

Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS / TÍTULO I. Obligaciones de las entidades empleadoras / F. Obligaciones en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo / Capítulo I. Elaboración e implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo / 2. Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N°21.643

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

La entidad empleadora deberá elaborar un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el cual debe contener a lo menos, los siguientes elementos:

- a) Identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género

La entidad empleadora en la gestión de la prevención de los riesgos, debe considerar la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, con perspectiva de género.

Para tales efectos, la entidad empleadora deberá identificar los factores de riesgos, incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o en su caso, corregidos, considerando la evaluación de los mismos, sin perjuicio de la utilización obligatoria del cuestionario CEAL-SM/SUSESO disponible en la Letra K, Título II del Libro IV y de la gestión de sus resultados.

Lo anterior significa que, aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en la dimensión violencia en el trabajo, el empleador debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva. Para tales efectos, el empleador debe analizar el resultado de las 7 preguntas de la dimensión violencia y acoso (VA) del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, señalada en las páginas 11 y 70 del Manual del Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO, disponible en el link https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf, identificando como riesgo aquellas respuestas distintas a "NO". El empleador podrá organizar con el comité de aplicación, actividades de diálogo para la evaluación de esos resultados.

En el caso de las entidades empleadoras con menos de 10 personas trabajadoras, la identificación de los riesgos y su medición, podrá realizarse mediante la pauta contenida en el Anexo N°54: "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" de la Letra K, Título II del Libro IV.

Para la identificación de los peligros y los riesgos psicosociales asociados, se debe tener presente que las relaciones laborales deben basarse siempre en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, siendo contrarias a la dignidad de las personas, entre otras conductas, las siguientes:

Adicionalmente, en el contexto del deber del empleador de proteger la salud y seguridad de sus trabajadores se debe realizar una adecuada gestión de los riesgos psicosociales laborales, siendo los "**Factores de riesgos psicosociales laborales**", aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en las personas trabajadoras, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

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

Asimismo, los comportamientos incívicos y sexistas también pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género, por lo cual también deben ser identificados y medidos, para su correcta eliminación o gestión de su riesgo, cumpliendo, a través de ello el deber preventivo fijado por el legislador. Se entiende por estos comportamientos, como:

Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener presente que existen conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos o sexismo inconsciente, propios del contexto de las relaciones laborales. Entre ellas, (debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular), es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión. Todas las acciones anteriores se deben desarrollar, con pleno respeto

de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y no pueden ser utilizados para desarrollar subrepticamente mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico, circunstancia en que podrían configurar una eventual conducta de acoso.

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

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

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

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

- iii) **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** "entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros". (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). Por ejemplo: gritos o amenazas, uso de garabatos o palabras ofensivas, golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo, u otras conductas que resulten en lesión física, daño psicológico o muerte.

- iv) **Comportamientos incívicos:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales de manera de prevenir posibles conductas de acoso o violencia, se debe entre otros, promover ambientes laborales que tiendan a: Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla; evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral; el respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos; mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

- v) **Sexismo:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso. Ejemplos de sexismo hostil pudiesen ser: Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición; humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición; comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades; silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

Por otra parte, el sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto que, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada que podría desencadenar futuras conductas de acoso o violencia. Ejemplos (considerando el contexto y el caso concreto que se presente): darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema, lo denominado en la literatura sociológica como "mansplaining"; interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como "manterrupting"; todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica "sexismo benevolente".

- b) Medidas para prevenir y controlar tales riesgos, con objetivos medibles, para controlar la eficacia de dichas medidas y velar por su mejoramiento y corrección continua

En base a la identificación y evaluación de los riesgos, se deben definir las medidas preventivas o correctivas que se implementarán. Para tales efectos, la entidad empleadora debiese elaborar un programa de trabajo, participativo, e incorporar las acciones y/o actividades que realizará, precisando el plazo programado y el responsable de su ejecución.

Asimismo, se debe evaluar el cumplimiento del programa de trabajo y la eficacia de las medidas adoptadas, implementando medidas para la mejora continua del entorno laboral de acuerdo a las brechas detectadas.

Las acciones o actividades programadas deben tener como objetivo erradicar y eliminar aquellas situaciones que puedan ocasionar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. En caso que no se puedan eliminar, habiendo el empleador adoptado todas las acciones razonables, y factibles para su erradicación, se deben realizar las acciones necesarias para mitigar sus efectos.

Estas medidas deben considerar la definición de objetivos controlables, propendiendo a su revisión y mejoramiento, debiendo para ello fijar plazos de análisis que eviten que su ajuste se realice como consecuencia de la ocurrencia de un hecho que dañe o amenace a las personas trabajadoras.

- c) Medidas para informar y capacitar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de las personas trabajadoras y los de la entidad empleadora

En este contexto, las entidades empleadoras deben detectar las necesidades de capacitación para la promoción de un entorno laboral saludable. Con todo, dichas capacitaciones deben realizarse, siempre, periódicamente con el objetivo de propender a desarrollar una cultura de respeto al interior de los lugares de trabajo.

