



# GUÍA PRÁCTICA PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA VIOLENCIA Y ACOSO EN LOS LUGARES DE TRABAJO



# LEY KARIN

---



# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b>	<b>4</b>
<b>I. Marco normativo de la Ley N°21.643 y definiciones asociadas a la nueva normativa.</b>	<b>7</b>
<b>II. Definiciones asociadas a la nueva normativa respecto del acoso sexual, laboral y la violencia en los lugares de trabajo.</b>	<b>10</b>
<b>III. Prevención del riesgo de acoso sexual, laboral y violencia en los lugares de trabajo.</b>	<b>16</b>
<b>IV. Procedimiento de investigación y sanción</b>	<b>31</b>
<b>V. Bibliografía</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>





# PRÓLOGO

El diseño, implementación y fomento de políticas públicas que avancen en materia de Trabajo Decente, con perspectiva de género, buscando garantizar espacios laborales seguros y libres de acoso y violencia, estableciendo la obligación de prevenir los actos que vayan en contra de este objetivo, constituye una parte fundamental de los compromisos adquiridos por el Estado de Chile.

Además, Chile cuenta desde 2016 con la Política Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo (PNSST), la cual fue actualizada oficialmente en el año 2024. En ella se destaca como uno de los objetivos principales a perseguir el de "Generar acciones que promuevan la salud mental y entornos de trabajo libres de violencia y acoso".

En este contexto, el 15 enero de 2024, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.643, que "Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo" conocida como Ley Karin. Esta ley, junto a otras medidas impulsadas por el gobierno en materia laboral, se ajusta a la reciente ratificación del Convenio 190 de la OIT, que busca erradicar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Su origen radica en el alto número de denuncias por acoso laboral recibidas por la Dirección del Trabajo, las cuales superaron las 4.000 entre 2022 y 2024, correspondiendo 2.248 de ellas a denuncias por acoso sexual donde un 93,1% de las víctimas son mujeres.

La vigencia de esta ley, desde el 01 de agosto de 2024, contempla cambios en el Código del Trabajo; la incorporación y modificación de nuevos conceptos asociados a la ley; orientaciones para la prevención, investigación y sanciones asociadas a casos de acoso laboral, sexual y de violencia; la modificación de protocolos al interior de las empresas y la incorporación de nuevas herramientas de prevención, considerando las medidas de resguardo; entre otros.

La implementación efectiva de esta ley requiere que todos los actores involucrados cuenten con la información necesaria, especialmente en los espacios de trabajo, donde diariamente las entidades empleadoras, líneas de mando, trabajadores y trabajadoras interactúan. Con dicho propósito, desde la Subsecretaría de Previsión Social se ha elaborado la presente "Guía práctica para la prevención y control de la violencia y acoso en los lugares de trabajo", dirigida específicamente a los empleadores del sector privado.

Esta guía, elaborada a solicitud del Consejo Consultivo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Subsecretaría de Previsión Social, tiene como objetivo convertirse en una herramienta práctica que permita a las entidades empleadoras sujetas al Código del Trabajo entender lo que la Ley N° 21.643 dispone y exige: implementar la prevención, investigación y sanción de la violencia y acoso en los lugares de trabajo, la incorporación en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad o en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de tales acciones.

Para este fin, la Guía práctica se estructura en tres secciones principales:

- 1.** En la primera, se describe el **marco normativo**: contiene las obligaciones de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras, así como también sus derechos en materia de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, junto con la definición de conceptos relacionados con violencia y acoso que es importante conocer y manejar.
- 2.** En la segunda sección se aborda la **prevención** de la violencia y acoso: se sintetizan las metodologías para identificar y evaluar los factores de riesgo de violencia y acoso en los lugares de trabajo y se incluye un marco para un programa preventivo de la violencia y acoso en los lugares de trabajo, junto a los mecanismos para verificar su cumplimiento e implementación a nivel de los Comités Paritarios, representantes de las personas trabajadoras, Departamentos de Prevención de Riesgos, etc., y los contenidos mínimos que debieran considerarse en los reglamentos internos de las empresas.
- 3.** En la tercera sección se aborda el procedimiento para **investigar y sancionar** las denuncias por acoso sexual, laboral y violencia en los lugares de trabajo, así como los mecanismos para la incorporación de la perspectiva de género en las acciones preventivas, en la investigación sobre acoso y violencia y su transversalización en los diversos estamentos de la empresa.



# I. Marco normativo de la Ley N°21.643 y definiciones asociadas a la nueva normativa

## EN ESTE CAPÍTULO PODRÁS ENCONTRAR

- ✓ Las **obligaciones** que tienen las entidades empleadoras y los organismos administradores en materia de prevención, sanción e investigación.
- ✓ Los **deberes y derechos** que tienen las personas trabajadoras.
- ✓ **Documentos normativos** que permitirán dar cumplimiento a la ley.

## ¿Cuáles son las obligaciones de las entidades empleadoras?

- 1** **Elaborar** un protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo y un procedimiento de investigación y sanción, considerando la participación de los representantes de las personas trabajadoras (sindicato, comité paritario, comité de aplicación).
- 2** **Incorporar** el protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y el procedimiento de investigación y sanción en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Si la empresa cuenta con menos de 10 personas trabajadoras, deberá poner estos instrumentos en conocimiento de las personas trabajadoras, al momento de la firma del contrato de trabajo e incorporar en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, las medidas de resguardo y sanciones aplicables.
- 3** **Poner a disposición** de las personas trabajadoras el protocolo de prevención y el procedimiento de investigación y sanción.
- 4** **Identificar los factores de riesgos** asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- 5** En base a los **riesgos identificados y evaluados**, implementar medidas para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo.
- 6** **Capacitar** sobre riesgos identificados y evaluados considerando medidas para mitigar y erradicar dichos riesgos y mecanismos de investigación y denuncia.
- 7** **Ajustar las investigaciones a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género**, respecto de este último principio asegurar que tanto víctima como testigos no sean revictimizados y sean protegidos contra represalias.
- 8** Solicitar a su organismo administrador la **atención psicológica temprana**.
- 9** **Adoptar las medidas de resguardo** para las personas involucradas.
- 10** **Designar** preferentemente a un trabajador o trabajadora que cuente con formación en materia de acoso, derechos fundamentales o género, para que sea quien realice la investigación.
- 11** **Informar** semestralmente los canales de denuncia.
- 12** **Monitorear** el cumplimiento del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo, e incorporar los avances que resulten de las evaluaciones y mediciones constantes en los espacios laborales.

## ¿Cuáles son las obligaciones de las personas trabajadoras?

- 1** **Cumplir con las normas** de los reglamentos internos en materias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- 2** **Tratar a todos y todas con respeto** y no cometer ningún acto de acoso y violencia en el trabajo.
- 3** **Tomar conocimiento** del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- 4** **Cooperar en la investigación** de casos de acoso y violencia, cuando sea requerido y mantener la confidencialidad.
- 5** **Tomar conocimiento del procedimiento de investigación y sanción.**

## ¿Cuáles son los derechos de las personas trabajadoras?



## ¿Cuáles son las obligaciones de los organismos administradores?

- 1 Otorgar asistencia técnica** para la elaboración e implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, la sensibilización y difusión.
- 2 Otorgar atención psicológica temprana** a las víctimas en casos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- 3 Entregar a las entidades empleadoras, la asistencia técnica necesaria para la elaboración del procedimiento de investigación** del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el que considerará las medidas de resguardo y las sanciones que se aplicarán.
- 4 Implementar normas complementarias** para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.
- 5 Capacitar y sensibilizar** en materia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, incorporando información de entornos seguros en los ambientes laborales siempre con perspectiva de género.

### Documentos normativos de referencia (puedes encontrarlos en anexos)

-  **Circular N° 3813, de 07 de junio 2024, de la Superintendencia de Seguridad Social.** Documento que informa acerca de la asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos de la ley 21.643. Imparte instrucciones y establece directrices a organismos administradores de la ley y a entidades empleadoras.
-  **Dictamen N°362/19, de 07 de junio 2024.** Fija sentido y alcance de las modificaciones introducidas por la ley 21.643 al Código del trabajo. Establece derechos y deberes de las contrapartes de la relación laboral.
-  **Reglamento N°2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.** Establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.

## II. Definiciones asociadas a la nueva normativa respecto del acoso sexual, laboral y la violencia en los lugares de trabajo

La implementación de la nueva Ley Karin en los lugares de trabajo requiere del correcto entendimiento de los principales conceptos que se encuentran señalados en la normativa. En este primer capítulo te encontrarás con una serie de definiciones para los conceptos más relevantes tratados en esta guía y que te ayudarán a la correcta implementación de la normativa en tu empresa o lugar de trabajo.

### 1. Acoso sexual

Aquel que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentido por quien lo recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

#### ¿Qué se entiende por requerimiento sexual?

Un requerimiento de carácter sexual se refiere a cualquier solicitud, propuesta, gesto o conducta de naturaleza sexual no deseada y que cause incomodidad, intimidación o humillación. Este tipo de comportamiento puede incluir: comentarios sexuales inapropiados, conversaciones, chistes o insinuaciones de índole sexual.

#### ¿Cómo se puede realizar el acoso sexual?

Incluyen desde interacciones físicas como acercamientos no deseados, gestos insinuantes y contactos físicos inapropiados, hasta comunicaciones verbales como propuestas explícitas de citas, invitaciones o comentarios de naturaleza sexual. Además, pueden ser expresados por medios escritos mediante notas o mensajes con contenido sexual explícito, uso de medios digitales como correos electrónicos, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales entre otros.

#### ¿Qué significa que el acoso no sea consentido por quien lo recibe?

La falta de consentimiento se puede manifestar de forma directa o a través del silencio o evasivas que manifieste la víctima a la persona acosadora.

#### ¿Cómo el acoso puede amenazar o perjudicar la situación laboral o las oportunidades de empleo?

Incluye perjudicar a la víctima en las oportunidades de ascenso, condiciones de trabajo, su exclusión de proyectos e incluso su despido.

**A continuación, se presentan algunos ejemplos que te ayudarán a identificar conductas de acoso sexual:**

- ◆ Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas sin el consentimiento de la otra persona por medio de plataformas sin el consentimiento de la persona trabajadora.
- ◆ Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar por no consentir a estos.
- ◆ Contacto o comportamiento sexual en contra de la voluntad de la persona trabajadora.
- ◆ Requerimientos sexuales generales no consentidos por la persona trabajadora.



