chilemujeres fundación

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

PARA PERSONAS Y EMPRESAS

achs

chilemujeres®
fundación

Gracias al apoyo de

achs

©GUÍA DE PREVENCIÓN Y TRATO DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

PARA PERSONAS Y EMPRESAS

Registro en el Departamento de Derechos Intelectuales número 2024-A-7120

Autora
Claudia Wiegand

Dirección
Francisca Jünemann

Colaboración
Sebastián Garrido
Alessandri Abogados

Diseño y Diagramación
Christine Böttiger / www.bediseno.cl

Segunda Edición. Agosto 2025

Derechos de Fundación ChileMujeres.
Todos los derechos reservados. Bajo las sanciones establecidas en las leyes, queda prohibida, sin autorización escrita del titular del copyright, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamos públicos.

Gracias al apoyo de la Asociación Chilena de Seguridad.

Las mutualidades de empleadores son fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (www.suseso.cl).

PRÓLOGO

Francisca Jünemann
Presidenta Ejecutiva
ChileMujeres

>>

Claudia Wiegand
Directora Jurídica
ChileMujeres

>>

ChileMujeres

Acoso: desafío empresarial 2025.

El acoso laboral es el gran desafío empresarial para éste y los próximos años, porque si hay un tema de personas que las empresas u organizaciones deben preocuparse y ocuparse es la prevención y trato del acoso laboral, sexual y la violencia en los lugares de trabajo, por el nuevo marco legal que comenzó a regir desde el primero de agosto de 2024, con la aprobación del proyecto de ley sobre acoso, conocido como Ley Karin, el cual conversa con el Convenio 190 de la OIT ratificado por Chile.

Esta ley no es solo una reforma al acoso laboral y sexual, sino que es una nueva concepción de la responsabilidad de las empresas u organizaciones para con las personas y que se extiende más allá de quienes trabajan en la organización.

Así, uno de los cambios más significativos es el nuevo concepto de violencia en los lugares de trabajo, entendida como aquellas conductas que afecten a los trabajadores y a las trabajadoras con ocasión de la prestación de servicios por parte de clientes, proveedores, o usuarios. Un ejemplo de violencia en los lugares de trabajo podría ser cuando un cliente se violenta por una política de la empresa a la cual debe hacer frente un funcionario. Porque hay políticas que pueden no ser justas para los clientes y no es la alta gerencia o el directorio (que las decidieron) quienes están en el "mesón", sino que una persona trabajadora, que no teniendo ninguna capacidad de decisión en ellas, tiene el contacto con el cliente.

Otro aspecto relevante es que el acoso laboral se homologa al acoso sexual con las mismas exigencias de protocolo, investigación, medidas inmediatas y sanciones. Y expresamente ya no requiere, como antes de la reforma legal, reiteración de actos de agresión u hostigamiento que produzcan menoscabo, maltrato, humillación o que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo. Basta un acto para que el acoso laboral se configure y se pueda demandar derechos y exigir deberes.

El principio rector es la prevención como deber de las organizaciones. Los **protocolos de prevención** exigen contenidos mínimos, como el **procedimiento de investigación, las medidas de resguardo y las sanciones.** Y se suma el deber de **capacitar a las personas** en prevención de acoso y violencia.

La perspectiva de género es otro de los cambios significativos. La ley la exige en el protocolo en cuanto a la identificación de peligros, a la evaluación de riesgos psicosociales y a la investigación; enfoque que debe entenderse en un sentido amplio en todas las acciones de la empresa u organización en estas materias, como en las capacitaciones y en las medidas inmediatas de resguardo, como sería no aislar por teletrabajo mientras dura la investigación a una mujer denunciante -para que no tenga contacto con el denunciado- cuando es ella quien quiere seguir asistiendo presencial. Si bien se podría pensar que esta medida de adaptabilidad es mejor recibida por las mujeres, puede no ser así.

A su vez, ya no basta la adecuada reacción, sino que el principio rector es la prevención como deber de las organizaciones. Los protocolos de prevención exigen contenidos mínimos, como el procedimiento de investigación, las medidas de resguardo y las sanciones. Y se suma el deber de capacitar a las personas en prevención de acoso y violencia, obligación que debe ser entendida para la totalidad de las personas que trabajan en la empresa.

En ese mismo espíritu preventivo e integral, esta edición ha querido destacar un aspecto esencial: la estrategia de gestión de reintegro y restablecimiento de las relaciones laborales. Más que una obligación legal, se presenta como una herramienta estratégica clave para promover una convivencia laboral saludable, reconociendo la importancia de reparar vínculos y fortalecer los entornos de trabajo como parte del compromiso ético y humano de las organizaciones.

Respecto a las medidas de resguardo que deben tomar ante el conocimiento de un acoso o violencia (como por ejemplo, adecuar los turnos para que no tengan contacto denunciante y denunciado mientras se investiga) se incluye la atención psicológica temprana al denunciante.

Ante estas transformaciones tan sustanciales, la pregunta es: ¿están las empresas u organizaciones preparadas? Como en ChileMujeres todo lo medimos, en el "Segundo Informe de Equidad Empresarial y Buen Gobierno Corporativo" que lanzamos en enero de 2025 junto al Instituto de Directores de Chile -elaborado en base a la información que las empresas reportan a la Comisión para el Mercado Financiero por la NCG N°461- el 41% de las organizaciones analizadas (57 empresas) no tiene programas de capacitación de acoso laboral y, de forma

similar, son 57 empresas que no cuentan con programas de capacitación en materia de acoso sexual. Adicionalmente, el 50,4% de las organizaciones analizadas tuvo denuncias de acoso laboral y el 40,3% de acoso sexual.

Y en el estudio de opinión "Mujer y trabajo" (2025), que realizamos junto con Cadem para el Día del Trabajo, el 38,9% de las mujeres y el 41,9% de los hombres han sufrido alguna vez en su vida acoso laboral y el 13,3% de las mujeres y 10,3% de los hombres, acoso sexual, pero sólo un 12% de las personas lo ha denunciado en la Inspección del Trabajo y un 23% en la empresa.

Ayudar a este gran desafío empresarial por las personas es el propósito de esta primera guía de nuestro país para personas y empresas que reúne la ley, los dictámenes de la Dirección del Trabajo, la Circular de la Superintendencia de Seguridad Social, el reglamento del Ministerio del Trabajo y el Convenio 190 de la OIT.

Ayudar a este gran desafío empresarial por las personas es el propósito de esta primera guía de nuestro país para personas y empresas que **reúne la ley, los dictámenes de la Dirección del Trabajo, la Circular de la Superintendencia de Seguridad Social, el reglamento del Ministerio del Trabajo y el Convenio 190 de la OIT.**

Las y los invitamos a leerla, a estudiarla, a responder el "check list" para evaluarse y a contactarnos para apoyarlos en este camino para construir lugares de trabajo donde el respeto sea un principio intransable.

Juan Luis Moreno
Gerente General, Achs
>>

Paulina Calfucoy
Gerenta de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, Achs
>>

Asociación Chilena de Seguridad (Achs)

Liderar organizaciones hoy implica abordar con convicción y decisión el impacto que nuestros entornos de trabajo pueden tener en la salud física y mental de las personas. La entrada en vigor de la Ley N° 21.643, conocida como Ley Karin, ha significado un cambio profundo en esa mirada. Ya no basta con reaccionar diligentemente ante las denuncias, el estándar actual exige prevenir, educar, acompañar y transformar la cultura laboral.

Tenemos la convicción de que la prevención no es solo una obligación legal, sino una oportunidad para construir mejores lugares de trabajo. Esta guía, elaborada junto a Fundación ChileMujeres, busca justamente eso: ser una herramienta que contribuya al desarrollo de ambientes laborales libres de acoso y violencia. Su valor radica en que explica de manera clara los elementos de la nueva normativa, junto con recoger aprendizajes, jurisprudencia y experiencias prácticas de instituciones que han estado acompañando estrechamente a cientos de organizaciones en este proceso de cambio.

También creemos profundamente en el poder de la colaboración público-privada. Entender y enfrentar los desafíos que plantea esta ley requiere del trabajo conjunto de empresas, organizaciones de la sociedad civil, organismos técnicos y autoridades. Esta guía es fruto de ese espíritu colaborativo y representa un paso importante hacia una cultura del buen trato y la promoción activa de espacios laborales saludables.

En la Achs trabajamos con el propósito de hacer de Chile el país que mejor cuida a los trabajadores y a sus familias, y eso implica no solo entregar asistencia frente a accidentes y enfermedades, sino que también poner a disposición conocimiento, herramientas y acompañamiento para prevenir que ese daño ocurra.

Esperamos que esta guía sea útil para trabajadoras, trabajadores, líderes de organizaciones y equipos de gestión de personas, y que contribuya de manera significativa al fortalecimiento de entornos laborales más seguros, más saludables y más equitativos.

ÍNDICE

00 Introducción 10

01 Convenio Núm. 190 de la OIT, sobre la Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo 13

02 La perspectiva de género 25

03 Acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo 30

1. Acoso laboral 31
   - Concepto
   - Elementos constitutivos
   - Clasificación
2. Acoso sexual 34
   - Concepto
   - Elementos constitutivos
   - Clasificación
3. Violencia en el trabajo 37
   - Concepto
4. Conductas incívicas 39
   - Concepto
5. Sexismo 40
   - Concepto

04 Deberes de la empresa 42

05 Deberes de las personas trabajadoras 58

06 Deberes de los dirigentes sindicales 60

07 Derechos de las personas trabajadoras 62

1. Derechos de la persona trabajadora
2. Derechos de la persona denunciante

08 Intervenciones y mediaciones tempranas ante el acoso en el trabajo 72

09 Procedimiento del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo 78

1. Denuncia 84
2. Medidas de resguardo 90
3. Investigación 92
4. Sanciones y medidas correctivas 100
5. Plazos del procedimiento 104

10 Check list 106

11 Modelo de protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo 111

12 Anexo. Recomendación 206 de la OIT 126

00

INTRODUCCIÓN

La legislación nacional aprobó en agosto de 2024 la Ley Nº 21.643, conocida como Ley Karin, que modifica el Código del Trabajo en materia de atención y sanción del acoso laboral y sexual y violencia en el trabajo y que entró en vigencia el 1 de agosto de 2024.

Tanto la violencia en el trabajo, como el acoso laboral y sexual constituyen conductas atentatorias contra la dignidad de las personas afectando no solo a las y los trabajadores, sino que a su entorno laboral y a la reputación de la empresa u organización[1].

Buscando promover lugares de trabajo seguros y libres de acoso es que el Convenio Núm. 190 de la OIT, sobre la Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de 2019, ratificado por Chile en el año 2023, ofrece un marco legal integral reconociendo además del acoso laboral y sexual, la violencia en el trabajo.

En línea con el Convenio 190 de la OIT, en Chile, la legislación nacional aprobó en agosto de 2024 la Ley Nº 21.643, conocida como Ley Karin, que modifica el Código del Trabajo en materia de atención y sanción del acoso laboral y sexual y violencia en el trabajo y que entró en vigencia el 1 de agosto de 2024. De esta manera, dicha normativa exige a las empresas contar con mayores medidas de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, amplía el concepto de acoso laboral, ya no exigiendo reiteración en el tiempo, sino que bastando con que la conducta ocurra una sola vez, exige a las empresas capacitar en los conocimientos de acoso, derechos fundamentales y de género a quienes están a cargo de recibir las denuncias, e iguala el procedimiento del acoso laboral al acoso sexual, entre otros.

Esta guía para personas y empresas reúne, mediante preguntas y respuestas, la ley, los dictámenes de la Dirección del Trabajo, las circulares de la Superintendencia de Seguridad Social, el reglamento del Ministerio del Trabajo y el Convenio 190 de la OIT, entre otros.

El capítulo primero entrega en términos generales el contenido del Convenio 190 de la OIT y un paralelo entre el convenio y la “Ley Karin”.

El capítulo segundo ahonda en el principio de la perspectiva de género que incorpora la Ley Karin.

El capítulo tercero se centra en los conceptos, elementos constitutivos y clasificación del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

[1] En adelante, toda mención a 'empresa' debe entenderse también como referida a 'organización'.

El capítulo cuarto presenta los deberes del empleador o empleadora como son la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y el respeto a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género en los procedimientos de investigación. Esta edición incorpora nuevos deberes que se le imponen a las empresas u organizaciones como la de proporcionar información al organismo administrador sobre las denuncias recibidas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo y la de incorporar en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos los factores de riesgos existentes en el lugar de trabajo, tales como la violencia y el acoso en el trabajo.

El capítulo quinto contiene los deberes a que están sujetos los trabajadores y trabajadoras.

El capítulo sexto se centra en los deberes de los dirigentes sindicales en materia de investigación del acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

El capítulo séptimo se refiere a los derechos que tienen las personas trabajadoras, como por ejemplo, que el empleador o empleadora adopte o implemente las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y que se le respeten sus derechos fundamentales, entre otros.

El capítulo octavo trata sobre las Intervenciones y mediaciones tempranas ante el acoso en el trabajo que pueden realizar las empresas para evitar que eventuales conflictos escalen a situaciones más graves como son el acoso sexual y laboral.

El capítulo noveno aborda el procedimiento a seguir ante la presentación de una denuncia por acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo. En esta segunda edición, se incorpora un tema fundamental: una propuesta de estrategia de gestión para el reintegro y restablecimiento de las relaciones laborales, tanto al finalizar las medidas de resguardo como en los procesos de retorno al entorno laboral. Esta estrategia se presenta como una herramienta de buena práctica por sobre la ley para las organizaciones, orientada a favorecer una convivencia laboral saludable.

El capítulo décimo entrega un listado de preguntas para las empresas sobre el marco legal y buenas prácticas como una forma de autoevaluación, para fomentar una cultura de prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo y de respeto hacia las personas, que les permita de manera efectiva crear entornos laborales dignos y seguros para todos y todas.

Por último, **el capítulo décimo primero** contiene un modelo de protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo de la Superintendencia de Seguridad Social.

01

CONVENIO NÚM. 190 DE LA OIT SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

Por Patricia Roa

Oficial de Programación

Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina

Todas las personas tienen **derecho** a un mundo de trabajo **libre de violencia y acoso** y es **obligación** de los Estados de respetar, promover y asegurar este derecho.

Desde su constitución, hace más de 100 años, la Organización Internacional del Trabajo ha estado comprometida con la igualdad de género en el mundo del trabajo. De esta manera, entre los primeros convenios adoptados por la Conferencia Internacional del Trabajo (de ahora en adelante CIT) que reúne a Gobiernos, Organizaciones de Empleadores y Trabajadores, fue el Convenio Núm. 3 de protección a la maternidad (1919). Dicho Convenio inicia una serie de otros instrumentos para proteger a la mujer trabajadora y actualmente, de manera más amplia, a las personas trabajadoras con responsabilidades familiares promoviendo la corresponsabilidad para las tareas domésticas y de cuidados.

En junio de 2018, durante la 107° CIT se realizó una primera discusión normativa con el objetivo de elaborar nuevos instrumentos para acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, y en junio de 2019, en el marco de la 108° CIT y de la celebración del centenario de la OIT, se adoptó el Convenio sobre la violencia y el acoso núm. 190 (2019) y la Recomendación núm. 206 (2019) que lo acompaña. Con la adopción del convenio, el derecho de todas las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso se expresa en el derecho internacional, junto con la obligación de los Estados de respetar, promover y asegurar este derecho.

El Convenio 190, es la primera norma internacional sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, que al ser ratificada por los Estados, obtiene un carácter vinculante. El Convenio, es una norma innovadora y prospectiva, que considera la naturaleza evolutiva del trabajo y los elementos subyacentes de la violencia y el acoso. Es un instrumento vital importancia para la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular el ODS 5 igualdad de género y el ODS 8 sobre trabajo decente y crecimiento económico.

Este Convenio acompañado por la Recomendación 206[2], se basan en la Declaración de Filadelfia (1944), que afirma que «todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades». La violencia y el acoso en el mundo del trabajo son la antítesis del trabajo decente, constituyen una amenaza contra la dignidad, la salud y el bienestar de todos y todas aquellos que lo experimentan y el de sus familias. Tales comportamientos tienen un efecto negativo sobre los ambientes y las relaciones de trabajo, ponen en peligro la productividad y dañan la reputación de las empresas.

En el mundo del trabajo, la violencia y el acoso se manifiestan de diversas formas; han mutado con el tiempo, y las normas y percepciones de lo que es un comportamiento inaceptable, varían entre los diferentes contextos y culturas. Ante esto, el C190 prevé un concepto amplio de violencia y acoso, así como un marco basado en derechos para su prevención y eliminación.

[2] Ver anexo.

> Definición de violencia y acoso

El artículo 1 se refiere a violencia y acoso en el mundo del trabajo como un concepto único y lo define como un:

> **"Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género".**

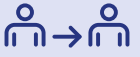
Esta definición se compone de dos elementos:

a) Conducta prohibida,
que abarca un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, y

b) Conducta inaceptable,
que tenga por objeto causar, o ser susceptible de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico.