Asimismo, las entidades empleadoras deben poner en conocimiento de las personas trabajadoras el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo; informar y capacitar a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como, de las medidas de prevención y protección que deban adoptarse (las cuales deben ser conocidas y respetadas por todos los trabajadores), y sobre los derechos y responsabilidades de las personas trabajadoras y los de la entidad empleadora.

Además, para los efectos de prevenir los riesgos de las conductas de acoso y violencia, se deben desarrollar actividades de capacitación interna, donde se aborden las medidas para reconocer las conductas o situaciones que pueden desencadenar acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, las conductas que pueden constituir acoso laboral, y las formas de presentación del acoso sexual, su prevención, y los efectos en la salud de las mismas, así como, sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Las capacitaciones deben considerar a todas las personas trabajadoras, incluidos gerentes y directivos y la información de las capacitaciones debe publicarse en los medios de que disponga (por ej. páginas web, y otros). Las capacitaciones debiesen incluir además planes de difusión al interior de las entidades empleadoras en que entreguen material asociado a la necesidad de erradicar conductas que puedan afectar a las personas trabajadoras en materia de acoso y violencia en el trabajo.

De igual modo, las entidades empleadoras deberán informar y capacitar sobre la forma de realizar una denuncia para evitar que sea inconsistente, esto es, incoherente o incompleta, que carece de elementos suficientes para su adecuada comprensión o integralidad, así como informar a las personas trabajadoras de la empresa sobre los elementos propios de las conductas que constituyen acoso y violencia en el trabajo, además de los elementos que deben considerar al momento de denunciar. Asimismo, esta capacitación debe incorporar la necesidad de resguardo de información sensible que pueden conocer en el marco de procesos de investigación relativos a estas materias.

Para dar cumplimiento a las actividades de capacitación y de difusión sobre la prevención de las conductas de acoso o violencia en los lugares de trabajo, la entidad empleadora podrá además realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- i) Promover el desarrollo de una cultura preventiva, orientada a fomentar conductas laborales y ambientes de trabajo que eviten los riesgos que puedan afectar la vida, salud y dignidad de trabajadores y trabajadoras, incluyendo programas de formación de competencias laborales, de acuerdo a la Política Nacional Seguridad y Salud en el Trabajo vigente;
- ii) Realizar acciones de difusión, capacitación y monitoreo destinadas a informar, educar y sensibilizar sobre materias de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo (Por ejemplo, elaborar y entregar material educativo, realizar capacitaciones presenciales o bien en línea, webinars, y actividades de difusión en esta materia);
- iii) Difundir el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo de la entidad empleadora, basado como contenido mínimo en el Modelo de Anexo N°53: "Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo", de la Letra K, Título II del Libro IV;
- iv) Realizar actividades de capacitación en gestión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, que incluya la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales asociados a estas conductas, así como, otras que puedan propiciar su aparición, con perspectiva de género;
- v) Promover los entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación;
- vi) Informar sobre los derechos y responsabilidades de las y los trabajadores para preservar la prevención del acoso laboral, sexual o la violencia en el trabajo, haciendo presente el rol de garante de la salud y seguridad en el trabajo que tiene la entidad empleadora, y;

vii) Informar sobre las conductas que pueden constituir acoso laboral, y las formas de presentación del acoso sexual, su prevención, y los efectos en la salud de las mismas. Así como, sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

d) Medidas para prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, conforme a la naturaleza de los servicios prestados y el funcionamiento del establecimiento o empresa

Se deberán establecer medidas de prevención específicas, de acuerdo a la naturaleza de los servicios que presta la entidad empleadora, identificando el tipo de riesgo por actividad, con perspectiva de género.

Para los efectos de lo anterior, se debe propender una metodología participativa, a través, de grupos de discusión, encuestas, entrevistas u otros similares para identificar aquellas situaciones o conductas presentes en la organización y que pueden desencadenar acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

Con todo para estos efectos será especialmente relevante un diagnóstico del tipo de servicios que desarrolla la empresa respectiva, la caracterización de las personas que se desempeñan en ella y la relación de terceros ajenos a la relación laboral con los trabajadores, tales como clientes, visitas, proveedores, etcétera.

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

En este contexto, la protección debe abarcar a los denunciantes, las víctimas, los denunciados y los testigos, capacitando y educando a las personas trabajadoras respecto a la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados de los que se tomen conocimientos durante un proceso de investigación y prohibiendo acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica, o evitando que dichas acciones puedan perjudicar sus aportes durante las investigaciones.

Además, la entidad empleadora debe realizar las gestiones preventivas necesarias encaminadas a evitar denuncias inconsistentes, capacitando e informando oportunamente a las personas trabajadoras de los elementos básicos de una denuncia y los antecedentes necesarios para que esta tenga coherencia y completitud, conforme se ha expuesto precedentemente, a través de la debida capacitación y difusión sobre los aspectos abordados por el protocolo.
