trabajadora o trabajador con datos erróneos intencionalmente.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la trabajadora o trabajador.

- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura.
- Esconder o dañar elementos de trabajo.

**b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.**

- Rehusar la comunicación con una trabajadora o trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o él, o no dirigirle la palabra.
- Tratar a una trabajadora o trabajador como si no existiera.
- Excluir a una trabajadora o trabajador de actividades sociales del equipo de trabajo, dentro del contexto laboral.

**c) Ataques a la vida privada de la víctima.**

- Criticar permanentemente la vida privada de una trabajadora o trabajador.
- Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros).
- Ridiculizar a la trabajadora o trabajador.
- Dar a entender que una trabajadora o trabajador, tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una trabajadora o trabajador.
- Burlarse de manera hiriente y despectiva de una trabajadora o trabajador (conductas, gestos, ideas, entre otros)
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas; nacionalidad u origen étnico; y/o aspectos socioculturales de una trabajadora o trabajador.
- Mofas relativas a las actitudes; aspecto físico; género; y/o preferencia sexual de una trabajadora o trabajador.
- Causar daños a las pertenencias del trabajador.

**d) Ataques a la salud física de la víctima**

- Amenazas de violencia física a una trabajadora o trabajador.
- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

**e) Agresiones verbales.**

- Agredir con gritos a una trabajadora o trabajador.
- Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño.
- Insulto contra una trabajadora o trabajador.
- Amenazas contra a una trabajadora o trabajador.
- Críticas permanentes a una trabajadora o trabajador.
- Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento y de forma reiterada.
- Interrumpir continuamente a la trabajadora o trabajador mientras habla.

**f) Rumores.**

- Referirse negativamente de una trabajadora o trabajador, con terceras personas.
- Difundir rumores que menoscaben a la víctima.

A modo de resumen comparativo tenemos:

<b>Maltrato laboral</b>	<b>Acoso laboral</b>
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 la dignidad de las personas	Afecta a la dignidad de las personas

**Violencia en el trabajo (VET) (ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral (Ley 21.643) )**

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).

Algunos ejemplos:



- 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

Adicionalmente, en el contexto del deber del empleador de proteger la salud y seguridad de sus trabajadores se debe realizar una adecuada gestión de los riesgos psicosociales laborales, entendiéndose por esto como:

**Factores de riesgos psicosociales laborales:** son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en las personas trabajadoras, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados pueden ser el inicio o la causa de posteriores conductas de acoso y violencia en el trabajo

Asimismo, los *comportamientos incívicos y sexistas* también pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género, por lo cual también deben ser identificados y medidos, para su correcta eliminación o gestión de su riesgo,

### **Comportamientos incívicos**

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 los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos 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.

Ejemplos, de sexismo hostil es:

- 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 de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, a diferencia del sexismo hostil, es más sutil y enmascarado. Implica actitudes y creencias que pueden parecer amables o elogiosas a primera vista; 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.

Algunos ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

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

### **Prácticas que NO constituirían Acoso, Violencia en el trabajo, actos incívicos o sexismo inconsciente**

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **NO son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

### **Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en el siguiente link <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1203353&idParte=10499621> y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

### **Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras.**

a) 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 la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento

b) Entidades empleadoras

- 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
- 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.

### **Organización para la gestión del riesgo**

- En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, o su representante, los siguientes trabajadores:
  - Nombres Representantes del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, para cada establecimiento.

- Nombres Representantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad o trabajador o trabajadora designada para organizar la gestión del riesgo de acoso o violencia de cada establecimiento dependiente.
  - ✓ IMAR Iquique:
  - ✓ Colegio Guardiamarina Riquelme:
  - ✓ Colegio Patricio Lynch:
  - ✓ Colegio Carmela Carvajal de Prat ( Directora):
  - ✓ IDEMAR Chonchi:
- Es responsabilidad de la Fundación la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

Para estos fines, la Fundación Almirante Carlos Condell ha designado al Asesor en Prevención de Riesgos Laborales Manuel Álvarez Arias, correo electrónico: [prevencion@fundacioncondell.cl](mailto:prevencion@fundacioncondell.cl) – Cel: 950165575 quien reportará directamente a la Dirección de Recursos Humanos de la Institución.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad **de cada establecimiento** dependiente de la Fundación, de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas.

