

achs

Vive el cuidado

Procedimiento para la investigación de hechos de acoso laboral



Comisión
de prevención
de acoso laboral



Índice

Introducción	03 pág.
[A] Procedimientos para enfrentar el acoso laboral	06 Pág.
[A.1] Procedimiento de acogida y denuncia de casos	07 pág.
Ejemplo de procedimiento de acogida y denuncia de casos en la empresa	10 pág.
[A.2] Procedimiento de investigación y sanciones	12 pág.
Ejemplo de procedimiento de investigación y sanciones en la empresa "ejemplo"	14 pág.



Nota: Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.



Comisión
**de prevención
de acoso laboral**

Acerca de esta guía

El objetivo de esta guía es otorgar los lineamientos, especificaciones y orientaciones para la denuncia, investigación y sanción en el caso de situaciones de acoso laboral y sexual que afecte a personas que trabajen en empresas asociadas a la Achs.

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.¹

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. **Este tipo de 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.** 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. Pero las conductas citadas pueden 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.

¹ Ley 20.607



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 poder². **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.³

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. Esto luego se traduce en que una víctima además percibe que tiene pocos recursos para responder y hacer frente a estos comportamientos

El acoso laboral es un riesgo laboral psicosocial grave. Este ha tenido muchos estudios sobre sus efectos y causas. Modelos de ecuaciones estructurales⁴ han mostrado que con el tiempo la intimidación o acoso medido parcialmente por el agotamiento emocional deteriora el apoyo de los compañeros de trabajo.

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. En otras palabras, **el acoso no solo afecta al acosado, sino también el trabajo en sí mismo, la relación con este y el vínculo con los compañeros.**

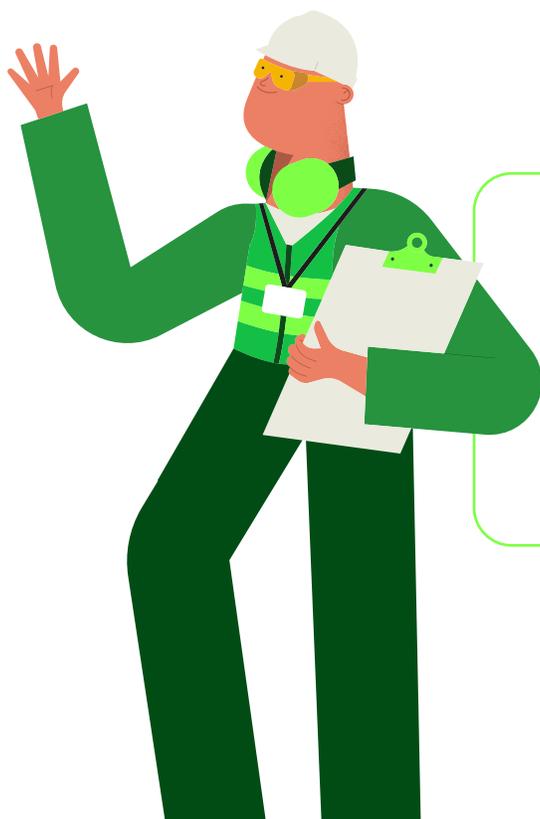
² Einarsen et al, 2003 / ³ Einarsen, 2006 / ⁴ Por ejemplo, Tuckey ,2014



Marco jurídico

La intervención dentro de las empresas en temas de acoso laboral y sexual se remiten a los siguientes marcos jurídicos:

- **Constitución Política del Estado**, artículos 1,5 inciso segundo, 19 numerales 1 al 4, 7 y artículo 20º.
- **Ley N° 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado**, artículos 52 y 53.
- **DFL N° 29 del año 2004** del Ministerio de Hacienda que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, artículos 61 literal g), 64 literal c), 84 literal l) y 119 a 144.
- **Código de Buenas Prácticas Laborales**
- **ORD. 3519/034 Dirección del Trabajo**. Documento que fija el sentido y alcance de las modificaciones introducidas en la ley 20.067.- del 08-agosto- 2012.



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.



Comisión
**de prevención
de acoso laboral**

[A]

Procedimientos para enfrentar el acoso laboral

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) señala que dado que en la mayoría de los casos las empresas sólo se busca el cese del acoso, estas deben contar con procedimientos formales e informales.

1

Los procedimientos informales buscan solucionar la situación a través de la confrontación directa entre las partes o a través de un intermediario.

En este caso se aplica el procedimiento de acogida y denuncia de casos.

2

Los procedimientos formales buscan una investigación del asunto y la imposición final de sanciones, si se confirma la existencia de acoso.

En este caso se aplica el Procedimiento de investigación y sanciones.