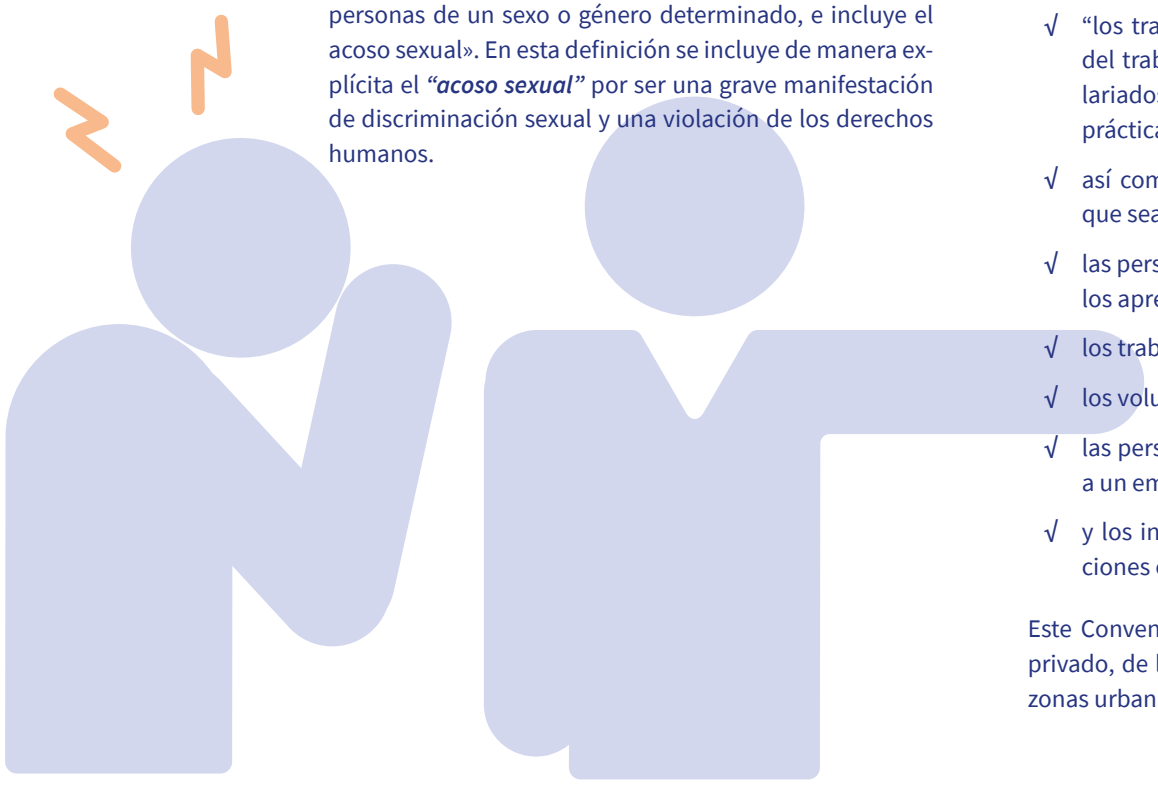
La definición no incluye la intención como uno de los elementos constitutivos y tampoco hace referencia al autor, reforzando el objetivo de prohibir todas las formas de violencia y acoso en el mundo del trabajo, con independencia de su fuente, ya sea:

por o contra las personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador (vertical),



dirigidas hacia los propios homólogos (horizontal), o

en las que participen terceros, como clientes, pacientes o pasajeros.



El concepto de violencia y acoso descrito incluye explícitamente ***«violencia y acoso por razón de género»***, que es definido en el C190 como «la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual». En esta definición se incluye de manera explícita el ***"acoso sexual"*** por ser una grave manifestación de discriminación sexual y una violación de los derechos humanos.

> ¿A quién aplica?

El artículo 2 del Convenio, basado en el entendimiento de que nadie debería ser objeto de violencia y acoso en el mundo del trabajo, entrega protección a:

- √ "los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales,
- √ así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual,
- √ las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices,
- √ los trabajadores despedidos,
- √ los voluntarios,
- √ las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo,
- √ y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.

Este Convenio se aplica a todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales".

> ¿Cuándo y dónde ocurre?

Según lo establecido en el Convenio, la violencia y el acoso pueden ocurrir en el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo. Específicamente, el artículo 3 del Convenio 190 señala: "El presente Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

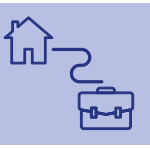
En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.

En los lugares donde se paga al trabajador o trabajadora, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.

En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.

En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.

En el alojamiento proporcionado por el empleador o empleadora.



En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

De esta forma, el Convenio 190 –y la Recomendación 206— responden a la realidad de que los actos de violencia y acoso pueden manifestarse más allá del lugar/puesto de trabajo. Actualmente, las personas trabajadoras desempeñan su labor en diversos entornos y a través de distintos medios, incluyendo el uso de la tecnología. Por ello el Convenio incorpora dichos elementos para garantizar la protección de los(as) trabajadores(ras) todos los lugares o circunstancias relacionadas con el trabajo.

> Principios fundamentales para prevenir y eliminar la violencia

El Convenio 190 establece elementos claves para hacer realidad el derecho de todas las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso:

El Convenio 190 reconoce los efectos secundarios negativos que la violencia doméstica puede tener en el mundo del trabajo.

1. Respetar, promover y asegurar el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia, mediante la adopción y aplicación de un enfoque inclusivo integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género (art. 4);
2. Respetar, promover y llevar a efecto los principios y derechos fundamentales en el trabajo y promover el trabajo decente (art. 5);
3. Adoptar legislación y políticas para garantizar el derecho a la igualdad y a la no discriminación en el empleo y la ocupación, para los trabajadores y otras personas pertenecientes a uno o a varios grupos vulnerables (art. 6).

> Obligaciones de los Estados

El Convenio 190 prevé que los Estados deben adoptar medidas para:

- √ Garantizar la prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y la protección contra ellos (arts. 7-9).
- √ Controlar la aplicación y vías de recurso y reparación (art. 10).
- √ Formación, orientación y sensibilización en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores (art. 11).

> Violencia doméstica

Históricamente, la violencia doméstica se ha relegado como una cuestión «privada», que no ha sido objeto del Derecho Internacional. Sin embargo, el Convenio 190 reconoce los efectos secundarios negativos que la violencia doméstica puede tener en el mundo del trabajo, especialmente en relación con el empleo, la productividad, y la seguridad y la salud de aquellos trabajadores y trabajadoras afectadas. El Convenio reconoce asimismo la contribución positiva que los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y las instituciones del mercado de trabajo pueden realizar al mitigar el impacto de la violencia doméstica en el mundo del trabajo (preámbulo y art. 10, f)). Algunos lugares, situaciones o casos relacionados con el trabajo pueden ser lugares en los que la violencia doméstica se manifieste con frecuencia y de manera análoga, la violencia doméstica representa un riesgo incluso más pertinente para determinadas modalidades de trabajo, como el trabajo en domicilio, así como para algunas categorías de trabajadores, como los trabajadores domésticos, los trabajadores en domicilio o los trabajadores familiares auxiliares, y las mujeres que trabajan en la economía informal (OIT 2021c).

CONVENIO 190 DE LA OIT	CÓDIGO DEL TRABAJO CHILENO
Definiciones	
Establece por primera vez en el derecho internacional la definición de violencia y acoso en el mundo del trabajo. Considera al acoso y violencia como un concepto único **(Artículo 1):** «**Violencia y acoso**» en el mundo del trabajo: designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.	Incorpora por primera vez la definición de violencia en el trabajo. Respecto del acoso laboral recoge elementos constitutivos de la definición del convenio que se incorporan a la definición de acoso laboral. **(Artículo 2 inciso segundo):** **«Violencia en el trabajo:** Es aquella ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros. **«Acoso laboral»:** Toda conducta constitutiva de agresión u hostigamientos, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Elementos que deben concurrir para que exista violencia y/o acoso en el mundo del trabajo

- √ Basta con que la conducta se realice una sola vez.
- √ Contempla la amenaza dentro de los comportamientos que pueden constituir violencia o acoso en el trabajo.
- √ Considera las conductas que causen o sean susceptibles de causar daño.
- √ Incorpora expresamente el daño psicológico y económico.

- √ Basta con que la conducta se realice una sola vez.
- √ Contempla la amenaza dentro de los comportamientos que podrían constituir violencia o acoso en el trabajo.
- √ Considera aquellas conductas que pongan en riesgo la situación laboral u oportunidades en el empleo.
- √ No incorpora expresamente el daño psicológico en la definición de violencia o acoso laboral y sexual, pero entre las medidas de resguardo que la ley establece que la empresa debe adoptar está la de proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana **(Artículo 211-B bis).**
- √ También exige a la empresa que el protocolo contemple la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos psicosociales asociados al acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo[3] **(Artículo 211-A letra a).**

[3] Organización Internacional del Trabajo (OIT). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Esta publicación señala que "Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo)". 21 de octubre de 2013.

Incorpora la perspectiva de género

El convenio define el acoso y la violencia por razón de género. (Artículo 1):

«Violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual»

Incorpora la perspectiva de género:

- **(Artículo 2, inciso segundo):**
  Las relaciones laborales deben siempre fundarse en un trato libre de violencia y con perspectiva de género, además de compatible con la dignidad de la persona. Lo anterior implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo.
- **(Artículo 211-A letra a)**
  En el protocolo la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos psicosociales asociados al acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo deben contemplar una perspectiva de género.
- **(Artículo 211-B)**
  Establece que los procedimientos de investigación deben sujetarse entre otros principios al de perspectiva de género.
- **(Artículo 211-C)**
  Cuando la investigación la realice la empresa u organización, deberá designar preferentemente a un trabajador o trabajadora que cuente con formación en materia de acoso, género o derechos fundamentales.

A quiénes protege

A los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo. (Artículo 2 A):

- Trabajadores asalariados.
- Las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos **los pasantes y los aprendices**, los **trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo.**
- Los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.
- Todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales.

A los trabajadores y trabajadoras que se rigen por el Código del Trabajo y funcionarios públicos.

No contempla expresamente a:

- Las personas en formación, incluidos los **pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo.**

  Sin embargo, respecto de las y los alumnos(as) en práctica la Dirección del Trabajo ha señalado que si se encuentran protegidos por el Código del Trabajo respecto de actos de acoso sexual por parte una persona trabajadora de la empresa en que están realizando su práctica.[4]

Ámbito de aplicación

(Artículo 3)
El Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, por ejemplo: en el lugar de trabajo, en lugares donde se paga al trabajador, donde este toma su descanso, come, instalaciones de aseo, sanitarias, **en los desplazamientos, eventos, actividades sociales o de formación relacionadas con el trabajo**, en las **comunicaciones incluidas las por medio de tecnología, en el alojamiento proporcionado por el empleador y en el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo.**

La ley no contempla expresamente como conductas sancionables de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo las que ocurren en los desplazamientos, eventos, actividades sociales o de formación relacionadas con el trabajo, en las comunicaciones incluidas las por medio de tecnología, en el alojamiento proporcionado por el empleador o empleadora y en el trayecto entre el domicilio y el lugar de trabajo.

[4] Dirección del Trabajo. ORD.N°4354/059. 29 de octubre de 2009.

Prevención

Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular. **(Artículo 8 y 9):**

Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, por ejemplo: adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso, proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas.

Las trabajadoras y los trabajadores tienen derecho a que el empleador adopte e implemente las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el lugar de trabajo. (**Artículo 211-A).**

Establece que el protocolo que debe elaborar el empleador o empleadora debe contener a lo menos las siguientes medidas. **(Artículo 211-A):**

- Las medidas para prevenir y controlar los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con objetivos medibles, para controlar la eficacia de las medidas y velar por su mejoramiento y corrección continua.
- Las medidas para prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conforme a la naturaleza de los servicios prestados y el funcionamiento del establecimiento o empresa.
- Deberá contener mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinada a resguardar la debida actuación de las trabajadoras y de los trabajadores, independiente del resultado de la investigación en estos procedimientos.

Violencia doméstica	
Considera que la violencia doméstica puede afectar al empleo, la productividad, así como la seguridad y salud, y que los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y las instituciones del mercado de trabajo pueden contribuir, como parte de otras medidas, a reconocer, afrontar y abordar el impacto de la violencia doméstica.	No la contempla.

02

LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

“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. Son contrarias a lo anterior, entre otras conductas, el acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo”.

Artículo 2, inciso segundo. Código del Trabajo

El artículo 2, inciso segundo del Código del Trabajo incorpora dos nuevos principios al ordenamiento jurídico:[5]

- El mandato de que las relaciones laborales deben fundarse siempre en un trato libre de violencia.
- La incorporación de la perspectiva de género.

> ***"La perspectiva de género permite analizar una situación determinada, reconociendo la existencia de un impacto del género en las oportunidades, roles o interacciones sociales de las personas, considerando las relaciones de poder en la sociedad".*** [6]

> ¿Qué se entiende por perspectiva de género?

La perspectiva de género es entendida como el enfoque que reconoce y considera las diferencias sociales, culturales, económicas y políticas entre hombres y mujeres, así como las formas en que estas diferencias influyen en sus vidas y experiencias, para identificar y abordar las desigualdades de género, así como promover la igualdad y la equidad.

Acoso laboral y perspectiva de género

Debe considerarse dentro del acoso laboral aquellas conductas "cuyo sentido o resultado es la generación de un ambiente hostil y ofensivo, a través del desprecio hacia una o más personas en razón a su género", es decir, lo que se llama acoso sexista.[7]

El acoso sexual y la perspectiva de género

"La perspectiva de género debe tenerse a la vista especialmente al evaluar una conducta constitutiva de acoso sexual, lo que permitirá determinar si una situación queda comprendida en esta categoría, considerando, a modo de ejemplo, que los mismos hechos podrán tener un impacto dis-

[5] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [6] Ibid. / [7] Ibid.

tinto o variar su intensidad, según quien sea la persona afectada o quien ejerce la conducta, en relación con su contexto, siendo el elemento de género determinante en esta materia".[8]

La investigación del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y la perspectiva de género

- Los procedimientos de investigación deben sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.
- Cuando la investigación sea realizada por la empresa, debe designar preferentemente a un trabajador o trabajadora con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales.

El protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y la perspectiva de género

- La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo deben contar con perspectiva de género.

  El empleador o empleadora debe considerar la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, con perspectiva de género.[9]

- Las medidas para informar y capacitar adecuadamente a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de los trabajadores y de las trabajadoras y los de la propia empresa. Estas capacitaciones podrán contar con perspectiva de género.[10]

[8] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [9] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N°3813. 7 de junio de 2024. / [10] Ibid.

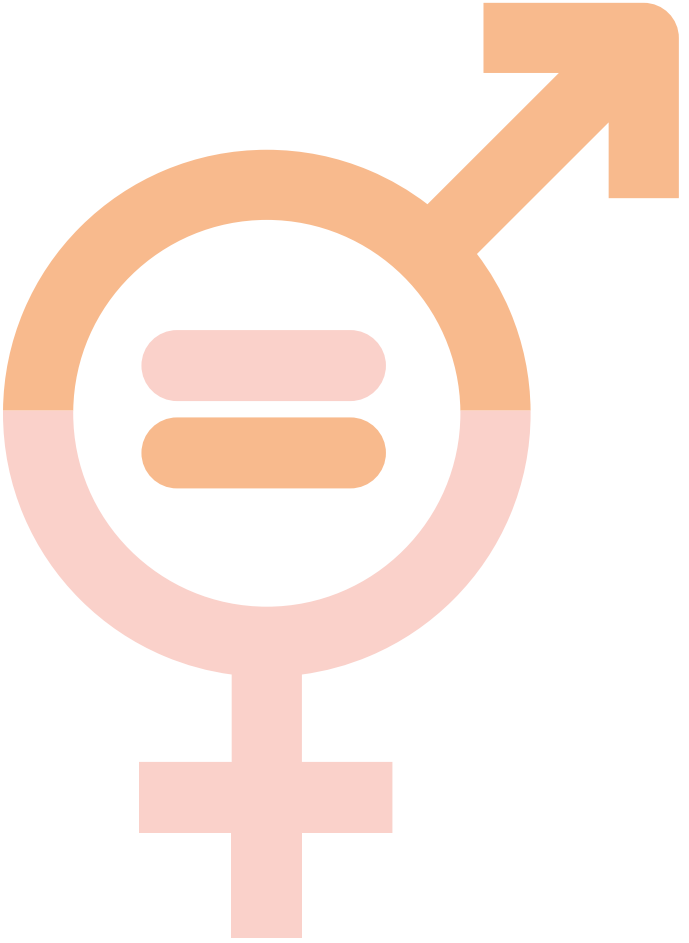
> Recomendaciones de perspectiva de género

Capacitación: capacitar con casos que asuman la diferente realidad y actos del acoso de mujeres y hombres en los lugares de trabajo.

Canales de denuncia: que las denuncias sean recibidas por un equipo mixto compuesto por un hombre y una mujer, para la adecuada recepción de ellas.

Medidas de resguardo inmediatas: que no perjudiquen a la víctima, por ejemplo, el teletrabajo como una medida de resguardo inmediata ante una denuncia cuando la mujer denunciante es quien quiere continuar trabajando de manera presencial. También, entender que la separación física como medida de resguardo se extienda, en la medida que las funciones de las personas involucradas lo permitan, al trabajo remoto.

Investigación y sanción: contar con un comité imparcial con representación equitativa de género.



03

ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

01
ACOSO LABORAL

> ¿Qué es el acoso laboral?

El Código del Trabajo define el acoso laboral como:

> "Toda conducta constitutiva de agresión u hostigamientos, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".[11]

> ¿Cuáles son los elementos constitutivos del acoso laboral?

De acuerdo con la definición que el Código del Trabajo entrega para que exista acoso laboral se deben dar los siguientes elementos constitutivos copulativos:

- Debe existir una relación de trabajo entre la persona que acosa y la persona que es acosada.
- Debe haber agresión u hostigamiento. Que consista en una agresión física o de aquellas que afecten moralmente a la persona trabajadora.[12]
- Haberse producido una sola vez o en forma reiterada.
- Puede ser por cualquier medio: acciones u omisiones, físico, verbal, mensajes electrónicos, correo u otro medio digital.
- Se debe producir un menoscabo, maltrato o humillación de la víctima o que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo. Se entiende que genera menoscabo, maltrato o humillación cualquier acto que cause descrédito en la honra o fama de la persona afectada, o el acto implique tratar mal de palabra u obra o que la hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o las oportunidades en el empleo.[13]

> ¿Para que un hecho constituya acoso laboral requiere de reiteración o basta con que ocurra una sola vez?

