



**CIRCULAR N° 3813**

**Santiago, 07 de junio de 2024.**

**Correlativo Interno N° AU08-2024-00279**

**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)**

**IMPARTE INSTRUCCIONES A LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES Y EMPRESAS CON ADMINISTRACIÓN DELEGADA Y MODIFICA LOS TÍTULOS II Y III DEL LIBRO III. DENUNCIA, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INCAPACIDADES PERMANENTES, LOS TÍTULOS I Y II DEL LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS Y EL TÍTULO I DEL LIBRO V. PRESTACIONES MÉDICAS, TODOS DEL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA LEY N°16.744**

La Superintendencia de Seguridad Social, en uso de las facultades que le confieren los artículos 2°, 3°, 30 y 38 letra d) de la Ley N°16.395, lo dispuesto en los artículos 12 y 74 de la Ley N°16.744 y las atribuciones encomendadas en el artículo 1° de la Ley N°21.643, conocida como “Ley Karin”, imparte las siguientes directrices que los organismos administradores y las empresas con administración delegada, según corresponda, deberán contemplar en la asistencia técnica que otorguen a las entidades empleadoras adheridas o afiliadas en materia de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y modifica con ello, el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

Chile ha avanzado en el fortalecimiento de la normativa y el desarrollo de políticas públicas para la prevención y la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con perspectiva de género.

Así, con motivo de la ratificación el año 2023 del Convenio N°190 sobre la violencia y el acoso, que fue adoptado, junto con la Recomendación N°206, en la Conferencia del Centenario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2019, se ha producido un avance para la erradicación de la violencia y el acoso en el trabajo, tendiente a hacer efectivo el derecho fundamental a trabajar en un ambiente laboral seguro y saludable.

Además, el 7 de mayo de 2024, se publicó el Decreto N°2, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período 2024-2028 y el 15 de enero del mismo año, se publicó la Ley N°21.643, con vigencia diferida a contar del 1° de agosto de 2024 que reemplazó el artículo 211-A del Código del Trabajo, encomendando a la Superintendencia de Seguridad Social, impartir las directrices que deben contemplarse por parte de las entidades administradoras de la Ley N°16.744 en el ejercicio de la asistencia técnica a los empleadores para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo; el diseño de un modelo para que los empleadores comuniquen a las personas trabajadoras los canales de denuncia de los incumplimientos de la prevención, investigación y sanción en estas materias, así como las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social, y en la entrega de atención psicológica temprana a las personas trabajadoras afectadas.

## **II. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS**

La Ley N°21.643 dispone en sus artículos 1° y 2°, las obligaciones que las entidades empleadoras deben cumplir en estas materias y que son las siguientes:

1. Elaborar, poner en conocimiento e implementar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral, y violencia en el trabajo;
2. Incorporar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como el procedimiento de investigación y sanción, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (Art. 154 N° 12 del Código del Trabajo). Si no existe la obligación de contar con este reglamento, la entidad empleadora deberá ponerlo en conocimiento de las personas trabajadoras al momento de la suscripción del contrato de trabajo, en conjunto con el procedimiento de investigación y sanción, e incorporar en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (art. 67 de la Ley N°16.744) las medidas de resguardo y sanciones aplicables;
3. Informar a las personas trabajadoras los canales de denuncia de los incumplimientos de la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, como de las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones de seguridad social, y

4. Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la Ley N°16.744.

A continuación, se detallan estas obligaciones:

### **1. Elaboración e implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo**

En materia de prevención, lo primero que cabe señalar es que el artículo 184 del Código del Trabajo establece que “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.

La citada norma legal consagra el deber general de protección que tiene el empleador de resguardar la vida y salud de las personas trabajadoras. En virtud de dicho deber general, la entidad empleadora tiene la obligación de adoptar todas las medidas pertinentes para que el desarrollo de las labores no signifique a la persona trabajadora riesgo a su integridad física y psíquica, manteniendo las condiciones de higiene y seguridad adecuadas, y proporcionando los implementos necesarios para evitar accidentes y enfermedades profesionales, que garanticen una eficaz protección.

Asimismo, en caso de existir régimen de subcontratación, la empresa principal y la subcontratista deben cumplir las obligaciones en materia de prevención establecidas en el artículo 66 bis de la Ley N°16.744 y reguladas en el D.S N°76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La Ley N°21.643 (Ley Karin), en materia de prevención, establece que la entidad empleadora deberá elaborar, implementar y difundir entre las personas trabajadoras un protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, con las medidas de prevención y otros elementos que se detallan en las letras A y B de este número 1.

El Protocolo es un instrumento para la gestión de la prevención de estos riesgos en los lugares de trabajo que debe ser elaborado por las entidades empleadoras y que, en conjunto con el reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que establece las directrices del procedimiento de investigación de las denuncias, y los instructivos de la Dirección Nacional del Servicio Civil dirigidos a las entidades empleadoras del sector público, constituirán las herramientas que contendrán las normas técnicas destinadas a erradicar o disminuir la violencia o el acoso en los lugares de trabajo.

Es importante que en todo el proceso de elaboración e implementación de este protocolo de prevención se considere debidamente la participación de los trabajadores y trabajadoras, a través de sus organizaciones sindicales e instancias respectivas (Comités Paritarios de Higiene y Seguridad).

La obligación de elaborar un Protocolo aplica a todas las entidades empleadoras, tanto del sector público como privado:

- **Sector Privado:** La obligación se encuentra establecida en el artículo 211-A del Código del Trabajo.
- **Sector Público:** El nuevo artículo 14 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, impone la misma obligación señalada previamente a los organismos públicos de la Administración del Estado.