## 2. Acoso Laboral

Cualquier conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por la persona empleadora o por uno o más personas trabajadoras, en contra de otra u otras personas trabajadoras, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para la o las personas afectadas su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

- A. Que consista en una agresión física o ser de aquellas que afectan moralmente a la persona trabajadora**
- B. Puede ser realizada por cualquier medio**
- C. Puede ocurrir una o más veces**
- D. Debe ocasionar menoscabo, maltrato o humillación.** Se entenderá por tales, cualquier acto que cause descrédito en la honra o fama de la persona afectada, o implique un mal trato de palabra u obra o que la afecte en su amor propio o dignidad. También lo constituye aquellos actos que ocasionan un perjuicio o daño laboral o impliquen un ambiente de trabajo hostil.

### **En la siguiente lista puedes observar algunas conductas que ejemplifican el acoso laboral:**

- ◆ Aislamiento de una persona trabajadora, limitando las interacciones de esta con otros compañeros, ignorándola, bajo la orden de una persona de rango mayor o por sus colegas.
- ◆ Uso de nombres ofensivos que buscan el rechazo de esta persona.
- ◆ Lenguaje despectivo o insultante con intenciones de denigrar a la persona.
- ◆ Discriminar a una persona por su apariencia, inteligencia, habilidades, competencias o su valor.
- ◆ Exigirle a un/a trabajador/a realizar tareas que no se relacionan a su perfil profesional para hacerle sentir inferior.
- ◆ Expresar amenazas de dañar o intimidar verbalmente.
- ◆ Intercambio de mensajes abusivos, despectivos por medios digitales (correo, redes sociales, mensajes de textos, etc.)
- ◆ Realizar comentarios despectivos u ofensivos acerca de las características personales de alguien, como, género, origen, apariencia física, etcétera.

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

Se refiere a conductas que afectan a personas trabajadoras y que tienden a estar relacionadas con la prestación de servicios. Cuando nos referimos a "terceros a la relación laboral", hablamos de clientes, proveedores, usuarios/as, visitas, o similares.

**A continuación se presenta una lista de conductas que ejemplifican cómo se expresa este tipo de violencia:**

- ◆ Gritos o amenazas.
- ◆ Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- ◆ Golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo u otras conductas que resulten en lesiones físicas daño psicológico o muerte.

### 4. Perspectiva de género

Implica considerar las necesidades y diferencias específicas de las personas, reconociendo que cada individuo puede enfrentar riesgos y situaciones distintas debido a sus roles, expectativas sociales y diversidad. Este enfoque promueve el respeto a estas diferencias y considera las relaciones de poder asimétricas en la sociedad.

**Se presentan algunos ejemplos de cómo aplicar la perspectiva de género a continuación:**

- ◆ Dentro del reclutamiento fijarse en las capacidades de las personas, independiente de su sexo o género.
- ◆ Otorgar las mismas oportunidades para hombres y mujeres.
- ◆ Equilibrar los salarios en base a la posición y perfil de la persona trabajadora, sin distinción del sexo o género.

## 5. Factores de riesgos psicosociales

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

### **Puedes encontrar los siguientes riesgos psicosociales en tu lugar de trabajo:**

- ◆ Una sobrecarga de trabajo a los y las trabajadoras.
- ◆ El estrés laboral hacia las personas trabajadoras.
- ◆ Instrucciones poco claras sobre las funciones de los y las trabajadoras.
- ◆ Mala gestión de los cambios de personal.
- ◆ La falta de apoyo desde las entidades empleadoras hacia las personas trabajadoras.
- ◆ Los conflictos y la violencia dentro del lugar de trabajo.

## 6. Comportamientos incívicos

Estos comportamientos se relacionan con aquellas conductas descorteses o groseras que no tienen la intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo.

### **Para evitar estas conductas se recomiendan las siguientes sugerencias:**

- ◆ No hablar con agresividad y usar un tono de voz apropiado.
- ◆ Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios y tener una actuación amable en el trabajo.
- ◆ Respetar el espacio personal de las personas trabajadoras, consultando siempre sobre el uso de herramientas y materiales ajenos.
- ◆ No revelar información personal de un colega si es entregada bajo un contexto personal, siempre y cuando esta no constituya algún delito o una situación de acoso sexual o laboral.

## 7. 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.

### Algunos ejemplos que te pueden ayudar a identificar el sexismo en el espacio de trabajo:

- ◆ Comentarios denigrantes, especialmente a mujeres o diversidades por dicha condición.
- ◆ Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- ◆ Comentarios burlescos de fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- ◆ Silenciar o ningunear a una persona por su sexo o género.
- ◆ Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine.



### III. Prevención del riesgo de acoso sexual, laboral y violencia en los lugares de trabajo

#### EN ESTE CAPÍTULO PODRÁS ENCONTRAR:

- ✓ Las **obligaciones** que tienen las entidades empleadoras respecto de la elaboración del protocolo de prevención
- ✓ Las **fases para la elaboración** de política preventiva
- ✓ **Instrumentos** que pueden utilizarse para gestionar la prevención en materia de acoso sexual, laboral y violencia en los lugares de trabajo

La Ley N° 21.643 establece la obligación de la entidad empleadora de adoptar e implementar las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el lugar de trabajo. Para ello, **debe elaborar y difundir un “Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo”**. Para eso tendrá en cuenta las siguientes fases:



## Fase 1: Elabora la Política de Prevención

### ¿Qué es una Política de prevención sobre el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo?

Cada empresa debe elaborar de manera participativa una Política específica que pueda orientar la implementación del protocolo y de sus acciones asociadas. **Ésta Política deberá ser revisada cada dos años.** En ella se establecen los principios y el compromiso de la entidad empleadora y de las personas trabajadoras con la erradicación del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

La entidad empleadora deberá indicar por escrito, en consulta con los representantes de las personas trabajadoras, qué principios, qué objetivos y qué compromisos considerará la Política en materia de prevención del acoso y violencia en el trabajo.

En los cuadros siguientes se señalan algunos principios que podrán ser considerados en la elaboración de la Política:

#### Principios de la Política Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo (PNSST):

##### **A** EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

Referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales y estas deben ser consideradas al momento de evaluar focos de riesgos y también para adoptar medidas de prevención.

##### **B** UNIVERSALIDAD E INCLUSIÓN

Las acciones programadas favorecerán a todas las personas trabajadoras, cualquiera sea su condición de empleo o modalidad contractual, sean estas dependientes o independientes, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral.

##### **C** RESPETO A LA VIDA E INTEGRIDAD FÍSICA Y PSICOLÓGICA

Se debe garantizar la dignidad de todas las personas que componen el espacio de trabajo, augurándoles un ambiente libre de violencia, acoso y discriminación.

##### **D** RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

La entidad empleadora está obligada a adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras.

##### **E** ENFOQUE PREVENTIVO

Priorización para la eliminación o el control de los riesgos desde su origen y garantizar entornos seguros y saludables.

##### **F** MEJORA CONTINUA

Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de la entidad empleadora. Se efectuarán revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.

En el anexo 5 de esta Guía puedes encontrar un ejemplo del contenido de una Política de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que puedes utilizar para redactar la Política de tu empresa.

✦ Las empresas con **menos de 10 trabajadores**, deben contar con una Política y con un programa de prevención de los riesgos de acoso y violencia.

## Principios de la Gestión Preventiva en materia de acoso sexual, laboral y violencia

### **G** 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, creencia religiosa u otros aspectos que puedan generar discriminación.

### **H** VALORES FUNDAMENTALES



Compromiso desde la entidad empleadora, donde las personas puedan realizar su trabajo sin miedo a sufrir acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

### **I** DIALOGO SOCIAL



Diálogo fluido entre personas trabajadoras y entidades empleadoras, para reconocer los factores de riesgo psicosociales y que estos sean mitigados y erradicados de los espacios laborales.

### **J** ELIMINAR EL RIESGO Y CONTROLARLO



Fomentar factores psicosociales protectores que promuevan conductas constructivas que contengan perspectiva de género y que se eliminen aquellas conductas que puedan fomentar la aparición de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

### **K** PERSPECTIVA DE GÉNERO



Nos permite considerar la existencia de un impacto en materia de género en las oportunidades, roles e interacciones de las personas trabajadoras considerando las relaciones de poder asimétricas en la sociedad.

## Fase 2: Constituye la estructura encargada de la prevención

La constitución de una estructura que se encargue de la prevención de los factores de riesgos relacionados con el acoso y violencia en el trabajo, es un paso fundamental para determinar los responsables del diseño, implementación, control y evaluación del protocolo de prevención de riesgos de acoso y violencia.

A continuación, y a modo de ejemplo, se establecen instancias responsables de gestionar la prevención de riesgos de acoso y violencia.



### Gerencia o dirección de la empresa

Adoptar las medidas para que el protocolo de prevención del acoso y violencia sea elaborado de manera participativa, planificar la actividad preventiva asignando los recursos necesarios para ello, controlar la implantación del protocolo, evaluar la efectividad de las medidas e implementar el programa de mejoras. Coordinar con el organismo administrador correspondiente la asistencia técnica para implementar el protocolo.

Implementar y controlar el cumplimiento del protocolo preventivo. Controlar el cumplimiento de normas de buen trato laboral en los lugares de trabajo, manteniendo entornos laborales libres de acoso y violencia. Informar a la instancia correspondiente aquellos factores de riesgos de acoso y violencia que constate en los lugares de trabajo.



### Jefaturas



### Comité Paritario, Comité de aplicación (CEAL - SM / SUSESO), Encargado de prevención de riesgo

Instancias encargadas de diseñar, implementar y monitorear el cumplimiento del protocolo preventivo.

Persona encargada de recibir información acerca de situaciones que representan factores de riesgo de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.



### Instancia previa para recabar factores de riesgo de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



*¡No es referido a denuncias de acoso y violencia, solo factores de riesgo!*

- ✦ Es importante considerar que la efectividad del Protocolo, de la Política y de las acciones asociadas depende del compromiso de cada uno de los actores involucrados. **¡Prevenir la violencia y el acoso en el trabajo es tarea de todos y todas!**



### Fase 3: Identificar y evaluar los riesgos

Los riesgos psicosociales han sido definidos como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de las personas trabajadoras. Estos pueden generar malestar e incluso enfermedades en trabajadores y trabajadoras, influir negativamente en la productividad de la empresa y repercutir en la atención que se les da a los usuarios, clientes, alumnos, pacientes, etc.