Basta con que el hecho ocurra una sola vez para que nos encontremos frente a un caso de acoso laboral y se pueda denunciar.

> ¿Cuándo se entiende que hay acoso laboral?

Se entiende que una conducta constituye acoso laboral no sólo cuando ocasiona un perjuicio o daño laboral directo en la persona al interior de la empresa, sino también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo del trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.[14]

---

[11] Código del Trabajo. Artículo 2, inciso 2. / [12] Dirección del Trabajo. Dictamen 362/19. 7 de junio de 2024. / [13] Ibid. / [14] Ibid.

¿Qué tipo de conductas se consideran acoso laboral?

De acuerdo a la Circular N°3813 emitida el 7 de junio de 2024 por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), 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.

De acuerdo a esta circular, a modo de ejemplo, constituyen acoso laboral las siguientes conductas:

Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.

Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.

El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.

Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.

Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.

Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional, con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.

Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.

Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.

Hacer comentarios despreciativos de otros, referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.

En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

> ¿Cómo se clasifica el acoso laboral?

El acoso laboral puede ser:

Vertical descendente

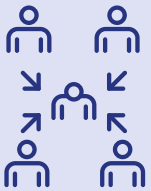
La persona acosadora tiene un cargo jerárquico superior a la persona acosada, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.[15]

Vertical ascendente

La persona acosadora tiene un cargo inferior a la persona acosada, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.[16]

Horizontal

La persona acosadora tiene la misma jerarquía que la persona acosada.



Acoso mixto o complejo:

Aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador o empleadora, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexisten acoso vertical ascendente o descendente.[17]

> ¿Qué ocurre si el acto de acoso laboral puede constituir un delito?

En este caso la empresa u organización debe entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo.[18] Y debe informarle los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.

[15] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21 Aprueba reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. 26 de mayo de 2024. / [16] Ibid. / [17] Ibid. / [18] Código del Trabajo. Artículo 211-E inciso final.

02
ACOSO SEXUAL

> ¿Qué es el acoso sexual?

El Código del Trabajo define el acoso sexual como:

> "El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, **no consentidos por quien los recibe** y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".[19]

> ¿Cuáles son los elementos constitutivos del acoso sexual?

De acuerdo con la definición que el Código del Trabajo entrega, para que exista acoso sexual se deben dar los siguientes elementos constitutivos:

- Debe tratarse de una conducta de carácter sexual o que tenga una connotación sexual.
- Debe tratarse de una conducta indeseada u ofensiva para la víctima.
- La conducta de acoso sexual no requiere reiteración ni persistencia en el tiempo, basta con que esta ocurra una sola vez.
- La conducta debe amenazar o perjudicar la situación laboral de la víctima. Es decir, hay acoso sexual cuando la conducta produce un perjuicio o daño laboral directo a la persona acosada y también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.[20]

> ¿Para que un hecho constituya acoso sexual requiere de reiteración o basta con que ocurra una sola vez?

Basta con que el hecho ocurra una sola vez para que nos encontremos frente a un caso de acoso sexual y se pueda denunciar.

[19] Código del Trabajo. Artículo 2, inciso 2. / [20] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024.

¿Qué tipo de conductas se consideran acoso sexual?

De acuerdo a la Circular N°3813 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO),[21] el acoso sexual implica 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.

De acuerdo a esta circular, a modo de ejemplo, constituyen acoso sexual las siguientes conductas:

Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.

Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.

Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.

Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.

En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

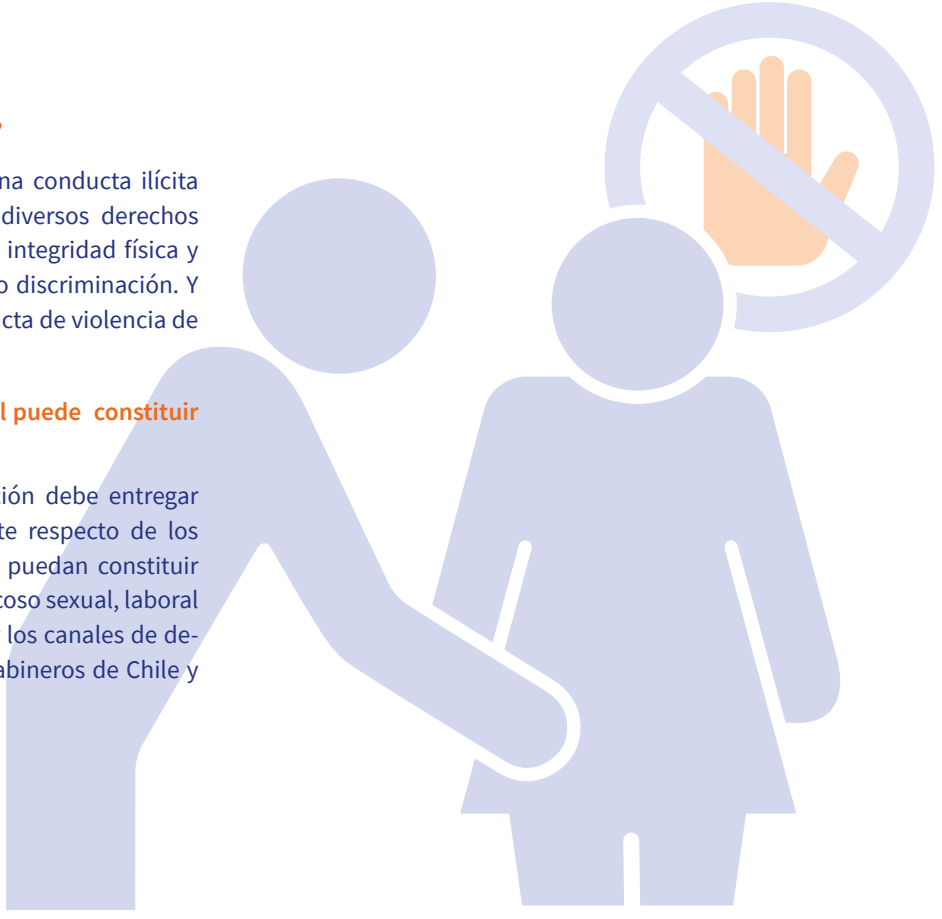
[21] De fecha 7 de junio de 2024.

> ¿Qué derechos afecta el acoso sexual?

El acoso sexual se considera como una conducta ilícita pluriofensiva, ya que puede afectar diversos derechos fundamentales, como por ejemplo, la integridad física y psíquica, la intimidad, la honra y la no discriminación. Y debe ser considerada como una conducta de violencia de género dentro del ámbito laboral.[22]

> ¿Qué ocurre si el acto de acoso sexual puede constituir un delito?

En este caso la empresa u organización debe entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo.[23] Informar los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.



[22] Ibid. / [23] Código del Trabajo. Artículo 211-E inciso final.

03
VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Basta con que el hecho ocurra una sola vez para que nos encontremos frente a un caso de violencia en el trabajo y se pueda denunciar.

> ¿En qué consiste la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral?

El Código del Trabajo define la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, como aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.[24]

En el caso de la violencia en el trabajo la obligación de la empresa debe centrarse en la prevención y en proporcionar la información necesaria para que las personas trabajadoras conozcan cuáles son los pasos a seguir, para poder contar con el resguardo del empleador o empleadora. Lo anterior debe estar contenido en el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo el cual debe estar incorporado en el reglamento interno.

El objeto es identificar este tipo de violencia dentro de las conductas contrarias a la dignidad de la persona y otorgar herramientas a las y los trabajadores que les permitan ejercer su derecho a una relación libre de violencia, obligando al empleador a tomar medidas para protegerlas.[25]

> ¿Qué tipo de violencia comprende la violencia en el trabajo?

La definición que entrega el Código del Trabajo sobre violencia es genérica, por lo tanto, se entiende que violencia en el trabajo comprende, tanto la violencia física como psicológica.[26]

> ¿Para que un hecho constituya violencia en el trabajo requiere de reiteración o basta con que ocurra una sola vez?

Basta con que el hecho ocurra una sola vez para que nos encontremos frente a un caso de violencia en el trabajo y se pueda denunciar.

> ¿Qué derechos se ven afectados por la violencia en el trabajo?

La violencia en el trabajo afecta la dignidad de las personas, pero también su integridad física y psíquica.[27]

[24] Código del Trabajo. Artículo 2, inciso 2. / [25] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [26] Ibid. / [27] Ibid.

> ¿Qué tipo de conductas se consideran violencia en el trabajo?

La Circular N°3813 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO),[28] entrega algunos ejemplos de lo que se considera violencia en el trabajo:

Gritos o amenazas

Uso de garabatos o palabras ofensivas

Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas

Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte

Robo o asaltos en el lugar de trabajo

[28] De fecha 7 de junio de 2024. / [29] Código del Trabajo. Artículo 211-E inciso final.

> ¿Qué ocurre si el acto de violencia laboral constituye un delito?

En este caso la empresa debe entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo.[29] Informar los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.

04
CONDUCTAS INCÍVICAS

Comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo.

De acuerdo a la Circular Nº 3813 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)[30], 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.

De acuerdo a esta circular, a modo de ejemplo, se recomienda:

- 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.

[30] De fecha 7 de junio de 2024.

05
SEXISMO

Cualquier expresión basada en la idea de que algunas personas **son inferiores por razón de su sexo o género.**

De acuerdo a la Circular N° 3813 emitida por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)[31], el 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.

> **De acuerdo a esta circular, a modo de ejemplo, se considera sexismo hostil:**

- 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 o ninguneo basado en el sexo o género.

> **¿En qué consiste el sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres?**

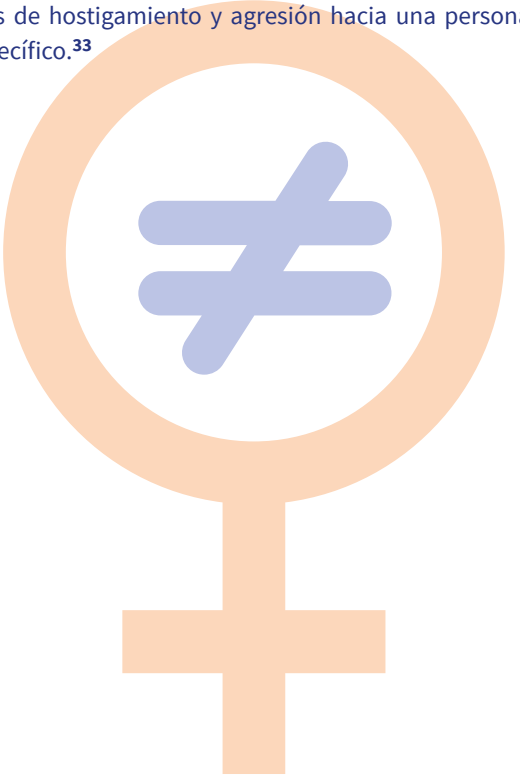
El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:[32]

- 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 “manterrupting”.
- 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”.

[31] De fecha 7 de junio de 2024. / [32] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N°3813. Fecha 7 de junio de 2024.

> **¿Qué ocurre con conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos o sexismo inconsciente?**

Existen conductas que 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, las 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 y 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 subrepticiamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.[33]



[33] Ibid.

04 DEBERES DE LA EMPRESA

RESUMEN DE LOS DEBERES DE LA EMPRESA

1 Prevenir las conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo:

- **a)** Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- **b)** Incorporar en el reglamento interno las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre trabajadores y trabajadoras.
- **c)** Incorporar en el reglamento interno el procedimiento, las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- **d)** Incorporar en el reglamento interno dentro de las prohibiciones, que no se permitirán a las personas trabajadoras el ejecutar toda forma de violencia o acoso en el trabajo.

2 Designar preferentemente a un trabajador o trabajadora con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales cuando la investigación se realice por parte de la empresa.

3 Levantar un acta que debe ser firmada por el o la denunciante en caso de denuncia verbal.

4 Adoptar las medidas de resguardo inmediatas respecto de los(as) involucrados(as) una vez recibida una denuncia, garantizando y supervisando el cumplimiento efectivo.

5 Disponer e informar los medios idóneos para recibir las denuncias de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

6 Investigar la denuncia o remitir antecedentes a la Inspección del Trabajo.

7 Cumplir con que los procedimientos de investigación deben sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

8 Aplicar las medidas correctivas y/o sanciones que correspondan.

9 Informar de las medidas o sanciones adoptadas, tanto al denunciante como al denunciado.

10 Informar semestralmente los canales que mantiene la empresa para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

11 Informar semestralmente las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.

12 Entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo. Informar los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.

13 Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo disponiendo de las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo.

14 Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante la empleadora o empleador o la Dirección del Trabajo.

15 Informar de la facultad que le asiste a la empresa de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo.

16 Remitir el informe de investigación a la Inspección del Trabajo en caso de optar por la investigación interna.

17 Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana.

18 Abstenerse a interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.

19 Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.

20 Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de los hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas, sin perjuicio de las facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correctivas y sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.

21 Informar a requerimiento de la Dirección del Trabajo el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.

22 Dar respuesta a los planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales.

23 Proporcionar información al organismo administrador sobre las denuncias recibidas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. El plazo para cumplir con esta obligación no podrá exceder de 5 días hábiles, contados desde que el empleador o empleadora haya tomado conocimiento de la presentación de la denuncia.

24 Incorporar en la matriz de identificación de peligros y evaluación riesgos los factores de riesgos existentes en el lugar de trabajo, tales como la violencia y el acoso en el trabajo.

25 Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

> **¿Cuáles son los deberes que tiene el empleador o empleadora en materias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo?**

El Código del Trabajo impone una serie de deberes al empleador o empleadora relativas al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, estableciendo expresamente el derecho que las personas trabajadoras tienen de exigir al empleador o empleadora que adopte e implemente las medidas destinadas, entre otras, a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el lugar de trabajo.[34]

Desde este punto de vista, el empleador o empleadora debe tener un rol activo a través del deber de prevención y un rol reactivo, mediante la obligación de investigar y, según el resultado del procedimiento, de tomar las medidas correctivas y sancionar las conductas constitutivas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.[35]

1. Prevenir las conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

> **Deber general de protección del empleador o empleadora**

En materia de prevención, el artículo 184 del Código del trabajo establece que:

> "El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales".

[34] Código del Trabajo. Artículo 211-A, inciso 1. / [35] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024.

> ¿En qué consiste el deber de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo?

a) Elaborar y poner a disposición de las y los trabajadores un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, a través de los organismos administradores de la Ley N°16.744.

Para la elaboración del protocolo, las y los empleadores podrán contar con la asistencia técnica del organismo administrador de la Ley N°16.744 a que se encuentre afiliado o afiliada, el que deberá considerar las directrices de la Superintendencia de Seguridad Social.

El Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo, debe estar conformado por:[36]

[36] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N°3813. Fecha 7 de junio de 2024.

1. La política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, en concordancia con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de manera especial, con los contemplados por la OIT en el Convenio N°190 sobre la violencia y acoso. Esta política debe estar suscrita por la máxima autoridad de la entidad empleadora.

1.1 Los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo:

I. Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental.

II. Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.

III. Equidad de género y diversidad: la gestión preventiva y las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo deben abordar las diferencias de género y diversidad, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.

IV. Universalidad e inclusión.

Participación y diálogo social: se deben garantizar instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras y entidades empleadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.

V. Mejora continua.

VI. Responsabilidad en la gestión de los riesgos: las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en esta Política, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

1.2 Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo:

I. **Política de tolerancia cero:** fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.

II. **Valores fundamentales:** compromiso de crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.

III. **Participación y diálogo social:** compromiso de fomentar un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y empleadores, asegurando que los protocolos que abordan estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes interesadas.

IV. **Control de riesgo en su origen:** eliminar o controlar el riesgo potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo, incluidas aquellas conductas incívicas y el sexismo que pueden ser el preámbulo para la aparición posterior o el desarrollo potencial del acoso o la violencia en el trabajo con perspectiva de género.

VI. **Perspectiva de género:** la perspectiva de género permite considerar en la gestión preventiva la existencia de un impacto del género en las oportunidades, roles o interacciones sociales de las personas, considerando las relaciones de poder asimétricas en la sociedad.

2. Los contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N°21.643.

Este protocolo debe contener a lo menos: [37]

I. La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género.[38]

El empleador o empleadora debe incorporar en el protocolo la identificación y evaluación de los peligros y riesgos con perspectiva de género.[39]

[37] Código del Trabajo. Artículo 211-A. / [38] Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. Decreto N°21. Fecha 26 de mayo de 2024. Se entiende por factores de riesgos psicosociales laborales: 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 los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo. / [39] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. Fecha 7 de junio de 2024.

II. Las 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.

Esto significa que estas medidas deben ser evaluadas permanentemente en el tiempo, para su eventual mejoramiento y corrección.[40]

III. Las medidas para informar y capacitar adecuadamente a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de los trabajadores y de las trabajadoras y los de la propia empresa.

El empleador o empleadora no solo debe entregar la información, sino que debe cumplir con un rol pedagógico, realizando capacitaciones que permitan garantizar una adecuada comprensión y ejecución, esto implica una debida sensibilización acerca del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.[41] Debe informar, además, sobre los derechos y deberes de las y los trabajadores.

Para dar cumplimiento a las actividades de capacitación y de difusión sobre la prevención de las conductas de acoso o violencia en los lugares de trabajo, la empresa podrá además realizar, entre otras, las actividades de capacitación en gestión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, que incluya la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales asociados a estas conductas, así como, otras que puedan propiciar su aparición, con perspectiva de género.[42]

IV. Las medidas para prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conforme a la naturaleza de los servicios prestados y el funcionamiento del establecimiento o empresa.