Adicionalmente, la Dirección Nacional del Servicio Civil, desde su rol de acompañamiento técnico y de monitoreo a ministerios y servicios públicos para el diseño e implementación de políticas y prácticas de gestión y desarrollo de las personas, así como en buenas prácticas en relación con un entorno saludable de la vida funcionaria, se hace necesario que sus normas e

instructivos sean considerados en lo pertinente, en la asistencia técnica que entreguen los organismos administradores, quienes en su asesoría deberán dar cumplimiento siempre al contenido de los protocolos exigidos por la normativa legal.

Las municipalidades y otros organismos públicos que no pertenezcan a la Administración Central del Estado, podrán solicitar la asistencia técnica a los organismos administradores para la implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, sin perjuicio, de poder aplicar las normas pertinentes impartidas por el Servicio Civil.

Por su parte, las Instituciones de Educación Superior, sujetas a las disposiciones de la Ley N°21.369, deberán ajustar sus protocolos considerando lo establecido en la Ley N°21.643, incorporando las materias que les resulten aplicables.

**El Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo, está conformado por:**

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

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

A continuación, se desarrollan ambos aspectos:

**A) Política de prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

Esta debe contemplar el compromiso de la entidad empleadora con los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo pertinente, y con los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

**A1) Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

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

Se debe proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso.

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

El enfoque de las acciones derivadas de esta Política será el de la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de éstos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras.

c) Equidad de género y diversidad

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

d) Universalidad e inclusión.

Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo favorecerán a todas las personas trabajadoras del sector público o privado, 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.

Dichas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.

e) Participación y diálogo social

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

f) Mejora continua

Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de las instituciones públicas y privadas, así como de las normativas destinadas a la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras.

En los lugares de trabajo se efectuarán revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.

Los órganos de la administración del Estado, las entidades empleadoras y los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 deberán adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a este principio.

g) Responsabilidad en la gestión de los riesgos

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

Las empresas principales y usuarias deberán dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**A2) Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo**

a) Política de tolerancia cero

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

b) Valores fundamentales

Compromiso de crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.

c) Participación y diálogo social

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

La participación de las personas trabajadoras desde una construcción bipartita de entornos seguros y saludables sin violencia y con perspectiva de género. La participación de los trabajadores en las acciones que se definan en esta materia.

Con todo, se debe hacer presente que las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, pueden formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, relativos al mejoramiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.

d) Control de los riesgos en su origen

Eliminar o controlar el riesgo potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo, incluidas aquellas conductas inciviles y el sexismo que pueden ser el preámbulo para la aparición posterior o el desarrollo potencial del acoso o la violencia en el trabajo con perspectiva de género.

e) Perspectiva de género

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

## **B) 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:

### **B1) 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 debe 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 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](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 del 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 esta circular.

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:

- **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 otras 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.

- **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.

- **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.

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, entendiéndose por esto como:

- **Factores de riesgos psicosociales laborales:** 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.

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:

- **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.

- **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 otro 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”.

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.

**B2) 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.

**B3) 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 trabajadores 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:

- 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
- 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).
- 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.
- 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.
- Promover los entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación.
- 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.
- 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.

**B4) 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.

**B5) 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 denunciados, 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.

**2. Informar a las personas trabajadoras los canales de denuncias en caso de incumplimiento relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo y cualquier otro incumplimiento de la normativa laboral, así como el acceso a las prestaciones en materia de seguridad social.**

Las entidades empleadoras conforme a lo dispone la Ley N°21.643, de forma adicional al protocolo tienen la obligación de informar semestralmente a las personas trabajadoras, los canales que mantienen disponibles para la recepción de las denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Para lo anterior, deberán diseñar dichos canales y generar un documento que permita evidenciar que la información fue entregada a las personas trabajadoras; además deben señalar si la denuncia será recibida por el Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, la Unidad o Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, Recursos Humanos u otra persona de la entidad empleadora, incluyendo el respectivo correo electrónico y la dirección y/o teléfono.

Asimismo, las entidades empleadoras deben informar a las personas trabajadoras las instancias estatales para denunciar el incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social. En este sentido, la información deberá contener las distintas vías o canales de denuncia y acceso, indicando portales web, telefónicos y presenciales.

En el caso de los servicios públicos de la Administración del Estado, las jefaturas de servicio, también, tendrán el deber de informar semestralmente los canales que mantiene dicho organismo para la recepción de las denuncias sobre los eventuales incumplimientos, además de otras instancias distintas al servicio en que pueden presentar sus denuncias o solicitar el acceso a prestaciones en materia de seguridad social, conforme a lo expuesto precedentemente.

Para estos efectos deberá prestar asesoría y apoyo el respectivo organismo administrador al cual el empleador se encuentra adherido o afiliado.

Lo anterior, sin perjuicio, del deber de la entidad empleadora de informar los canales de denuncia cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos y lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal que impone la obligación a los funcionarios públicos de denunciar los mismos.

### **3. Proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la Ley N°16.744**

El empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad para prevenir los accidentes y enfermedades profesionales, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

En este sentido, la atención psicológica temprana otorgada a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la Ley N°16.744, es una herramienta preventiva para abordar la eventual afectación de la salud mental de la víctima, y la derivación que debe realizar el empleador (por un evento de acoso o violencia) es parte de las medidas de resguardo o protección que éste debe adoptar respecto de la persona trabajadora afectada, sin perjuicio de la asistencia voluntaria de la víctima.