Es muy importante que las empresas puedan identificar dichos riesgos y medirlos, para proponer medidas preventivas que permitan eliminarlos y/o controlarlos. Cuando hay presencia de violencia y acoso en el trabajo, las consecuencias suelen ser aún más graves para las personas que las de otros riesgos psicosociales.



## ¿Cómo identificar los riesgos de violencia en el trabajo y acoso laboral?

Para la identificación de estos riesgos en la empresa, se pueden considerar diversas fuentes de información. A continuación se resumen algunos elementos metodológicos posibles de utilizar:

### A. Resultados de cuestionarios, encuestas o metodologías cuantitativas que identifican y evalúan la presencia de riesgos psicosociales.

En primer lugar se debe considerar los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM, asociado a la implementación del protocolo de riesgos psicosociales, cuya escala de violencia está constituida por 7 ítems (en ANEXOS se puede ver cómo analizar esta información).

Para la identificación y evaluación de los riesgos de acoso y violencia en el trabajo, además del CEAL-SM/SUSESO, se podrían utilizar otros instrumentos, entre ellos los que se indican en el cuadro siguiente:

Nombre del instrumento	Autores de la validación en Chile	Objetivo
<b>IVAPT-PANDO</b> <b>Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo</b>	Díaz et al., 2015.	Medición de violencia y acoso psicológico en el trabajo.
<b>NAQ-R</b> <b>Cuestionario de Conductas Negativas-Revisado</b>	González-Santa Cruz, & Ansoleaga, 2023	Medición de conductas negativas en el trabajo.
<b>IVET</b> <b>Inventario de Violencia Externa Ejercida por Usuarios y Clientes en el Trabajo</b>	Díaz et al, 2018	Medición de violencia externa en el trabajo (que proviene del contacto con clientes, usuarios, asaltantes u otras fuentes).
<b>ISP – GRPS</b> <b>Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo</b>	Instituto de Salud Pública de Chile, 2018	<a href="#">Evalúa la implementación de medidas preventivas en materia de gestión de riesgos psicosociales</a> , que se presentan en formato de listas de chequeo. Entre las dimensiones del GRPS hay 3 que se relacionan con esta Guía.

Para el uso de estos instrumentos se recomienda la asesoría de los organismos administradores de la Ley o solicitar apoyo de especialistas.

## B. Indicadores cuantitativos de hechos o situaciones que podrían estar asociadas con acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

También se debe considerar en la identificación de riesgos el número de licencias médicas, las denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa, solicitudes de intervención para la resolución de conflictos, denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, etc.

## C. Información de carácter cualitativo

Las fuentes cualitativas de información pueden aportar datos muy valiosos: por ejemplo, relatos y/o conversaciones con personas trabajadoras o sus representantes (comité de aplicación del CEAL-SM, Comité Paritario, sindicatos), que dan cuenta de situaciones y conductas que puedan tener relación con acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como también conductas inciviles y sexistas. Además, puedes realizar reuniones con equipos de trabajo, con el Comité Paritario o con el Comité de Aplicación, quienes a través de su experiencia pueden entregar información valiosa. Asimismo, puedes utilizar la información que se recibe a través de los canales de denuncias.

✦ En este proceso de levantamiento de información es importante identificar para cada factor de riesgo **el área de la empresa en que se detecta y la tarea involucrada**. De esta manera podrás identificar más claramente el lugar en que ocurren esos riesgos.

### ✦ ¿Cómo identificar los riesgos psicosociales en el trabajo en empresas con menos de 10 trabajadores?

Para empresas con menos de 10 trabajadores/as, el levantamiento de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, podrán utilizar la Pauta para la evaluación de riesgos psicosociales y violencia y acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas, que se adjunta en Anexo N° 4.

## ¿Cómo evaluar los riesgos asociados a acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que existen en la empresa?

Una vez identificados los factores de riesgos asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, se deberá evaluar, de manera participativa, su gravedad con el fin de diseñar un programa preventivo adecuado.

Se recomienda construir un listado con los riesgos identificados, especificando también para cada uno de ellos el área de la empresa y la tarea involucrada:

Área de la empresa	Tarea involucrada	Riesgo identificado	Valoración de riesgo

A modo de sugerencia, presentaremos una propuesta de criterios a tener presentes para la valoración del riesgo en niveles alto, medio y bajo.

Para ello, usaremos una matriz que combina para cada riesgo identificado su probabilidad y su consecuencia.



### **Bajo**

Se trata de una conducta apenas distinguible de un malentendido, que puede involucrar mensajes comportamientos verbales o gestuales frecuentemente vistos sólo por la persona afectada y ocasionalmente interpretado como agresión por algún tercero. Además, se produce con una baja frecuencia (sólo ocasionalmente). El periodo de exposición es breve o no se puede determinar.



### **Medio**

Se trata de una o más conductas evidentes, pero principalmente en el contexto de las personas involucradas. Incluye presiones verbales de mayor intensidad, a través de cualquier medio. Además, se produce con cierta frecuencia (más de una vez a la semana) y con un tiempo de exposición que está en el rango de 1 semana a 1 mes.



### **Alto**

Se trata de una situación manifiesta para todos los miembros del equipo de trabajo y que constituye un problema que interfiere en el clima laboral del área de trabajo que se está evaluando. La conducta grave se puede manifestar una sola vez o de manera recurrente (3 o más días a la semana) y que se mantiene por más de 3 meses.

✦ Estos criterios representan una sugerencia. En cada empresa se podrían elaborar entre las partes criterios más específicos y ajustados al contexto. Recuerda que será el diálogo lo que permitirá discutir y consensuar la valoración y clasificación de los riesgos.

---

*\*Estos criterios se inspiran en: Cárdenas, M; Romero, R. (2014). Sata 3.0. Conflicto, acoso y violencia en entornos laborales, Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental, Fundación para la Formación y la Práctica de la Psicología (FUNCOP).*

## Fase 4: Elabora el programa preventivo

Luego de haber identificado y evaluado los factores de riesgo indicados en los puntos anteriores, deberás elaborar un programa preventivo.

Para cada riesgo identificado y clasificado deberás:

- ◆ **Proponer medidas para eliminar, mitigar o corregir el riesgo.** Cada medida preventiva debe ser diseñada y propuesta de manera participativa conforme a la causa del riesgo, estableciendo medidas de prevención y estableciendo además cuál o cuáles son los riesgos que se busca eliminar o controlar.
- ◆ Para cada una de las medidas también deberás de manera participativa **indicar el plazo** en que se llevarán a cabo y **los responsables** de su implementación.

Es necesario recordar que cada una de estas etapas debe incorporar la **perspectiva de género**, que permitirá abordar violencia de género e identificar grupos más afectados con el acoso sexual y violencia en razón del género.

También **deberás evaluar por lo menos cada seis meses la efectividad de las medidas** (Evaluación de mejora continua del programa preventivo).

Siguiendo con el proceso desarrollado en las fases previas, una vez identificados y evaluados los riesgos, para cada uno de ellos se deberá indicar las medidas que se implementarán, las acciones correspondientes, los plazos y los responsables. Esto ayudará a ordenar la información y facilitar el seguimiento de la gestión preventiva de la empresa. A continuación, y modo de ejemplo se muestra una programación de las actividades para gestionar los riesgos:



Área de la empresa en que se identificó el riesgo	Tarea específica	Factor de riesgo identificado	Valoración del riesgo	Medidas a implementar	Plazos	Responsables
Comercialización	Venta de productos	Agresiones verbales y amenazas por parte de clientes	✘ ALTO	<p>Capacitación a todo el personal del área prevención de violencia externa.</p> <p>Adopción de medidas que procuren la disminución de los tiempos de espera y de atención a clientes.</p>	<p><b>1 semana - 1 mes</b></p> <p>La definición del plazo dependerá de la naturaleza del riesgo y la medida que se adopte, debiendo preverse la consulta y participación de los representantes de las personas trabajadoras.</p>	*El/los responsable serán decididos en base a las conversaciones de este proceso de dialogo entre las partes)
Comercialización	Venta de productos	Burlas hacia un/a colega extranjero/a	✘ MEDIO	<p>Capacitación a todo el personal del área en temas de acoso laboral y discriminación</p> <p>Campaña de sensibilización en la empresa</p>	<p><b>1-3 meses</b></p> <p>La definición del plazo dependerá de la naturaleza del riesgo y la medida que se adopte, debiendo preverse la consulta y participación de los representantes de las personas trabajadoras.</p>	*El/los responsable serán decididos en base a las conversaciones de este proceso de dialogo entre las partes)

Dentro del programa debes considerar las siguientes actividades mínimas:

# 1 CAPACITACIONES PERIÓDICAS SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS



Con el objeto de generar **una cultura de respeto** al interior de los lugares de trabajo.

Deben **considerar a todas las personas** trabajadoras, incluidos gerentes y directivos.



La información de las capacitaciones y sus productos **deberán ser informadas** a las personas trabajadoras y registrarse su realización.

2

## DIFUSIÓN

DAR A CONOCER EL PROTOCOLO A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES FORMAS:



3

## SENSIBILIZACIÓN

PROMOCIÓN PERMANENTE DE UN ESPACIO LIBRE DE VIOLENCIA Y ACOSO



## 4 DEFINIR LA INSTANCIA PREVIA PARA RECABAR FACTORES DE RIESGO DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO



**Definir la instancia o persona encargada de recibir información** sobre factores de riesgo de acoso y violencia, las que deberán ser debidamente capacitadas.

**Informar a las personas trabajadoras** quien será la persona o instancia responsable de recibir la información.



 ¡No es referido a denuncias de acoso y violencia, solo factores de riesgo!

## 5 DISEÑAR E IMPLEMENTAR MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Se sugiere la **creación de mecanismos eficaces, permanentes y participativos** para la resolución de conflictos asociados al acoso y violencia en el trabajo.