Cada establecimiento capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas, debiendo establecer la forma y medios que utilizará para dicha capacitación, designando, para estos efectos, al responsable de esta actividad, individualizándolo con su nombre y cargo.

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a los siguientes colaboradores, designados por la Dirección de cada establecimiento dependiente.

Cada establecimiento designará a la persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciantes.

<b>Colegio</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>mail</b>
IMAR Iquique			
Colegio Guardiamarina Riquelme			

Colegio Patricio Lynch			
Colegio Carmela Carvajal de Prat			
IDEMAR Chonchi			

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas de los establecimientos dependientes:

<b>Nombre del participante</b>	<b>Cargo</b>	<b>Correo electrónico</b>
Alejandro Campos Calvo	Director de RR.HH.	directorplanes@fundacioncondell.cl
Manuel Álvarez Arias	Asesor de Prev. de Riesgos	prevención@fundacioncondell.cl
Comité Paritario de Higiene y Seguridad (De cada establecimiento)	( Se recomienda colocar al presidente y secretaria, algún otro miembro que participe activamente.)	(correos)
Director/Representante del Establecimiento (IMAR)	(Nombre Director)	(correos)
Director/Representante del Establecimiento (IDEMAR)		
Director/Representante del Establecimiento(G. Riquelme)		
Director/Representante del Establecimiento(P.Lynch)		
Director/Representante del Establecimiento (C. Carvajal)		

Las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

### III. **COMISIÓN DE PREVENCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

El proceso de análisis de los casos, así también como su prevención, en cada una de los establecimientos dependientes de la Fundación Carlos Condell, lo deberá hacer un equipo de trabajo y lo constituirá una Comisión de Prevención del Maltrato, Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo, que puede ser la misma comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo (si es que existiese) y en aquellas entidades que cuentan con Comité Paritario de Higiene y Seguridad (**sucursal mayor a 25 personas**).

En caso contrario, es la **Dirección** de cada establecimiento la que asumirá este Rol.

La comisión estará conformada por al menos 2 personas y tendrá el objetivo de identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales y definir un catálogo de medidas para reducirlas.

No existe una disposición explícita de cómo o quienes deben conformar una comisión para la gestión para la implementación de la ley N° 21.643, sin embargo, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

La comisión para la gestión para la implementación de la ley N° 21.643, debería tener una conformación paritaria, es decir, tener representantes de la dirección de la entidad empleadora y de los trabajadores. En el caso mínimo de 2 personas, 1 representante de la dirección y 1 representante de los trabajadores.

La comisión debería estar constituida por:

#### **Representantes de la entidad empleadora**

Integrantes de la dirección de la empresa.

Integrantes del comité de aplicación del protocolo de riesgos psicosociales (CEAL-SM).

Integrantes del departamento de prevención de riesgos.

#### **Representantes de los trabajadores**

- Jefaturas y/o supervisores.
- Representantes del comité paritario de higiene y seguridad.
- Monitor en prevención de riesgos.
- Entre otros.



Funciones de esta Comisión:

- Colaborar en la redacción y/o revisión de la política de prevención de la violencia en el trabajo.
- Efectuar el análisis de los incidentes violentos que hayan sucedido en la organización, estableciendo las causas (probables) que lo generaron.
- En base al análisis del punto anterior y a la identificación de los peligros potenciales que pueden generar violencia, gestionar la actualización de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Colaborar en la elaboración del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Asegurar la correcta actualización del reglamento interno.
- Implementar una campaña de comunicación para concientizar a los trabajadores sobre las causas de la violencia y las medidas de control que se deben tomar.
- Revisar y actualizar de ser necesario el proceso de inducción de nuevos ingresos, asegurando que se incorpore la temática de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- Establecer el canal para la denuncia de los casos de violencia y las responsabilidades asociadas para asegurar la contención y honra de las víctimas.
- Generar un programa de capacitación para entregar conocimiento y herramientas para afrontar situaciones de violencia.
- Efectuar la investigación de todos los casos de violencia, estableciendo las causas y las medidas necesarias para evitar su repetición.
- Desarrollar actividades para la participación de quienes trabajan en la medición de la eficacia de las medidas implementadas.