Dicho programa es una prestación del respectivo organismo administrador, conforme a las instrucciones del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744. En este sentido, dentro de los canales de acceso a las prestaciones de seguridad social, referidos en el numeral precedente, el empleador deberá informar a las personas trabajadoras la posibilidad de acceder a estos programas en caso de acoso o violencia en el trabajo.

## **III. OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES**

Los artículos 1° y 2° de la Ley N°21.643, impone las siguientes obligaciones a los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744:

- 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 (Art. 211-A del Código del Trabajo y Art. 14 Ley N°18.575)
- Otorgar atención psicológica temprana a las víctimas en casos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo (Art. 211 Bis B inc. 2° del Código del Trabajo y Art. 133 inciso 2° del Estatuto Administrativo)

- Otorgar a los empleadores referidos en el artículo 154 bis del Código del Trabajo, 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.

Además, los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 y las empresas con administración delegada deberán implementar normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.

#### **A) Otorgar asistencia técnica para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, sensibilización y difusión**

Los organismos administradores deberán otorgar asistencia técnica a las entidades empleadoras para la elaboración e implementación del Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como también, realizar actividades de capacitación y sensibilización.

##### **A1) Asistencia técnica para la elaboración e implementación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

Los organismos administradores deberán entregar a las entidades empleadoras la asistencia técnica que requieran para elaborar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y poner a su disposición el modelo de protocolo contenido en el Anexo N°53: “Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el Trabajo”, de la Letra K, Título II, Libro IV del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

Para brindar dicha asistencia técnica, los organismos administradores deberán considerar las características de la entidad empleadora, especialmente, su tamaño (pequeña, micro, mediana o gran empresa), la naturaleza de la actividad, el tipo de servicio prestado, y el carácter masculinizado o feminizado de la actividad productiva o de servicios prestados, colocando a disposición de la entidad empleadora el modelo de protocolo antes referido o en su defecto, generando otro que se ajuste a sus necesidades particulares, manteniendo el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Ley N°21.643.

En este mismo sentido, para la caracterización de la respectiva entidad empleadora deberán considerar si en la actividad desarrollada existe interacción con personas ajenas a la relación laboral, tales como proveedores, clientes, usuarios o terceros que puedan hacer ingreso a las dependencias de la empresa o relacionarse con las personas trabajadoras, de manera de considerar este factor.

En caso que los organismos administradores detecten, en una actividad de asistencia técnica, que la entidad empleadora no ha elaborado el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, deben prescribirle que lo confeccionen dentro del plazo que le fijen al efecto. Si al término de ese plazo constatan su incumplimiento, deberán considerar esta situación como un riesgo categoría N°1, por lo que, según lo instruido en el número 8, Capítulo I, Letra G, Título II, de este Libro, no podrán concederle un nuevo plazo para su confección y deberán recargarles inmediatamente su tasa de cotización adicional diferenciada, conforme al procedimiento y metodología de cálculo previstos en el número 2, Capítulo IV, Letra B, Título II, del Libro II de Compendio.

## **A2) Capacitación, sensibilización y difusión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo**

Los organismos administradores y empresas con administración delegada deberán elaborar y poner a disposición de las entidades empleadoras, actividades de capacitación, sensibilización y de difusión que versen sobre la violencia, el acoso laboral y sexual y otras conductas relacionadas.

Estas actividades deben incluir la promoción de entornos de respeto en los ambientes de trabajo, considerando la igualdad de trato y la no discriminación, con perspectiva de género.

En sus campañas de prevención de las conductas de acoso laboral, sexual y violencia, como primer aspecto, deberán promover entornos de respeto en los ambientes de trabajo, que consideren la igualdad de trato y la no discriminación, además de informar qué es el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo y sus efectos, asesorando a las entidades empleadoras en metodologías en que se aborden conductas asociadas al contexto laboral específico de la empresa.

Para estos efectos, en sus actividades de difusión y capacitación, deben informar especialmente, entre otras:

- a) Los comentarios burlones o bromas insultantes en público o en privado relacionados con cuestiones personales, de género, inclusión o de carácter laboral;
- b) Conductas discriminatorias, homofóbicas, transfóbicas, que desconozcan el derecho de minorías de diversidades sexuales, de personas trabajadoras con discapacidad o personas trabajadoras neurodiversas.
- c) Estrategias de comunicación adecuadas para enfrentar situaciones de disensos laborales, con el objetivo de resguardar el debido respeto en los espacios laborales y una mejora en la organización para efectos de procesar diferencias o dificultades.

Como segundo aspecto, deberán capacitar y difundir los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Para cumplir dicha labor deben elaborar y entregar material educativo, realizar capacitaciones presenciales o en línea, webinars, y actividades de difusión en esta materia.

Las actividades de capacitación se deberán elaborar considerando lo señalado en el mencionado Anexo N°53 “Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo” y ser puestas a disposición de las entidades empleadoras, para que sean realizadas por las jefaturas y las personas trabajadoras. Tratándose de los administradores delegados del Seguro de la Ley N°16.744 de igual forma y bajo este contexto deberán impartir estas capacitaciones al interior de su empresa.

Las actividades de capacitación que realicen los organismos administradores deberán, además, ser registrados en el módulo de capacitación de SISESAT, establecido en la Letra F, Título I del Libro IX.

## **B) Otorgar atención psicológica temprana en casos de violencia, acoso laboral o sexual en el trabajo**

El programa de atención psicológica temprana para atender a las personas trabajadoras afectadas por estos eventos, constituirá un procedimiento especial que debe implementar el respectivo organismo administrador de acuerdo a lo indicado en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

La atención psicológica temprana bajo este procedimiento especial se otorgará a personas trabajadoras que hayan sufrido acciones de violencia y acoso ejercidas por otras personas que se desempeñen en un mismo lugar de trabajo, tengan o no el mismo empleador, que hayan sufrido violencia y acoso ejercido por usuarios, clientes, u otras personas con los que tengan una relación comercial o de servicio en el lugar de trabajo.