## IV. Procedimiento de Investigación y Sanción

### EN ESTE CAPÍTULO PODRÁS ENCONTRAR:

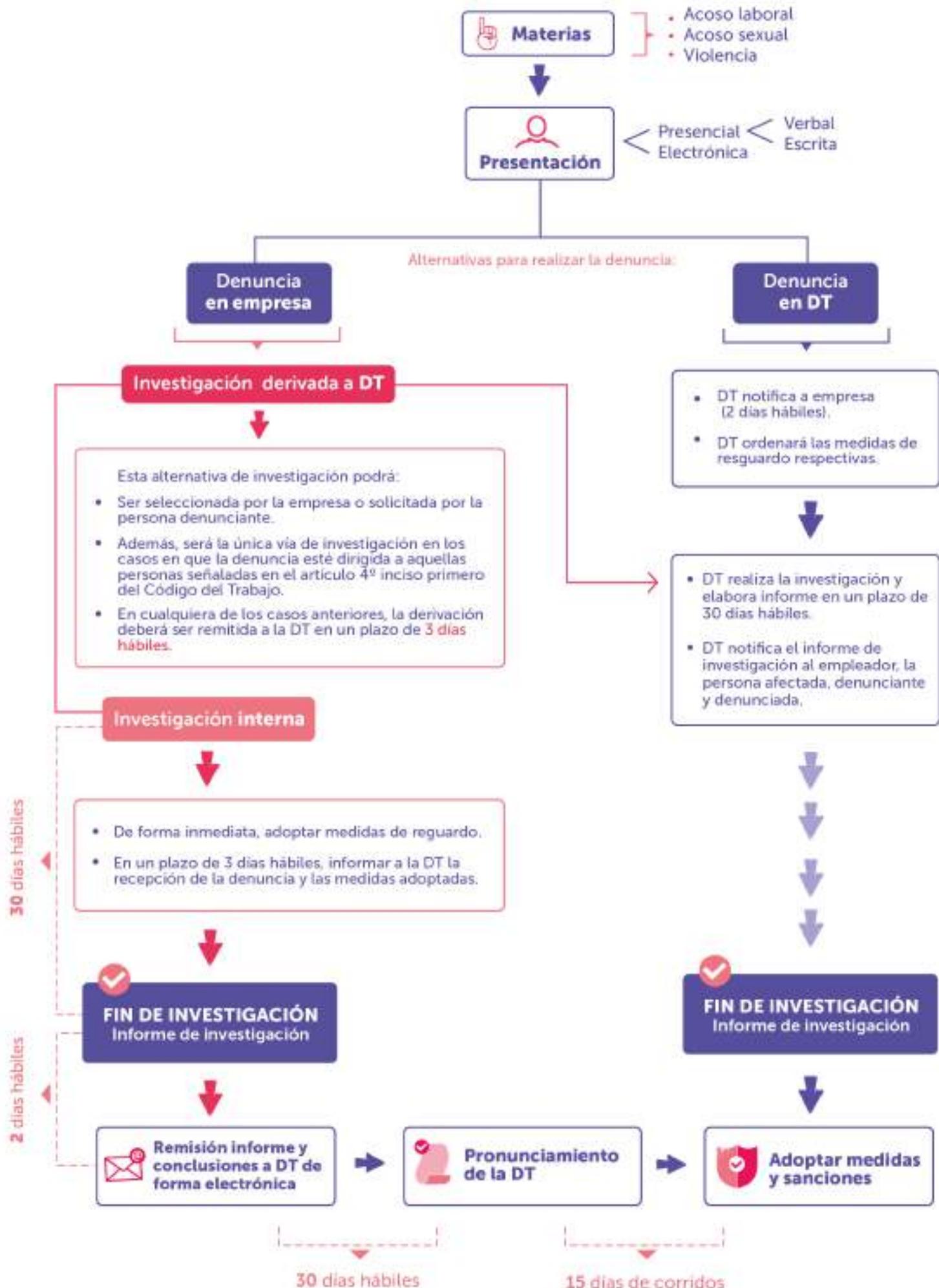
- ✓ Directrices a las que se deben ajustar todas las investigaciones de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, abordando:

- 1** Indicaciones para la denuncia.
- 2** Procedimiento para la investigación y sanción.
- 3** Indicaciones para incorporar el Reglamento Interno.

Si no obstante las medidas preventivas adoptadas por la empresa, se producen hechos constitutivos de acoso y violencia en el trabajo, se deberá observar las siguientes etapas del procedimiento de investigación:

- 1.** Formulación de la denuncia por la persona afectada o su representante.
- 2.** Informar de la denuncia a la Dirección del Trabajo (DT) y adoptar medidas de resguardo de las personas involucradas.
- 3.** Realización de la investigación por parte de la empresa o su derivación a la DT.
- 4.** Término de la investigación y, en su caso, remisión del informe a la DT, aplicación de las medidas de corrección y las sanciones que procedan.

El procedimiento de investigación se ilustra en el siguiente gráfico:







A continuación te explicamos paso a paso las distintas etapas de este proceso:

## DENUNCIA



### 1 Canales de denuncia

- ◆ **Dirección del Trabajo:** Puede ser de forma presencial o virtual.
- ◆ Si es Presencial, puede ser de manera oral o escrita.
- ◆ Si es virtual, en el portal MIDT, con clave única de la persona denunciante.
- ◆ **Entidad empleadora o encargado:** Puede ser verbal o escrita.

### 2 ¿Quién recibe la denuncia?

- ◆ **Dirección del Trabajo presencial:** Asistente laboral de la oficina de la Dirección del Trabajo, si la denuncia es de forma verbal, debe levantar un acta, dejando constancia de la denuncia interpuesta.
- ◆ **Entidad empleadora:** Asignará a una persona trabajadora, con formación en materia de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

### 3 ¿Qué debe contener la denuncia?

- ◆ Identificación de la persona afectada: Nombre, cédula de identidad, correo electrónico.
- ◆ Identificación de la o las personas denunciadas. De ser posible indicar cargos.
- ◆ Indicar vinculo organizacional con la o las personas denunciadas. Si la persona denunciada es de externa a la empresa indicar vinculo que los relaciona.
- ◆ Relación de los hechos que se denuncian.
- ◆ Si la denuncia se realiza directo en la Dirección del Trabajo, indicar nombre y Rut de la entidad empleadora o en su defecto nombre del representante.

## 4 Normas especiales para el tratamiento de la denuncia

Cualquiera sea el canal escogido, se debe:

- ✦ Dar protección especial a persona afectada, con trato digno e imparcial.
- ✦ Entregar información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación.
- ✦ Levantar un acta con los contenidos señalados, en caso de que la denuncia sea verbal. Entregar una copia a la persona denunciante, con timbre, fecha y hora de recepción de denuncia.
- ✦ Si la denuncia es presentada a la entidad empleadora, debe informar a la persona denunciante, que se puede realizar una investigación interna o bien derivarla a Dirección de Trabajo.
- ✦ La entidad empleadora no podrá efectuar un control de admisibilidad de la denuncia, por lo que siempre deberán investigarse los hechos denunciados.
- ✦ Si la investigación la realiza la entidad empleadora, ésta deberá informar a la Dirección del Trabajo el inicio del procedimiento de investigación, junto a las medidas de resguardo en un plazo de tres días hábiles.
- ✦ Si se deriva a la Dirección del Trabajo o la persona denunciante así lo escoge, tendrá el mismo plazo.
- ✦ Si la denuncia es dirigida a aquellas personas que representen al empleador, conforme al artículo 4º inciso primero del Código del Trabajo, la denuncia siempre deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación.
- ✦ Informar por escrito a la persona denunciante, de la persona que ha sido designada a cargo de la investigación.



# INVESTIGACIÓN



La investigación es un proceso delicado en el cual hay que contemplar la participación de distintos actores así como el respeto de principios, derechos y obligaciones.

## 1 Participantes en el procedimiento

- ◆ Denunciante
- ◆ Denunciado
- ◆ Testigos
- ◆ Entidad empleadora o persona investigadora

## 2 Obligaciones de las personas trabajadoras y de quienes participen en el marco del procedimiento de investigación

- ◆ Proporcionar correo electrónico y dirección para realizar notificaciones.
- ◆ Cumplir con las medidas de resguardo adoptadas por el empleador.
- ◆ Colaborar con la tramitación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

## 3 Derechos de las personas trabajadoras y de quienes participen en el marco del procedimiento de investigación

- ◆ Que se adopten las medidas para prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.
- ◆ Que se garantice el cumplimiento de las directrices en el procedimiento de investigación.
- ◆ Que se establezcan e informen oportunamente las medidas de resguardo necesaria en el procedimiento de investigación para todas las personas involucradas.
- ◆ Que la entidad empleadora disponga y aplique medidas y sanciones según corresponda.

## 4 Principios de los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo

Recuerda que todo procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo debe contener los siguientes principios:

- ◆ **Perspectiva de género:** el proceso de investigación deberá considerar las necesidades y diferencias específicas de las personas y abordar las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos de las personas trabajadoras.
- ◆ **No discriminación:** las personas participantes del proceso de investigación deben ser tratadas con igualdad y sin distinciones arbitrarias basadas en motivos tales como: raza, color, sexo, maternidad, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad entre otras.
- ◆ **No revictimización:** las personas participantes en el procedimiento de investigación deberán evitar que la persona afectada experimente nuevos daños o sufrimientos como resultado de su participación en el proceso, y que no se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada.
- ◆ **Confidencialidad:** las personas participantes deberán resguardar con la máxima confidencialidad y reserva, el acceso y divulgación de la información a la que accedan durante el proceso de investigación.
- ◆ **Imparcialidad:** la investigación deberá ser guiada con objetividad, neutralidad y rectitud en cada una de sus etapas, evitando que los prejuicios o intereses personales afecten el procedimiento y los derechos de las personas participantes de la investigación.
- ◆ **Celeridad:** la persona encargada de la investigación desarrollará el procedimiento de manera diligente y expedita, removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta conclusión.
- ◆ **Razonabilidad:** la investigación deberá garantizar que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.
- ◆ **Debido proceso:** la investigación se realizará garantizando el respeto a los derechos fundamentales, la justicia y equidad para las personas trabajadoras. Estas deberán ser informadas de manera clara y oídas, respecto de antecedentes o hechos que les pueden afectar.
- ◆ **Colaboración:** las personas participantes del proceso de investigación deberán cooperar y proporcionar toda la información útil en su posesión.

