

**achs**

Vive el cuidado

## **3 Pasos**

# **contra el acoso en el trabajo**

**Infórmate, reflexiona  
y corre la voz. Impulsa cambios.  
Mantente atento.**



Comisión

**de prevención**

**de acoso laboral**



Vive el cuidado

## Acercas de esta guía

La presente guía es un documento de uso práctico, que entrega lineamientos, especificaciones y orientaciones para la prevención, denuncia, investigación y sanción en el caso de **situaciones de acoso laboral** que afecten a personas que trabajen en **empresas adherentes a la Asociación Chilena de Seguridad**.

De este modo, la Achs pone a disposición de sus trabajadores afiliados una **herramienta práctica** para enfrentar de manera adecuada cualquier **agresión u hostigamientos reiterados**.

Comisión  
**de prevención**  
**de acoso laboral**



Vive el cuidado

## Alcance

La guía “**3 claves preventivas contra el acoso en el lugar de trabajo**” tiene una mirada transversal, con el propósito de involucrar a la totalidad del organigrama en los lugares de trabajo.

Por lo tanto, **está dirigida a puestos decisores, jefaturas y colaboradores en general** como una manera de alinearlos bajo la misma información, que será soporte de medidas específicas dependiendo de cada realidad estamental.

## Estructura

Este documento se estructura en base a un desarrollo secuencial de acciones, que tiene a:

### CLAVE I COMUNICACIÓN

La comunicación funciona como punto de partida para movilizar y provocar cambios.

### CLAVE II CAMBIO

Estos cambios generarán un cambio de actitud en puestos decisores, jefaturas y colaboradores en general.

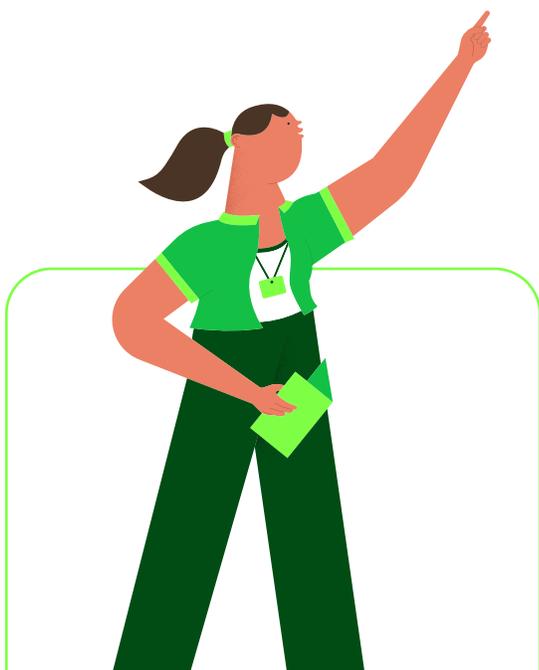
### CLAVE III ACCIONES

Un mayor conocimiento de la violencia laboral y sus alcances, permite accionar medidas para combatirla y denunciarla, con un rol activo de las personas.



# Índice

<b>Acerca de esta guía</b>	01 pág.
<b>Introducción</b>	04 pág.
<b>Clave I: Infórmate, reflexiona y corre la voz</b>	08 Pág.
[A] Definiciones	10 pág.
[B] Socialicemos lo que pensamos del acoso laboral	14 pág.
<b>Clave II: Impulsa cambios</b>	17 pág.
[A] Política anti acoso	18 pág.
[B] Cómo acogemos los casos de acoso laboral	20 pág.
<b>Clave III: Mantente atento</b>	22 pág.
[A] Modificación al reglamento interno	24 pág.
[B] Modificaciones propuestas por la Dirección del Trabajo	26 pág.
[C] Ejemplos de procedimientos de denuncia e investigación de conductas de acoso laboral	31 pág.
<b>Bibliografía</b>	39 pág.



## Introducción

El acoso laboral se entiende como una conducta que constituye agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su **menoscabo, maltrato o humillación**, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.



En este ámbito, el acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas.

**El acoso puede conducir a problemas emocionales y psicosomáticos, a un menor bienestar en las víctimas, y a un incremento en el ausentismo y la rotación en las organizaciones.**

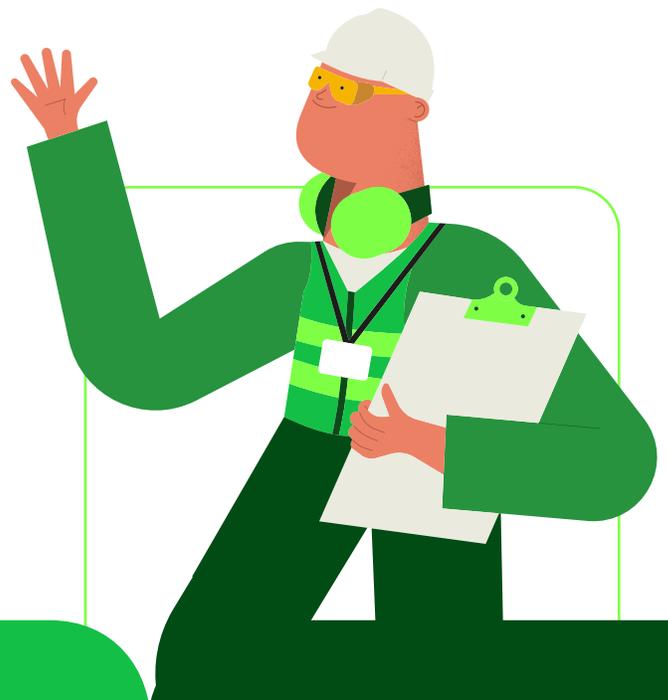
Sin embargo, **el acoso no se refiere a actos únicos y aislados, sino más bien a comportamientos que son persistentes y repetidos**, dirigidos hacia una o varias personas por un individuo o por un grupo.

Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros ocasionalmente, o el que los compañeros no le avisen para almorzar con ellos, pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral y no como acoso psicológico.

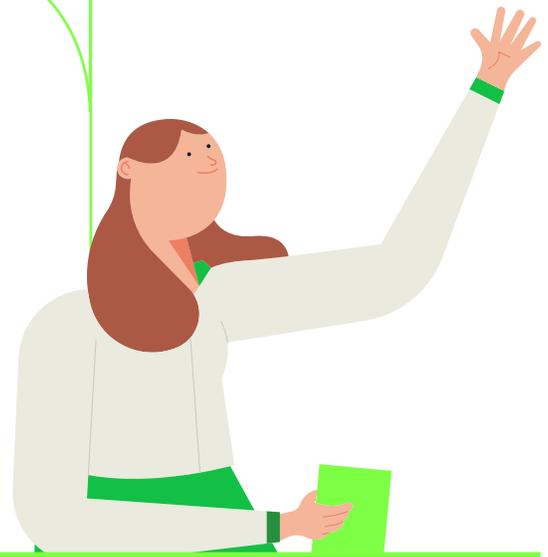
**Sin embargo las conductas citadas puede convertirse en actos de acoso** cuando ocurren de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para aquel que lo padece.