No se debe olvidar que la participación en esta comisión es voluntaria, debiendo ser decisión de la trabajadora o trabajador incorporarse a ella.

El hito de constitución se realizará en una reunión en la que participarán los integrantes designados, más la alta dirección de la organización. En esta reunión se debe analizar y establecer la importancia de la temática para la organización y el apoyo que entregará para que esta comisión logre resultados concretos.

Se debe registrar mediante el documento denominado REGISTRO DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN, firmado por sus integrantes y la alta dirección.

#### IV. GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas.

Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

Asimismo elaborará, en forma participativa, la **política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo**, y la revisará cada dos años

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

##### **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 incíviles 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 de los trabajadores, de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, cuando corresponda

La Fundación listará los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo con su evaluación,

tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM de cada establecimiento, así como también, las particularidades del trabajo, 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.

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
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

Los elementos mencionados a continuación están consignados solo

a título de ejemplo:

### **Medidas para la prevención**

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programará e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Incorporar estas medidas en caso de que exista la posibilidad de que se presenten o se haya presentado estas situaciones en la organización, considerando la naturaleza de los servicios prestados.

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 la [nombre de la entidad empleadora] abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos [mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros].

Además, la Fundación, en conjunto con cada uno de los establecimientos dependientes, 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.

Los equipos directivos, jefaturas, 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 Fundación y/o la dirección de cada establecimiento 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 correo electrónico de cada trabajador y el responsable de esta actividad en cada establecimiento será:

<b>Colegio</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>mail</b>
IMAR Iquique			
Colegio Guardiamarina Riquelme			
Colegio Patricio Lynch			
Colegio Carmela Carvajal de Prat			
IDEMAR Chonchi			

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 programa preventivo de la entidad empleadora], 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) mediante correo electrónico y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con [indique el departamento, unidad o persona designada y la vía o canal].

A continuación, la Fundación y/o la dirección de cada establecimiento listará las medidas de prevención a implementar de acuerdo con los factores de riesgo ya identificados, procurando

la eliminación de los mismos y, de no ser posible su control, implementar medidas ingenieriles, organizacionales, administrativas, entre otras.

Los elementos indicados son solo “ejemplos que deben adaptarse “de acuerdo con la realidad de cada establecimiento dependiente:

<b>Medidas de prevención a implementar</b>
Capacitación
Manual de buen trato
Charlas
Reuniones
Documentos informativos

### **Mecanismos de seguimiento**

La Fundación Almirante Carlos Condell, con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM **según corresponda**, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; 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 en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a los puntos de contacto mencionados anteriormente para cada establecimiento dependiente.

Se incorpora la evaluación y mejora continua del cumplimiento de la gestión preventiva.

El siguiente recuadro contiene ejemplos que deben adaptarse según la realidad de la Fundación o del establecimiento educacional correspondiente, evaluándose el cumplimiento de las medidas preventivas y su eficacia, estableciendo de manera continua las mejoras a implementar.

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR
Se cumple	Revisión de proceso de gestión del riesgo psicosocial
No se cumple	Reunión con trabajadores

## V. DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN.

Es la persona responsable de la Dirección de cada establecimiento, de la Dirección de RRHH de la Fundación, o quien haya sido designado en este rol tanto en la Fundación o en cada establecimiento, quien deberá generar la investigación y el informe, pudiendo delegarse esta responsabilidad a una persona del área de administración, siempre y cuando sea supervisada por la persona responsable previamente dicha, en el caso que exista Comisión de Prevención del Maltrato, Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo constituido en el establecimiento, será esta entidad la encargada del proceso.

La persona designada que ejecutará la investigación y elaboración del informe, que puede ser la misma Dirección o miembro de la comisión, pasarán a llamarse “Investigador” para efectos de sus responsabilidades posteriores.