## 5 Obligaciones de entidades empleadoras

- ◆ Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras el procedimiento de investigación y sanción del acoso y violencia en el trabajo conforme a la normativa vigente.
- ◆ Informar semestralmente a las personas trabajadoras, los canales disponibles para realizar las denuncias, debiendo identificar especialmente los canales de comunicación de la Dirección del Trabajo y de los organismos administradores de la ley y de la Superintendencia de Seguridad Social para denunciar el incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.
- ◆ Garantizar la correcta tramitación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, disponiendo de medidas necesarias para cumplir con el objetivo y cumplir con las normas vigentes.
- ◆ Informar a la persona denunciante, el derecho que tiene de presentar una denuncia ante la persona encargada de la entidad empleadora o la Dirección del Trabajo, como sea su voluntad.
- ◆ Informar a la persona denunciante que, cuando los hechos sean constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades para ello.
- ◆ Garantizar y supervisar las medidas necesarias de resguardos tengan un cumplimiento efectivo, protegiendo de manera eficaz la vida y salud de las personas trabajadoras.
- ◆ Derivar a la persona denunciante a una atención psicológica temprana, que disponga el organismo administrador de la ley, garantizando el acceso a prestaciones.
- ◆ Abstenerse de interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
- ◆ Entregar facilidades para que las personas participantes puedan colaborar con el procedimiento de investigación.
- ◆ Informar a los representantes legales de contratistas, servicios transitorios o proveedores que tuvo conocimiento de los hechos y/o denuncias donde se encuentran involucrados uno o mas de sus personas trabajadoras. Deberá entregar facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correcciones o sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.
- ◆ Dar respuesta a planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales.

## 6 Obligaciones de persona a cargo de la investigación

- ◆ Desarrollar las gestiones en materia de investigación, teniendo una actitud diligente, actitud imparcial y perspectiva de género.
- ◆ Desarrollar investigación en los tiempos establecidos.
- ◆ Citar a todas las personas involucradas a declarar sobre los hechos investigados, considerando formalidades necesarias para garantizar su registro escrito, siendo imparcial y con un trato digno.
- ◆ Guardar estricta reserva de la información que recibe desde la investigación, salvo que la solicite los Tribunales de Justicia.

**Una vez recibida la denuncia, comenzamos con la metodología de la investigación, guiando el procedimiento con las siguientes directrices:**

## 7 Adopción de medidas de resguardo por parte de la entidad empleadora

- ◆ Adoptar de manera inmediata una o más medidas de resguardo.
- ◆ Las medidas a adoptar considerarán, por ejemplo, separación de los espacios físicos y redistribución de jornada.
- ◆ La entidad empleadora deberá derivar a la persona afectada a la atención psicológica temprana que disponga el respectivo Organismo Administrador de la Ley N° 16.744. Esta prestación contemplará entre otras cosas: realizar una primera evaluación de los síntomas y hechos denunciados; evaluar la pertinencia de atención adicional; generar la denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) o de enfermedad profesional (DIEP); prescribir reposo laboral o licencia médica en caso de existir incapacidad laboral por lesión psíquica. La entidad empleadora deberá informar previamente a las personas trabajadoras la posibilidad de acceder a estos programas en caso de acoso o violencia en el trabajo.
- ◆ La Dirección del Trabajo podrá revisar las medidas de resguardo y solicitar a la entidad empleadora su modificación, con el objetivo de resguardar eficazmente la vida y salud de los participantes del procedimiento.

## 8 Designación de la persona a cargo de la investigación

- ◆ Persona preferentemente trabajadora, con formación en materias de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, género o derechos fundamentales.
- ◆ Informar a la persona denunciante, quien es la persona a cargo de la investigación.
- ◆ Si la persona a cargo de la investigación, presenta antecedentes que afecten la imparcialidad, la persona afectada puede solicitar cambio de persona investigadora. La entidad empleadora, deberá tomar la decisión fundamentada, pudiendo mantenerla o cambiarla, cualquiera fuera la decisión debe dejar registro en el informe de investigación.

## 9 Diligencias mínimas

- ◆ Acciones que permitirán dar cumplimiento al procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.
- ◆ Análisis de la presentación y ante denuncias inconsistentes, debe requerir a la persona denunciante para completar los antecedentes y la información en un plazo razonable.
- ◆ Garantizar que todas las partes sean oídas, y puedan fundamentar sus dichos. Puede ser a través de entrevistas u otros mecanismos, considerando los principios de confidencialidad, no revictimización y perspectiva de género. (Por ejemplo, se recomienda individualizar a personas entrevistadas como 1, 2 y 3 o a, b o c).

La entrevista va a permitir conocer los hechos desde todas las personas involucradas, no olvides incorporar **confidencialidad y perspectiva de género**. En el anexo 6 podrás encontrar la mejor forma para hacer la entrevista

### **Para efecto de lo anterior, debe considerar especialmente:**

- Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, Contrato de trabajo, Registro de asistencia, Reglamento interno respectivo, Denuncia individual de enfermedades o accidentes del trabajo, Resultados de CEAL- SM, entre otros.
- ◆ Llevar un registro escrito de toda la investigación, en papel o formato electrónico.
  - ◆ Las declaraciones que efectúen las partes, denunciante o denunciado, o bien testigos, se debe dejar constancia por escrito y con firma.

## 10 Contenido del informe de investigación

- ◆ Nombre, correo y Rut de la empresa.
- ◆ Individualización de partes denunciante y denunciada, con nombre, cédula de identidad y correo electrónico.
- ◆ Medidas de resguardo adoptadas y notificaciones realizadas.
- ◆ Individualización de antecedentes y entrevistas, resguardando la confidencialidad de las personas participantes.
- ◆ Relación de hechos denunciados, con declaraciones recibidas y alegaciones planteadas.
- ◆ Formulación de razonamientos coherentes para basar las conclusiones de la investigación y para determinar si los hechos investigados, constituyen conductas de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo.
- ◆ Propuesta de medidas correctivas, en el caso que corresponda.
- ◆ Propuesta de sanciones, cuando corresponda. Evaluar la gravedad de los hechos y proponer sanciones, contenidas en el Reglamento Interno.

## 11 Plazo de Investigación

- ◆ La investigación deberá concluir a los 30 días, contando desde que se realice la denuncia o desde su recepción.

## 12 Remisión del informe de Investigación a la Dirección del Trabajo

- ◆ En el plazo de dos días después de finalizada la investigación, la entidad empleadora remitirá el informe y sus conclusiones de manera electrónica a la Dirección del Trabajo y esta a su vez entregará un certificado de recepción.
- ◆ La Dirección del Trabajo tendrá 30 días para su pronunciamiento, debiendo notificar su informe a la entidad empleadora, la persona afectada, denunciante y denunciada.
- ◆ En caso de que dicho Servicio no se pronuncie, se consideraran válidas las conclusiones del informe de la entidad empleadora.

## 13 Investigación de violencia de terceros

- ◆ En el caso que la conducta sea realizada por cualquier persona ajena a la relación laboral, la persona denunciante podrá realizar la denuncia a la entidad empleadora o a la Dirección del Trabajo, quienes deberán realizar la investigación de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, la entidad empleadora deberá informar los canales de denuncia respectivos (Ministerio Público, Carabineros de Chile, y Policía de Investigaciones).
- ◆ Se deberán adoptar medidas correctivas a implementarse en relación a la causa que generó la denuncia.

## 14 Investigación en régimen de subcontratación

1. Si la entidad empleadora principal recibe una denuncia de una persona trabajadora dependiente de otra entidad empleadora, deberá:
  - ◆ Informar canales de denuncia, ya sea en la misma empresa o en Dirección de Trabajo.
  - ◆ Una vez que la persona trabajadora decide cuál será su canal de denuncia, la empresa principal deberá remitir la denuncia a la instancia que tramitará en procedimiento de investigación, en un plazo de 3 días hábiles.
2. Si los hechos involucran a personas trabajadoras de empresas distintas, sean de la principal, o de la subcontratista o servicios transitorios, la persona afectada deberá:
  - ◆ Realizar la denuncia a su entidad empleadora, o la empresa principal o la Dirección del Trabajo.
  - ◆ Si realiza la denuncia ante su entidad empleadora, esta deberá informar a la empresa principal dentro de 3 días hábiles.
  - ◆ La empresa principal tendrá la responsabilidad de realizar la investigación.
  - ◆ Las entidades empleadoras de las personas involucradas (principal, contratista y subcontratista) deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar sanciones que correspondan.

## 15 Investigación de la Dirección del Trabajo

- ◆ Realizará la investigación de acuerdo a la normativa vigente, recibiendo la denuncia por vía directa de la persona denunciante o por derivación de la entidad empleadora.
- ◆ Si la recibe directamente, deberá notificar a la entidad empleadora dentro del plazo de dos días, solicitando medidas de resguardo, debiendo la entidad empleadora aplicarlas inmediatamente.
- ◆ El informe de investigación deberá ser notificado, a la entidad empleadora, a la persona afectada y a la persona denunciada por vía electrónica, en un plazo de 30 días hábiles.

Una vez terminado el procedimiento de investigación, se toman medidas correctivas y sanciones:

### ◆ MEDIDAS CORRECTIVAS

Previenen y controlan los riesgos identificados en los hechos que derivaron en denuncia. Generan garantía para que no se vuelvan a repetir, evaluando la eficacia y las mejoras que puedan introducirse en el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Estas medidas podrán establecerse respecto de las personas trabajadoras involucradas en la investigación, como al resto de trabajadores y trabajadoras, considerando medidas tales como la información y capacitación en materia de prevención, otorgar apoyo psicológico y reiterar información de canales de denuncia.



## SANCIONES



### 1 Adopción de medidas o sanciones del informe por la entidad empleadora

- ♦ Una vez notificado el empleador del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo, deberá aplicar las medidas y sanciones, en un plazo de 15 días corridos, informando a la persona denunciada y a la persona denunciante.
- ♦ En caso de que, la Dirección del Trabajo no se pronuncie, la entidad empleadora deberá aplicar medidas y sanciones, en un plazo de 15 días corridos, una vez transcurrido 30 días desde la remisión del Informe de Investigación a la Dirección del Trabajo.