El acoso laboral es un riesgo laboral psicosocial grave, que ha tenido muchos estudios sobre sus efectos y causas. Modelos de ecuaciones estructurales han mostrado que con el tiempo la intimidación o acoso agota el apoyo de los compañeros de trabajo, que está parcialmente mediada por el agotamiento emocional.

Asimismo, el agotamiento emocional del trabajador, mediado por los efectos negativos de la intimidación en el lugar de trabajo, afecta tanto en el optimismo como en la autoeficacia. Se genera un proceso de pérdida de recursos personales al agotar la energía. **Es decir, el acoso no solo afecta al acosado, sino también el trabajo en sí mismo, la relación con este y el vínculo con los compañeros.**



Es importante tener en cuenta que un conflicto no puede ser catalogado como acoso si ocurre un incidente aislado o si las dos partes en conflicto poseen relativamente similar poder. El acoso es diferente a la violencia psicológica aislada, aún cuando ambas son profundamente complejas y dañinas para el trabajador y el lugar de trabajo.



**El acoso puede o no presentar la intencionalidad de dañar, y en este se genera una violencia psicológica reiterada.**

A pesar de que no existe un criterio de corte claro, la exposición a las conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana ha sido utilizado como una definición operativa para diferenciar entre los casos severos de acoso laboral y la exposición al mismo de forma menos intensa, visto como una forma de estrés social en el trabajo.

Las víctimas de acoso a menudo encuentran problemas para defenderse durante el desarrollo del proceso, lo que implica una diferencia de poder, que puede ser real o percibido, entre las partes.

Las diferencias de poder pueden incluir la mayor disposición física, una posición más consolidada en la organización, o el número de compañeros que apoyan al trabajador percibido más poderoso. Lo que luego se traduce en que una víctima además percibe que tiene pocos recursos para responder y hacer frente a estos comportamientos.



**El acoso no es un fenómeno, sino un proceso escalar gradual.**

En este sentido, se puede dividir en cuatro etapas:



En un principio, los comportamientos agresivos pueden ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar. Posteriormente, la víctima puede ser expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y

aislada cada vez más. La consiguiente estigmatización hace que para la víctima sea más difícil defenderse, ya que la imagen de ser una "persona problemática" se ha instalado entre sus compañeros y superiores.

**Al final del proceso de acoso, a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación.**

En las últimas fases, es probable que ni la dirección ni los compañeros ofrezcan apoyo a las víctimas, sino que cuestionen el papel de las mismas en la situación, culpándolas de su propia desgracia. La falta de apoyo en el ambiente de trabajo se confirma en un estudio que muestra que las víctimas de acoso a menudo aconsejan a otras víctimas que abandonen su organización y busquen apoyo en otro lugar.

# Clave I

**En este capítulo conocerás sobre:**

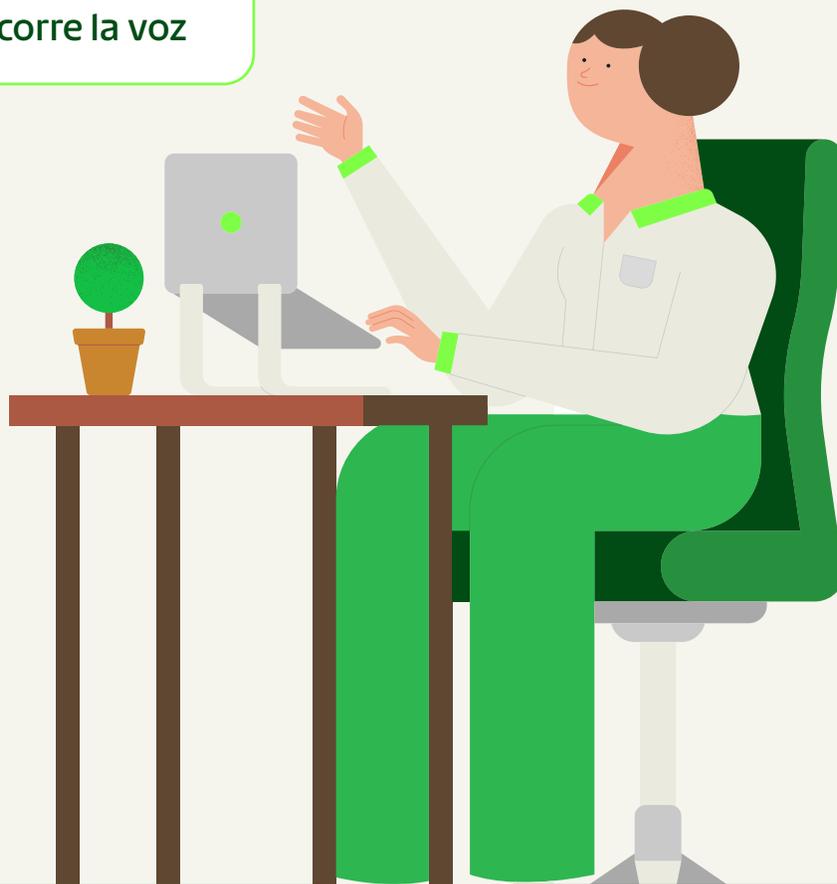
**[A] Socialización de conceptos:**

Iniciativas comunicacionales y actividades integradoras para el personal.

**[B] Por qué la violencia representa un riesgo laboral:**

Fundamentación, ejemplos e incorporación de la violencia en las temáticas de los Comités Paritarios.

Infórmate, reflexiona y corre la voz





Comisión  
**de prevención  
de acoso laboral**

# [A]

## Definiciones

### 1 ¿Qué entendemos por acoso laboral?

Es una conducta indebida no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa, y que vulnera derechos fundamentales de los/as trabajadores/as. El acoso laboral puede manifestarse de una jefatura hacia un subordinado/a, de un/a subordinado/a o grupo de subordinados/as respecto de la jefatura y/o entre pares.