Para el apoyo técnico de quien sea responsable de la Investigación, la Fundación Almirante Carlos Condell ha designado al Asesora legal Paulina Bahamondes Nuñez, correo electrónico: [paubah@gmail.com](mailto:paubah@gmail.com) – Cel: 997538930 quien reportará a la Dirección de cada establecimiento y/o a la Dirección de Recursos Humanos de la Fundación de los apoyos que le sean solicitados.

Una vez comunicado el inicio del proceso de la investigación a la Sede Central de la Fundación, será esta quien determine la superioridad de la situación y derivará el caso a la Inspección del Trabajo respectiva, cuando determine que existen inhabilidades al interior de la misma provocadas por el tenor de la denuncia, y cuando se considere que la Fundación no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación.

La Comisión de Prevención del Maltrato, Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo puede asesorar directamente al “Investigador”, pero será responsabilidad siempre este último, el que cumpla con el objetivo de elaborar el informe de la investigación del hecho.

El formato de ejemplo para el informe de investigación se encuentra en el **Anexo 2**, al final de este documento, no obstante, se puede recurrir a otro tipo de formato, siempre y cuando cumpla con los apartados mínimos declarados en el Anexo.

Luego de terminar el proceso de investigación, este informe debe ser entregado a la Fundación

o a la Dirección del Establecimiento según corresponda, dirigiéndose en forma presencial o vía electrónica a la Casa Central Fundación Carlos Condell Valparaíso, al establecimiento correspondiente y a los involucrados se les informará la propuesta respecto a las soluciones. Lógicamente, toda la información relativa a quejas en materia de maltrato y acoso se debe tratar de modo que se proteja el derecho a la intimidad de las partes implicadas. De constatarse la existencia de maltrato o acoso se deben imponer sanciones que deben estar descritas en el procedimiento interno de investigación y sanciones.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE MALTRATO, ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Tomando como referencia el reglamento interno de nuestra institución - Fundación Almirante Carlos Condell – se establece para todos sus establecimientos de trabajo dependientes, el siguiente procedimiento de actuación ante casos de maltrato, acoso laboral y sexual entre trabajadores de la institución basados en los siguientes pilares.

### **De la obligación de denunciar.**

Todo trabajador/a de la Fundación que sufra o conozca de hechos ilícitos definidos como maltrato, acoso laboral y/o sexual por la ley o este protocolo, tiene derecho a denunciarlos, por escrito, a la Dirección y/o administración superior del establecimiento o Fundación, o a la Inspección del Trabajo competente.

Toda denuncia realizada en los términos señalados en el punto anterior deberá ser investigada por la Fundación en un plazo máximo de **30 días**, designando para estos efectos a un funcionario imparcial y debidamente capacitado para conocer de estas materias.

La denuncia escrita dirigida a la Dirección deberá señalar los nombres, apellidos y R.U.T. del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la Fundación y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia del denuncia, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto acosador y finalmente la fecha y firma del denunciante, se adjuntará en **Anexo 1: Formato de Denuncia Maltrato, Acoso laboral y/o Sexual**.

### **Del procedimiento interno de investigación.**

Recibida la denuncia, el investigador tendrá un plazo de **5 días hábiles**, contados desde la recepción de esta, para iniciar su trabajo de investigación.

Dentro del mismo plazo, deberá notificar a las partes, en forma personal, del inicio de un procedimiento de investigación por Maltrato, Acoso laboral y/o Sexual, y fijará de inmediato las fechas de citación para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

El investigador, conforme a los antecedentes iniciales que tenga, solicitará a la Dirección o RRHH, disponer de algunas *medidas precautorias*, tales como la separación de los espacios físicos de los involucrados en el caso, la redistribución del tiempo de jornada, o la re destinación de una de los partes, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones



realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

Una vez que el investigador haya concluido la etapa de recolección de información, a través de los medios señalados en el punto anterior, procederá a emitir el informe sobre la existencia de hechos constitutivos de acoso sexual.