V. Las medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral, y las medidas frente a denuncias inconsistentes en estas materias. Asimismo, deberá contener mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinada a resguardar la debida actuación de las trabajadoras y de los trabajadores, independiente del resultado de la investigación en estos procedimientos.

[40] Ibid. 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. / [41] Ibid. / [42] Ibid.

De este punto emanan tres obligaciones que deben ser cumplidas por el empleador o empleadora: [43]

I. Incorporación de las medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los(as) involucrados(as)[44]

Las medidas de resguardo tienen por objeto proteger la privacidad y la honra de todas las personas involucradas en una denuncia, especialmente a la víctima del hecho denunciado, evitando profundizar en el daño causado (revictimización) o la ocurrencia de un nuevo hecho lesivo durante el procedimiento.[45]

No necesariamente debe existir un proceso de investigación en curso, ya que lo que se busca es evitar la exposición de los hechos pasados, que además puedan revictimizar a las personas afectadas.

Deben ser medidas dirigidas a la totalidad de las personas trabajadoras de la empresa.

II. Incorporación de medidas frente a denuncias inconsistentes

Debe tratarse de medidas conducentes a que las personas trabajadoras conozcan claramente los elementos que configuran que una conducta sea constitutiva de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo.

III. Mecanismos de prevención, formación, educación y protección destinados a resguardar la debida actuación de los trabajadores y trabajadoras

Estos mecanismos tienen por objeto resguardar el comportamiento de la totalidad de los trabajadores y trabajadoras en una eventual denuncia, indistintamente de si participan o no en una potencial investigación o en la calidad en que lo realicen.

El empleador o empleadora no sólo tiene la obligación de contar con un protocolo, sino que debe aplicarlo, cumpliendo de esta manera con el deber de protección que le impone el Código del Trabajo en el artículo 184.[46]

---

[43] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [44] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024. Son aquellas acciones de carácter cautelar que se implementan por parte del empleador o empleadora una vez recibida la denuncia o durante la investigación para evitar la ocurrencia de un daño a la integridad física y/o psíquica, así como la revictimización de la persona trabajadora, atendiendo a la la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de las personas involucradas y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. / [45] Ibid. / [46] Ibid.

> **¿Qué ocurre en el caso del empleador o empleadora que no tenga el deber de confeccionar un reglamento interno por contar con menos de 10 trabajadores(as)?**

En el caso que el empleador o empleadora no tenga el deber de confeccionar un reglamento interno tiene la obligación de contar con:

- √ Un protocolo de prevención ante el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- √ Un procedimiento de investigación. El cual, debe considerar las medidas de resguardo que se adopten respecto de los(as) involucrados(as).
- √ Las sanciones.

La empresa deberá poner en conocimiento de las personas trabajadoras al momento de suscribir el contrato de trabajo, el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, el procedimiento de investigación, el que considerará las medidas de resguardos que se deben adoptar y las sanciones.[47]

De esta manera, el protocolo de prevención, el procedimiento de investigación y las sanciones se deberán incorporar por escrito al Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

b) Incorporar en el reglamento interno las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre trabajadores y trabajadoras.[48]

Para cumplir con esta obligación, el empleador o empleadora debe incorporar en el reglamento interno las obligaciones y prohibiciones a que están sujetos los trabajadores y trabajadoras.[49]

> **¿Qué ocurre si el empleador o empleadora no cumple con este deber?**

En caso de no cumplir con el deber de incorporar las normas que se deben observar en la empresa para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto, podrá ser sancionado con multa que va entre 1 y 60 UTM, según el tamaño de la empresa.[50]

> **¿Qué ocurre si se modifica el reglamento interno?**

Este debe ser puesto en conocimiento de las y los trabajadores de la empresa.

---

[47] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N° 3813. 7 de junio de 2024. / [48] Código del Trabajo. Artículo 153. / [49] Código del Trabajo. Artículo 154 n°5. / [50] Código del Trabajo. Artículo 506.

c) Incorporar en el reglamento interno el procedimiento, las medidas de resguardo, y las sanciones que se aplicarán en caso de denuncia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

El empleador o empleadora debe incorporar en el reglamento interno el procedimiento, las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.[51]

Asimismo, en el reglamento interno se debe designar los cargos ejecutivos o dependientes del establecimiento ante quienes se debe plantear las peticiones y reclamos por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.[52]

> **¿Qué ocurre si el empleador o empleadora no cumple con el deber de incorporar en el reglamento interno el procedimiento, las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo?**

En ese caso la persona afectada probablemente presentará la denuncia directamente ante la Inspección del Trabajo respectiva.

Además, la empresa o establecimiento podrá ser sancionada por no contar con el procedimiento para recibir denuncias en el reglamento interno con multa de entre 1 UTM a 60 UTM, según el tamaño de la empresa y podrá ser sancionado por las infracciones que se constaten y/o por no cumplir con las medidas que se determinen en las conclusiones de la investigación llevadas por la Inspección del Trabajo.[53]

> **¿Qué ocurre si el empleador o empleadora no ha adecuado el reglamento interno a la nueva ley en los plazos que se establecen?**

En el caso que el reglamento interno no comience a regir al 1º de agosto de 2024, corresponderá que los procedimientos de investigación los desarrolle la Dirección del Trabajo aplicando las normas de la nueva ley y del Reglamento que el Ministerio del Trabajo y Previsión Social ha emitido.[54]

---

[51] Código del Trabajo. Artículo. Artículo 154 nº12. / [52] Código del Trabajo. Artículo. Artículo 154 nº6. / [53] Código del Trabajo. Artículo 506. / [54] Dirección del Trabajo. Dictamen Nº362/19. 7 de junio de 2024.

d) Incorporar, dentro de las prohibiciones del reglamento interno, que no se permitirá a las personas trabajadoras ejecutar toda forma de violencia o acoso en el trabajo.[55]

Contenido del reglamento interno relativos al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

1. Las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre trabajadores y trabajadoras.
2. Las obligaciones y prohibiciones a que están sujetos los trabajadores y trabajadoras. Entre las prohibiciones que se deben incorporar están las de ejecutar toda forma de violencia o acoso en el trabajo.
3. La designación de los cargos ejecutivos o dependientes del establecimiento ante quienes los trabajadores y trabajadoras deban plantear sus peticiones, reclamos, consultas y sugerencias.
4. El procedimiento al que se someterán y las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

2. **Designar preferentemente a un trabajador o trabajadora con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales cuando la investigación se realice por parte de la empresa.**
3. **Levantar un acta que debe ser firmada por el denunciante en caso de denuncia verbal.**
4. **Adoptar las medidas de resguardo inmediatas respecto de los(as) involucrados(as) una vez recibida una denuncia, garantizando y supervisando el cumplimiento efectivo.**
5. **Disponer e informar los medios idóneos para recibir las denuncias de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.[56]**
6. **Investigar la denuncia o remitir antecedentes a la Inspección del Trabajo.**
7. **Cumplir con que los procedimientos de investigación deben sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.**

[55] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N° 44. 27 de julio de 2024. / [56] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N° 21. Fecha 26 de mayo de 2024.

8. **Aplicar las medidas correctivas y/o sanciones que correspondan.[57]**

   Notificado el empleador o empleadora del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo, deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan dentro de los siguientes 15 días corridos, informando a la persona denunciante como a la denunciada.

   En caso de que la Dirección del Trabajo no se pronuncie sobre la investigación interna, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, según su informe de investigación, dentro de los 15 días corridos, una vez transcurrido 30 días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

9. **Informar de las medidas o sanciones adoptadas, tanto al denunciante como al denunciado.[58]**

10. **Informar semestralmente los canales que mantiene la empresa para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.[59]**

11. **Informar semestralmente las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.[60]**

12. **Entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo.[61] Informar los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.**

13. **Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, disponiendo de las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo.**

14. **Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante**

[57] Ibid. / [58] Código del Trabajo. Artículo 211-E, inciso segundo. / [59] Código del Trabajo. Artículo 211-A, inciso cuarto. / [60] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N° 3813. Fecha 7 de Junio de 2024. / [61] Código del Trabajo. Artículo 211-E inciso final.

la empleadora o empleador o la Dirección del Trabajo.

15. Informar de la facultad que le asiste a la empresa de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo.
16. Remitir el informe de investigación a la Inspección del Trabajo en caso de optar por la investigación interna.
17. Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana que disponga su organismo administrador.
18. Abstenerse a interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
19. Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.
20. Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de los hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas, sin perjuicio de las facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correctivas y sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.
21. Informar, a requerimiento de la Dirección del Trabajo, el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.
22. Dar respuesta a los planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales.

23. Proporcionar información al organismo administrador sobre las denuncias recibidas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo:[62]

a) Proporcionar la información sobre la cantidad de denuncias que han sido presentadas en materia de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, además del tipo de acciones y/o medidas adoptadas y requerida por los organismos administradores para dar cumplimiento a la obligación de éstas de remitir semestralmente esta información a la Superintendencia de Seguridad Social.[63]

b) Reportar los datos y clasificación necesaria que le permitan al organismo administrador realizar el seguimiento de dichas acciones y medidas adoptadas, así como las actividades de vigilancia destinadas a la prevención de los riesgos específicos. Las acciones y/o medidas, deberán ser informadas con la clasificación requerida por el organismo administrador o administrador delegado.

c) Tomar las medidas necesarias para que la entrega de la información a los organismos administradores se realice resguardando la confidencialidad de los datos del o la denunciante.

> **¿Cuál es el plazo que tienen las empresas para entregar la información requerida?**

El plazo debe permitir que el registro de los datos se almacene de manera continua, periódica y actualizadamente, por lo que no podrá exceder de 5 días hábiles, contados desde que el empleador o empleadora haya tomado conocimiento de la presentación de la denuncia.

24. Incorporar en la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos a que está obligada toda empresa a elaborar los factores de riesgos existentes en el lugar de trabajo, tales como la violencia y el acoso en el trabajo.

La evaluación deberá considerar no sólo las condiciones de trabajo actualmente existentes, sino que también aquellas que sean previsibles de ocurrir en el futuro y exista la posibilidad que la persona trabajadora que ocupe dicho puesto o quien vaya a ocuparlo sea especial-

[62] Superintendencia de Seguridad Social. Circular N° 3854. 22 de enero de 2025. / [63] Ley N° 21724 Otorga reajuste general de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales. 3 de enero de 2025. Artículo 79.

mente sensible a alguna de estas condiciones de trabajo.

25. Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

05

DEBERES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

> ¿Cuáles son los deberes que tienen las personas trabajadoras en materias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo?[64]

Las personas trabajadoras, en el contexto de la investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, tienen las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con las medidas de resguardo adoptadas por el empleador o empleadora.
2. Colaborar con la correcta sustanciación del procedimiento de investigación.
3. Cualquier otra establecida en los procedimientos internos de investigación de las empresas, siempre que no sean contrarias a las directrices que impone el reglamento que regula el procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.
4. Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

64 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

06

DEBERES DE LOS DIRIGENTES SINDICALES

> ¿Cuáles son los deberes que tienen los dirigentes sindicales?

Los dirigentes sindicales tienen, a lo menos, los siguientes deberes:[65]

1. Velar que el procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que la empleadora o el empleador elabore y ponga a disposición de las personas trabajadoras, se ajuste a las directrices del reglamento que regula el procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.
2. Representar a las personas involucradas en los hechos que sean parte de su organización, a requerimiento de ella.
3. Aportar información y/o antecedentes sobre los hechos denunciados en la investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
4. Cualquier otra que establezca la normativa vigente.

[65] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

07

DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

RESUMEN DE LOS DERECHOS DE LAS TRABAJADORAS Y LOS TRABAJADORES

1. Derechos de las personas trabajadoras:

a) Derecho a que el empleador o empleadora adopte o implemente las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

b) Derecho a presentar una denuncia ante la empresa o la Inspección del Trabajo respectiva.

2. Derechos de la persona denunciante:

a) Que la investigación que se realice en la empresa sea llevada en estricta reserva, a que en esta sea oída y a fundamentar sus dichos.

b) Que se adopten de manera inmediata por la empresa, una vez recibida la denuncia, las medidas de resguar-

do inmediatas para proteger a las personas involucradas, especialmente a la persona denunciante.

c) Que el procedimiento de investigación se sujete a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

d) Que se le informe de las medidas correctivas o sanciones adoptadas.

e) Demandar despido indirecto.

f) Que se le respeten sus derechos fundamentales.

1. Derechos de las personas trabajadoras:

a) Que el empleador o empleadora adopte o implemente las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.[66]

b) Presentar una denuncia verbal o escrita ante la empresa o la Inspección del Trabajo respectiva.

2. Derechos de la persona denunciante:

a) Que la investigación que se realice en la empresa sea llevada en estricta reserva, a que en esta sea oída y a fundamentar sus dichos.[67]

b) Que se adopten de manera inmediata por la empresa, una vez recibida la denuncia, las medidas de resguardo inmediatas para proteger a las personas involucradas, especialmente a la persona denunciante.

66 Código del Trabajo. Artículo 211-A. / **67** Código del Trabajo. Artículo 211-C, inciso segundo.

c) Que el procedimiento de investigación se sujete a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.[68]

d) Que se le informe de las medidas correctivas o sanciones adoptadas.[69]

e) Demandar despido indirecto, en caso de que proceda.

> **¿Qué es el despido indirecto o autodespido?**

Es la facultad que tiene la persona trabajadora para poner término unilateralmente a su contrato de trabajo cuando el empleador o empleadora incurre en faltas graves a las obligaciones del contrato.

> **¿Cuándo puede la persona denunciante demandar despido indirecto?**

La persona denunciante puede demandar despido indirecto para poner término al contrato de trabajo cuando el empleador o empleadora ha incurrido en conductas de acoso sexual y laboral.[70]

> **¿Se puede demandar despido indirecto cuando la empresa no cumple con el deber de investigar y sancionar?**

Se puede demandar despido indirecto cuando la empresa no ha cumplido con el deber de seguir el procedimiento de investigación o de sancionar el acoso laboral y sexual.[71]

> **¿Cómo se demanda el despido indirecto por causa de acoso laboral y sexual?**

Dentro de las causales para invocar el despido indirecto están las conductas indebidas de carácter graves como son el acoso laboral y el acoso sexual.[72]

El trabajador o trabajadora debe enviar una carta certificada al empleador con copia a la Inspección del Trabajo indicando las causales y los hechos en que se basa.

El trabajador o trabajadora tiene un plazo de 60 días desde el término del contrato de trabajo para presentar ante los tribunales de justicia la demanda por despido indirecto. [73]

---

[68] Código del Trabajo. Artículo 211-B. / [69] Código del Trabajo. Artículo 211-E, inciso segundo. / [70] Código del Trabajo. Artículo 171. / [71] Ibid. / [72] Código del Trabajo. Artículo 160 nº1 letras b) y f). / [73] Código del Trabajo. Artículo 171.

> ¿Qué ocurre si se acoge la demanda por despido indirecto?

El empleador o empleadora estará obligado a pagar:

- Indemnización sustitutiva del aviso previo equivalente a la última remuneración devengada.
- Indemnización por años de servicios equivalente a la última remuneración mensual devengada por cada año de servicios y fracción superior a 6 meses.[74] Esta indemnización podrá ser aumentada hasta en un 80%.[75]
- Las demás indemnizaciones que la trabajadora o el trabajador haya demandado y que el tribunal haya acogido.[76]

> ¿Qué ocurre si el tribunal no acoge la demanda por despido indirecto interpuesta por el trabajador o la trabajadora?

Se entiende que el contrato de trabajo ha terminado por renuncia voluntaria de la o el trabajador, sin derecho a indemnización alguna para el trabajador o trabajadora.[77]

Indemnización	Detalle
Sustitutiva del aviso previo	1 mes de remuneración.
Por años de servicio	Si procede, según el tiempo trabajado.
Recargo legal	50% u 80% adicional a la indemnización por años de servicios dependiendo de la causal que se acoja.
Otras indemnizaciones	Por daño moral (si se acredita), vacaciones proporcionales, cotizaciones adeudadas, etc.

[74] Código del Trabajo. Artículo 171. / [75] Ibid. / [76] Ibid. / [77] Ibid.

Si se declara que el trabajador o trabajadora que demandó despido indirecto no tuvo motivos plausibles para demandar o invocó falsamente el acoso laboral o sexual, estará obligado a pagar indemnización por los perjuicios que le haya causado a la persona que denunció.[78] Puede además ser demandado por medio de otras acciones legales.[79]

f) Que se le respeten sus derechos fundamentales

> **¿Qué son los derechos fundamentales?**

Son aquellos derechos protegidos por la Constitución. La relación laboral en caso del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, debe cuidar especialmente los derechos fundamentales de:

- Derecho a la vida, integridad psíquica y física (art. 19 N°1).
- Derecho a la igualdad y a la no discriminación (art. 19 N°2).
- Derecho a la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos (art.19 N°3).
- Derecho al respeto y protección de la honra, y asimismo, la protección de sus datos personales (art. 19 N°4).
- Derecho a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada . El hogar sólo puede allanarse y las comunicaciones y documentos privados interceptarse, abrirse o registrarse en los casos y formas determinados por la ley (art. 19 N° 5).
- Derecho a la libertad de trabajo:
  Toda persona tiene derecho a la libre contratación y a la libre elección del trabajo con una justa retribución.

  Se prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos (art. 19 N°16).

[78] Código del Trabajo. Artículo 171. / [79] Ibid.