Puede darse de tres maneras:

**A**  
Vertical  
Descendente

**B**  
Vertical  
Ascendente

**C**  
Horizontal



## [A]

## Definiciones

### A Vertical Descendente

Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

### B Vertical Ascendente

Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "poder" para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.

### C Horizontal

El menos frecuente de los casos, no porque los perfiles de víctimas y victimarios no operen en este plano de relación, sino porque al no haber asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y además sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente.



Quedan excluidas como conductas de acoso laboral todos aquellos conflictos puntuales entre los/as trabajadores/as, que se presentan en un momento determinado, y que son parte de las relaciones humanas (altercados y ofensas esporádicas)

## [A]

## Definiciones

### 2 ¿Qué entendemos por acoso sexual?

Son los requerimientos de carácter sexual, realizados en forma indebida por la/el trabajador/a por cualquier medio, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo.

El acoso sexual es una conducta ilícita que lesiona diversos bienes jurídicos de la/ el trabajadora/o afectada/o, tales como la integridad física y psíquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos derechos derivados de la dignidad de la persona. Constituyen acoso sexual entre otros acercamientos o contactos físicos intencionales no consentidos, propuestas de connotación sexual verbales o escritas, entre otros.

### 3 ¿Quiénes participan en la solución de estas problemáticas?

#### A Denunciante

Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de acoso y hace llegar formalmente la denuncia a través del formulario.

#### B Denunciado

Persona respecto de quien se ha presentado una denuncia por acoso laboral o sexual.

#### C Víctima

Se entiende por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, han padecido un perjuicio, especialmente un atentado contra su integridad física o mental, un sufrimiento moral, una pérdida material, o un atentado grave contra sus derechos fundamentales, con motivo de actos o de omisiones que todavía no constituyen una violación de la legislación penal nacional, pero que representan violaciones de las normas internacionales reconocidas en materias de derechos humanos.

#### D Encargado de Recepción y acogida de acoso sexual y laboral

En el nivel central de cada empresa o institución, se refiere al trabajador designado generalmente por el Departamento RRHH.



Comisión  
**de prevención  
de acoso laboral**

**[B]**

## **Socialicemos lo que pensamos del acoso laboral**

Algunas medidas fundamentales para poner en marcha la socialización interna y posicionar una postura organizacional coherente tienen que ver directamente con visibilizar nuestras creencias acerca del acoso laboral, y a partir de ello iniciar una cascada de información y comunicación.

### **1 Declaración de intenciones**

Tal como lo sugiere la OIT, la principal medida administrativa, pensada como "puntapié inicial" de una organización contra el acoso en el trabajo, es realizar una declaración de intenciones desde el más alto nivel de mando. Así se informa abierta y transparentemente que el lugar de trabajo deberá estar libre de acoso. Esto puede implicar una política de cero tolerancia a hechos violentos con sanciones severas.

### **2 Reuniones informativas**

Los gestores de las iniciativas antiacoso y mandos directivos y académicos, además de ofrecer los recursos organizacionales, deben actuar como fuerza informativa, motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos pertinentes. Por lo tanto, es necesario implementar rondas de reuniones entre la alta plana directiva académica y los trabajadores, y también entre los especialistas de la temática y el personal. Además, es importante dejar espacio para que las personas expresen posturas y hagan preguntas.

**[B]**

## Socialicemos lo que pensamos del acoso laboral

### 3 Usar los medios internos

Las áreas directivas, de Prevención y Recursos Humanos, con la cooperación del área de Comunicación, deben crear espacios de difusión en los medios internos disponibles. Las declaraciones de principios e intenciones junto a los mensajes preventivos deben asegurar periodicidad y visibilidad transversal en todo el lugar de trabajo. Por ningún motivo se deben utilizar para denunciar casos específicos o generales de acoso.

### 4 Canales abiertos

Para que la información y comunicación fluyan entre estamentos interesados, es necesario abrir y dar a conocer canales de participación, ya sean buzones de sugerencias, correos electrónicos internos o el uso de las reuniones informativas antes descritas.

### 5 Campañas

Si existen los recursos, se recomienda ejecutar una campaña comunicacional y de marketing interno, para hacer aún más explícito el punto de vista de la organización frente al acoso laboral. En términos simples, el diseño se puede hacer en dos etapas de llegada directa a las audiencias: informativa y motivacional, y al término realizar una evaluación para la mejora continua, que será muy útil si se requiere continuar con la campaña.

### 6 Inducción

Si la organización cuenta con un programa de inducción es necesario incorporar parte del marco informativo relativo al acoso laboral. De este modo, se asegura que el esfuerzo realizado por la institución alcanza a todas las personas sin distinción, y poco a poco se incorpora a la cultura interna.