[A] 1

Procedimiento de acogida y denuncia de casos

A la hora de enfrentar un reporte de acoso laboral, se recomienda a las organizaciones solucionar el problema de manera informal y sólo recurrir al procedimiento formal cuando el informal no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema.

¿Qué debe hacer una organización para enfrentar y solucionar una situación de acoso laboral?

1

Designar a una persona responsable a la que se debería formar para ofrecer consejo y asistencia a las víctimas.

2

Participar en la resolución de problemas, tanto en los procedimientos formales como en los informales.

3

Proporcionar una formación general a mandos y gestores.

4

Generar y declarar una lista de manifestaciones de expresiones de acoso.





1 Designación de responsable

La aceptación de estas funciones debe ser voluntaria y tanto los representantes sindicales como los trabajadores deben estar de acuerdo.

El procedimiento de reclamación debe proporcionar a los trabajadores la seguridad de que sus quejas y denuncias serán tratadas con toda seriedad. Asimismo las investigaciones que se lleven a cabo deben ser independientes y objetivas, y los investigadores no deben tener ninguna conexión con las partes. Es conveniente realizar consultas a través de las diferentes asociaciones sindicales o grupos de ayuda, ya que suelen tener establecidos sistemas de apoyo sobre el tema.

2 Responsabilidades del cargo

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

- Escuchar, contener y guardar la confidencialidad de los hechos
- Prestar asesoría diagnóstica (revisión del relato y los hechos)
- Mediación entre las partes: Si la persona afectada cree que es factible, se puede resolver la situación explicando claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado, que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda y que interfiere en su trabajo.⁵
- De ser necesario, asesorar para formalizar la denuncia, que se traduce en el acompañamiento y apoyo en el proceso de elaboración de la denuncia formal.

3 Formación

Se debe proporcionar una formación general a mandos y gestores. Aquellos a quienes se asignen tareas específicas en materia de acoso sexual deben recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones. Es decir, recibir información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, etc.

⁵ Supuestos de acoso laboral no directo sino ambiental donde es el entorno laboral el que se ve afectado, creándose un ambiente de trabajo, ofensivo, humillante, intimidatorio u hostil). Esta conversación la puede tener el encargado de recepción y acogida en virtud, el propio trabajador (si él lo considera adecuado), o si el trabajador así lo decide sea una persona de RRHH o Línea Jerárquica (Responsable inmediato o Dirección).

4 Comunicación

Se debe generar una lista de manifestaciones de expresiones de acoso, para explicitar a los trabajadores cuales son las conductas que no serán permitidas en la empresa. Se sugiere como lista:⁶

- **ABUSO DE PODER**, con fijación en objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a periodo de licencia, vacaciones, días libres y actividades de formación. Agresiones verbales, gritar o insultar, críticas permanentes del trabajo de la persona, amenazas verbales.
- **ACCIONES DESTINADAS A DISCRIMINAR, AISLAR O DESACREDITAR A UNA PERSONA** por razón de su adscripción ideológica, política o sindical, por ejemplo, manipulando su reputación u obstaculizando su función. Ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas, mofarse de la nacionalidad del trabajador.
- **VIOLENCIA FÍSICA O SEXUAL**, por ejemplo, uso de violencia menor, maltrato físico, amenazas de violencia física, contacto físico deliberado y no solicitado, comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos, solicitud de favores sexuales, y cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objetivo la discriminación, el abuso o la humillación del trabajador por razón de su sexo.
- **ATAQUE A LA VIDA PRIVADA DEL TRABAJADOR**, por ejemplo, críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico, hacer parecer estúpido al trabajador, dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de un trabajador, imitar gestos o voces del trabajador, mofarse de la vida privada del trabajador.
- **MEDIDAS DESTINADAS A AISLAR DE LA ACTIVIDAD PROPIA DEL ROL DEL TRABAJADOR** con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de sus funciones. No asignar tareas al trabajador, asignar tareas sin sentido, asignar tareas degradantes.
- **ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DEL TRABAJADOR**, por ejemplo atacar con aislamiento social, restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con el trabajador, rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos, rehusar la comunicación con un trabajador a través de no comunicarse directamente con ella, no dirigir la palabra a un trabajador, tratar como si el trabajador no existiera.

A continuación se entrega como ejemplo un procedimiento de acogida y denuncia de casos:

⁶ Esta no es una lista cerrada, por lo tanto siempre es posible la inclusión de supuestos no expresamente definidos en la misma.