> **¿Cuándo se puede ejercer la acción por vulneración de derechos fundamentales?**

Cuando la persona trabajadora estime que sus derechos fundamentales han sido vulnerados en el contexto de la relación laboral, incluso al momento del despido.

> **¿Quiénes pueden interponer acción de tutela por vulneración de derechos fundamentales?**

La acción puede ser interpuesta por:

√ **La trabajadora o el trabajador afectado:**

- La persona acosada: por ejemplo, si sufre represalias, es despedida o forzada a renunciar por denunciar el acoso. En este caso, podría alegar una vulneración a su derecho a la integridad psíquica u honra.
- La persona denunciada: por ejemplo, si una persona es despedida por haber cometido acoso laboral o sexual, y considera que el despido fue discriminatorio.

√ **El sindicato: en representación de la persona afectada, es decir, debe contar con la autorización de ésta.**

> **¿Vulnera los derechos fundamentales el despido en caso de probarse un caso grave de acoso laboral o sexual?**

No, el despido fundado en la comprobación de conductas de acoso laboral o acoso sexual no constituye una vulneración de derechos fundamentales, siempre que se realice conforme a la normativa vigente y respetando el debido proceso. El Código del Trabajo, en su artículo 160 N°1 letras b) y f), establece expresamente estas conductas como causales legales de término de la relación laboral sin derecho a indemnización.

En consecuencia, cuando se acredita fehacientemente un hecho de esta naturaleza y el empleador actúa conforme al procedimiento legal, el despido es legítimo y no afecta los derechos fundamentales del trabajador sancionado.

> **¿Cuáles son las sanciones para la empresa en caso de que el Tribunal acoja la acción de tutela por vulneración de derechos fundamentales?**

Las principales sanciones son:[80]

Orden de cese de la conducta vulneratoria[81]

- El tribunal de oficio o a petición de partes puede ordenar la suspensión de la práctica vulneratoria si esta está en curso, por ejemplo, en caso de acoso laboral persistente.
- El tribunal puede ordenar este cese cuando aparezca de los antecedentes acompañados al proceso que se trata de lesiones de especial gravedad o cuando la vulneración denunciada pueda causar efectos irreversibles, ello, bajo apercibimiento de multa de 50 a 100 unidades tributarias mensuales, la que podrá repetirse hasta obtener el debido cumplimiento de la medida decretada. Deberá también hacerlo en cualquier tiempo, desde que cuente con dichos antecedentes.

Reincorporación de la persona trabajadora (sólo si ésta lo solicita)

- Si el despido se declara nulo por vulnerar derechos fundamentales, la persona trabajadora puede pedir ser reintegrada a su puesto de trabajo.
- El juez puede ordenar esa reincorporación con pago de remuneraciones por el período en que estuvo fuera.

Importante: Si el trabajador o trabajadora no quiere volver, puede optar por indemnizaciones que correspondan.

Pago de indemnizaciones legales normales (cuando corresponde)

- Indemnización sustitutiva del aviso previo (Art. 162 inciso 4°).
- Indemnización por años de servicio (Art. 163).
- Recargos por despido injustificado (Art. 168).
- Indemnización adicional fijada por el juez, que debe ser:
  - √ No inferior a 6 meses,
  - √ Ni superior a 11 meses de la última remuneración mensual.

[80] Código del Trabajo: artículos 489. / [81] Código del Trabajo. Artículo 492.

Si el juez determina que **el despido fue discriminatorio y lo califica como grave**, el trabajador o trabajadora puede elegir entre:[82]

- Reincorporación al trabajo.
- O el pago de todas las indemnizaciones, incluyendo la indemnización adicional entre 6 y 11 sueldos.

Prohibición de contratar con el Estado de hasta por 2 años[83]

Esto significa que la empresa durante el período que determine el juez:

- ✗ No puede adjudicarse licitaciones públicas.
- ✗ No puede firmar contratos ni convenios con entidades del Estado.
- √ Puede quedar inhabilitada en el Registro de Proveedores del Estado.

Aplicar medidas correctivas

El juez ordenará medidas correctivas para su reparación y para evitar su reiteración, como por ejemplo, capacitar al personal o cambiar procedimientos internos. Estas medidas deben estar dirigidas a obtener la reparación de las consecuencias derivadas de la vulneración de derechos fundamentales. En caso de que la empresa no cumpla con aplicar las medidas correctivas podrá ser sancionada con multa que va de 50 a 100 unidades tributarias mensuales, la que podrá repetirse hasta obtener el debido cumplimiento de la medida decretada además de las indemnizaciones que procedan.

Multas administrativas (por parte de la Dirección del Trabajo)[84]

- Si hay infracción de normas de higiene, seguridad o acoso, además de la vía judicial, puede haber multas por parte de la Dirección del Trabajo.
- Esto es complementario a la acción de tutela.

---

82 Código del Trabajo. 489. / **83** Ley N°19.886. Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Artículo 4. 2003. / **84** Código del Trabajo. Artículo 506.

RESUMEN SANCIONES PARA LA EMPRESA EN CASO QUE SE ACOJA LA ACCIÓN DE TUTELA POR VULNERACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES

Sanción	Detalle
Cese de la conducta vulneratoria	Debe ser inmediato.
Reincorporación	Sólo si el trabajador o trabajadora lo solicita y el tribunal lo estima procedente.
Indemnización especial (hasta 11 sueldos)	Determinada por el juez según la gravedad del caso.
Prohibición de contratar con el Estado por hasta 2 años	
Otras medidas correctivas	Para cesar la conducta y prevenir futuras vulneraciones.
Multas administrativas	Por infracción de normas laborales.

08

INTERVENCIONES Y MEDIACIONES TEMPRANAS ANTE EL ACOSO EN EL TRABAJO

> ¿Por qué es importante intervenir de manera temprana ante conductas problemáticas al interior de las empresas?

La **Ley 21.643** (también conocida como la **Ley Karin**) en Chile reforzó la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo. Si bien esta ley exige protocolos formales y sanciones claras, también ha dejado en evidencia la necesidad de abordar las conductas problemáticas antes de que escalen a hechos constitutivos de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y a una denuncia formal.

> ¿Qué se entiende por intervención temprana?

Las intervenciones tempranas se refieren a las acciones inmediatas y previas a una denuncia formal que una empresa puede realizar al detectar indicios de conflicto, con el fin de resolver la situación rápidamente y evitar que escale, todo ello sin coartar el derecho de la víctima a denunciar formalmente si así lo decide.

Atajar los comportamientos inapropiados en sus primeras manifestaciones es fundamental, especialmente cuando se tratan de conductas incívicas, sexismo o errores de liderazgo. La incivilidad en el entorno laboral es "contagiosa", y si no se corrige a tiempo puede escalar hacia hostilidad o acoso. Responder con rapidez ante agresiones o conductas irrespetuosas evita que éstas se agraven. Una persona con comportamiento ofensivo puede afectar el ambiente de trabajo.

Además de prevenir daños mayores, las intervenciones tempranas benefician la moral y confianza en la organización. Desde la perspectiva internacional, organismos como la EEOC de EE. UU. destacan que la resolución informal temprana de disputas mejora la percepción de una gestión abierta y cooperativa, reduce costos y libera recursos que de otro modo se destinarían a largas investigaciones o litigios. En síntesis, un enfoque proactivo y ágil frente a los primeros signos de acoso contribuye a entornos laborales más sanos, evita pérdidas de personas talentosas por climas tóxicos y refuerza la cultura de "tolerancia cero" al maltrato.

Respeto al Derecho a Denunciar

Cualquier mecanismo de intervención temprana debe ser absolutamente respetuoso de la voluntad de la persona afectada y de su derecho a presentar una denuncia formal.

La Ley Karin establece procedimientos formales obligatorios cuando hay una denuncia de acoso, especialmente en casos de acoso sexual, que no pueden reemplazarse por mediaciones informales. De hecho, expertos legales en Chile enfatizan que "el acoso sexual no se puede mediar", dado que implica la vulneración de un derecho fundamental de la víctima. En la práctica, esto significa que si ocurre un incidente de acoso sexual, el empleador o empleadora debe tramitar la denuncia mediante canales formales y a desarrollar una investigación conforme al protocolo establecido, en lugar de recurrir a soluciones como proponer a las partes involucradas que "se pidan perdón". Cualquier intento

de resolver informalmente un caso de acoso sexual podría ser visto como encubrimiento o minimización, lo cual va contra la ley.

Para otras conductas o conflictos incipientes, las intervenciones tempranas pueden ser apropiadas siempre que sean voluntarias y no impuestas. Las buenas prácticas internacionales señalan que ninguna resolución alternativa será justa si es involuntaria.

> ¿Qué estrategias de intervención y mediación temprana pueden implementar las empresas en Chile para prevenir el acoso?

Existen diversas estrategias prácticas que las empresas en Chile de cualquier tamaño pueden implementar para intervenir tempranamente frente a situaciones de maltrato, o abuso laboral. A continuación, se presentan algunas de las más efectivas, integrando buenas prácticas internacionales:

- **Asesores Confidenciales u Ombudsperson:**

  Una práctica adoptada en empresas de países como España es designar "asesores confidenciales" dentro de la organización. Estas son personas capacitadas en temas de acoso y resolución de conflictos, encargadas de escuchar de manera imparcial, brindarle asesoramiento y ayudar a buscar soluciones. Si la persona afectada no se siente cómoda, el asesor confidencial puede intermediar en una conversación informal entre las partes. El objetivo en esta fase es "resolver el problema de una manera ágil y dialogada, despejar equívocos, y proponer acciones para poner fin al conflicto evitando que se repita". En países anglosajones, un rol equivalente es el Ombuds laboral. Un Ombuds es un profesional neutral, externo o interno, entrenado en mediación y técnicas restaurativas, que ofrece una vía confidencial e informal para plantear sus preocupaciones. Estos profesionales escuchan, orientan sobre opciones y pueden facilitar mediaciones informales. Estudios recientes destacan que contar con un servicio de Ombuds fomenta la resolución temprana mediante el diálogo y la mediación, reduciendo riesgos legales y fortaleciendo la confianza en el lugar de trabajo. Importante: tales figuras complementan a RR.HH, pero no las reemplazan; su actuación es extraoficial y enfocada en alcanzar acuerdos voluntarios. Incluso las empresas pueden acceder a este beneficio mediante ombuds externos especializados.

- **Mediación Interna o Externa:**

  La mediación es un proceso estructurado de resolución de conflictos, facilitado por un tercero neutral (mediador), donde las partes buscan un acuerdo. Si bien –como se mencionó– no es adecuada para acoso sexual ni laboral grave, sí puede ser útil en casos incipientes y menores, siempre que la persona afectada esté de acuerdo. Algunas empresas forman a personal de RR.HH. o legales como mediadores internos, mientras que otras acuden a mediadores profesionales externos para garantizar la neutralidad. Una mediación temprana ofrece un entorno seguro para que ambas partes expresen su perspectiva y, con guía del mediador, acuerden cómo corregir la situación (por ejemplo, cambios de conducta, disculpas, reubicación interna, etc.). Por supuesto, la participación debe ser voluntaria y de buena fe. Esta vía suele ser más rápida que una investigación formal y puede reparar la relación laboral si tiene éxito. Con las debidas garantías, la mediación puede sumar en vez de restar a la solución del conflicto. De cualquier manera, los acuerdos logrados deben ser monitoreados para verificar su cumplimiento y que efectivamente cese el hostigamiento.

- **Comités de Convivencia u Órganos Internos de Confianza:**

  Inspirados en modelos internacionales, incluso si no son obligatorios por ley en Chile, las empresas pueden crear equipos o comités interdisciplinarios para la prevención y manejo temprano de conflictos entre las personas. Un comité de este tipo suele incluir representantes de la empresa (gerencias, RR.HH.) y a veces representantes de trabajadores, encargados de recibir consultas o quejas de manera confidencial, investigar preliminarmente y recomendar soluciones informales. Su objetivo es restaurar un clima de respeto. Este órgano puede actuar, por ejemplo, sugiriendo la mediación mencionada, o proponiendo medidas inmediatas, como formación adecuada del liderazgo, siempre velando por no revictimizar a la persona afectada. La existencia de un comité visible y activo transmite que la empresa está comprometida con intervenir cuando existe una situación de respeto, rápidamente y con apoyo profesional.

- **Apoyo Psicológico y Consejería Temprana:**

  No todas las intervenciones tempranas buscan mediar; a veces lo urgente es contener y apoyar a la persona afectada. La nueva ley y su normativa complementaria reconocen esto al exigir que se brinde atención psicológica temprana a trabajadores y trabajadoras que sufran violencia o acoso. Esta atención temprana tiene por objetivo otorgar contención emocional y acompañamiento terapéutico inicial, evaluando sus síntomas y el impacto de los hechos denunciados. Desde la empresa, facilitar acceso rápido a un servicio de orientación psicológica o coaching confidencial, no sólo en casos de acoso, sino otros conflictos menores puede marcar la diferencia: ayuda a manejar el estrés agudo, le informa sobre sus derechos y opciones, y le da seguridad para afrontar el proceso (sea seguir con mediación informal o presentar la denuncia formal). Este apoyo es adicional –no sustituye los procesos investigativos– pero es una intervención temprana clave para mitigar el daño desde el primer momento.

Si bien la Ley 21.643 no prescribe explícitamente mecanismos de mediación o intervención temprana, incorporar estas prácticas de manera voluntaria y complementaria al protocolo formal puede ser altamente beneficioso. Las empresas en Chile, sin importar su tamaño o rubro, tienen la oportunidad de ir más allá del mínimo legal y adoptar una cultura de prevención activa y respuesta temprana frente situaciones de respeto y trato. Esto implica actuar antes de la denuncia: educar, escuchar, mediar cuando sea posible y apoyar a quienes puedan.

09

PROCEDIMIENTO DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Estrategia de gestión de reintegro y restablecimiento de las relaciones laborales

Desde la implementación de las medidas de resguardo, durante el proceso de investigación y hasta su conclusión se debe tener especial cuidado del clima laboral, respetando la confidencialidad y la honra de las partes involucradas. A su vez, al cesar las medidas de resguardo, o al producirse el reintegro y el restablecimiento de las relaciones laborales en un procedimiento de acoso laboral o sexual las organizaciones deben implementar una cuidadosa estrategia de gestión.

La **Ley Karin (Ley N° 21.643)**, establece obligaciones claras para prevenir, investigar y sancionar el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo. No obstante, no aborda de forma explícita las estrategias de reintegro y restablecimiento de las relaciones laborales tras estos conflictos.

Por eso, es clave que las empresas implementen estrategias cuidadosamente diseñadas, con enfoque de derechos y perspectiva de género, que resguarden la dignidad de las partes involucradas y contribuyan a una convivencia laboral saludable:

1 Evaluación de la situación laboral previa al reintegro

- Realizar un diagnóstico del entorno laboral, identificando factores de riesgo psicosocial persistentes.
- Evaluar si existen condiciones para el reintegro o si es necesario adaptar el equipo, liderazgos o espacios físicos.

2 Planes de reintegro individualizado

- Elaborar un plan de retorno adaptado a las condiciones de la persona afectada (persona denunciante, testigos o incluso denunciado si no fue sancionado).
- Incluir opciones como: reincorporación gradual, teletrabajo temporal, reubicación interna, cambios de jefatura, entre otros.

3 Mediación voluntaria y confidencial

- Ofrecer, cuando ambas partes lo consientan, espacios de mediación especializada (externa o interna) que faciliten procesos de reentendimiento o cierre.
- ·Siempre con resguardo de la no revictimización.

4 Supervisión de liderazgo y equipo directo

- Capacitar a jefaturas inmediatas para manejar el proceso de reintegro con sensibilidad, resguardo de la confidencialidad y cero tolerancia a represalias.
- Asignar un "referente de confianza" o acompañamiento en el proceso.

5 Seguimiento psicosocial post-reintegro

- Ofrecer apoyo psicológico o acompañamiento profesional a las personas involucradas.
- Monitorear la evolución del clima laboral con encuestas o entrevistas confidenciales.

6 Actualización de protocolos y buenas prácticas

- A partir del caso, revisar y mejorar los protocolos internos, incluyendo cláusulas sobre reintegro.

Consideraciones clave:

- La responsabilidad del restablecimiento del entorno laboral recae en la empresa como titular de la obligación de prevención en cumplimiento de su deber legal de tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad.
- Toda estrategia debe cumplir los principios de no discriminación, debido proceso, confidencialidad y no revictimización.

Los participantes en el procedimiento [85]

Los participantes del procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo son aquellas personas o sus representantes o instituciones que intervienen en calidad de denunciante, denunciado, testigo, empleador y persona investigadora.

Todos ellos deberán proporcionar su dirección de correo electrónico personal para efectos de realizar las notificaciones que correspondan, en orden a poder solicitar fundadamente y por escrito a la persona investigadora, que las notificaciones del proceso se realicen en forma diversa o mediante carta certificada dirigida al domicilio que se designe.

[85] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

RESUMEN ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Etapa	Acciones claves	Plazos
1. Denuncia	• Presentación por persona afectada (o representante) ante la empresa o Dirección del Trabajo, de forma escrita o verbal. • En caso de denuncia verbal, se debe levantar acta y entregar copia firmada.	
2. Recepción de denuncia por parte de la empresa	<u>Empresa debe optar entre:</u> • Investigar internamente. • Remitir denuncia a la Dirección del Trabajo.	<u>Dentro de 3 días hábiles desde la recepción:</u> • Informar decisión a persona denunciante. • Notificar a la Dirección del Trabajo. • Informar medidas de resguardo adoptadas o remitir antecedentes.
3. Medidas de resguardo	• Obligación inmediata del empleador o empleadora. • *Ejemplos:* separación física, redistribución de jornada, atención psicológica temprana. • Deben ser proporcionales, registradas y justificadas.	• Si la denuncia fue ante la empresa: aplicar inmediatamente. • Si fue ante la Dirección del Trabajo: ésta indica medidas en 2 días hábiles, y la empresa debe aplicarlas inmediatamente al ser notificada.