### 2 Sanciones a conductas menos graves

- ♦ En el entorno laboral pueden ocurrir conductas con comportamientos de violencia y acoso, que ameriten sanciones señaladas en el Reglamento Interno para empresas de más de 10 personas trabajadoras, como amonestaciones verbales, escritas y multas, conforme lo disponen los artículos 154 y 157 del Código del Trabajo respectivamente, o en el Reglamento de Higiene y Seguridad para aquellas que cuentan con menos de 10 trabajadoras y trabajadores (artículo 67, Ley N° 16.744).

Se recomienda describir en los reglamentos internos aquellas conductas prohibidas relacionadas con el acoso y violencia en el trabajo.

- ♦ A continuación, te presentamos un cuadro que guíe la aplicación de sanciones:

<b>CONDUCTA LEVE</b>	<b>AMONESTACIÓN VERBAL</b>
<b>CONDUCTA GRAVE</b>	<b>AMONESTACIÓN ESCRITA/MULTA</b>
<b>CONDUCTA GRAVISIMA</b>	<b>DESPIDO</b>

*\*Cualquier tipo de cuadro infractor debe medirse en base proporcional, a mayor gravedad la conducta, mayor gravedad la sanción.*

- ◆ Para cada nivel, se deberán establecer acciones correctivas y sanciones crecientes, utilizando criterios como, por ejemplo: frecuencia e intencionalidad del comportamiento, reincidencia de la conducta, especial ilicitud de la acción reprochada (gravedad), cantidad y vulnerabilidad de personas afectadas y extensión del daño causado.
- ◆ Además, se deberá tener en cuenta que, basta que la conducta se presente una vez para sancionarla.
- ◆ Es importante adaptar este cuadro a las políticas y procedimientos específicos de cada entidad empleadora y asegurar que todas las personas trabajadoras estén informadas sobre las conductas y sus niveles de consecuencias.

### 3 Despido por acoso laboral o sexual

- ◆ En los casos que corresponda, la entidad empleadora deberá aplicar lo establecido en el artículo 160 del Código del Trabajo, invocando alguna de las siguientes causales, contenidas en las letras:
  - b) Conductas de acoso sexual.
  - f) Conductas de acoso laboral.
- ◆ La persona sancionada con el despido podrá impugnar la decisión ante el tribunal competente. A través de un juicio, deberá rendir las pruebas necesarias para demostrar que los hechos fueron diferentes y que motivaron el despido.
- ◆ Sin perjuicio de lo anterior, el informe y sus conclusiones, no afecta el derecho de las personas trabajadoras y la obligación de la entidad empleadora, para efectos de proceder al despido, a lo dispuesto en el artículo 162 del CT esto es:
- ◆ Comunicarlo por escrito al trabajador, de forma personal o carta certificada, en un plazo de 3 días hábiles.
- ◆ Expresar en dicha carta, las causales invocadas y los hechos que se funda el despido.
- ◆ Se deberá enviar copia a la Inspección del Trabajo.
- ◆ La entidad empleadora deberá informar por escrito, cotizaciones previsionales devengadas hasta el último día del mes anterior al del despido.

## 4 Denuncia ante tribunales competentes

- ◆ Si la Dirección del Trabajo toma conocimiento de la vulneración de derechos, con motivo del acoso y la violencia, ya sea por denuncia directa de la persona trabajadora o derivación de la entidad empleadora, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 486 del Código del Trabajo. En base a este, será necesario implementar una mediación ante la Inspección del Trabajo (salvo en el caso del acoso sexual). En caso de que esta denuncia no prospere, la persona trabajadora podrá presentar una demanda de tutela ante los tribunales laborales y dar curso a una acción judicial.
- ◆ Sin perjuicio del anterior, la Dirección del Trabajo, actuando en el ámbito de sus funciones, deberá denunciar estos hechos ante el Tribunal competente y acompañar a dicha denuncia, el informe de fiscalización e investigación correspondiente.



## EL REGLAMENTO INTERNO

- ♦ La Ley dice que debes incorporar todas las obligaciones anteriores sobre prevención, denuncia, investigación y sanción en materia de acoso y violencia en el trabajo en el Reglamento Interno.

### ¿Qué debo incorporar concretamente en el Reglamento Interno de mi empresa?

- 1** Incorporar un capítulo que incluya las **definiciones de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo**. Además, se deben establecer de forma precisa las conductas que serán sancionadas, junto con las respectivas multas o amonestaciones, para los casos en los que tales conductas no sean sancionables con el despido.
- 2** Incorporar los **derechos fundamentales** asociados a lugares de trabajo libres de violencia y acoso en el marco de la Ley N° 21.463.
- 3** Integrar al reglamento el **protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo**, el cual deberá incluir: los antecedentes generales de la Ley N° 21.643 y los elementos de la gestión preventiva.
- 4** Especificar claramente **cuáles son las obligaciones y derechos** de entidades empleadoras y personas trabajadoras.
- 5** Especificar claramente y con ejemplos **cuáles son las prohibiciones en el lugar de trabajo** para erradicar el acoso y la violencia en el trabajo.
- 6** Definir **cuáles serán las amonestaciones, multas y/o sanciones** por el incumplimiento de lo estipulado en el Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo y los protocolos para aplicarlos.
- 7** Definir **cuáles serán los mecanismos de seguimiento** a los posibles casos que se denuncien en tu empresa.
- 8** Explicitar claramente los **canales de denuncia** que los que trabajadores y trabajadoras pueden utilizar.
- 9** Especificar claramente los **procedimientos de investigación ante denuncias**, indicando responsables, plazos y acciones.

## Bibliografía

- ◆ [Díaz Berr, X., Mauro Cardarelli, A., Toro Cifuentes, J. P., Villarroel Poblete, C., & Campos Schwarze, D. \(2015\). Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo-IVAPT-PANDO-en tres ámbitos laborales chilenos. \*Ciencia & trabajo\*, 17\(52\), 7-14.](#)
- ◆ [Díaz Berr, X., Mauro Cardarelli, A., Villarroel Poblete, C., Toro Cifuentes, J. P., & Campos Schwarze, D. \(2018\). Elaboración y Validación de un Instrumento para la Medición de la Violencia Laboral Externa y sus Factores de Riesgo en Población de Trabajadores y Trabajadoras Chileno/as. \*Ciencia & trabajo\*, 20\(62\), 61-69.](#)
- ◆ [Didier, N., & Luna, J. F. \(2022\). Evaluación de las propiedades psicométricas del cuestionario de terror psicológico de LEYMANN modificado \(LIPT-60\). \*Límite \(Arica\)\*, 17, 0-0.](#)
- ◆ [Dujo López, V. y González-Trijueque, D. \(2022\). Revisión de instrumentos en español para medir el acoso laboral: su utilidad en la evaluación pericial. \*Anuario de Psicología Jurídica\*, 32, 11-21.](#)
- ◆ [Einarsen, S., & Raknes, B. I. \(1997\). Harassment in the workplace and the victimization of men. \*Violence and Victims\*, 12\(3\), 247–263.](#)
- ◆ González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). LIPT-60. Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico en el Trabajo. Editorial EOS.
- ◆ [González-Santa Cruz, A., & Ansoleaga, E. \(2023\). Validación de la Escala de Liderazgo Destructivo y del Cuestionario de Conductas Negativas-Revisado en Chile. \*Psykhe\*, 32\(2\).](#)
- ◆ Instituto de Salud Pública de Chile (2020). Guía para la Detección y Prevención del Acoso Laboral. Versión 2.0.

- ◆ [Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. \(2022\). Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral. Psykhe, 31\(1\).](#)
- ◆ [Pérez-Franco, J., Candia, M., & Soto, M. \(2023\). Nuevo cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental CEAL-SM / SUSESO. Revista Chilena De Salud Pública, 26\(2\), p. 172–187.](#)
- ◆ Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Preciado Serrano, L., Franco Chávez, S. A., & Salazar Estrada, J. G. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (Ivapt-Pando). Enseñanza e Investigación en Psicología, 11(2), 319-332.
- ◆ [Superintendencia de Seguridad Social \(2023\). Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.](#)
- ◆ [Superintendencia de Seguridad Social \(2024, 7 de junio\). Circular N° 3813. Asistencia técnica para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo y otros aspectos contenidos en la ley N°21.643 \(LEY KARIN\).](#)
- ◆ <https://derechomexicano.com.mx/guia-de-entrevistas-para-casos-de-hostigamiento-y-acoso-sexual-en-centro-de-trabajo/>
- ◆ <https://blog.elsa.la/preguntas-investigacion-acoso-sexual-laboral/amp/>



# Anexos

## ANEXO 1

### INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO IVAPT-PANDO – CHILE

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo.

Lo que usted responda es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL, ANÓNIMO Y VOUNTARIO**, y los resultados tienen fines exclusivos de investigación. El cuestionario debe ser respondido en forma individual. Por favor, es importante que responda todas las preguntas. Muchas gracias por su colaboración.

El cuestionario presenta 25 situaciones, y cada una de ellas requiere de 2 respuestas: una se refiere a la frecuencia en que dicha situación ha ocurrido en los últimos 6 meses en su actual trabajo (Columna A) y la otra respuesta se refiere a si dicha situación le ha ocurrido a usted con más o menos frecuencia que a sus compañeros (Columna B).



	<b>(A) ¿Con qué frecuencia le ha ocurrido?</b>						<b>(B) En comparación con sus compañeros/as, esto le ocurre...</b>		
	4. Muy frecuentemente	3. Frecuente-mente	2. Algunas veces	1. Casi nunca	0. Nunca	1. Menos que a sus compañeros	2. Igual que a sus compañeros/as	3. Más que al resto de sus compañeros/as	
<b>¿Podría decirnos si en los últimos 6 meses, en su trabajo principal le ha ocurrido alguna de las siguientes situaciones?</b>									
<b>1. Recibo ataque a mi reputación o a la imagen de mi persona</b>									
<b>2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público o en privado</b>									
<b>3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas</b>									
<b>4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir</b>									
<b>5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones</b>									
<b>6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo</b>									
<b>7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal (a) trabajador(a)</b>									
<b>8. Se extienden por mi lugar de trabajo rumores malintencionados sobre mi persona</b>									



17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran, no existiera, "ley del hielo")										
18. Se me asignan nuevas tareas sin parar										
19. Me encargan trabajos que requieren experiencias o competencias superiores a las que poseo con la intención de desacreditarme										
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas										
21. No puedo acceder a capacitación o formación										
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en el trabajo										

	24.1 Jefes directos			24.2 Compañeros(as) de trabajo			24.3 Subordinados(as)		
	1. Hombre	2. Mujer	3. Ambos	1. Hombre	2. Mujer	3. Ambos	1. Hombre	2. Mujer	3. Ambos
23. En su mayoría ¿qué persona(s) han sido la(s) causante(s) de las situaciones mencionadas por usted? Marque el casillero correspondiente									



## ANEXO 2

### IVET. INVENTARIO SOBRE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO

Hay trabajadores y trabajadoras cuya tarea principal es prestar servicios o atender a personas, como profesores, personal de salud, funcionarios públicos que atienden personas, cajeros/as de tiendas, guardias, entre otros.