Los organismos administradores deberán informar a las entidades empleadores el procedimiento para la atención oportuna de los trabajadores afectados que fueren derivados al programa de atención temprana.

Los organismos administradores deberán adecuar la atención psicológica temprana para incorporar estos eventos, según lo detalla el nuevo número 6, Letra F, Título I, del Libro V del Compendio de Normas ya aludido, realizando las siguientes etapas:

- B1) Recibir los antecedentes que entregue la persona afectada o el empleador, vía telemática, presencial o telefónica, según lo previamente coordinado con la entidad empleadora;**
- B2) Registrar la situación en el Anexo N°2: “Registro electrónico de atención programa de intervención temprana”, de la Letra G, Título I, Libro V, del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, identificándola como Ley N°21.643;**
- B3) Otorgar la atención psicológica temprana, la que será realizada por profesionales psicólogos y psicólogas, especialmente capacitados en la atención del trauma, de manera similar a lo especificado en las normas actuales del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.**

La atención psicológica temprana tendrá como objetivo otorgar contención emocional y acompañamiento terapéutico inicial, y contemplará lo siguiente:

- a) Verificar la existencia de un episodio de alto impacto emocional, realizar una primera evaluación de los síntomas y de los hechos denunciados;
- b) Si existe un incidente de alto impacto emocional se debe evaluar la pertinencia de atención adicional, luego de la atención psicológica temprana. La atención adicional debe ser realizada por una dupla de profesionales de la salud mental constituida por un/a profesional médico/a que cumpla los requisitos establecidos en la letra a), número 1, Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III Denuncia, calificación y evaluación de incapacidades permanentes y un/a profesional psicóloga/o, como equipo articulado de trabajo;

Si el equipo de atención temprana evalúa que el incidente en términos clínicos no requiere ser abordado como aquellos de alto impacto emocional, pero requiere igualmente apoyo terapéutico, deberá derivar a la persona afectada a los equipos de atención y calificación habituales.

- c) El organismo administrador deberá recepcionar y/o generar la denuncia individual de accidentes del trabajo (DIAT) o denuncia de enfermedad profesional (DIEP), según corresponda, cuando deba otorgar las prestaciones del programa de atención temprana, representando una vía de ingreso al seguro de la Ley N° 16.744
- d) El equipo de atención psicológica o psiquiátrica que entrega la **atención médica adicional**, deberá seguir el proceso de calificación del origen contemplado en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, y si en su evaluación considera que se trata de una enfermedad y no de un accidente, o viceversa, podrá reemplazar la denuncia individual inicial.

La Resolución de Calificación (RECA), deberá consignar si corresponde a: Accidente a causa o con ocasión del trabajo (1); enfermedad profesional (3); incidente laboral

sin lesión (14); accidente a causa o con ocasión del trabajo sin incapacidad (4); enfermedad laboral sin incapacidad temporal ni permanente (5), o no se detecta enfermedad (12).

El documento electrónico de la Resolución de la Calificación (RECA), en los casos (1) y (4), (se deberá registrar en el campo "codigo\_forma", los siguientes códigos según corresponda:

Descripción	Código
Violencia, agresión o amenaza entre colaboradores de la misma empresa (Directa)	91.30
Violencia, agresión o amenaza ejercida por personas ajenas a la empresa (Indirecta)	91.31
Agresión o acoso sexual a causa o con ocasión del trabajo	91.32

En el caso de las enfermedades (3) y (5), se debe utilizar la "Lista europea de agentes causales de enfermedades profesionales", para registrar la información del campo "codigo\_agente\_enfermedad" de la RECA, considerando los siguientes códigos:

Descripción	Código
Problemas interpersonales en relación con los otros empleados	5000080001
Problemas interpersonales en relación con los superiores	5000080002
Hostilidad de la jefatura	5000080105
Amenaza de violencia	5000100001
Acoso sexual	5000100002
Agresión por usuarios (alumnos, pacientes, clientes)	5000100100
Agresión por terceros (delincuentes, otros externos)	5000100101

e) En el "Registro electrónico de atención programa de intervención temprana", contenido en el Anexo N°2, de la Letra G. Anexos, del Título I del Libro V del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, en el campo denominado "Descripción del Incidente" se deberá incorporar además de dicha descripción, la siguiente Glosa: "derivado por la entidad empleadora Ley N°21.643".

**B4) Con el objeto de proteger la salud mental de las personas afectadas, en los casos de incidentes del tipo de alto impacto emocional, la dupla de salud mental deberá proporcionar los antecedentes para el resto de la investigación,** por ejemplo, los antecedentes y contactos de personas que declaren en la realización del estudio de puesto de trabajo, o los informes médicos y psicológicos para la calificación de origen de la enfermedad, sin que sea necesario nuevamente entrevistar a la persona afectada por otro equipo de trabajo.

El organismo administrador deberá velar por el reintegro laboral de la persona afectada, concordando la oportunidad de la misma y coordinando las medidas de mitigación que correspondan para evitar la exposición de la persona trabajadora al riesgo que dio origen al evento, considerando el estado psicológico de la víctima, su situación laboral y en lo posible con la participación de un prevencionista de riesgos asignado al caso.