Etapa	Acciones claves	Plazos
4. Investigación	Si es interna, debe: • Ser escrita y confidencial. • Oír a ambas partes. • Realizar diligencias mínimas y usar documentos como reglamento interno, CEAL-SM, entre otros. • Designar investigador/a con formación en género, acoso o DDHH (preferente). Puede externalizar a terceros la investigación.	• Duración máxima: 30 días desde recepción de la denuncia (empresa o Dirección del Trabajo). • En caso de investigación interna, el informe debe ser enviado a la Dirección del Trabajo en 2 días hábiles desde el término de la investigación.
5. Pronunciamiento de la Dirección del Trabajo	• Revisa si se cumplió el procedimiento, no el fondo. • Plazo de 30 días desde recepción del informe. • Si no se pronuncia en el plazo de los 30 días, el informe de la empresa se considera válido.	30 días desde recibido el informe de investigación.
6. Sanciones y medidas correctivas	Una vez notificado el pronunciamiento de la Dirección del Trabajo (o transcurridos 30 días sin pronunciamiento), la empresa debe aplicar: • Sanciones (si hay responsable). • Medidas correctivas (si es violencia en el trabajo). Debe informar a las partes.	15 días corridos para aplicar sanciones o medidas desde el pronunciamiento o vencido el plazo de 30 días sin pronunciamiento de la Dirección del Trabajo.

01
DENUNCIA

En Chile las denuncias deben ser confidenciales, pero no anónimas.

La persona afectada puede presentar la denuncia por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo ante la empresa o directamente ante la Inspección del Trabajo respectiva.

La denuncia se puede presentar de forma escrita o verbal, de manera presencial o electrónica, debiendo recibir un comprobante de la presentación de la denuncia.[86]

> ¿Puede el empleador o empleadora presentar una denuncia de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo a nombre de la persona afectada para dar inicio a la investigación?

No. La Dirección del Trabajo ha señalado que, para que se pueda iniciar una investigación por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, se requiere que la denuncia sea presentada por la persona afectada por esas conductas o por quien la represente, puesto que este es un derecho de la persona trabajadora que no está obligada a ejercer. El empleador o la empleadora no tiene la facultad de iniciar el procedimiento de oficio. Esto, sin perjuicio de que la empresa deba dar cumplimiento a su obligación de prevención.[87]

> ¿Qué se debe hacer al momento de recibir una denuncia?

Al momento de recibir una denuncia, ya sea la empresa o la Dirección del Trabajo, y cualquiera sea el canal que se disponga, se deberá dar especial cumplimiento al principio de protección de la persona afectada, dando un trato digno e imparcial, entregando información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación.[88]

> ¿Qué ocurre si se presenta una denuncia verbal?

En caso de presentarse una denuncia verbal por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, la persona que recibe la denuncia deberá levantar un acta con los contenidos que debe tener la denuncia, la que debe ser firmada por la persona denunciante entregándole una copia de esta acta a la o el denunciante timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación.[89]

> ¿Las denuncias pueden ser anónimas?

En Chile las denuncias deben ser confidenciales, pero no anónimas. Esto, para poder aplicar las medidas de resguardo correspondientes y poder cumplir con la

[86] Ibid. / [87] Dirección del Trabajo. Dictamen N°385/09. Fecha 3 de junio de 2025. / [88] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. Fecha 26 de mayo de 2024. / [89] Ibid.

obligación que tiene el empleador o empleadora de oír los descargos de las partes.

La Dirección del Trabajo, en dictamen N°497/22 señala expresamente que el Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social no permite el anonimato en la denuncia, ya que exige que la persona afectada que hace la presentación se individualice, y, en caso de que sea realizada por una persona distinta a la afectada se deberá igualmente individualizar a esta última e indicarse la representación mediante la que se actúa. Concluye la Dirección del Trabajo que no es posible iniciar un procedimiento de investigación a una denuncia ingresada de forma anónima.

> ¿Qué ocurre una vez presentada la denuncia ante la empresa?

Presentada una denuncia ante la empresa, nace la obligación del empleador o empleadora de informar a la persona denunciante que la empresa debe investigar o remitir la denuncia a la Inspección del Trabajo respectiva.

En el caso de que la empresa decida investigar la denuncia, deberá, dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la denuncia, informar a la Dirección del Trabajo:

- El inicio de una investigación.
- Las medidas de resguardo adoptadas.

En caso de que remita la denuncia a la Dirección del Trabajo, o la persona denunciante así lo solicita, en el mismo plazo, deberá remitir la denuncia junto a los antecedentes a la Dirección del Trabajo.

Cualquiera sea la decisión que se adopte, el empleador o empleadora deberá informar por escrito a la parte denunciante.

89 Ibid.

Debido a la demora que actualmente presentan los procedimientos ante la Dirección del Trabajo, lo que vulnera los principios fundamentales que deben regir las investigaciones por acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, tales como el debido proceso y la celeridad. Estos principios exigen que el procedimiento se desarrolle de manera diligente y eficiente, agilizando los trámites y eliminando cualquier obstáculo que impida su pronta y adecuada resolución, evitando dilaciones innecesarias que puedan afectar a las personas involucradas dentro de los plazos establecidos. Además, estas demoras pueden constituir una vulneración al derecho fundamental de igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos, consagrado en el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República.

Por esto es recomendable que, una vez recibida la denuncia, la empresa realice el procedimiento de investigación sea gestionando directamente o derivando a terceros expertos —como una empresa externa—, a fin de garantizar un proceso ágil, respetuoso de los derechos de las partes y conforme al marco legal vigente.

> **¿Qué ocurre en caso de presentarse una denuncia contra quien tiene poder de representación del empleador, el gerente, administrador o en general la persona que habitualmente ejerce funciones de dirección o administración por cuenta o representación de una persona natural o jurídica?**

En este caso, la denuncia deberá siempre ser derivada a la Dirección del Trabajo.

> **¿Quién debe investigar una denuncia cuando la persona denunciada es un ejecutivo de la empresa?**

La Dirección del Trabajo en dictamen N°497/21 del 31 de julio de 2024, señala que cuando la persona denunciada tiene poder de representación del empleador o empleadora, como es el caso de un gerente, administrador o en general, de una persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de una persona natural o jurídica, la investigación la debe realizar la Inspección del Trabajo. Lo anterior se aplica tanto si la persona encargada de la investigación es una persona trabajadora o es una persona que apoya la labor de la empresa para dar curso al procedimiento.

Lo que no corresponde a la Dirección del Trabajo es determinar las sanciones que debe adoptar la empresa en caso de que de la investigación se establezca la culpabilidad de la persona denunciada.

Contenido de la denuncia[90]

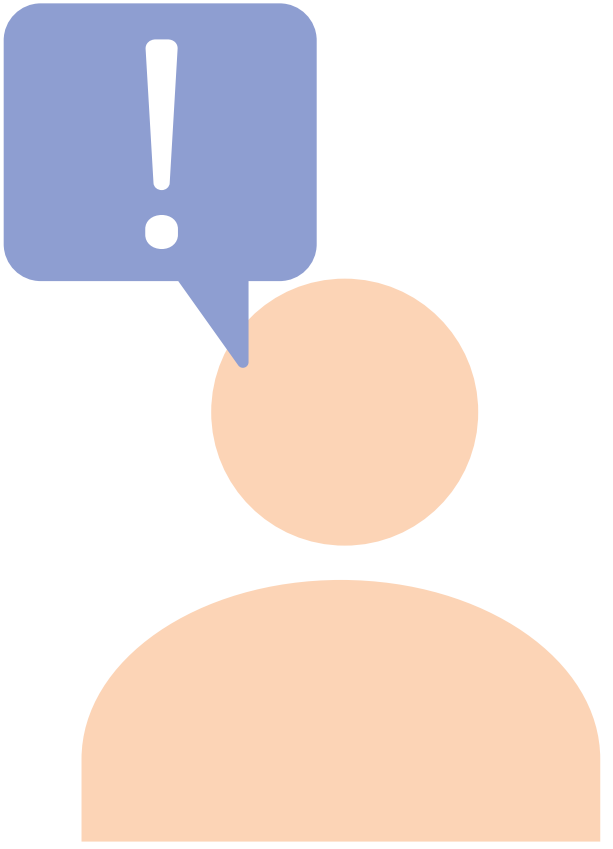
a) Identificación de la persona afectada, con su nombre completo, cédula de identidad y correo electrónico personal. En caso de ser distinta del denunciante, deberá indicar dicha información y representación que invoca.

b) Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.

c) Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la empresa, indicar la relación que la vincula.

d) Relación de los hechos que se denuncian.

e) Si la denuncia se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, se deberá identificar a la empresa y su RUT o, en su defecto, al representante conforme a lo dispuesto en el artículo 4º del Código del Trabajo.



[90] Ibid.

Principios a los que deben sujetarse los procedimientos de investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo[91]

- **Perspectiva de género:** deberán considerarse durante todo el procedimiento las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.
- **No discriminación:** en el procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

  Para alcanzar este principio se deberán considerar, especialmente, las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan encontrarse las personas trabajadoras.
- **No revictimización o no victimización secundaria:** quien recibe la denuncia y aquellas personas que intervengan en las investigaciones internas, deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.
- **Confidencialidad:** implica el deber de resguardar el acceso a la divulgación de la información a la que accedan o conozcan en el proceso de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Asimismo, el empleador deberá mantener reserva de toda información y datos privados de las personas trabajadoras a que tengan acceso con ocasión de la relación laboral.

[91] Ibid.

- **Imparcialidad:** actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento, como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.
- **Celeridad:** el procedimiento debe ser desarrollado de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.
- **Razonabilidad:** el procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.
- **Debido proceso:** el procedimiento de investigación debe garantizar a las personas que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les puedan afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas.

  Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios.
- **Colaboración:** durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento y sanción de los hechos denunciados, cuando corresponda.

El Código del Trabajo establece que los procedimientos de investigación deben sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.[92]

[92] Código del Trabajo. Artículo 211-B.

02
MEDIDAS DE RESGUARDO

> **¿Qué es lo primero que debe hacer la empresa una vez recibida una denuncia por acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo?**

Recibida una denuncia el empleador o empleadora debe adoptar de manera inmediata una o más medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados. Esta es una obligación para el empleador o empleadora, no una facultad.

Las medidas de resguardo tienen por objeto proteger a las partes involucradas, especialmente a la víctima del hecho denunciado.

Al momento de adoptar las medidas de resguardo se debe considerar:[93]

1. La gravedad de los hechos imputados.
2. La seguridad de la persona denunciante.
3. Las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.

> **¿Cuáles son las medidas de resguardo específicas que se deben considerar adoptar?**

Entre otras medidas de resguardo se pueden considerar adoptar:

- La separación de los espacios físicos.[94]
- La redistribución del tiempo de la jornada.[95]
- Proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley N° 16.744.[96] La atención psicológica temprana se debe considerar como una medida privilegiada de prevención y mitigación, dada la eventual afectación a la salud mental de los intervinientes, especialmente de la víctima.[97]

Estas medidas en ningún caso son taxativas, por lo que no existe inconveniente de que el empleador o empleadora considere otras medidas que sean congruentes con la ley y dentro del marco de la normativa laboral, las que deben ser incorporadas al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.[98]

La adopción de medidas de resguardo, no solo es una obligación con la que debe cumplir el empleador o empleadora, sino que también es un derecho que tienen las personas trabajadoras y, por lo tanto, pueden exigir a la empresa que las tome.[99]

[93] Código del Trabajo. Artículo 211-B, bis, inciso segundo. / [94] Ibid. / [95] Ibid. / [96] Ibid. / [97] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [98] Ibid. / [99] Ibid.

> **¿El empleador o empleadora debe registrar las medidas de resguardo adoptadas?**

El empleador o empleadora deberá siempre registrar por escrito las medidas de resguardo adoptadas, dejando constancia además de la decisión del empleador o empleadora y su fundamentación.[100]

> **¿En qué momento se deben adoptar las medidas de resguardo?**

Hay que distinguir:

- **Si la denuncia se presentó ante la empresa:** las medidas de resguardo necesarias se deberán adoptar de manera inmediata.
- **Si la denuncia se presentó ante la Inspección del Trabajo:** la Inspección del Trabajo tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para señalar las medidas de resguardo que se deben aplicar y el empleador o empleadora debe adoptarlas de inmediato una vez que haya sido notificada.

> **¿Qué medidas de resguardo se deben aplicar en el caso de que se haya presentado la denuncia ante la Inspección del Trabajo?**

En este caso, el empleador o empleadora deberá adoptar una o más medidas de resguardo señaladas por la Inspección del Trabajo (como separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y/o proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana).

> **¿Puede el empleador o empleadora adoptar medidas de resguardo durante la investigación?**

El empleador o empleadora puede adoptar medidas de resguardo durante la investigación, siempre que éstas se consignen en el reglamento interno.[101]

> **¿Puede la Dirección del Trabajo revisar las medidas de resguardo adoptadas por la empresa?**

La Dirección del Trabajo podrá revisar las medidas de resguardo adoptadas, pudiendo solicitar su modificación a la empresa con el objetivo de resguardar eficazmente la vida y salud de los participantes en el procedimiento.[102]

[100] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [101] Ibid. / [102] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. Fecha 26 de mayo de 2024.

03
INVESTIGACIÓN

La investigación debe concluirse en el plazo de 30 días, independiente si la realiza la empresa o ésta remite la denuncia a la Inspección del Trabajo.

> **¿Qué debe hacer el empleador o empleadora una vez presentada una denuncia en el establecimiento?**

La empresa tiene dos alternativas:[103]

- Remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo dentro de un plazo de 3 días.
- Disponer de una investigación interna.

> **¿Cuándo se debe designar a una persona que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales?**

Cuando se lleven a cabo investigaciones internas, el empleador o empleadora deberá designar preferentemente a un trabajador o trabajadora que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales.[104] Esto debe ser informado por escrito a la persona denunciante.

La persona denunciante o denunciada puede solicitar el cambio de la persona a cargo de la investigación. Esto, se debe solicitar al momento de prestar la declaración en la investigación, pudiendo presentar antecedentes que afecten la imparcialidad de la persona a cargo de la investigación. El empleador o empleadora deberá decidir fundadamente sobre esta solicitud, pudiendo mantener o cambiar a la persona investigadora, debiendo quedar registro en el informe de investigación.

> **¿Puede el empleador o empleadora utilizar los servicios de una empresa externa especializada en materia de acoso sexual, con la finalidad de contar con apoyo y asistencia técnica que garantice un procedimiento imparcial y objetivo?**

El empleador o empleadora puede recurrir a un servicio externo de un tercero especializado en la medida que tal asistencia permita dar debido cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos y obligaciones que la ley impone al empleador o empleadora.[105]

Para lo anterior la investigación debe cumplir con el estándar de idoneidad exigible a este tipo de denuncias, siendo primordial que se trate de una asistencia apropiada y funcional a los fines perseguidos; y que

[103] Código del Trabajo. Artículo 211-C. / [104] Código del Trabajo. Artículo 211-C, inciso final. / [105] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024.

permita cumplir a cabalidad todos los requisitos que exige la ley.[106]

> ¿Qué requisitos debe cumplir la investigación que se lleva al interior de la empresa o establecimiento?

Si se opta por una investigación interna, ésta deberá:

- Constar por escrito.
- Llevarse en estricta reserva. Esto, no obsta a que se garantice el conocimiento del estado del procedimiento a la persona denunciante y denunciada, considerando el debido resguardo de los demás intervinientes.[107]
- Garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos.[108]

> ¿Cuáles son las diligencias mínimas que debe realizar la persona a cargo de la investigación?

Se deben realizar como mínimo las diligencias y acciones que hayan sido establecidas en el procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y violencia de la empresa y que permitan cumplir con las directrices del reglamento de investigación del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.[109]

Además, deberá hacer un análisis de la presentación y ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, proporcionar a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

Deberá también garantizar, que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, mediante entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar los antecedentes que sirvan de fundamento para estos.

Se deben considerar en especial los siguientes antecedentes:

---

[106] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [107] Ibid / [108] Código del Trabajo. Artículo 211-C, inciso tercero. / [109] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

- El protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- El reglamento interno.
- Contratos de trabajo y respectivos anexos.
- Registros de asistencia.
- Denuncia individual de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
- Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Resultados del cuestionario de evaluación de ambientes laborales-salud mental, CEAL-SM, de la Superintendencia de Seguridad Social.

La persona investigadora deberá llevar un registro escrito de toda la investigación, en papel o en formato electrónico.

Respecto de las declaraciones que las partes y testigos hagan, deben constar siempre en papel y con la firma de quienes comparecen en todas sus hojas.

> **¿Cuánto puede durar una investigación de una denuncia por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo?**

La investigación debe concluirse en el plazo de 30 días, independiente si la investigación la realiza la empresa o establecimiento o ésta remite la denuncia a la Inspección del Trabajo.[110]

En el caso de que la denuncia se presente ante la empresa y se opte por una investigación interna, los 30 días se cuentan desde que ésta la recibe.[111]

> **¿Qué ocurre si se recibe una denuncia por acoso sexual y al realizar la investigación se verifica que lo constatado no es constitutivo de acoso sexual, sino que sí se configuran hechos de acoso laboral, acoso sexista u otro?**

En este caso el empleador o empleadora deberá continuar con el procedimiento de investigación, dejando constancia de tales circunstancias en el respectivo informe, y, deberá proponer medidas y sanciones acorde a la conducta constatada.[112]

[110] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024. / [111] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. Fecha 7 de junio de 2024. / [112] Ibid.