# Clave II

**En este capítulo conocerás sobre:**

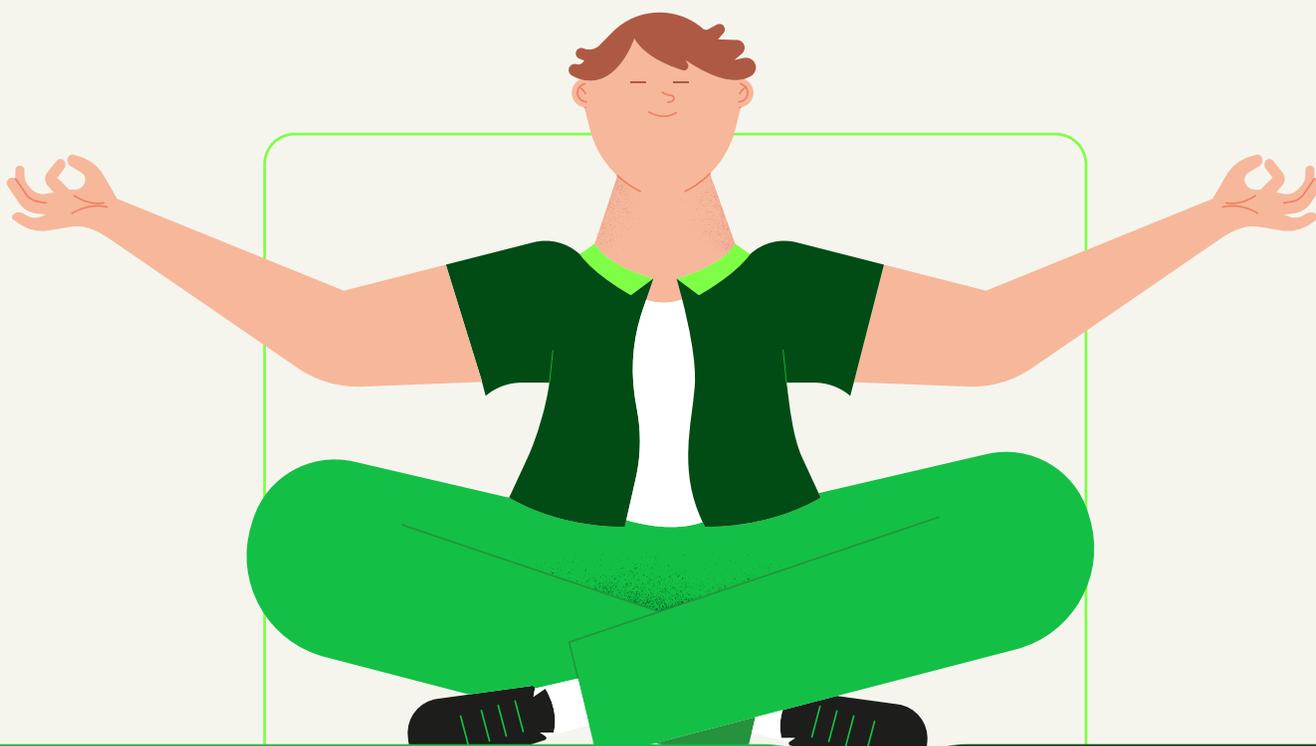
**[A] Socialización de conceptos:**

Iniciativas comunicacionales y actividades integradoras para el personal.

**B] Por qué la violencia representa un riesgo laboral:**

Fundamentación, ejemplos e incorporación de la violencia en las temáticas de los Comités Paritarios.

**Impulsa cambios**  
ponte en acción contra el acoso



## [A]

## Política anti acoso

Tal como lo hemos mencionado, **es difícil que programas preventivos de cualquier índole lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con la participación y colaboración de los distintos actores de la organización.** Una manera eficaz de hacer converger la atención, el compromiso y adhesión a esta mirada común es adoptar una política de no acoso respaldada por todos y cada uno de los involucrados.

Se hace necesario impulsarla formalmente a través de un documento que sea dado a conocer entre el personal, que marque de manera clara la declaración de intenciones, cuáles son sus principios rectores y cuáles son las tareas prácticas para asegurar un combate enérgico de hechos o conductas de acoso laboral. Entre los puntos que debe contener dicha política están los siguientes:

**1**

En ella queda de manifiesto su prohibición y defensa del derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, manifestando que las conductas de acoso ni se permitirán ni perdonarán. Además, se explicita el derecho a la queja de los trabajadores cuando ocurran.

**2**

En el documento se explica qué se entiende por comportamiento inapropiado y se clarifica que los directores y superiores tienen el deber de poner en práctica la política contra el acoso sexual.

**3**

La declaración explica el procedimiento que deben seguir las víctimas, asegurando la seriedad y la confidencialidad, así como la protección contra posibles represalias. Se especifica la posible adopción de medidas disciplinarias.

**4**

La organización debe asegurarse de que la política de no acoso sea comunicada a los trabajadores y de que éstos sepan que tienen un derecho de queja para el que existe un firme compromiso en no tolerar los comportamientos de acoso.



Comisión  
**de prevención  
de acoso laboral**

[A]

## Política anti acoso

La responsabilidad de asegurar un entorno de trabajo respetuoso es de todos los trabajadores, recomendándose a los mandos superiores que tomen medidas para promocionar la política de no acoso.

**Además, se debe proporcionar una formación general a mandos y gestores.** Aquellos a quienes se asignen cometidos específicos en materia de acoso sexual habrán de recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones; es decir, información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, entre otros.

Asimismo, tal como se mencionó, **se deberán realizar acciones de difusión y capacitación a todo el personal que trabaja en la empresa**, con el objeto de informar acerca de medidas de prevención de conductas que puedan derivar en un acoso laboral, medidas de asistencia a las víctimas y procedimientos existentes.



**[B]**

## ¿Cómo acogemos los casos de acoso laboral?

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) refiere que dado que en la mayoría de los casos sólo se busca el cese del acoso, **deben existir procedimientos tanto formales como informales.**

### Procedimientos Informales

Buscan solucionar la situación a través de la confrontación directa entre las partes o a través de un intermediario.

### Procedimientos Formales

Buscan solucionar la situación a través de la confrontación directa entre las partes o a través de un intermediario.

**Se debe animar a solucionar el problema de manera informal.** Se aconseja acudir al procedimiento formal cuando el informal no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema.

**Es necesario designar a una persona a la que se formará para ofrecer consejo y asistencia y participar en la resolución de problemas**, tanto en los procedimientos formales como en los informales; la aceptación de tales funciones debe ser voluntaria y los representantes sindicales y los trabajadores deben estar de acuerdo.

El procedimiento de reclamación debe **proporcionar a los trabajadores la seguridad de que sus quejas y alegaciones serán tratadas con toda seriedad.**

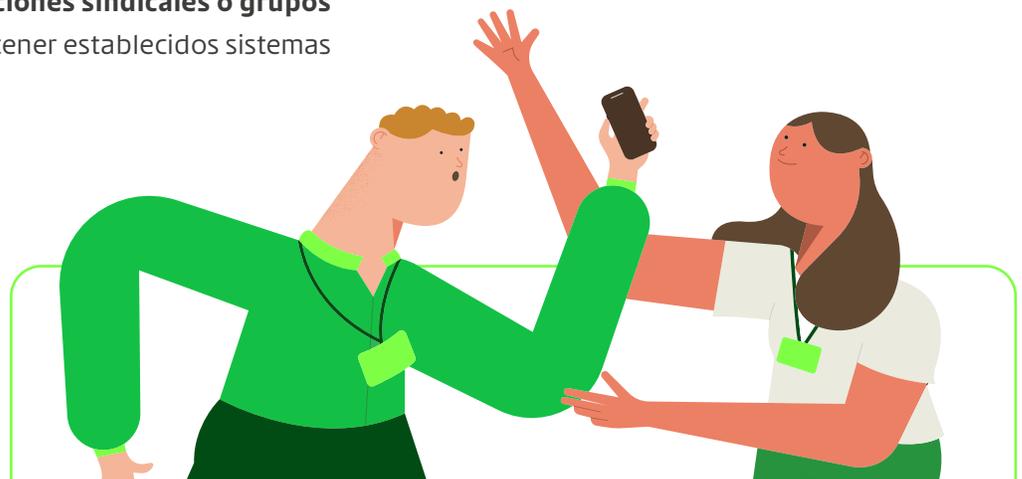
**Las investigaciones que se lleven a cabo deben ser independientes y objetivas.** Los investigadores no deben tener ninguna conexión con las partes.