**B5) La persona trabajadora afectada, en caso de existir quiebre del vínculo terapéutico tendrá derecho a solicitar cambio de los profesionales que le están otorgando la atención.**

- B6) En caso de existir incapacidad laboral por lesión psíquica, se deberá prescribir reposo laboral o licencia médica, según corresponda, por el tiempo necesario para la recuperación de la lesión.**
- B7) Los casos que requieren del proceso de calificación de origen del accidente o enfermedad deberán ser investigados de la forma habitual, incluyendo una evaluación de puesto de trabajo (EPT) cuando corresponda y requerirán una resolución de calificación (RECA) emitida por el comité de calificación del organismo administrador.**

Finalmente se debe considerar que, aun cuando los hechos o las conductas denunciadas por una persona trabajadora no generen síntomas visibles de daño o enfermedad, la sola presencia de la amenaza de daño ocasionado por la conducta, impone a la entidad empleadora la obligación de adoptar las medidas preventivas y de resguardo de la persona trabajadora, derivándola a los programas de atención temprana. Esta circunstancia permite advertir, adicionalmente, que el resultado de los procesos de calificación, son distintos de las investigaciones establecidas en el artículo 211-B-bis del Código del Trabajo.

**C) Otorgar a los empleadores referidos en el artículo 154 bis del Código del Trabajo, la asistencia técnica necesaria para la elaboración del procedimiento de investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el que considerará las medidas de resguardo y las sanciones que se aplicarán**

Los organismos administradores deberán brindar asistencia técnica a los empleadores que cuentan con menos de 10 trabajadores para elaborar el procedimiento de investigación y sanción del acoso o violencia en el trabajo.

En la asistencia técnica que otorguen en esta materia deberán considerar lo dispuesto en el reglamento que establece las directrices para la investigación del acoso y la violencia en el trabajo, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Se debe tener presente que, el procedimiento de investigación debe señalar que la persona trabajadora afectada podrá presentar la denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo, quienes deberán realizar la investigación conforme a las directrices establecidas en el reglamento antes señalado, debiendo indicar, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo el empleador proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 175 del Código Procesal Penal para los funcionarios del sector público.

**D) Implementar normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.**

En el proceso de calificación del origen de las enfermedades asociadas a las denuncias por acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, se deberá aplicar lo establecido en el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744, considerando en la evaluación, complementariamente, aspectos como el tono afectivo o el estado emocional predominante de la persona evaluada, los elementos ambientales del lugar de trabajo de la persona, que permitan discutir el origen laboral o común de la patología, en base a un razonamiento fundado, entendiéndose por tal, aquel que contenga los elementos mínimos establecidos en el Anexo N°16: "Ficha de evaluación clínica por sospecha de patología mental laboral" de la Letra H, Título III, del Libro III, del señalado Compendio, que también se modifica.

En las evaluaciones de las condiciones de trabajo, de la letra a) Información de condiciones generales de trabajo y empleo, del número 2, del Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III, se

incorporan nuevos elementos que deben ser considerados ante un evento de violencia, acoso laboral o sexual, de esta forma cuando el motivo de consulta se refiere a relaciones laborales hostiles o acoso laboral, se debe consultar en forma explícita por la existencia de evidencia referida a esta dimensión.

En la misma letra a), se incorpora la obligación de los organismos administradores de exigir a la entidad empleadora aportar el informe de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con las medidas de mitigación o corrección que se hayan implementado en caso de corresponder, sin perjuicio de las del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. En todos los casos, se exigirá a la entidad empleadora aportar una copia del Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo que establece la Ley N°21.643. Estos documentos serán parte de los antecedentes que deberá evaluar el comité de calificación.

En caso que el empleador carezca de alguno de los documentos señalados, el organismo administrador deberá prescribir que el centro de trabajo o la entidad empleadora según sea el caso, elabore el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y realice la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con los instrumentos pertinentes, debiendo aplicar el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud, y otorgando en ambos casos la asistencia técnica que se establece el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744 (número 14, Letra D, Título II, Libro IV del Compendio ). La carencia de alguno de los documentos señalados no será obstáculo para realizar la evaluación de las condiciones de trabajo.

Se incorpora en el número 3. Comité de calificación para enfermedades mentales, del Capítulo II, Letra C, Título III, del Libro III del referido Compendio, que, en los casos de violencia y acoso, debe ponderar detenidamente los antecedentes que tenga a su disposición, con especial énfasis en el relato de la persona afectada y su consistencia a lo largo del desarrollo de la evaluación, solicitando una repetición de la evaluación en el caso de estar disconforme con ésta. Debe considerar las características clínicas, la existencia de antecedentes adicionales, las características del cargo y de la evaluación del puesto de trabajo. Debe tener en cuenta que el mecanismo de acoso o violencia, puede ser subrepticio o abierto (explícito o abierto), y que impacta fuertemente la estabilidad psíquica, debiendo explicar la desestructuración donde antes hubo equilibrio.

El comité de calificación tendrá presente que la violencia y el acoso en el trabajo son condiciones intolerables y representan una violación del Derecho Fundamental a un ambiente laboral seguro y saludable.

Ninguna falta o incumplimiento laboral cometida por la persona trabajadora, por grave que sea, justifica hechos de violencia o acoso que impliquen una vulneración de sus derechos fundamentales, ni debe influenciar la calificación laboral o común resultante.