Estos trabajadores y trabajadoras se exponen a situaciones de maltrato o violencia causadas por las personas a las que prestan servicios (por ejemplo clientes, usuarios, estudiantes, apoderados, pacientes). A este problema se le llama VIOLENCIA EXTERNA.

Esta encuesta busca conocer las causas por las que, a su juicio, esto ocurre y saber si usted ha vivido alguna situación de maltrato o violencia externa en su trabajo.

Esta información permitirá recomendar algunas acciones tendientes a reducir este problema y a promover espacios de trabajo saludables.

Su participación es VOLUNTARIA. Lo que usted responderá es ESTRUCTAMENTE CONFIDENCIAL Y ANÓNIMO.

POR FAVOR LEA ATENTAMENTE LAS PREGUNTAS Y RESPONDA CADA UNA DE ELLAS.



**ENCUESTA SOBRE VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO**  
Sector Productivo

Folio

P.1 ¿Ha vivido las siguientes SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA EXTERNA provocadas por las personas a las que usted atiende o presta servicios, en los últimos 6 meses?, ¿Con qué frecuencia?  No deje ninguna situación sin marcar por favor		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
1.	Miradas o gestos intimidantes o amenazantes	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Acusaciones injustificadas ante mis superiores	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Amenazas de reclamos ante la empresa o superiores	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Comentarios ofensivos o burlas hirientes	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Reacciones de enojo exageradas por tonterías o pequeñeces	(4)	(3)	(2)	(1)
6.	Gritos ("me han echado la foca")	(4)	(3)	(2)	(1)
7.	Trato prepotente	(4)	(3)	(2)	(1)
8.	Insultos, garabatos o groserías	(4)	(3)	(2)	(1)
9.	Descalificaciones, me tratan de inepto, incapaz o flojo	(4)	(3)	(2)	(1)
10.	Amenazas de violencia física	(4)	(3)	(2)	(1)
11.	Atentan contra las instalaciones: rompen vidrios, golpean puertas, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
12.	Agresiones físicas sin armas (manotazos, empujones, patadas, escupos, etc.)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.	Agresiones físicas con armas (cuchillo, pistola, cortaplumas, etc.)	(4)	(3)	(2)	(1)
14.	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual.	(4)	(3)	(2)	(1)
15.	Otras situaciones que usted considere como agresiones o violencia: descríbalas				

B. ¿Quién o quiénes han sido, mayoritariamente, los o las causantes de las situaciones de maltrato o violencia externa vividas por usted en su lugar de trabajo? Puede marcar más de una alternativa.

1. Estudiantes	
2. Apoderados	
3. Clientes	
4. Pacientes	
5. Familiares o amigos de pacientes	
6. Usuarios/as, beneficiarios/as	

7. Otros (Especifique)

C. ¿De qué sexo son las personas que mayoritariamente son causantes de las situaciones de maltrato o violencia externa vividas por usted en su lugar de trabajo?

1. Hombre	
2. Mujer	
3. Ambos por igual	

P.4. ¿Ha vivido alguna de las siguientes situaciones de violencia provocadas por delincuentes, ladrones, mecheros o asaltantes en los últimos seis meses?, ¿con qué frecuencia?		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
1.	Insultos, garabatos o groserías	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Amenazas de violencia física: te voy a pegar, matar, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Agresiones físicas con o sin armas: golpes, patadas, empujones, puñetazos, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual.	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Otras situaciones que usted considere como agresiones o violencia: (Describala)				

Factores que causan violencia externa

<p><b>P.5. Cuáles son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa relacionados con el lugar de trabajo ¿con qué frecuencia ocurren?</b></p> <p><b>No deje ninguna frase sin marcar por favor</b></p>		<b>Frecuencia</b>			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
1.	Información deficiente, contradictoria o equivocada, de la empresa o institución, a los usuarios.	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Personal insuficiente para atender a los usuarios	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Demora en la atención / largos tiempos de espera	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Escaso tiempo para atender las necesidades del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Lugares de espera y de atención inadecuados (malas condiciones materiales, físicas y ambientales)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.	Fallas tecnológicas ("se cae el sistema") que demoran o paralizan la atención	(4)	(3)	(2)	(1)
7.	Falta de capacitación a los/as trabajadores/as para manejar situaciones problemáticas o conflictivas con el usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
8.	No existen protocolos de actuación y enfrentamiento de situaciones problemáticas	(4)	(3)	(2)	(1)
9.	No hay apoyo de la empresa o institución para enfrentar problemas con los/as usuarios/as ("nos dejan solos para resolver los problemas")	(4)	(3)	(2)	(1)
10	El/la trabajador/a no tiene información suficiente para dar respuestas satisfactorias al usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Falta de protección a los/as trabajadores/as (barreras físicas, guardias escasos o que no pueden actuar, etc.)...	(4)	(3)	(2)	(1)

<b>P.6. Cuales son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa relacionados con el usuario ¿Con qué frecuencia ocurren?</b>  <b>No deje ninguna frase sin marcar por favor</b>		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
12	Usuario insatisfecho con la atención o servicio que recibe o ha recibido por parte de la empresa o institución	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Usuario con comportamiento evidentemente inestable, agresivo,	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Usuario con expectativas de atención o servicio superiores o distintas a las que recibe	(4)	(3)	(2)	(1)
15	Usuario poco receptivo a las explicaciones que se le entregan y que no atiende a los motivos que se le indican	(4)	(3)	(2)	(1)
16	Usuario no respeta, se salta procedimientos	(4)	(3)	(2)	(1)
17	Usuario mal informado	(4)	(3)	(2)	(1)
18	Características sociales del público que atiende (población agresiva, con poca educación)	(4)	(3)	(2)	(1)
19	Usuario prepotente	(4)	(3)	(2)	(1)

<b>P.7. Cuáles son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa relacionadas con el/la trabajador/a o funcionario. ¿Con qué frecuencia ocurren?</b>  <b>No deje ninguna frase sin marcar por favor</b>		<b>Frecuencia</b>			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
20	Al trabajador/a (funcionario/a) le cuesta entender, comprender, ponerse en el lugar del/a usuario/a	(4)	(3)	(2)	(1)
21	El trabajador/a (funcionario/a) no tiene experiencia suficiente para atender los problemas del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
22	El trabajador/a (funcionario/a) no está capacitado/a para atender los problemas del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
23	El hecho de ser mujer	(4)	(3)	(2)	(1)
24	La orientación sexual (ser lesbiana, gay, transexual)	(4)	(3)	(2)	(1)
25	Ser extranjero/a	(4)	(3)	(2)	(1)
26	Pertenecer a alguna etnia o raza en particular	(4)	(3)	(2)	(1)
27	Diferencias sociales entre usuario y trabajador/a	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ¿Considera que hay otra causa de maltrato o violencia externa que no ha sido señalada? Especifique					

## ANEXO 3

### Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo

#### INSTRUMENTO ISP - GRPS

N°	NOMBRE DIMENSIÓN	RESPUESTAS			
		SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>1</b>	<b>ESTABILIDAD DEL EMPLEO</b>				
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.				
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.				
1.3	Existen trabajadores subcontratados.				
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.				
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.				
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.				
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija				
<b>2</b>	<b>AUSENTISMO POR ENFERMEDAD</b>				
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.				
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.				
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.				
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.				
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.				
<b>3</b>	<b>POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO</b>				
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).				
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).				

3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.				
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.				
3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.				
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).				
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.				
3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.				
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.				
<b>3.1</b>	<b>POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN EMPRESAS CON MÁS DE 25 TRABAJADORES</b>				
3.1.1	Se ha constituido y funciona el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).				
3.1.2	El CPHS vigila el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención.				
3.1.3	El CPHS investiga las causas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.				
3.1.4	El CPHS indica la adopción de las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.				
3.1.5	El CPHS realiza las inspecciones correspondientes en los lugares de trabajo de la empresa.				
3.1.6	El CPHS asesora e instruye a los trabajadores para la correcta utilización de los elementos de protección personal.				

3.1.3	El CPHS investiga las causas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.				
3.1.4	El CPHS indica la adopción de las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.				
3.1.5	El CPHS realiza las inspecciones correspondientes en los lugares de trabajo de la empresa.				
3.1.6	El CPHS asesora e instruye a los trabajadores para la correcta utilización de los elementos de protección personal.				

<b>3.2</b>	<b>POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN EMPRESAS CON MÁS DE 100 TRABAJADORES</b>				
3.2.1	Existe un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales (DPRP) dirigido por un experto profesional en prevención de riesgos.				
3.2.2	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de reconocimiento y evaluación de riesgos.				
3.2.3	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de control de los riesgos a todas las áreas de la empresa.				
3.2.4	El DPRP desarrolla acciones educativas y de promoción, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales dirigidos hacia los trabajadores.				
3.2.5	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de registro de información y evaluación estadística de resultados.				
3.2.6	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de apoyo técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.				

4	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.				
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.				
4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.				
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.				
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.				
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.				
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.				
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.				
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.				
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.				
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.				
4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.				
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.				

5	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.				
5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.				
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.				
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.				
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.				
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.				
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.				
5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.				
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.				
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.				
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.				
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.				

6	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.				
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.				
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.				
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (ej: Usuarios, clientes o proveedores).				
6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.				
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todo los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.				
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física				
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.				
6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).				
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.				

7	ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.				
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.				
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/ as que han estado con una licencia médica prolongada.				
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.				
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.				
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.				
7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.				



8	ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.				
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.				
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.				
8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.				
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.				
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.				
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.				
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.				
8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadores/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).				
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.				
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.				