**Es conveniente que las normas disciplinarias recojan claramente las conductas de acoso** y las correspondientes sanciones.

También se recomienda **realizar consultas a través de las diferentes asociaciones sindicales o grupos de ayuda**, ya que suelen tener establecidos sistemas de apoyo sobre el tema.

**La persona que sufre que es víctima de situaciones de acoso laboral deberá contactarse con el Encargado/a de Recepción y Acogida, quien deberá realizar las siguientes acciones:**

- **Escuchar, contener y guardar** la confidencialidad de los hechos.
- **Prestar Asesoría Diagnóstica** (revisión del relato y los hechos).
- **Asesoría para formalización de la denuncia** (acompañamiento y apoyo en el proceso de elaboración de la denuncia formal).



## Clave III

En este capítulo conocerás sobre:

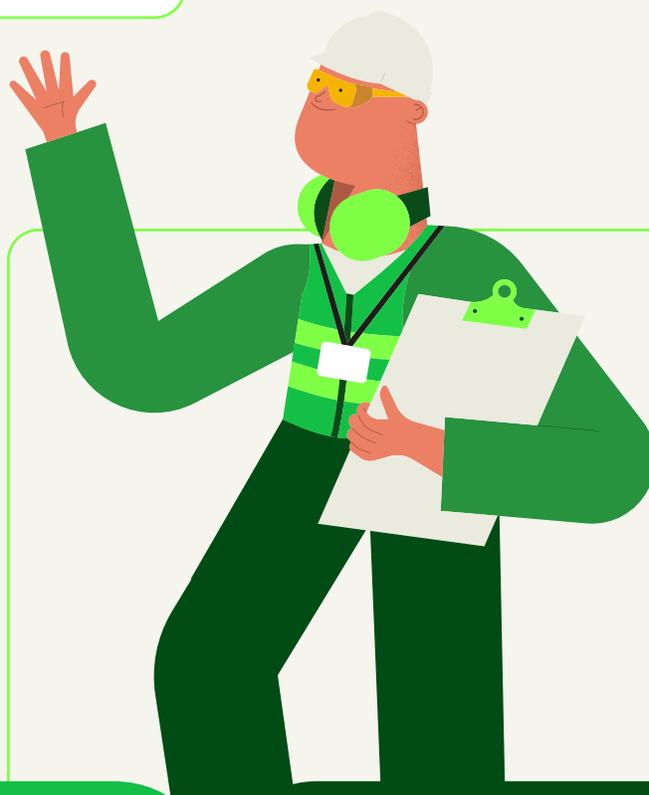
[A] Modificación al reglamento interno

[B] Modificaciones propuestas por la Dirección del Trabajo

[C] Ejemplos de procedimientos de denuncia e investigación de conductas de acoso laboral

### **Mantente atento**

Adapta tu reglamento interno y denuncia responsablemente para investigar



## [A]

## Modificación al reglamento interno

Con la publicación de la Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual laboral, se introdujeron modificaciones al Código del Trabajo, específicamente a los Artículos 2°, 153°, 154°, 160°, 168°, 171°, 425°, agregándose además el Título IV al Libro II sobre investigación y sanciones.

Por ello se hace necesario orientar a las empresas con 10 o más trabajadores para que incorporen las modificaciones mencionadas a sus Reglamentos Internos de Orden, Higiene y Seguridad, sin perjuicio de aquellas que no reúnen este requisito puedan implementar uno. Los cambios se detallan a continuación:

### 1

Agregar en lo referente a Obligaciones y Prohibiciones a los trabajadores, lo siguiente: **"Queda estrictamente prohibido a todo trabajador de la empresa ejercer 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, lo cual constituirá para todos estos efectos una conducta de acoso sexual"**.

### 2

El artículo 153 en su nuevo inciso segundo indica: "Especialmente, se deberán estipular las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores".

Las estipulaciones que se proponen son:

- La empresa garantizará a cada uno de sus trabajadores un ambiente laboral digno, para ello tomará todas las medidas necesarias en conjunto con el Comité Paritario para que todos los trabajadores laboren en condiciones acordes con su dignidad.
- La empresa promoverá al interior de la organización el mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo amerite, sin costo para ellos.

### 3

Por su parte, el artículo 154, en su numerando 12, señala que se deberá estipular un procedimiento al que deben someterse y las medidas de resguardo y sanciones que se aplicarán en caso de denuncias por acoso sexual, concordado con el Título IV del Libro II del Código del Trabajo.



Comisión  
**de prevención  
de acoso laboral**

**[B]**

## **Modificaciones propuestas por la dirección del trabajo**

En tanto, la Dirección del Trabajo propone las siguientes modificaciones al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que se traducen en la incorporación de un procedimiento de investigación. **El empleador puede adecuarlo a su propia realidad:**

### **1 De la investigación y sanción del acoso sexual**

#### **Artículo 1**

**El acoso sexual es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa.** En esta empresa serán consideradas, especialmente como conductas de acoso sexual las siguientes: (cada empresa puede hacer una enumeración no taxativa de prácticas posibles de ser categorizadas como de acoso sexual).

#### **Artículo 2**

**Todo trabajador de la empresa que sufra o conozca de hechos ilícitos definidos como acoso sexual por la ley o este reglamento tiene derecho a denunciarlos,** por escrito, a la gerencia y/o administración superior de la empresa (establecimiento o servicio), o a la Inspección del Trabajo competente.

#### **Artículo 3**

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

La superioridad de la empresa derivará el caso a la Inspección del Trabajo respectiva, cuando determine que existen inhabilidades al interior de la misma provocadas por el tenor de la denuncia, y cuando se considere que la empresa no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación.

## [B]

**1 De la investigación y sanción del acoso sexual****Artículo 4**

La denuncia escrita dirigida a la gerencia deberá señalar los nombres, apellidos y RUT. del denunciante y/o afectado, el cargo que ocupa en la empresa y cuál es su dependencia jerárquica; una relación detallada de los hechos materia del denuncia, en lo posible indicando fecha y horas, el nombre del presunto acosador y finalmente la fecha y firma del denunciante.

**Artículo 5**

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

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

**Artículo 6**

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

**Artículo 7**

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las acciones realizadas por el investigador, de las declaraciones efectuadas por los involucrados, de los testigos y las pruebas que pudieran aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

**Artículo 8**

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

**Artículo 9**

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



## [B]

### 1 De la investigación y sanción del acoso sexual

#### Artículo 10

Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán irán desde: **una amonestación verbal o escrita al trabajador acosador hasta el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, conforme a lo dispuesto en el/los artículo/s** (incluir artículos) de este Reglamento Interno, relativo a la aplicación general de sanciones. Lo anterior es sin perjuicio de que la empresa pudiera, atendida la gravedad de los hechos, terminar el contrato por conductas de acoso sexual, es decir aplicar lo dispuesto en el artículo 160 N°1, letra b) del Código del Trabajo.