#### **IV. ANEXOS**

Se adjunta a esta circular los siguientes anexos:

1. Anexo N°2: "Autoevaluación inicial de cumplimiento de aspectos legales", de la Letra K. Anexos, Título II del Libro IV del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.
2. Anexo N°16: "Ficha de evaluación clínica por sospecha de patología mental laboral" de la Letra H, Título III, del Libro III del señalado Compendio.
3. Anexo N°53: "Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo", el que se incorpora en la Letra K, del Título II del Libro IV del citado Compendio.
4. 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", el que se incorpora en la Letra K, del Título II del Libro IV del citado compendio

## V. MODIFICACIONES AL COMPENDIO DE NORMAS DEL SEGURO SOCIAL DE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES LEY N°16.744

1. Incorpórase los nuevos párrafos decimotercero, decimocuarto y decimoquinto en la Letra A. Obligaciones de prevención, Título I. Obligaciones de las entidades empleadoras del Libro IV. Prestaciones preventivas, el contenido del Capítulo I. Aspectos Generales de esta circular. Esta modificación se realizará en la sección del compendio disponible en el siguiente link: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137122.html>.
2. Incorpórase en el Título I. Obligaciones de las entidades empleadoras del Libro IV. Prestaciones preventivas, una nueva "Letra F. Obligaciones en materia de Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo", pasando la actual Letra F a ser la nueva Letra G, el contenido del Capítulo II. Obligaciones de las entidades empleadoras de esta circular. Esta modificación se realizará en la sección del compendio disponible en el siguiente link: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137119.html>.
3. Incorpórase en la Letra D. Asistencia técnica, en el Título II. Responsabilidades y obligaciones de los organismos administradores y de los administradores delegados del Libro IV. Prestaciones preventivas un nuevo número "14. Asistencia técnica en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo", conformado por el contenido de la Letra A - incluidas las Letras A1 y A2- y la Letra C del Capítulo III de esta circular. Estas modificaciones se realizarán en la sección del compendio disponible en el siguiente link: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137188.html>.
4. Incorpórase en la F. Programa de intervención temprana, del Título I. Generalidades, del Libro V. Prestaciones médicas, en un nuevo número "6. Atención temprana en caso de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo", el contenido de la Letra B -incluidas las Letras B1 a la B7- del capítulo III de esta circular. Esta modificación se realizará en la sección del compendio disponible en el siguiente link: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-637622.html>.
5. Modifícase el capítulo II de la Letra C del Título III, del Libro III. Denuncia, calificación y evaluación de incapacidades permanentes, en los siguientes términos:
  - a) Incorpórase en el tercer párrafo de la letra b) del número 1, lo señalado en el primer párrafo de la de la Letra D del capítulo III de esta circular.
  - b) Incorpórase en letra a) Información de condiciones generales de trabajo y empleo, del número 2, del capítulo II, lo señalado en los párrafos segundo, tercero y cuarto de la Letra D del capítulo III de esta circular.
  - c) Incorpórase en el número 3. Comité de calificación para enfermedades mentales, del capítulo II, lo señalado en los párrafos quinto, sexto y séptimo de la Letra D del capítulo III de esta circular.

Las modificaciones de este numeral 5 se realizarán en la sección del compendio disponible en el siguiente link: <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136591.html>.

El compendio se modificará realizando los ajustes formales que sean necesarios para incorporar el contenido de esta circular.

6. Reemplázase en la Letra K. Anexos, Título II del Libro IV del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744 el Anexo N°2: "Autoevaluación inicial de cumplimiento de aspectos legales" por el Anexo indicado en el numeral 1 del capítulo IV de esta circular. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137341.html>
7. Reemplázase en la Letra H, Título III, del Libro III del Compendio el Anexo N°16: "Ficha de evaluación clínica por sospecha de patología mental laboral" por el Anexo indicado en el numeral 2 del capítulo IV de esta circular. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-136699.html>

8. Incorpóranse en la Letra K, del Título II del Libro IV del Compendio los siguientes nuevos Anexos: Anexo N°53: “Modelo de Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo” y 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” <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137341.html>

## VI. VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en la presente circular entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

Pamela  
Alejandra  
Gana Cornejo

Firmado digitalmente  
por Pamela Alejandra  
Gana Cornejo  
Fecha: 2024.06.07  
17:37:35 -04'00'

**PAMELA GANA CORNEJO**  
**SUPERINTENDENTA DE SEGURIDAD SOCIAL**

Ana  
Patricia  
Soto  
Alzate  
ano

Fernando  
José  
Francisco  
Castro  
Castro

MONIC  
A  
FERRER  
RIVAS

**PSA/JFCC/M/FR/ECS/JPF/CFL/MPC**

### **DISTRIBUCIÓN:**

(Adjunta 4 anexos)

- Organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744
- Empresas con administración delegada

Copia informativa:

- Ministerio del Trabajo y Previsión Social
- Dirección del Trabajo
- Subsecretaría de Previsión Social

**ANEXO N°53**  
**MODELO DE PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

MODELO DE PROTOCOLO

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO  
*[nombre de entidad empleadora*  
*RUT entidad empleadora]*

**Fecha elaboración versión 1: \_\_\_/\_\_\_/2024**

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

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

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

*Los servicios públicos de la Administración del Estado deberán elaborar su protocolo en base a las normas e instructivos emitidos o que emita el Servicio Civil en esta materia, y podrán revisar que contenga los elementos definidos en este modelo y en la circular emitida por la Superintendencia de Seguridad Social].*

## **I. ANTECEDENTES GENERALES**

### **1. Introducción**

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la [nombre de la entidad empleadora] ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

### **2. Objetivo**

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su

actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

### 3. Alcance

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

Quando corresponda, incorpore esta información

### 4. Definiciones

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

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

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

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

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe

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

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente *[se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]*

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.
- **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas
  - Uso de garabatos o palabras ofensivas
  - Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
  - Conductas que amenacen o resulte en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte.
  - Robo o asaltos en el lugar de trabajo
- **Comportamientos incívicos:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales se debe: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.

- Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

- **Sexismo:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil es: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

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

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “maninterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

## 5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de

Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en el siguiente link <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1203353&idParte=10499621> y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

## **6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras**

### **a) Personas trabajadoras**

- Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia
- Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia
- Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo
- Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello
- Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información
- Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento

### **b) Entidades empleadoras**

- Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias
- Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia
- Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

## **7. Organización para la gestión del riesgo**

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, o su representante, [se deberá indicar en este numeral los miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM / SUSESO, o los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en caso que no existan aquellos el nombre del trabajador o la trabajadora designada para organizar la gestión del riesgo de acoso o violencia)

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado a [Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, si éste no existiese, a *Gerencia/Unidad de Administración y Finanzas o persona o personas de la organización a cargo de estas actividades, la que debe estar o ser capacitada en estas materias. Además, se debe indicar el correo electrónico del responsable y su número de teléfono*].

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

Cuando en la dependencia exista un Comité Paritario incorporar esta función. También es posible que el seguimiento o monitoreo lo realice el Comité de Aplicación CEAL-SM, junto a sus funciones de monitorear la aplicación de las intervenciones en los factores de riesgo psicosocial, dado que están muy vinculados a las situaciones de violencia y acoso

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

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

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

La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciantes [indicar nombre y unidad, área o departamento en el que se desempeña, y su cargo específico].

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	Cargo	Correo electrónico

Cuando en la dependencia exista un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, este debe participar en la confección del Protocolo, independiente de que exista un prevencionista de riesgos profesionales en la entidad empleadora.

Las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

## II. GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso,

sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos. [A continuación se presenta un ejemplo de la declaración de la política preventiva del acoso o violencia, que debe ser incluida, sin perjuicio de incorporar también los principios de la Política Nacional mencionados en el numeral 5.]

La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas *intolerables, no permitidas* en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

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

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

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

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

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

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

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

[La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años]

## 1. Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación [de los trabajadores/ los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM]

Seleccione según si la empresa tiene o no la obligación de contar con Comité Paritario de Higiene y Seguridad, y lo que se decida en la entidad empleadora sobre incorporar la participación del Comité de Aplicación CEAL-SM.

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

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
Carga de trabajo (sobrecarga)
Falta de reconocimiento al esfuerzo
Inequidad en la distribución de las tareas
Comportamientos incívicos
Conductas sexistas
Conductas de acoso sexual
Violencia externa

En este recuadro, para la identificación de los factores de riesgos y su evaluación, el empleador debe confeccionar el listado de sus riesgos, tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM, así como también, las particularidades del trabajo, el levantamiento de los procesos identificados, como también la naturaleza del servicio que presta el trabajador y otras herramientas conforme a las particularidades de cada actividad

## 2. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. [Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Incorporar estas medidas en caso de que exista la posibilidad de que se presenten o se haya presentado estas situaciones en la organización, considerando la naturaleza de los servicios prestados.].

- En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.
- Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas.
- Asimismo, se darán a conocer los comportamientos incívicos que la [nombre de la entidad empleadora] abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos [mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros].
- Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Las jefaturas [, los supervisores] y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que

no constituyen acoso o violencia laboral.

- La entidad empleadora informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante [indicar la forma y medio que se utilizará] y el responsable de esta actividad será [indicar nombre y cargo].

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/ en el programa preventivo de la entidad empleadora], en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as) [indique el medio de difusión] y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con [indique el departamento, unidad o persona designada y la vía o canal].

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

Medidas de prevención a implementar
Capacitación
Manual de buen trato

En este recuadro el empleador debe indicar las medidas de prevención a implementar de acuerdo con los factores de riesgo ya identificados, procurando la eliminación de los mismos y, de no ser posible su control, implementar medidas ingenieriles, organizacionales, administrativas, entre otras.

### 3. Mecanismos de seguimiento

La [nombre de la entidad empleadora], con la participación [de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad/ Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM] evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a [indique el departamento, unidad o persona designada y su correo electrónico].

[Se incorpora la evaluación y mejora continua del cumplimiento de la gestión preventiva. El siguiente recuadro contiene ejemplos que deben adaptarse según la realidad de la empresa o del centro de trabajo].

EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR
Se cumple	Revisión de proceso de gestión del riesgo psicosocial

No se cumple	Reunión con trabajadores
--------------	--------------------------

En este recuadro se deben evaluar el cumplimiento de las medidas preventivas y su eficacia, estableciendo de manera continua las mejoras se deben implementar.

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

La [nombre de la entidad empleadora] establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral -denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

### IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: *[indicar correo electrónico, video conferencia u otro medio]*. Asimismo, *[sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno/ el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo y se incorporará en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo]*.

## 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

#### ¿Qué son los riesgos psicosociales?

En los lugares de trabajo, además de los riesgos laborales más conocidos como son los riesgos físicos (polvo, radiación solar, radiación ionizante), riesgos químicos (productos químicos, de limpieza, insecticidas), biológicos (trabajo con fluidos humanos, de animales), ergonómicos (mobiliario o herramientas inadecuadas), existen también los riesgos psicosociales. Estos se refieren a la forma de organizar el trabajo (cantidad de trabajo, presión por cumplir, autonomía que tengan las personas trabajadoras para decidir algunos aspectos del trabajo), y a las relaciones personales dentro de él (tipo de control que ejercen las jefaturas, compañerismo, equidad en la distribución de tareas o premios, bonos, permisos).

Entre los riesgos psicosociales laborales se incluye la **violencia y el acoso** en el trabajo, que se definen como cualquier conducta inaceptable, o de amenaza de tales conductas, que se manifiesten una o varias veces, que cause o pueda causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y acoso por razón de género (Convenio 190, OIT).