> ¿Qué debe hacer la empresa una vez finalizada la investigación interna?

Una vez finalizada la investigación interna el empleador o empleadora debe remitirla junto a las conclusiones a la Inspección del Trabajo respectiva dentro del plazo de 2 días. La que tendrá un plazo de 30 días para pronunciarse sobre ésta.[113]

En el caso de que se hayan cumplido los 30 días y la Inspección del trabajo no se haya pronunciado sobre la investigación interna y las conclusiones, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar las medidas respecto de las personas afectadas.[114]

La revisión que debe llevar a cabo el Servicio, dice relación con verificar que el empleador haya dado cumplimiento a las instrucciones procesales impuestas en el Reglamento que dicte el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, verificando que exista una congruencia entre el informe y las conclusiones, sin que pueda exigirse un pronunciamiento de fondo de parte de la Inspección.[115]

> ¿Qué ocurre si en el caso de acoso laboral y acoso sexual la Inspección del Trabajo en el ejercicio de sus funciones toma conocimiento de una vulneración de derechos fundamentales?

En este caso la Inspección del Trabajo deberá denunciar los hechos al tribunal competente y acompañar la denuncia con el informe de fiscalización correspondiente.[116]

Previo a interponer una denuncia respectiva, la Inspección del Trabajo deberá llevar a cabo una mediación entre las partes, a fin de agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas. Esta etapa no se aplica en el caso del acoso sexual, para evitar la revictimización de la persona afectada.[117]

---

[113] Código del Trabajo. Artículo 211-C, inciso tercero. / [114] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. Fecha 7 de junio de 2024. / [115] Ibid. / [116] Código del Trabajo. Artículo 211 D. / [117] Dirección del Trabajo. Dictamen Nª362/19. 7 de junio de 2024.

Contenidos del informe de investigación[118]

Finalizada la investigación, ya sea de forma interna o por parte de la Dirección del Trabajo, se debe realizar un informe que debe contener a lo menos:

- Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.
- Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos el correo electrónico y cédula de identidad o pasaporte.
- Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos el correo electrónico y cédula de identidad o pasaporte. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibido antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- La propuesta de sanciones. En el caso que la propuesta de sanción sea el despido sin derecho a indemnización por acoso laboral o sexual, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en el respectivo reglamento interno.

> **¿Cuál es el plazo que tiene la Dirección del Trabajo para pronunciarse sobre el informe de investigación del empleador o empleadora?**

La Dirección del Trabajo tiene el plazo de 30 días para su pronunciamiento contados desde la fecha de recepción de la derivación por parte del empleador o empleadora a la Dirección del Trabajo (para efectos del cómputo del plazo la Dirección del Trabajo debe emitir un certificado de recepción). Este plazo será puesto en conocimiento del empleador o empleadora, la persona afectada, denunciante y denunciada.

[118] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

En caso de no pronunciarse la Dirección del Trabajo en dicho plazo, se considerarán válidas las conclusiones del informe remitido por el empleador o empleadora, quien deberá notificarlo a la persona afectada.

Las notificaciones que se realicen al empleador o empleadora, persona afectada y denunciada deberá resguardar debidamente la confidencialidad de las declaraciones, sin perjuicio de las facultades de los Tribunales de Justicia y Dirección del Trabajo.

> **¿Qué ocurre si frente a una denuncia el empleador o empleadora cumple con el procedimiento que establece el Código del Trabajo?**

En este caso, el empleador o empleadora no tendrá que pagar a la víctima que ejerza despido indirecto la indemnización por años de servicios con un recargo legal del 80%.[119]

> **¿Qué ocurre si frente a una denuncia de acoso laboral o sexual el empleador o empleadora no la recibe y tampoco inicia un procedimiento de investigación?**

En estos dos casos el empleador o empleadora se expone a:

- Que la denuncia se presente directamente ante la Inspección del Trabajo.
- Se expone a ser demandado o demandada en juicio por despido indirecto y/o de tutela por derechos fundamentales.[120] En caso de acreditarse el acoso laboral o el acoso sexual por estas causales, el empleador o empleadora será condenado a pagar las indemnizaciones que el tribunal fije en la sentencia.[121]

> **¿Cuál es el procedimiento que se debe seguir en el caso de que la investigación la lleve la Dirección del Trabajo?[122]**

Si la denuncia por acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, el servicio deberá notificar a la empresa dentro del plazo de 2 días hábiles, solicitando la adopción de una o más medidas de resguardo, debiendo la empleadora o el empleador adoptarlas inmediatamente una vez notificado, entendiéndose notificado al tercer día hábil siguiente desde la fecha de emisión del correo electrónico registrado en la Dirección del Trabajo, o al sexto día hábil de la recepción por la oficina de correos respectivas, en caso de que sea notificado por carta certificada. Las medidas no podrán ser gravosas o perjudiciales para la persona denunciante, ni producir algún tipo de menoscabo.

El informe de investigación deberá ser notificado al empleador o empleadora, la persona afectada y denunciada de manera electrónica.

---

[119] Código del Trabajo. Artículo 154 nº 12, inciso segundo. / [120] Código del Trabajo. Artículos 171 y 485. / [121] Código del Trabajo. Artículos 162, 163 y 489. / [122] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

El Procedimiento de Investigación para conductas realizadas por terceros ajenos a la relación laboral y en régimen de subcontratación[123]

Denuncia en caso de conductas realizadas por terceros ajenos a la relación laboral

En los casos de violencia en el trabajo, esto es, que la conducta provenga de terceros ajenos a la relación laboral y que afecten a las personas trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores del servicio, usuarios, entre otros, la persona afectada puede presentar la denuncia ante su empleador o ante la Dirección del trabajo, quienes deben realizar la investigación de acuerdo a lo establecido en el reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Se deberá informar cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo el empleador o empleadora proporcionar las facilidades necesarias para ello.

Además del contenido mínimo que debe tener el informe de investigación, deberá incluir las medidas correctivas que deberán implementarse por el empleador o empleadora en relación con la causa que generó la denuncia.

Denuncia en caso de régimen de subcontratación

- **Cuando los involucrados en los hechos sean de la misma empresa, ya sea en régimen de subcontratación o de servicios transitorios:**

  En caso que el empleador principal o usuaria reciba una denuncia de una persona trabajadora dependiente de otro empleador o empleadora, deberá informar las instancias del procedimiento de investigación que contempla el artículo 211-B bis del Código del Trabajo. Una vez conocida la decisión de presentar su denuncia ante su empleador o Dirección del Trabajo, la empresa principal deberá remitir la denuncia respectiva, en el plazo de 3 días, a la instancia que sustanciará el procedimiento.

  La Dirección del Trabajo en dictamen N°497/21, señala que la empresa principal y la o las empresas contratistas podrán acordar que la primera apoye el desarrollo de la investigación, lo que no exime a la empresa contratista de responsabilidad, en cuanto a garantizar que el procedimiento se realice en conformidad al Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo dispuesto en la Ley N°21.643 (Ley Karin).

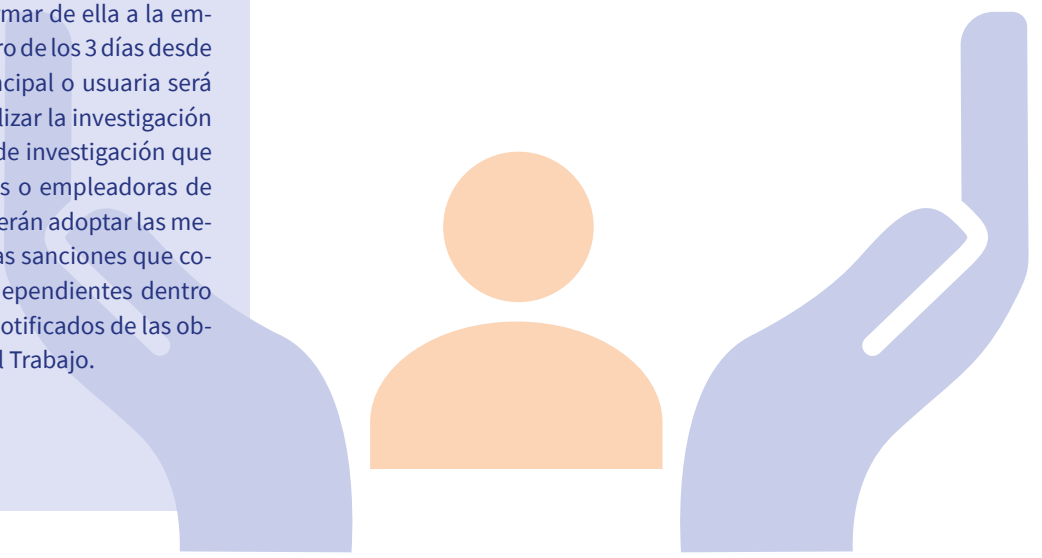
[123] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024.

- **Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean esta de la principal o usuaria, de la contratista, subcontratista o de servicios transitorios:**

  La persona afectada podrá denunciar ante:

  - La empresa principal o usuaria respectiva su empleador o empleadora.
  - Dirección del Trabajo.

  Cuando la persona denuncia ante su empleador o empleadora, éste deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los 3 días desde su recepción. La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación de acuerdo al procedimiento de investigación que corresponda. Los empleadores o empleadoras de las personas involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes dentro de los 15 días corridos desde notificados de las observaciones de la Dirección del Trabajo.



04
SANCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Finalizada la investigación y recibido el informe, el empleador o empleadora tiene la obligación de disponer y aplicar las medidas correctivas o sanciones que correspondan dentro de los siguientes 15 días corridos.

Una vez finalizada la investigación interna por parte de la empresa y conforme al mérito del informe, el empleador o empleadora tiene la obligación de disponer y aplicar las medidas correctivas[124] o sanciones que correspondan dentro de los siguientes 15 días corridos desde notificado del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo.[125] El empleador o empleadora deberá informar a la persona denunciante y denunciada.

En caso que la Dirección del Trabajo no se pronuncie sobre la investigación interna, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, según su informe de investigación, dentro de los 15 días corridos, una vez transcurrido 30 días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

Si la investigación la realizó la Dirección del Trabajo, la empleadora o el empleador deberá disponer y aplicar las medidas y sanciones que correspondan dentro de los siguientes 15 días corridos contados desde notificado del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo.

Respecto de las conclusiones por denuncia de violencia en el trabajo, deberán contener las medidas correctivas que deberá adoptar el empleador o empleadora en relación con la causa que generó la denuncia. Esto, puesto que el empleador o empleadora no está facultado para sancionar a un tercero.[126]

Las medidas correctivas deben estar dirigidas a que la conducta no vuelva a ocurrir y a la prevención de vulneraciones posteriores, por lo que dentro de estas medidas se pueden incorporar aquellas que permiten corregir, ajustar o reforzar del protocolo de prevención.[127]

> ¿A quiénes pueden aplicarse las medidas correctivas?

Las medidas correctivas que adopte el empleador o empleadora pueden establecerse tanto respecto de las personas trabajadoras involucradas en la investigación, como del resto de los trabajadores de la em-

[124] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. 26 de mayo de 2024. Las medidas correctivas son aquellas medidas que se implementan por el empleador o empleadora para evitar la repetición de las conductas investigadas conforme al procedimiento de investigación, sean o no sancionadas, las que deberán establecerse en las conclusiones de la investigación y materializarse, en los casos que corresponda, en la actualización del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. / [125] Código del Trabajo. Artículo 211-E. / [126] Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024. / [127] Ibid.

presa, considerando diversas acciones como por ejemplo, refuerzo de información y capacitación en el lugar de trabajo sobre la prevención y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, otorgamiento de apoyo psicológico a las personas trabajadoras involucradas que lo requieran, reiteración de información de los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.[128]

> ¿Cuáles son las sanciones para la persona culpable de acoso sexual y laboral?

En el caso del acoso laboral o sexual, las sanciones que se le aplicarán a la persona acosadora serán las que se establecen en el reglamento interno, las que pueden consistir según la gravedad de los hechos en: [129]

Amonestación verbal o escrita

Multa de hasta el 25% de la remuneración diaria

El despido sin derecho a indemnización alguna

Pueden también tomarse medidas correctivas adicionales a las sanciones que se exigen imponer, si es que estas son necesarias para reparar íntegramente las consecuencias del acoso laboral o sexual.[130]

En el caso de comprobarse violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, se deben aplicar las medidas correctivas que las conclusiones de la investigación establezcan.[131]

[128] Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto N°21. Fecha 26 de mayo de 2024. / [129] Código del Trabajo. Artículos 154 N°10, 160 letra b) y f). / [130] Dirección del Trabajo. Dictamen Nª362/19. Fecha 7 de junio de 2024. / [131] Código del Trabajo. Artículo 211-C, inciso cuarto.

> ¿Qué ocurre si el empleador o empleadora opta por despedir a la persona denunciada?

Si el empleador o empleadora opta por poner término a la relación laboral, debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 162 del Código del Trabajo.[132] En especial respecto de comunicar el despido por escrito a la persona trabajadora, expresando la o las causas invocadas y los hechos en que se funda.[133]

> ¿Puede la trabajadora o el trabajador despedido impugnar el despido?

El trabajador o trabajadora despedido por acoso laboral o sexual puede impugnar esta decisión ante el tribunal competente. Para lo anterior deberá presentar en el juicio las pruebas necesarias para desvirtuar los hechos o antecedentes contenidos en el informe del empleador o empleadora o de la Inspección del Trabajo que motivaron el despido.[134]

---

[132] El artículo 162 del Código del Trabajo señala el empleador o empleadora le deberá informar a la persona despedida por escrito el estado de pago de las cotizaciones previsionales devengadas hasta el último día del mes anterior al despido, adjuntando los comprobantes que lo justifiquen. / [133] Dirección del Trabajo. Dictamen Nª362/19. 7 de junio de 2024. / [134] Código del Trabajo. Artículo 211-E, inciso cuarto.

> **¿A quién le corresponde acreditar los hechos imputados en caso de despido por acoso laboral o sexual?**

Corresponde al empleador o empleadora acreditar los hechos imputados en la carta de despido, siendo especialmente relevante su consignación en dicha comunicación, que tendrá efectos legales relevantes al momento de poner término a la relación laboral.[135]

> **¿Qué ocurre si la empresa pierde el juicio por despido injustificado interpuesto por la persona trabajadora despedida por acoso laboral o sexual?**

En el caso de que el tribunal competente acoja la demanda por despido injustificado, el empleador o empleadora será:[136]

- Condenado a pagar la indemnización sustitutiva del aviso previo que le corresponda a la trabajadora o trabajador despedido.
- Condenado a pagar la indemnización por años de servicio que corresponda.
- Condenado a pagar un recargo legal del 80% de la indemnización por años de servicios.

> **¿La empresa puede ser sancionada por acoso laboral o sexual?**

La empresa puede ser sancionada administrativamente con multa que va de 1 a 60 UTM según el tamaño de la empresa por incumplimiento de alguna de las obligaciones legales a que está sujeta.[137]

> **¿Cuáles son las acciones judiciales que se pueden ejercer contra la empresa?**

- Acción de tutela de derechos fundamentales.[138]
- Acción de despido indirecto.[139]

[135] Dirección del Trabajo. Dictamen Nª362/19. 7 de junio de 2024. / [136] Código del Trabajo. Artículo 171. / [137] Código del Trabajo. Artículo 506. / [138] Código del Trabajo. Artículo 495 y siguientes. / [139] Código del Trabajo. Artículo 171.

05

PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Aplicación de medidas de resguardo

- Si la denuncia se presenta ante la empresa: de inmediato una vez recibida la denuncia.
- Si la denuncia se presenta ante la Inspección del Trabajo: la empresa debe adoptarlas de inmediato una vez notificada. La Dirección del Trabajo tiene un plazo de 2 días hábiles máximo para solicitar la adopción de las medidas de resguardo por parte del empleador o empleadora.

Recibida una denuncia ante la empresa

- Si la empresa decide investigar, tiene un plazo de 3 días contados desde recibida la denuncia para informar a la Dirección del Trabajo del inicio de una investigación y de las medidas de resguardo adoptadas.
- Si la empresa decide remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo o la persona denunciante así lo solicita, la empresa deberá remitir la denuncia, junto con los antecedentes en un plazo de 3 días desde recibida la denuncia.

Duración de la investigación

- Si la empresa investiga: 30 días contados desde la recepción de la denuncia.
- Si la Inspección del Trabajo investiga: 30 días contados desde la recepción de la derivación por parte del empleador o empleadora. Para efectos del cómputo del plazo en caso de derivación, la Inspección del Trabajo deberá emitir un certificado de recepción.

Remisión del informe de investigación

- La remisión del informe y conclusiones de investigación por parte del empleador o empleadora a la Dirección del Trabajo es de 2 días hábiles de finalizada la investigación interna. Se deben remitir el informe y las conclusiones de manera electrónica.

Pronunciamiento de la Dirección del Trabajo respecto del informe y conclusiones remitido por la empresa

- La Dirección del Trabajo tiene 30 días para pronunciarse sobre el informe y conclusiones remitidas por la empresa. Este plazo será puesto en conocimiento del empleador, la persona afectada, denunciante y denunciada. En caso de no pronunciarse el servicio en dicho plazo, se considerarán válidas las conclusiones del informe remitido por la empresa, quien debe notificarlo a la persona afectada, denunciante y denunciada.