9	CARGA DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo de temperatura, humedad y ruido).				
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.				
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.				
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.				
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.				
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.				
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.				
9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.				
9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.				

10	RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.				
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.				
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.				
10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.				
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.				

11	APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.				
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.				
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.				
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.				
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.				

12	APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.				
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.				
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.				
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.				
12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.				
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).				

13	AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.				
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.				
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.				
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.				
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.				

14	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.				
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.				
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la empresa o institución.				
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.				
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.				
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.				

15	PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.				
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.				
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.				
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.				
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).				
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).				

16	CLARIDAD DE ROL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.				
16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.				
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.				
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.				
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.				



## ANEXO 4

**Pauta sugerida para la evaluación de riesgos psicosociales y violencia y acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores**

Anexo N°54 (Circular 3813, SUSESO)

Preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa:

N°	Pregunta	NO	SI
1	El personal de la empresa, ¿alcanza siempre a terminar a tiempo las tareas encomendadas?		
2	¿Recibe el personal el reconocimiento o el estímulo adecuado al esfuerzo que se pone en las tareas? (el reconocimiento naturalmente que puede ser económico, pero también puede ser un reconocimiento humano, una felicitación, una expresión de satisfacción por la jefatura o el/la empresario/a, un permiso especial, etc.)		
3	¿Se reparten las tareas de manera equitativa entre las personas trabajadoras?		
4	¿Pueden las personas trabajadoras expresar sus opiniones en todo momento?		
5	¿Existe compañerismo entre las personas trabajadoras?		
6	¿Saben las personas trabajadoras qué se espera de cada una cuando tiene que cumplir las tareas?		
7	¿Está bien limitado el tiempo que cada persona trabajadora le dedica al trabajo en la empresa?		
8	¿Son las relaciones entre las personas trabajadoras de respeto mutuo?		

### Preguntas sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

N°	Pregunta	NO	SI
1	¿Han existido peleas o conflictos por diversos motivos?		
2	¿Hay un ambiente donde se dan bromas desagradables para algunas personas?		
3	¿Se molesta a personas trabajadoras a través de redes sociales, por otras personas de la misma empresa (correo electrónico, Instagram, Twitter (X), Facebook, etc.)?		
4	¿Han ocurrido hechos de acoso sexual?		
5	¿Han ocurrido hechos de maltrato físico (empujones, golpes, patadas) o amenazas de maltrato?		
6	¿Han ocurrido situaciones de trato desagradable o denigrante hacia algunas personas?		
7	¿Han ocurrido situaciones de amenaza, de burla o de crítica injustificada?		

### Preguntas sobre comportamientos incívicos y sexistas

N°	Pregunta	NO	SI
1	¿Han existido peleas o conflictos por diversos motivos?		
2	¿Hay un ambiente donde se dan bromas desagradables para algunas personas?		

**Preguntas adicionales de carácter abierto: (Te sugerimos utilizar estas preguntas que pueden ayudar a indagar de manera más profunda en estos temas)**

N°	Pregunta
1	¿Han ocurrido otros hechos o situaciones en la empresa que podrían corresponder a acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo?
2	¿Se han observado otro tipo de comportamientos que pueden considerarse incívicos? (conductas descorteses o groseras)
3	¿Se han observado otro tipo de comportamientos que pueden considerarse sexistas? (conductas, palabras, imágenes que contengan connotación sexual o de género)



## ANEXO 5

### Política de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

La empresa [nombre de la empresa] 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.

#### ◆ **Compromiso institucional**

La dirección y todas las personas que trabajan en ella están comprometidas con la implementación y promoción activa de esta política, realizando un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar el acoso y la violencia en el trabajo.

#### ◆ **Participación y diálogo social**

La entidad empleadora se compromete a implementar esta política de manera participativa, asegurando su control, evaluación y mejoramiento continuo. A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

#### ◆ **Capacitación y sensibilización**

Todas las personas trabajadoras de la empresa recibirán formación regular sobre los conceptos, impactos y consecuencias del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Esta capacitación incluirá la identificación de conductas inapropiadas, como actuar ante casos de acoso y violencia, así como la promoción de un ambiente de respeto mutuo.

#### ◆ **Procedimientos claros y confidenciales**

Se establecerán procedimientos claros y confidenciales para la presentación y gestión de reclamos por acoso o violencia. Las personas trabajadoras de la empresa tendrán acceso a canales seguros para reportar incidentes y formular denuncias con garantías de no represalias y protección a la privacidad.

#### ◆ **Responsabilidad y consecuencias**

Todas las denuncias serán investigadas de manera imparcial y transparente. Aquellas personas encontradas responsables de conductas de acoso o violencia enfrentarán consecuencias disciplinarias, que pueden incluir desde amonestaciones hasta la terminación del contrato, según la gravedad de los actos cometidos.

◆ **Promoción de la diversidad, la inclusión y perspectiva de género**

Fomentaremos un entorno laboral que acepte la diversidad en todas sus formas y promueva la inclusión. Se adoptarán políticas y prácticas que respeten y valoren las diferencias individuales, creando un ambiente donde todos los colaboradores se sientan seguros y respetados.

◆ **Monitoreo y mejora continua**

La entidad empleadora revisará cada dos años esta política. De todas maneras, se llevará a cabo un monitoreo regular de la efectividad de esta política mediante encuestas y grupos focales. Los resultados se utilizarán para mejorar continuamente nuestras prácticas.

◆ Este anexo constituye solamente un ejemplo de cómo elaborar la Política de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Se recomienda que cada empresa pueda elaborar un documento propio y distinto, es decir una Política que sea capaz de reflejar su propio sello, su propio contexto y necesidades o la naturaleza de su giro.



## ANEXO 6

### Entrevista

El objetivo es recabar la información necesaria que permita determinar:

- ✦ El tipo de caso de acoso y violencia laboral.
- ✦ La procedencia de impulsar medidas correctivas de protección o de modificación de conducta.
- ✦ La canalización a las instancias competentes para denuncias, favoreciendo con ello una atención integral.
- ✦ La persona encargada de realizar la entrevista deberá guiarla a partir de la formulación de preguntas enfocadas a recabar información de utilidad para analizar el caso y determinar las acciones necesarias para actuar oportunamente.
- ✦ La entrevista debe estar dirigida a una reconstrucción cronológica de los hechos, valorando los lugares, tiempos, personas y los hechos relacionados, cumplir con los principios de confidencialidad, no revictimización y perspectiva de género.

### Entrevista a la persona denunciante

#### Antes de la entrevista:

- ✦ Asegurarse de llevar a cabo la entrevista en un lugar tranquilo y neutral para estimular una conversación honesta y confiable.
- ✦ Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad.
- ✦ Ofrecer a la persona denunciante, realizar el relato de la forma más cómoda, verbal o escrita.

#### Durante la entrevista:

- ✦ Hacer sentir segura a la persona, con una escucha respetuosa sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos, así como refrendarle la confidencialidad del procedimiento.
- ✦ Hacerle saber que el centro de trabajo está comprometido con la prevención y erradicación de los casos de acoso y violencia laboral.
- ✦ Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica, siempre que la persona denunciante acepte.
- ✦ Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.

## Ejemplos de preguntas:

- ◆ ¿Quién o quiénes ejercieron los actos de acoso u hostigamiento sexual o laboral?
- ◆ ¿Qué actos, omisiones o conductas se cometieron?
- ◆ ¿Recuerdas frases exactas que haya expresado la persona acusada?
- ◆ ¿Cuándo sucedió?
- ◆ ¿Dónde sucedió o sucedieron los actos y/u omisiones?
- ◆ ¿Hubo personas testigos? ¿Quiénes fueron?
- ◆ ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
- ◆ ¿Ha ocurrido anteriormente? ¿Ha sido de manera reiterada?
- ◆ ¿Le ha comunicado esta situación a alguna otra persona?
- ◆ ¿De qué manera le ha afectado?
- ◆ ¿Los hechos ocurridos han incidido en su ámbito laboral de manera directa? (sobrecargas de trabajo, humillaciones, tratos indignos, negación de prestaciones, entre otros)
- ◆ ¿Le preocupa de alguna manera tener esta entrevista?
- ◆ ¿Cree que hablarlo puede traerle problemas?

## Después de la entrevista:

- ◆ Agradecer a la persona por su confianza.
- ◆ Si el relato se recibió de forma verbal, levantar un acta.

## Entrevista a la persona denunciada

### Antes de la entrevista:

- ◆ Explicar a la persona entrevistada que se hará una entrevista para conocer las condiciones del entorno laboral.
- ◆ Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.
- ◆ Dar a conocer deberes y derechos.

### Durante la entrevista:

- ◆ Escuchar a la persona denunciada sobre los hechos denunciados y recoger comentarios sobre cada uno de ellos.
- ◆ Se le comunica que existe un procedimiento de investigación en el lugar de trabajo en donde está involucrado, y que ello no significa que se prejuzgue sobre los hechos constitutivos del procedimiento.

## Después de la entrevista:

Agradecer a la persona por su confianza y explicar con claridad en qué consisten las diferentes instancias, vías y/o mecanismos de la investigación.

## Entrevista a testigos

### Se considera testigos:

1. Alguien que pudo haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia.
2. Alguien que pueda describir con propiedad la relación entre la persona que presenta el caso y la acusada.
3. Alguien que haya sido mencionada(o) en el resto de las entrevistas

En el desarrollo de esta entrevista se deberá cuidar en todo momento la confidencialidad de las partes, evitando compartir información innecesaria para la obtención de información en el marco del procedimiento, individualizando sin nombres, letras o números.

### Antes de la entrevista:

- ✦ Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que será íntegro y justo.
- ✦ Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.
- ✦ Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.

### Durante la entrevista:

- ✦ Permitir a través de preguntas abiertas, el relato de los hechos, sin perjuicios, ni interviniendo.

### Después de la entrevista:

- ✦ Agradecer su participación.
- ✦ Reiterar el compromiso de la entidad empleadora para erradicar las prácticas violentas con base en el protocolo de prevención de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

---

*Este anexo se ha basado en la revisión de los siguientes documentos:*

- <https://derechomexicano.com.mx/guia-de-entrevistas-para-casos-de-hostigamiento-y-acoso-sexual-en-centro-de-trabajo/>
- <https://blog.elsa.la/preguntas-investigacion-acoso-sexual-laboral/amp/>

# LEY KARIN

---