#### Artículo 11

El informe con las conclusiones a que llegó el investigador, incluidas las medidas y sanciones propuestas, deberá estar concluido y entregado a la gerencia de la empresa a más tardar el día ..... contados desde el inicio de la investigación, y notificada, en forma personal, a las partes a más tardar el día ..... **(Estos plazos deben enmarcarse en el término de treinta días que la empresa tiene para remitir las conclusiones a la Inspección del Trabajo).**

#### Artículo 12

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

#### Artículo 13

Las observaciones realizadas por la Inspección del Trabajo serán apreciadas por la gerencia de la empresa y se realizarán los ajustes pertinentes al informe, el cual será notificado a las partes a más tardar al ..... día (indicar) de recibida las observaciones del órgano fiscalizador. **Las medidas y sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en las fecha que el mismo informe señale, el cual no podrá exceder de 15 días.**



Comisión  
**de prevención  
de acoso laboral**

## [B]

### 1 De la investigación y sanción del acoso sexual

#### Artículo 14

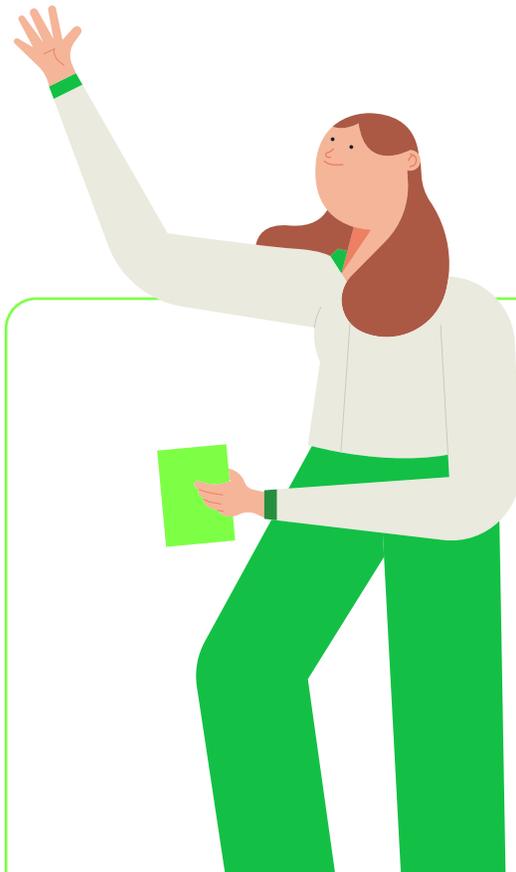
**El afectado por alguna medida o sanción podrá utilizar el procedimiento de apelación general** cuando la sanción sea una multa, es decir, podrá reclamar de su aplicación ante la Inspección del Trabajo.

#### Artículo 15

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

#### Artículo 16

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



## [C]

## Ejemplos de procedimientos de denuncia e investigación de conductas de acoso laboral

### 1 A quién reclamar cuando un trabajador se ve afectado por conductas constitutivas de acoso laboral y/o sexual.

- **Al secretario general** de una dirección nacional o cuando el funcionario a quien se imputa acosos fuere una jefatura de departamento o un director regional.
- **Al director regional** en el caso de direcciones regionales o direcciones provinciales.

**El reclamo debe realizarse ante estas instancias incluso cuando no se trate de funcionarios, sino que de personas que presten servicios en ella**, desempeñándose en empresas contratistas de seguridad, alimentación, entre otras, a fin de ponerlas en conocimiento de los respectivos empleadores y adoptar las medidas de protección que correspondan.

**Recibido el reclamo por la autoridad competente, ésta deberá constatar la recepción al recurrente**, indicando fecha, a fin de que se acredite el inicio del procedimiento de investigación del acoso sexual.

**El reclamo podrá entregar se directamente a estas autoridades a través de un documento escrito y firmado en la Oficina de Partes**, que lo hará llegar inmediatamente a la autoridad que corresponda, otorgando un comprobante de recepción

## [C]

El reclamo deberá realizarse en los formularios de denuncia de acoso laboral y sexual que implementará la institución y acompañar los siguientes antecedentes:

- Nombre completo del denunciante, número de cédula de identidad, cargo que ocupa y su dependencia jerárquica.
- Relación detallada de los hechos materia de la denuncia, en lo posible indicando fechas, horas y lugar.
- Nombre del presunto acosador o acosadora.
- Individualización de los testigos o los datos necesarios para identificarlos.
- En caso de disponer de ellos acompañar documentos donde, eventualmente, conste la conducta que se estima acoso sexual.
- Fecha y firma del denunciante.

## 2 Medidas de resguardo a los involucrados en hechos que eventualmente revistan el carácter de acoso laboral o sexual.

Recibido el reclamo por conductas constitutivas de acoso laboral o sexual, la autoridad competente en conformidad el reclamo descrito en el punto anterior y considerando la gravedad de los hechos, deberá adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados. **Entre ellas se cuentan la separación de espacios físicos, redistribución del tiempo de la jornada de trabajo, destinación transitoria del funcionario a quien se imputa una conducta constitutiva de acoso.**

Tratándose de funcionarios de planta, la destinación transitoria fuera de la región de desempeño habitual compete exclusivamente al secretario general.

**Esta medida cesará cuando el fiscal instructor del proceso disciplinario correspondiente determine una eventual suspensión en el empleo del imputado,** por el periodo que dure la investigación y se mantendrá durante este periodo cuando el fiscal no adopte otra medida de protección.

## [C]

### 3 Procedimiento de investigación del acoso sexual.

Cuando exista un reclamo deducido en la forma descrita, la autoridad competente, ponderando la gravedad de los hechos, **dispondrá la instrucción de una investigación sumaria o sumario administrativo en conformidad a las reglas generales contenidas en los artículos 119 a 143 de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo**, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado mediante DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda.

### 4 Sanciones al acoso laboral y/o sexual.

**Ante la existencia de conductas que revistan el carácter de acoso sexual**, una vez determinada la participación en ellas de funcionarios de una institución, empresa o entidad, el fiscal propondrá a la autoridad competente la aplicación de una sanción administrativa proporcional a la gravedad de la falta, según lo establecido en los artículos del Estatuto Administrativo.