Se presenta un Formato propuesto en Anexo 2: Ejemplo Informe de Investigación.

El informe contendrá dentro de sus apartados un análisis, resúmenes y propuestas, la identificación de las partes involucradas, los testigos que declararon, una relación de los hechos presentados, las conclusiones a que llegó el investigador y las medidas y sanciones que se proponen para el caso.

### **De las sanciones.**

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán irán desde, entre otras las que podrían ser: una amonestación verbal o escrita al trabajador acosador, hasta el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, conforme a lo dispuesto en el artículo 60 del Reglamento Interno (Título XIII), relativo a la aplicación general de sanciones.

Lo anterior es sin perjuicio de que la Fundación pudiera, atendida la gravedad de los hechos, aplicar lo dispuesto en el artículo 160 N° 1, letra c), del Código del Trabajo, es decir, “Vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa.”

El informe con las conclusiones a que llegó el investigador, incluidas las medidas y sanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la gerencia de la Fundación a más tardar el día 20 contados desde el inicio de la investigación, y notificada, en forma personal, a las partes a más tardar el día 30.

(Estos plazos deben enmarcarse en el término de treinta días (30) que la Fundación tiene para remitir las conclusiones a la Inspección del Trabajo)

Los involucrados podrán hacer observaciones y acompañar nuevos antecedentes a más tardar al día 20 de iniciada la investigación, mediante nota dirigida a la instancia investigadora, quien apreciará los nuevos antecedentes y emitirá un nuevo informe. Con este informe se dará por concluida la investigación por acoso laboral y su fecha de emisión no podrá exceder el día 30, contado desde el inicio de la investigación, el cual será remitido a la Inspección del Trabajo a más tardar el día hábil siguiente de confeccionado el informe.

Las observaciones realizadas por la Inspección del Trabajo serán apreciadas por la Dirección de la Fundación y se realizarán los ajustes pertinentes al informe, el cual será notificado a las partes a más tardar al 5º día de recibida las observaciones del órgano fiscalizador.

Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en la fecha que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 15 días.

### **Del derecho a apelar**

El afectado/a por alguna medida o sanción, podrá utilizar el procedimiento de apelación general cuando la sanción sea una multa, es decir, podrá reclamar de su aplicación ante la Inspección del Trabajo.

Considerando la gravedad de los hechos constatados, la Fundación procederá a tomar las medidas de resguardo tales como la separación de los espacios físicos, redistribuir los tiempos de jornada, redestinar a uno de los involucrados, u otra que estime pertinente y las sanciones estipuladas en este reglamento, pudiendo aplicarse una combinación de medidas de resguardo y sanciones.

Si uno de los involucrados considera que alguna de las medidas señaladas en el artículo anterior es injusta o desproporcionada, podrá utilizar el procedimiento general de apelación que contiene el Reglamento Interno o recurrir a la Inspección del Trabajo.

## VI. **MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS.**

La Fundación Almirante Carlos Condell establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso laboral, o sexual - denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

## VII. **DIFUSIÓN**

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: *correo electrónico y conferencia o reunión informativa.*

Asimismo, además de incorporarse las disposiciones correspondientes en el Reglamento interno, el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo.

También se incorporará al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Fundación.

## ANEXO 1: FORMULARIO DE DENUNCIA

Denuncia por hechos constitutivos de

Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.

### TIPO DE ATENTADO A LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

De acuerdo con el Protocolo, marque con una "X" la alternativa que corresponda al tipo de violencia laboral que se denuncia:

<input type="checkbox"/>	Maltrato Laboral
<input type="checkbox"/>	Acoso Laboral
<input type="checkbox"/>	Acoso Sexual

### IDENTIFICACIÓN DE LOS INVOLUCRADOS

Víctima (persona en quien recae la acción de violencia laboral)

Marque

Denunciante (persona que pone en conocimiento el hecho de violencia, sin ser víctima de este

con una "X" la

alternativa que corresponda a la persona que realiza la denuncia:

Datos personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el DENUNCIANTE NO sea la VÍCTIMA):

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales de la VÍCTIMA:

Nombre Completo	
-----------------	--

Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	
Teléfono de contacto	
Mail de contacto	

Datos personales del DENUNCIADO:

Nombre Completo	
Cargo que desempeña	
Departamento o área de desempeño	
Establecimiento	

RESPECTO A LA DENUNCIA

¿Cuál es el nivel jerárquico del DENUNCIADO respecto a la Víctima? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Nivel jerárquico superior
<input type="checkbox"/>	Igual nivel jerárquico
<input type="checkbox"/>	Nivel jerárquico inferior

¿El DENUNCIADO trabaja directamente con la víctima? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente

¿La VÍCTIMA ha puesto en conocimiento a su superior inmediato esta situación o a otro superior, si el victimario es su jefatura? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No



1. Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el presunto victimario que avalarían la denuncia. Indique el hecho; las personas involucradas; el lugar donde ocurrió; y otros detalles que complementen la denuncia. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

2. Indique hace cuánto tiempo es víctima de acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).

3. Indique hace cuánto tiempo es víctima de acciones de maltrato, acoso laboral o sexual. Señale la fecha de inicio de los hechos y la frecuencia con que se reiteran. (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes).



4. Señale el nombre de las personas -testigos- que presenciaron las acciones de maltrato, acoso laboral o sexual, o que tengan algún tipo de información de lo ocurrido. Indique nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si requiere más espacio, puede incorporar los anexos que estime pertinentes)

#### ANTECEDENTES Y DOCUMENTOS QUE ACREDITAN LA DENUNCIA

¿Con qué documentos o antecedentes cuenta, que acreditan su denuncia? Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Ninguna evidencia específica
<input type="checkbox"/>	Testigos
<input type="checkbox"/>	Correos electrónicos
<input type="checkbox"/>	Documentos
<input type="checkbox"/>	Informe médico y/o psicológico
<input type="checkbox"/>	Otros medios de prueba

Señale cuáles: \_\_\_\_\_

Señale los documentos que adjunta en la presente denuncia, indicando el nombre del documento y el número de páginas.

--

¿La VÍCTIMA solicitó apoyo del Equipo Orientador? Marque con una “X” la alternativa que corresponda:

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Denunciante

Fecha de entrega del documento \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

## **ANEXO 2: EJEMPLO INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Ej. Ciudad de Valdivia, 28 de febrero de 2022.

Asunto: Informe técnico Investigación de los hechos.

Académico/ Director/ Rep. Comisión: Ej. Juan Pérez

Dirigido a Director Fundación Carlos Condell: Ej. Carlos Pérez

Ciudad: Valparaíso, Avda. Gran Bretaña 1001

### **Exposición de los hechos**

El día 22 de enero del 2022 se presentó el trabajador/a.....

### **Análisis de los principales hechos del caso**

El acusado fue observado bajo declaración de un testigo que lo señalado por el afectado es cierto ya que.....

### **Resumen de las diligencias realizadas**

Se comienza con la investigación del caso, se separa a las partes involucradas....

### **Resumen de los argumentos planteados por cada parte**

El acusado argumenta que hechos no ocurrieron como el afectado dice.....

### **Propuesta Razonada**

A raíz del análisis completo de la situación se ha determinado sancionar.....

Atentamente,

Juan Pérez  
Profesor de Lenguaje

## ANEXO 3: ACTA DE DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN LEY N° 21.643 SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

 <b>FUNDACIÓN ALMIRANTE CONDELL</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN LEY 21.643</b> </div>	Código
		Versión
		Fecha

La Fundación Carlos Condell ha determinado como responsable de la implementación de la Ley N° 21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a:

Nombre	Cargo	Establecimiento	Teléfono	Mail
Sra. Roxana Ojeda	Directora	Instituto del Mar Carlos Condell.	951567002	directora@imar.cl
Sra. Jessica Parada	Directora	Colegio Patricio Lynch.	984809181	directora@colegiopatriciolync h.cl
Sr. Juan Eduardo de la Cerda	Director	Colegio Guardiamarina Riquelme	998240409	director@colegiogriquelme.cl
Sra. Daniela Cuevas	Directora	Colegio Carmela Carvajal de Prat.	956487640	directora@colcar.cl
Srta. Carolina Díaz	Directora	Instituto del Mar Juan Williams.	972624215	directora@idemar.cl
Sr. Alejandro Campos	Director de RR.HH.	Fundación Almirante Carlos Condell	977491927	directorplanes@fundacioncon dell.cl

Asignándole la autoridad, responsabilidad y funciones para definir las acciones necesarias para la correcta implementación de la Ley N° 21.643 que 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.