Ejemplo de procedimiento de acogida y denuncia de casos [En la empresa]

Los trabajadores que consideren que están siendo objeto de acoso deberán intentar la resolución acordada mediante el dialogo con el individuo o grupo de que se trate, buscando solucionar la situación a través de la confrontación directa entre las partes o a través de un intermediario, si esto no es posible dada la naturaleza de la situación o el contexto propiamente tal se deberán realizar el Procedimiento de investigación y sanciones

Para solucionar la situación de acoso desde la acogida y denuncia de casos, la persona afectada deberá contactarse con _____ teléfono _____ quien es la persona designada para tratar estos asuntos desde la mediación de las partes y quien realizará las siguientes acciones:

- **Escuchar, contener y guardar** la confidencialidad de los hechos
- **Prestar Asesoría Diagnóstica** (revisión del relato y los hechos)
- **Mediación entre las partes**
- **De ser necesario, asesoría para formalización de la denuncia** (acompañamiento y apoyo en el proceso de elaboración de la denuncia formal).

Son manifestaciones de acoso para nuestra empresa:

- **Abuso de poder**, con fijación en objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a periodo de licencia, vacaciones, días libres y actividades de formación. Agresiones verbales, gritar o insultar, críticas permanentes del trabajo de la persona, amenazas verbales.
- **Violencia física o sexual**, por ejemplo, uso de violencia menor, maltrato físico, amenazas de violencia física, contacto físico deliberado y no solicitado, comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos, solicitud de favores sexuales, y cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objetivo la discriminación, el abuso o la humillación del trabajador por razón de su sexo.
- **Ataque a la vida privada del trabajador**, por ejemplo, críticas permanentes a la vida privada de una persona, terror telefónico, dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de un trabajador, imitar gestos o voces del trabajador, mofarse de la vida privada del trabajador. Ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas, mofarse de la nacionalidad del trabajador.
- **Medidas destinadas a aislar de la actividad propia del rol del trabajador** con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de sus funciones. No asignar tareas al trabajador, asignar tareas sin sentido, asignar tareas degradantes.
- **Ataques a las relaciones sociales del trabajador**, por ejemplo, atacar con aislamiento social, restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con el trabajador, rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos, rehusar la comunicación con un trabajador a través de no comunicarse directamente con ella, no dirigir la palabra a un trabajador, tratar como si el trabajador no existiera.



[A] 1

Procedimiento de investigación y sanciones

El procedimiento de investigación y sanciones se realiza cuando no es posible una resolución del conflicto con el procedimiento de acogida y denuncia de casos.

Para este procedimiento, se debe realizar la presentación de una denuncia escrita a al área de Recursos Humanos, si es que existe, o a la Dirección de la empresa. La denuncia debe dar lugar a la apertura de un expediente de investigación para averiguar los hechos dándose audiencia a todos los involucrados, practicándose cuanto se estime necesario para dilucidar la veracidad de los hechos sucedidos. Este procedimiento interno debe funcionar con independencia de las acciones legales que puedan interponerse ante cualquier instancia administrativa o judicial.

Para este proceso se debe seguir los siguientes pasos:

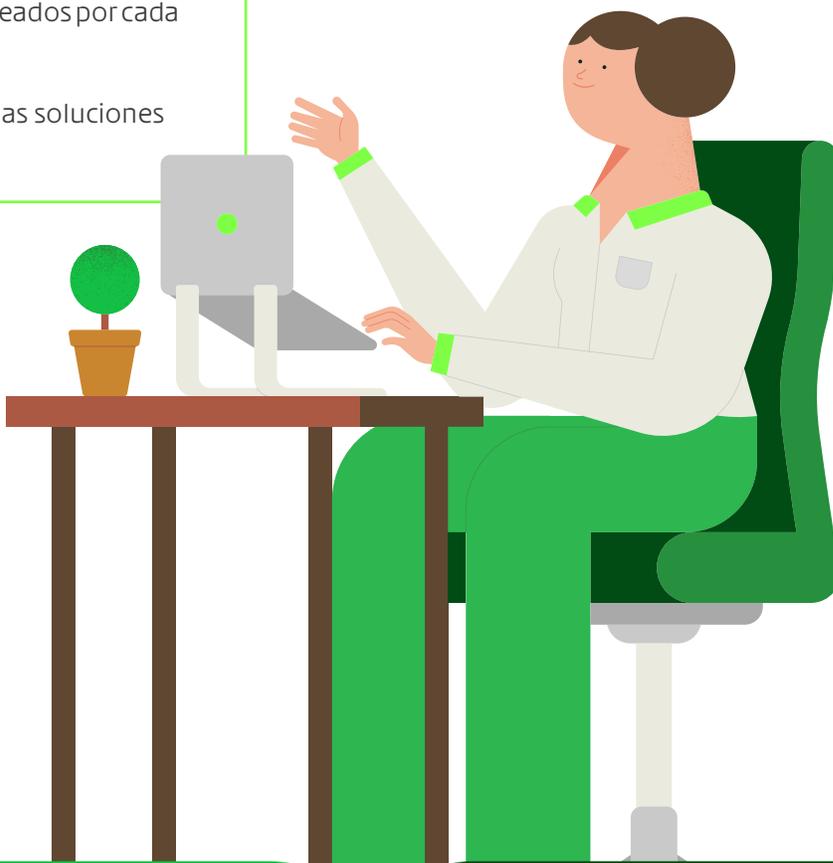
-  **1** Presentar una denuncia escrita en RRHH, o Dirección de la empresa.
-  **2** Abrir un expediente de investigación del caso.
-  **3** Hacer una investigación para dilucidar la veracidad de los hechos.