Corresponderá al área de Gestión de Personas realizar labores preventivas para evitar casos de acoso sexual, como asimismo definir, para cada caso particular, medidas reparatorias respecto de las víctimas de tales conductas o de los denunciados que resulten absueltos tras la investigación de los hechos. Para esto siempre se debe realizar una comunicación formal de desagravio.

**De este modo, se instruirá por escrito, dentro del ámbito de su competencia, a la jefatura superior del Servicio y a las direcciones regionales.**

**Respecto de las víctimas de acoso sexual, siempre es necesario su estabilización psicoemocional, adoptando las medidas para facilitar su desempeño laboral en condiciones que le brinden seguridad y confianza, de acuerdo a los recursos institucionales existentes.**

## [C]

## 5 Procedimiento que regula la denuncia y sanción de las conductas de acoso laboral al interior de la empresa

Para la investigación de los hechos que eventualmente pudieran ser constitutivos de acoso laboral **se sugiere un procedimiento administrativo de denuncia.**

Serán principios rectores de la investigación de denuncias de acoso laboral, **el respeto a la dignidad personal, la celeridad y la discreción en el manejo de la información.**

Todo funcionario que sea objeto de conductas definidas como acoso laboral por este procedimiento, **tiene derecho a denunciarlas en forma escrita.**

**La denuncia podrá hacerse, dirigirse y/o remitirse a:**

- **Secretario general**, o quien le subroge, en caso de una dirección nacional o cuando el funcionario a quien se imputa tal conducta fuere un director de departamento o un director regional.
- **Director regional**, o quien le subroge, en el caso de direcciones Regionales.
- **Jefe del departamento de Gestión de Personas** o quien le subroge.

**Todo funcionario que tenga conocimiento de la realización de dichas conductas, deberá hacer la denuncia, con la debida prontitud a los personeros indicados precedentemente, en conformidad a lo establecido en el artículo 61 literal k) de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por D. F. L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.**

El funcionario que hubiere sido víctima de prácticas que constituyan acoso laboral, o que hubiese tomado conocimiento del hecho, no tiene plazo para realizar la denuncia, sin perjuicio del plazo de prescripción de la acción disciplinaria de cuatro años contemplado en el artículo 158 de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por D. F. L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

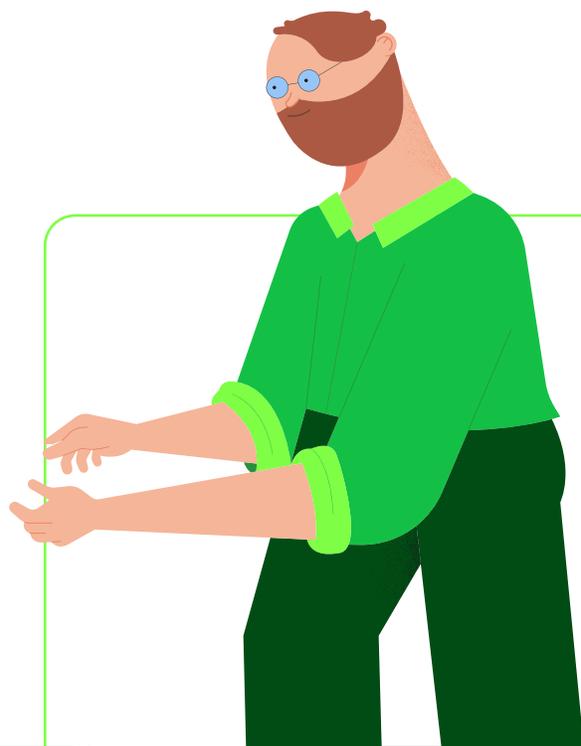
## [C]

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 90 B de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo citada, **la denuncia que se formule por escrito deberá individualizar al denunciante señalando su nombre, cargo, calidad jurídica y domicilio**, y deberá contener una relación circunstanciada de los hechos, el nombre y apellido del o de la presunto acosador y/o el cargo que ocupa y nombre y/o cargo de los testigos, si los hubiere. Debe acompañar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello fuere posible. Por último se requiere la firma del denunciante o de un tercero aquél estuviere imposibilitado de hacerlo.

El denunciante, en conformidad con el inciso 3° artículo 90 B de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo podrá solicitar que **sean secretos respecto de terceros tanto su identidad o los datos que permitan determinarla**, así como la información, antecedentes y documentos que entregue o indique con ocasión de la denuncia.

Si la denuncia se genera en una de las direcciones regionales o en la dirección nacional, y quien recibe la denuncia es la jefatura del departamento de Gestión de Personas, **ésta debe derivar los antecedentes, en un plazo no superior a los dos días hábiles, al director regional respectivo**, o a quien le subrogue, o a el secretario general cuando corresponda, a fin de dar curso al procedimiento establecido en este documento.

Una vez recepcionada la denuncia, el director regional, o quien le subrogue, o el secretario de la institución, empresa o entidad que le subrogue tendrá un plazo no superior a cinco días hábiles para disponer la instrucción de un proceso disciplinario para el esclarecimiento de los hechos, ciñéndose al procedimiento y plazos establecidos en el Título V de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.





**El funcionario que realiza la denuncia será informado del estado de su tramitación, en un primer momento de forma escrita y reservada, al octavo día hábil siguiente por parte de la jefatura que la recepcionó.**

**Posteriormente continuará el procedimiento y plazos establecidos en el Título V de la Ley N° 18.834**, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por D. F. L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Durante el desarrollo de la investigación sumaria o sumario administrativo, **el investigador o fiscal podrá solicitar al secretario general de la institución, empresa o entidad o al director regional, que disponga medidas administrativas de resguardo en favor del denunciante.** Dichas medidas pueden consistir, entre otras, en la separación de los espacios físicos o la redistribución del tiempo de jornada, sin perjuicio de las facultades del fiscal.

**Tratándose de funcionarios de planta, la destinación transitoria fuera de la región de desempeño habitual compete exclusivamente al secretario general.** La destinación transitoria fuera de la región cesará cuando el fiscal instructor del proceso disciplinario determine una eventual suspensión en el empleo del imputado o su traslado por el periodo que dure la investigación, y se mantendrá durante este tiempo cuando el fiscal no adopte la medida de suspensión o traslado.

**Si el funcionario afectado presenta un impacto negativo en su salud debido a las conductas de acoso laboral,** deberá acudir al organismo administrador que la institución, empresa o entidad contrate para efectos de cumplir con lo dispuesto por la Ley N° 16.744, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Atendida la gravedad de los hechos y de conformidad al mérito de la investigación o sumario administrativo instruido, el secretario general de la institución, empresa o entidad o el director regional dentro de los plazos establecidos en el Título V de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y Sistematizado fuera fijado por D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, aplicará la medida disciplinaria correspondiente.