Información y aplicación de la sanción

- Dentro de los 15 días corridos contados desde la recepción del informe de la Inspección del Trabajo a la empresa, informando tanto a la persona denunciante como a la denunciada.
- En el caso que la Dirección del Trabajo no se pronuncie o no formule observaciones a la investigación interna, el empleador o empleadora debe disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, según su informe de investigación dentro de los 15 días corridos, una vez transcurridos los 30 días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

Dirección del Trabajo[140]

Los plazos establecidos para el procedimiento del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo son de días hábiles. Entendiéndose que son inhábil los sábados, domingos y festivos. La investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo no se suspende por el uso del feriado legal (vacaciones) o la existencia de una licencia médica de alguna de las personas involucradas en el procedimiento.

[140] Dirección del Trabajo. ORD. N°386/10. 3 de junio de 2025.

10

CHECK LIST

OBLIGACIONES LEGALES

PREGUNTA	RESPUESTA
> ¿Cuenta con un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo?	>
> ¿El reglamento interno regula el procedimiento, medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo?	>
> ¿Ha capacitado a las personas de su empresa para prevenir las conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo?	>
> ¿Tiene canales de denuncia confidenciales para el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conocidos por todas las personas en la organización?	>
> ¿Ha adoptado las medidas de resguardo inmediato para proteger a la persona que denuncia acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo?	>
> ¿Cuenta con procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo?	>

> La identificación de peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados al acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo ¿consideran un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género?	>
> ¿La investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla una perspectiva de género?	>
> ¿Resguarda la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral?	>

BUENAS PRÁCTICAS

PREGUNTA	RESPUESTA
> ¿Revisa regularmente las políticas y procedimientos relacionados con el acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo para asegurarse de que sean efectivos?	>
> ¿Comunica las políticas sobre violencia en el trabajo y acoso laboral y sexual en un lenguaje accesible y de fácil comprensión para todas las personas?	>
> ¿Los canales de denuncia de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo al interior de la empresa están compuestos por comités mixtos de recepción de ellas, por ejemplo, un hombre y una mujer?	>
> Las medidas de resguardo en caso de una denuncia de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo ¿cuentan con perspectiva de género?	>
> ¿Realiza encuestas anónimas a las personas trabajadoras para recabar información sobre cómo perciben la cultura empresarial y de liderazgo respecto a la prevención y trato del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo?	>

> ¿En su empresa se encuentran protegidas contra las conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo?	>
> ¿Capacita especialmente a gerentes y jefaturas sobre las conductas de acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, los procedimientos de denuncia y las medidas de prevención y protección de las personas involucradas?	>
> ¿Cuenta con canales disponibles para que las personas que trabajan en la organización y que sufren violencia doméstica puedan hacer uso de ellos?	>

Si no tienes √ en todo, te podemos ayudar a través del Instrumento de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo de ChileMujeres, donde medimos cómo está tu organización en el cumplimiento del marco legal y buenas prácticas.

Contáctanos aquí para saber más: contacto@chilemujeres.cl

11

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

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

ESTABLECIDO EN LA CRICULAR Nº 3813 DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

[nombre de entidad empleadora]

[RUT entidad empleadora]

Fecha elaboración versión 1: / / 2025

[NOTAS: El documento contiene algunos textos entre corchetes "[ ]" y color gris, que se deben completar con la información que corresponda, por ejemplo, la identificación de la entidad empleadora o de la dependencia, del o de los responsables de las actividades, del organismo administrador del Seguro de la Ley N°16.744 al que se encuentra adherida o afiliada la entidad empleadora, señalar la entrega del protocolo a los trabajadores, etc. Sin embargo, existen algunos aspectos cuya incorporación en el protocolo de la entidad empleadora o dependencia, depende de las características de ella, la actividad que realiza, existencia de trabajadores en régimen de subcontratación, entre otros. Cuando no corresponda incluir la información señalada entre corchetes, esta deberá ser eliminada del documento que confeccione la entidad empleadora. Asimismo, se deben eliminar los cuadros con los textos explicativos.

Para completar este modelo de protocolo y confeccionar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, revise las directrices proporcionadas por el organismo administrador del seguro de la ley N°16.744.

Este documento considera elementos mínimos, por lo que la entidad empleadora puede incorporar otros aspectos pertinentes y, en caso de ya contar con un protocolo, deberá revisar que contenga los elementos definidos en este modelo y realizar los ajustes que correspondan.]

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la [nombre de la entidad empleadora] ha elaborado 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.

2. 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 orga-

nización, 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 empleador, 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.

3. Alcance

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de la [nombre de la entidad empleadora, dependencia o dependencias de la entidad empleadora, según corresponda], [independiente de su relación contractual, contratistas, subcontratistas y de los proveedores]. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

4. Definiciones

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas [el empleador debe incluir las conductas que identifique en el lugar de trabajo de acuerdo a las características de la actividad, considerando que la Ley N° 21.643 solo define algunas de ellas]:

Acoso sexual:

Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo **(artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).**

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra 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.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.

Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.

Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.

Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.

En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe

Acoso laboral:

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.

Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.

El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.

Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.

Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.

Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.

Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.

Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.

Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.

En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

<u>Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:</u>

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 2° 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.

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: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- 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: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- 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 o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo 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, son: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- 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 "manterrupting".
- 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"

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 subrepticiamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

5. 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.

6. 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.

7. 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, [se deberá indicar en este numeral los miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL- SM / SUSESO, o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en caso que no existan aquellos el nombre del trabajador o la trabajadora designada para organizar la gestión del riesgo de acoso o violencia].

Es responsabilidad de la entidad empleadora 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 entidad empleadora ha designado a [Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, si éste no existiese, a Gerencia/Unidad de Administración y Finanzas o persona o personas de la organización a cargo de estas actividades, la que debe estar o ser capacitada en estas materias. Además, se debe indicar el correo electrónico del responsable y su número de teléfono].

[El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas].

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas [indicar la forma y medio que se utilizará] y el responsable de esta actividad será [indicar nombre y cargo].

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a [indicar persona o teléfono o correo electrónico establecido para ello].

[Cuando existan trabajadores en régimen de subcontratación, se deberá explicitar que la empresa principal o mandante se coordinará con la contratista y/o subcontratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas].

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 [indicar nombre y unidad, área o departamento en el que se desempeña, y su cargo específico].

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico

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.

II. 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. [A continuación se presenta un ejemplo de la declaración de la política preventiva del acoso o violencia, que debe ser incluida, sin perjuicio de incorporar también los principios de la Política Nacional mencionados en el numeral 5].

La entidad empleadora 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 in-

terpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

[A continuación se presenta un ejemplo de la declaración de la política:

La empresa Florencio S.A. declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La entidad empleadora reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.

Este compromiso es compartido tanto por la gerencia como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas.

A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo].

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante [Indicar el medio y la vía].

[La entidad empleadora 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].

1. 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 [de los trabajadores/ los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM].

[En el siguiente recuadro el empleador debe listar los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo. Los elementos mencionados están consignados solo a título de ejemplo].

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

2. 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. [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 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 [indicar la forma y medio que se utilizará] y el responsable de esta actividad será [indicar nombre y cargo].

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) [indique el medio de difusión] 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].

[En el siguiente recuadro el empleador debe listar las medidas de prevención del riesgo. Los elementos consignados son solo ejemplos que deben adaptarse de acuerdo con la realidad de la empresa o del centro de trabajo].

Medidas de prevención a implementar
Capacitación
Manual de buen trato

3. Mecanismos de seguimiento

La [nombre de la entidad empleadora], con la participación [de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/ Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM] 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 [indique el departamento, unidad o persona designada y su correo electrónico].

[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 empresa o del centro de trabajo].

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

III. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados

La [nombre de la entidad empleadora] establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral.

-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.

IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: [indicar correo electrónico, video conferencia u otro medio]. 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].

12

ANEXO. RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT

Por Patricia Roa

Oficial de Programación

Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos adoptados por los mandantes de la OIT (gobiernos, organizaciones de empleadores y organizaciones de trabajadores) que establecen principios y derechos en el trabajo. Además de los convenios, que son jurídicamente vinculantes (generan obligaciones a los Estados), las normas de la OIT se componen de recomendaciones que actúan como directrices no vinculantes que orientan a los mandantes sobre la implementación del Convenio.

El Convenio 190 está acompañado por la Recomendación 206, que incluye disposiciones que pueden considerarse para la implementación del Convenio:

Principios fundamentales:

- Al adoptar y aplicar el enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género, los Miembros deberían abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo en la legislación relativa al trabajo y el empleo, la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación y en el derecho penal, según proceda.
- Los Miembros deberían velar por que todos los trabajadores y todos los empleadores, incluidos aquellos en los sectores, ocupaciones y modalidades de trabajo que están más expuestos a la violencia y el acoso, disfruten plenamente de la libertad sindical y del reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva de conformidad con el Convenio N°87 y el Convenio N°98.
- Los Miembros deberían adoptar medidas apropiadas a fin de fomentar el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva a todos los niveles para prevenir y abordar la violencia y el acoso, y apoyar la negociación colectiva mediante la recopilación y divulgación de información.
- Los Miembros deberían velar por que las disposiciones sobre violencia y acoso contenidas en la legislación y las políticas nacionales tengan en cuenta los instrumentos de la OIT sobre igualdad y no discriminación, como el Convenio N°100 y la Recomendación N°90), y el Convenio N°111) y la Recomendación N°111), así como otros instrumentos pertinentes.

Prevención y protección:

- Las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo relacionadas con la violencia y el acoso contenidas en la legislación y las políticas nacionales deberían tener en cuenta los instrumentos pertinentes de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo (C155, C187).
- Los Miembros deberían especificar en la legislación, según proceda, que los trabajadores y sus representantes deberían participar en la elaboración, la aplicación y el seguimiento de la política del lugar de trabajo.
- En la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo se deberían tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales.
- Los Miembros deberían adoptar medidas apropiadas para los sectores o las ocupaciones y las modalidades de trabajo más expuestos a la violencia y el acoso, tales como el trabajo nocturno, el trabajo que se realiza de forma aislada, el trabajo en el sector de la salud, la hostelería, los servicios sociales, los servicios de emergencia, el trabajo doméstico, el transporte, la educación y el ocio.
- Los Miembros deberían adoptar medidas legislativas o de otra índole para proteger a los trabajadores migrantes, y particularmente a las trabajadoras migrantes, contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con independencia de su estatus migratorio, en los países de origen, tránsito o destino, según proceda.
- Al facilitar la transición de la economía informal a la economía formal, los Miembros deberían proporcionar recursos y asistencia a los trabajadores y empleadores de la economía informal, y a sus asociaciones, para prevenir y abordar la violencia y el acoso en ésta.
- Los Miembros deberían velar por que las medidas de prevención de la violencia y el acoso no resulten en la restricción ni la exclusión de la participación de las mujeres o de los grupos mencionados en el artículo 6 del Convenio en determinados empleos, sectores u ocupaciones.
- La referencia a los grupos vulnerables y a los grupos en situación de vulnerabilidad en el artículo 6 del Convenio debería interpretarse de conformidad con las normas internacionales del trabajo y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos aplicables.

Control de la aplicación y vías de recurso y reparación:

- Las vías de recurso y reparación podrían comprender el derecho a una indemnización, readmisión del trabajador, imposición de órdenes para poner fin a determinados comportamientos o modificar políticas y prácticas, y el pago de los honorarios de asistencia letrada y costas.
- Las víctimas de violencia y acoso en el mundo del trabajo deberían poder percibir una indemnización en caso de daños o enfermedades de naturaleza psicosocial, física, o de cualquier otro tipo, que resulten en una incapacidad para trabajar.

Los mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos en casos de violencia y acoso por razón de género deberían comprender medidas tales como:

a) tribunales con personal especializado en asuntos de violencia y acoso por razón de género;

b) una tramitación diligente y eficiente de los casos;

c) asistencia y asesoramiento jurídicos para los denunciantes y las víctimas;

d) guías y otros medios de información disponibles y accesibles en los idiomas de uso corriente en el país, y

e) la inversión de la carga de la prueba, si procede, en procedimientos distintos de los penales.

El apoyo, los servicios y las vías de recurso y reparación para las víctimas de violencia y acoso por razón de género deberían comprender medidas tales como:

a) apoyo a las víctimas para reincorporarse al mercado de trabajo;

b) servicios accesibles, según proceda, de asesoramiento e información;

c) un servicio de atención telefónica disponible las 24 horas;

d) servicios de emergencia;

e) la atención y tratamiento médicos y apoyo psicológico;

f) centros de crisis, incluidos los centros de acogida, y

g) unidades especializadas de la policía o de agentes con formación específica para ayudar a las víctimas.

Entre las medidas apropiadas para mitigar el impacto de la violencia doméstica en el mundo del trabajo se podrían incluir:

a) licencia para las víctimas de violencia doméstica;

b) modalidades de trabajo flexibles y protección para las víctimas de violencia doméstica;

c) protección temporal de las víctimas de violencia doméstica contra el despido, según proceda, salvo que el motivo del mismo no esté relacionado con la violencia doméstica y sus consecuencias;

d) la inclusión de la violencia doméstica en la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo;

e) un sistema de orientación hacia mecanismos públicos de mitigación de la violencia doméstica, cuando existan, y

f) la sensibilización sobre los efectos de la violencia doméstica.

- Los autores de actos de violencia y acoso en el mundo del trabajo deberían rendir cuentas de sus actos y contar con servicios de asesoramiento u otras medidas, según proceda, para evitar la reincidencia y, si procede, facilitar su reincorporación al trabajo.
- Los inspectores del trabajo y los agentes de otras autoridades competentes, según proceda, deberían recibir formación específica sobre las cuestiones de género para poder detectar y tratar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- El mandato de los organismos nacionales responsables de la inspección del trabajo, la seguridad y salud en el trabajo, y de la igualdad y la no discriminación, incluida la igualdad de género, debería abarcar la cuestión de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- Los Miembros deberían recopilar datos y publicar estadísticas sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, desglosados por sexo, por forma de violencia y acoso y por sector de actividad económica, en particular respecto de los grupos a los que se hace referencia en el artículo 6 del Convenio.

Orientación y formación:

Los Miembros deberían financiar, elaborar, aplicar y difundir:

- Programas destinados a abordar los factores que aumentan la probabilidad de violencia y acoso en el mundo del trabajo.
- Directrices y programas de formación para asistir a jueces, inspectores del trabajo, agentes de policía, fiscales y otros agentes públicos, así como asistir a los empleadores y a los trabajadores de los sectores público y privado, y a sus organizaciones a prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo;
- Repertorios de recomendaciones prácticas y herramientas de evaluación de riesgos sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de alcance general o sectorial, que tengan en cuenta la situación particular de los trabajadores y de otras personas pertenecientes a los grupos mencionados en el artículo 6 del Convenio;
- Campañas públicas de sensibilización en los diferentes idiomas del país, incluidos los idiomas de los trabajadores migrantes.
- Planes de estudios y materiales didácticos para todos los niveles de la educación y la formación profesional, de conformidad con la legislación y la situación nacional;
- Material destinado a periodistas y otros profesionales de la comunicación, con el debido respeto a la libertad de expresión y a su independencia, y
- Campañas públicas destinadas a fomentar lugares de trabajo seguros, salubres, armoniosos y libres de violencia y acoso.

El espíritu de este Convenio busca un futuro del trabajo libre de discriminación, violencia y acoso en el que el trabajo realizado, especialmente, por las mujeres se reconozca y valore. Sumándose a instrumentos, políticas y medidas que permitan que más mujeres abran el camino, con una licencia de maternidad, paternidad y parentalidad inclusivas, con tiempo para cuidar y servicios de cuidado para un futuro en el que todas las personas cuiden más, con protección social universal. Un mundo del trabajo libre de discriminación, violencia y acoso es posible si trabajadores, empleadores y sus organizaciones, junto a los gobiernos, acuerdan tripartitamente una implementación efectiva reconociendo las funciones y atribuciones diferentes y complementarias de cada uno, así como considerando la naturaleza y el alcance variables de sus responsabilidades respectivas.

BIBLIOGRAFÍA

- Código del Trabajo.
- Dirección del Trabajo. Dictamen N°385/09. 3 de junio de 2025.
- Dirección del Trabajo. ORD. N°386/10. 3 de junio de 2025.
- Dirección del Trabajo. Dictamen N°497/21. 31 de julio de 2024.
- Dirección del Trabajo. Dictamen N°362/19. 7 de junio de 2024.
- Dirección del Trabajo. ORD.No4354/059. 29 de octubre de 2009.
- Fundación ChileMujeres y Universidad Alberto Hurtado. Manual de Prevención y Sanción del Acoso en el Mundo del Trabajo. 2020.
- Ley Nº 21.643 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 (Ley Karin). 15 de enero de 2024.
- Ley Nº 21.724 Otorga reajuste general de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales. 3 de enero de 2025.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto Nº 44 Aprueba nuevo reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable. 27 de julio de 2024.
- Ley N°19.886. Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. 30 de julio de 2003.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Decreto Nº21 Aprueba reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. 26 de mayo de 2024.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Iniciativa Spotlight en Argentina. Guía Sindical. Cómo Prevenir y Abordar la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. 2022.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Violencia y Acoso en el Trabajo: Guía Práctica para las Empresas. 2022.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). La Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo: Guía sobre el Convenio Núm.190 y sobre la Recomendación Núm.206. 2021.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Convenio Núm. 190 y la Recomendación Núm.206 en Pocas Palabras. 2020.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Convenio Núm. 190 de la OIT, sobre la Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. 2019.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). La Organización del Trabajo y los Riesgos Psicosociales: Una Mirada de Género. 2013.
- Superintendencia de Seguridad Social. Circular N° 3854. 22 de enero de 2025.
- Superintendencia de Seguridad Social. Circular N°3813. 7 de junio de 2024.

chilemujeres®
fundación

Gracias al apoyo de

achs

chilemujeres®
fundación

Gracias al apoyo de

achs

WWW.CHILEMUJERES.CL

Páginas interiores reciclables
(portada y contraportada no)