Sus principales funciones son:

- Promover la difusión de los alcances de la Ley N° 21.643, teniendo en consideración la organización y coordinación de las tareas requeridas para su correcta implementación.

- Gestionar las acciones necesarias para la elaboración e implementación del Protocolo de prevención del acoso laboral sexual y violencia en el trabajo, utilizando las disposiciones de la SUSESO, Circular N° 3813 del 7 de junio 2024.
- Acompañar la correcta actualización del reglamento interno.
- Promover campañas internas de comunicación para concientizar a los trabajadores sobre las causas del acoso y violencia laboral y las medidas de control que se deben tomar.
- Revisar y actualizar de ser necesario el proceso de inducción de nuevos colaboradores, asegurando que se incorpora la temática de prevención de la violencia.
- Gestionar el establecimiento de canales para la denuncia de los casos de acoso y violencia y las responsabilidades asociadas para asegurar la contención y honra de las víctimas.
- Coordinar la ejecución de las investigaciones de todos los casos de acoso y violencia laboral, estableciendo las causas y las medidas necesarias para evitar su repetición.
- Generar un programa de capacitación para entregar conocimiento y herramientas para afrontar situaciones de violencia.

NOMBRE MÁXIMA AUTORIDAD  
CARGO MÁXIMA AUTORIDAD

## **ANEXO 4: ACTA DE CONSTITUCIÓN COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

En Valparaíso, a ....., la Fundación Almirante Carlos Condell, representada por el Sr. Alejandro Campos Calvo, ha convocado a esta reunión para constituir la COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, correspondiente al .....

Las personas que conforma esta comisión son:

Representantes de la entidad empleadora:

Alejandro Campos Calvo – Director de RR.HH. – Fundación Almirante Carlos Condell.

La Fundación ha designado a las siguientes personas como representantes de la organización:

Sra. Roxana Ojeda – Directora – Instituto del Mar Carlos Condell – Iquique

Sra. Jessica Parada – Directora – Colegio Patricio Lynch – Valparaíso

Sr. Juan Eduardo de la Cerda – Director – Colegio Guardiamarina Riquelme – Valparaíso

Sra. Daniela Cuevas – Directora – Colegio Carmela Carvajal de Prat – Talcahuano

Srta. Carolina Díaz – Directora - Instituto del Mar Juan Williams - Chonchi...

Representantes de los colaboradores

Los representantes de los colaboradores que han comprometido su participación en el comité son:

Instituto del Mar Carlos Condell – Iquique:

Colegio Patricio Lynch – Valparaíso:

Colegio Guardiamarina Riquelme – Valparaíso:

Colegio Carmela Carvajal de Prat – Talcahuano:

Instituto del Mar Juan Williams – Chonchi:

.....  
Nombre y firma  
Representante de la Fundación Almirante Carlos Condell



## **ANEXO 5: INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS EN BASE A LA LEY N°21.643 SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

### **Paso 1**

Identifica los factores de riesgos psicosociales y agrégalos al apartado de peligros de tu matriz. Específicamente la Ley N°21.643 indica los siguientes:

- Acoso sexual: “entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica entre otras conductas, insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

- Acoso laboral: “entendiéndose por tal toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

- Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral: “entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

Por ejemplo: gritos o amenazas, uso de garabatos o palabras ofensivas, golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo, u otras conductas que resulten en lesión física, daño o muerte.



La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los trabajadores, los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, cuando corresponda.