Si durante la instrucción del procedimiento disciplinario el fiscal lo estima necesario, **podrá disponer sobre la persona inculpada alguna de las siguientes medidas preventivas**, según lo establecido en el artículo 136 del Estatuto Administrativo:

- **Suspender de sus funciones.**
- **Destinar transitoriamente** a otro cargo dentro del mismo Servicio.

Si se comprueba, producto de la investigación sumaria o sumario administrativo, que el funcionario realizó la denuncia de acoso laboral falsamente y/o con el propósito de lesionar la honra de la persona denunciada, se instruirá un nuevo proceso disciplinario para determinar la responsabilidad de quien ha faltado a la verdad y se aplicará la o las medidas que correspondan según la Ley N° 18.834, sin perjuicio que se inicien las acciones civiles y criminales que correspondan.

Corresponderá al área de Gestión de Personas realizar labores preventivas de circunstancias que revistan el carácter de acoso laboral, como asimismo actuar como nexos para que el organismo correspondiente tome medidas reparatorias hacia las víctimas o los denunciados que tras la investigación de los hechos resulten absueltos. Siempre se debe considerar una comunicación formal de desagravio a los funcionarios. Para ello, instruirá por escrito a cada dirección regional o por esta al secretario general.



Respecto de las víctimas de acoso laboral, es necesario propender a su estabilización psicoemocional, adoptando medidas tendientes a facilitar el desempeño de sus funciones en condiciones que le brinden seguridad y confianza, atendidos los recursos institucionales existentes.

### **5 Ejemplo proceso de investigación de funcionarios a honorarios.**

En caso de que el denunciante sea una persona contratada bajo la modalidad de honorarios, podrá realizar la denuncia en los términos señalados en el presente documento.

En caso de que el denunciando sea una persona contratada bajo la modalidad de honorarios, y por lo tanto no tenga responsabilidad administrativa, se instruirá una investigación interna en los mismo términos que un proceso sumarial, con la salvedad de que la sanción, si se acredita su responsabilidad en los hechos denunciados, será de termino anticipado de su contrato. Sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer ante la justicia ordinaria sobre los mismos hechos.

## Bibliografía

- 1 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 2002. Facts: Bullying at work, núm. 23, Bilbao, en Violence at work por Di Martino.
- 2 Arnetz J.; Arnetz B.; Petterson, I. 1996. "Violence in the nursing profession: Occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses", en Work and Stress, vol. 10, núm. 2, págs. 19-127.
- 3 Aron, A.; Machuca, A. Manual de capacitación para capacitadores programa de educación para la no violencia. 3ª edición julio 2007, revisado por Daniela Pesce y Francisca Wormald, Salvat impresores Stgo Chile.
- 4 Beale, D.; Cox, T.; Clarke, D.; Lawrence, C.; Leather, P. 1998. Temporal architecture of violent incidents. Journal of occupational health psychology. Vol3, N° 1, 65-82.
- 5 Biddle, E.; Hartley, D. 2002. "The cost of workplace homicides in the USA 1990-1997", en Injury Prevention and Control, Sixth World Conference (Montreal, Les Presses de l'Université de Montréal), págs. 421-422.
- 6 Cornejo, R. Condiciones de trabajo y bienestar/ malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. Educ. Soc., Campinas, vol 30, n. 107, p. 409-426, maio/ago. 2009.
- 7 Chappel D.; Di Martino V. 2000. Violence at work. (Ginebra, OIT) ISBN 92-2-210335-1.
- 8 Confederación general del trabajo (CGT). Federación de sindicatos de banca, ahorro, entidades de crédito, seguros y oficinas de despachos. Guía de salud laboral nº22.
- 9 Consejo Internacional de Enfermeras (CIE); Organización Mundial de la Salud (OMS); Internacional de Servicios Públicos (ISP). 2002. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud (Ginebra, OIT/CIE/OMS/ISP Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector).
- 10 Di Martino, V. 2003. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA (OIT)
- 11 Di Martino, V. 2006. Workplace violence in the health sector. (Ginebra, OIT-OMS).
- 12 Duhart, D. 2001. "Violence in the workplace 1993-1999", en National Crime Victimization Survey (Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Informe especial de la Oficina de Estadísticas de Justicia, NCJ 190076).
- 13 Duncan C.; Di Martino, V. Violence at Work de Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998. ISBN 92-2-110335-8.
- 14 Equipo Técnico del Departamento de Desarrollo de Proyectos e Innovación de SGS TECNOS,

## Bibliografía

- 15 S.A. 2010. Violencia en el trabajo. Protocolos específicos de actuación. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. España. Depósito Legal: M-54042-2010
- 16 Mager, J. 2001. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- 17 McCarthy, P.; Mayhew, C. 2004. Safeguarding the organisation against violence and bullying. An international perspective (Basingstoke, Palgrave-MacMillan).
- 18 National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). 2004. NIOSH Update: "Most workplace bullying is worker to worker, early findings from NIOSH study suggest" (Atlanta, 28 julio).
- 19 Niehoff, D. 1999. The Biology of Violence: How Understanding the Brain, Behavior and Environment can break the vicious cycle of aggression. Nueva York: The Free Press.
- 20 Niehoff, D. 2000. Biología de la violencia. Barcelona: Ariel.
- 21 Organización Internacional del Trabajo. 2001. Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, ILO-OSH 2001 (Ginebra).
- 22 Perez, J.; Nogareda, C. 2000. NTP489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (INSHT).
- 23 Sheehan, M. et al. 2001. Model for assessing the impacts and costs of workplace violence, Ponencia presentada en la Conferencia Permanente de Simbolismo Organizacional, Trinity College de Dublín.
- 24 UGT. 2006. Observatorio permanente de riesgos psicosociales. Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector enseñanza. Madrid, Ed. Comisión ejecutiva confederal de UGT.
- 25 Upson, A. 2004. Violence at Work. Findings from the 2002/2003 British Crime Survey
- 26 Wynne, R. et al. 1997. Guidance on the Prevention of violence at work (Luxemburgo, Comisión Europea).

# Comisión

# de prevención

# de acoso laboral

Obtén más información de cómo  
hacer de tu lugar de trabajo un  
espacio seguro para todas y todos en

[achs.cl/inclusión](https://achs.cl/inclusión)

Vive el cuidado

**achs**