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

El informe debe contener la siguiente información:

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





Es la persona responsable de RRHH, o quien haya sido designado en este rol, quien deberá generar la investigación y el informe. Luego, este informe debe ser entregado a la plana mayor de la empresa, y a los involucrados se les informará la propuesta respecto a las soluciones. Lógicamente, toda la información relativa a quejas en materia de acoso se debe tratar de modo que se proteja el derecho a la intimidad de las partes implicadas. De constatarse la existencia de acoso se deben imponer sanciones que deben estar descritas en el procedimiento de investigación y sanciones. Se sugieren sanciones que sean relevantes y que sirvan de declaración de intenciones.

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



El responsable de RRHH deberá generar la investigación y el informe.

4



Este informe debe **ser entregado a la plana mayor de la empresa.**

5



De constatarse la existencia de acoso **se deben imponer sanciones.**



EJEMPLO DE SANCIONES SON:

- **Falta muy grave: suspensión de empleo y sueldo de 21 a 60 días, o despido disciplinario.** Todo comportamiento en el ámbito laboral que atente al respeto de la intimidad mediante ofensa física o verbal, o de carácter sexual. Si la conducta se lleva a cabo por una posición jerárquica será una circunstancia agravante.
- **Falta muy grave: suspensión de empleo y sueldo de 21 a 60 días, o despido disciplinario.** Si tras el cierre del procedimiento formal, se determina la inexistencia de acoso junto con la apreciación de mala fe de la denuncia. Quedando fuera desde luego, denuncias que no llegaron a considerarse acoso pero que si se consideran una ofensa u afrenta hacia el trabajador.
- **Falta grave: suspensión de empleo y sueldo de 2 a 20 días.** Por no respetar el sigilo profesional en las materias conocidas con motivo de la puesta en marcha del protocolo de actuación.

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

A continuación se entrega como ejemplo un procedimiento de investigación y sanciones ya redactado:

Ejemplo de procedimiento de investigación y sanciones en la empresa "ejemplo"

Para la solicitud de una investigación sobre situaciones de acoso laboral, se debe realizar la presentación de una denuncia escrita a RRHH, específicamente a la persona designada para esto quien es _____, teléfono _____ Una vez generada la denuncia formal se dará lugar a la apertura de un expediente de investigación para averiguar los hechos dándose audiencia a todos los involucrados

Durante la tramitación, se posibilitará a denunciante y denunciado, si lo desean y fuese posible, el cambio en el puesto hasta que se adopte la solución. Asimismo, se respetará el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar a la intimidad de las personas. Las actuaciones del procedimiento formal deben concluir con un informe en el plazo de 15 días, o tiempo imprescindible caso de no poder respetarse este mínimo indicado.

Sanciones

- **Falta muy grave** (suspensión de empleo y sueldo de 21 a 60 días, o despido disciplinario). Todo comportamiento en el ámbito laboral que atente al respeto de la intimidad mediante ofensa física o verbal, o de carácter sexual. Si la conducta se lleva a cabo por una posición jerárquica será una circunstancia agravante.
- **Falta muy grave** (suspensión de empleo y sueldo de 21 a 60 días, o despido disciplinario). Si tras el cierre del procedimiento formal, se determina la inexistencia de acoso junto con la apreciación de mala fe de la denuncia. Quedando fuera desde luego, denuncias que no llegaron a considerarse acoso pero que si se consideran una ofensa u afrenta hacia el trabajador.

Ejemplo de procedimiento de investigación y sanciones en la empresa "ejemplo"

- Falta grave (suspensión de empleo y sueldo de 2 a 20 días) no respetar el sigilo profesional en las materias conocidas con motivo de la puesta en marcha del presente protocolo de actuación.

PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA

Si se determina la existencia de acoso en cualquier modalidad y la sanción no determina el despido del agresor, se tratará, en la medida de lo posible, adoptar las medidas oportunas para que éste y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral; teniendo la víctima preferencia a optar por permanecer en su puesto de trabajo o solicitar un traslado, siempre y cuando la reorganización de la plantilla lo permita. Las medidas que se adopten en ningún momento supondrá el menoscabo de las condiciones laborales del empleado.

Este procedimiento interno funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse ante cualquier instancia administrativa o judicial.

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

Vive el cuidado

achs