## **Paso 2**

Registra los factores de riesgos identificados en las ubicaciones físicas u operativas de tu matriz (centro de trabajo, áreas y puestos de trabajo), describiendo las tareas que se desarrollan en cada ubicación y el número de trabajadores expuestos.

## **Paso 3**

Desarrolla la evaluación de riesgos (análisis y valoración del riesgo).

Para esta etapa se debe considerar como input los resultados del cuestionario CEAL-SM / SUSESO o de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa (obligatoria para aquellas entidades empleadoras con menos de 10 personas trabajadoras).

Para el caso del cuestionario CEAL-SM / SUSESO se debe recoger de los resultados el nivel de riesgo obtenido en el centro de trabajo para la dimensión de violencia y acoso.

Riesgo alto: Un estado de riesgo alto implica que existe mucho espacio para diseñar y aplicar medidas que permitan disminuir el riesgo psicosocial.

Riesgo medio: El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar a un estado de riesgo alto.

Riesgo bajo: El estado de riesgo óptimo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en la dimensión violencia y acoso en el trabajo, la entidad empleadora debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva.

Adicionalmente se deben considerar aquellos factores vinculantes para la estimación de la probabilidad y consecuencia.

VARIABLES QUE PODRÍAN INFLUIR EN LA PROBABILIDAD DEL RIESGO

- 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.
- Resultado de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa.

VARIABLES QUE PODRÍAN INFLUIR EN LA CONSECUENCIA O SEVERIDAD DEL RIESGO

- Cantidad de días perdidos.
- Gravedad de las lesiones.
- Cantidad de personas afectadas productos de actos de acoso o violencia en el trabajo.

Cada organización, tomando en consideración lo indicado en este instructivo, podrá identificar otras metodologías para la actualización de sus matrices toda vez que permitan cumplir con los objetivos del protocolo de prevención.

#### **Paso 4**

Desarrolla el plan de medidas.

Respecto a los factores de riesgos psicosociales, las acciones o actividades programadas deben tener como objetivo erradicar y eliminar aquellas situaciones que puedan ocasionar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. En caso que no se puedan eliminar, habiendo el empleador adoptado todas las acciones razonables, y factibles para su erradicación, se deben realizar las acciones necesarias para mitigar sus efectos. Estas medidas deben considerar la definición de objetivos controlables, propendiendo a su revisión y mejoramiento, debiendo para ello fijar plazos de análisis que eviten que su ajuste se realice como consecuencia de la ocurrencia de un hecho que dañe o amenace a las personas trabajadoras.

A continuación, se mencionan algunas medidas de control las cuales pueden ser organizadas en medidas a implementar en el centro de trabajo, medidas administrativas y organizacionales para las dimensiones de violencia y acoso que podrás utilizar en tu matriz.

Medidas de control del centro de trabajo:

- Control del acceso al lugar de trabajo para distanciar a los clientes potencialmente

agresivos de las personas que trabajan en la organización.

- Control de las entradas, barreras de protección y filtros de seguridad.
- Mejorar la comodidad de los clientes, en particular cuando el tiempo de espera es prolongado.
- Eliminar o reemplazar del lugar de trabajo (salas de espera u otro lugar de atención de público) de cualquier elemento contundente que se pueda utilizar para agredir a otra persona.
- Implementar alarmas y botones de pánico o citófonos en las distintas dependencias o puntos donde pueda existir este tipo de situaciones violentas.
- Mantener correctamente señalizadas las vías de evacuación en caso de actos de violencia.

Medidas administrativas:

- Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
- Implementar programas de capacitación al interior de la organización que permitan proporcionar habilidades comunicacionales, entre otras, a quienes están expuestos a estas situaciones de riesgos laborales.
- Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción d este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.
- Implementar campañas comunicacionales vinculadas con la promoción del buen trato.
- Incorporar los principios de la Ley 21643 en los procesos de inducción de los trabajadores y trabajadoras que se integran a la organización.
- Sensibilización a jefaturas en temáticas de perspectiva de género y el otorgamiento de permisos que propicien la compatibilidad vida familiar y trabajo.

Medidas organizacionales:

- Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.
- Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o



acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.