#### ¿Qué consecuencias tienen los riesgos psicosociales mal gestionados?

Hoy se sabe que los riesgos psicosociales pueden generar gran malestar e incluso enfermedades en las personas trabajadoras y pueden influir muy negativamente en la productividad de la empresa y en la atención que se les da a los usuarios, clientes, alumnos, pacientes, etc.

Algunos riesgos psicosociales pueden ser la causa de conductas de violencia y acoso entre las personas trabajadoras o desde las jefaturas hacia sus subordinados.

Por todos estos motivos, es importante que las empresas (independiente de su tamaño), gestionen de manera adecuada estos riesgos. Lo anterior implicará en primer lugar, identificar dichos riesgos y medirlos, para así generar medidas organizacionales preventivas que permitan ojalá eliminar el riesgo o, de no ser posible su eliminación, disminuirlo.

#### Si se han detectado algunos de estos riesgos en la empresa, ¿qué se puede hacer?

En todas las empresas suelen existir estos riesgos psicosociales, incluyendo el de violencia y acoso, y la mejor manera de enfrentarlos y controlarlos es a través de un diálogo entre todas las personas trabajadoras, sobre todo cuando se trata de empresas de menor tamaño.

En las empresas de menor tamaño los espacios de diálogo pueden sean más frecuentes (precisamente debido a su tamaño) en relación a diferentes aspectos de la forma en que se organiza el trabajo (asignación de las diferentes tareas, para organizar los permisos, los turnos, la distribución de la carga de trabajo, etc.). Lo que se propone en esta pauta no es tan diferente de esas conversaciones, solo que se guían por las preguntas que más adelante se señalan, tendientes a identificar los riesgos de violencia y acoso laboral.

#### ¿Cómo se pueden gestionar/administrar los riesgos psicosociales en el trabajo?

Para administrar o gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo lo primero es conocerlos/identificarlos y saber si la empresa podría tener alguno de estos riesgos. Una manera de evaluar si existen estos riesgos es respondiendo las preguntas que se proponen en esta pauta. Es muy recomendable que estas preguntas se pudieran contestar en conjunto con la totalidad de las personas trabajadoras de la empresa. Es una manera de iniciar un diálogo que resulte beneficioso para toda la organización.

A continuación, hay algunas preguntas que deben responderse con “sí” o “no”. Se sugiere que sean respondidas en conjunto por todas las personas trabajadoras, incluyendo el empleador.

**I. Pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa**

N°	Pregunta	No	Sí	¿Qué se propone para resolver esta situación?
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?			

En caso de que alguna de las respuestas anteriores fuera "NO", considere alguna solución organizacional para eliminar o reducir el problema, definiendo el plazo en que se espera poder implementar dicha medida y quién es la persona responsable de la implementación de ella.

## II. Pauta de preguntas sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

N°	Durante los últimos 12 meses en la empresa:	No	Sí	¿Qué se propone hacer para resolver esta situación?
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?			

En caso de que alguna de las respuestas anteriores fuera "Sí", considere alguna solución organizacional para eliminar o reducir el problema, definiendo el plazo en que se espera poder implementar dicha medida y quién es la persona responsable de la implementación de ella.

### III. Pauta de Preguntas sobre comportamientos incívicos y sexistas

Algunas de las situaciones de violencia y acoso tienen su inicio en conductas que se perciben como más leves y muchas veces han sido minimizadas o naturalizadas en el relacionamiento entre las personas trabajadoras.

Entre ellas están lo que se conoce como “comportamientos incívicos” (tal como tirar papeles sucios al suelo, examinar un cajón de escritorio de otra persona sin su permiso, gritar sin que sea necesario, hablar por celular cosas personales junto a compañeros de trabajo, entre otras).

De igual forma, a veces se observan conductas sexistas en las organizaciones (también llamadas “machistas”), como son, entre otras, interrumpir a una mujer cuando está hablando, darle explicaciones de alguna cosa sin que ella lo haya solicitado, hacer chistes sexuales, o comentarios sexuales sobre su apariencia, y en general cualquier conducta que denigre a una mujer, o a personas de otros géneros, e incluso a los hombres.

N°	Pregunta	No	Sí	¿Qué se propone hacer para resolver esta situación?
1	¿Se han observado comportamientos incívicos en el trabajo? (muchas veces en lo coloquial, se refiere a estas conductas como de “mala educación”)			
2	¿Se han observado conductas que puedan ser consideradas sexistas dentro del trabajo?			

Si alguna de estas preguntas se respondió con “SI”, se recomienda que en el contexto de dialogo participativo entre todas las personas trabajadoras se redacte un código de buenas conductas, donde se aclare, con ejemplos concretos, qué tipo de conductas se espera que tengan las personas en sus relaciones dentro de la empresa, y qué tipo de conductas no serán toleradas por ningún motivo.

## ANEXO N°16

### FICHA DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA POR SOSPECHA DE PATOLOGÍA MENTAL LABORAL

Los siguientes son los elementos mínimos que debe contener la evaluación psicológica por sospecha de patología mental de origen laboral:

1. Identificación de la persona trabajadora evaluada, edad;
2. Historia laboral;
3. Descripción del trabajo específico que realiza;
4. Actitud y motivación hacia este;
5. Actitudes hacia jefatura, pares y subalternos;
6. Afectividad (tono afectivo predominante);
7. Exploración general de elementos de personalidad. (por ejemplo, rasgos obsesivos, histriónicos, narcisistas, evitativos, impulsivos, esquizoides, etc.); puede omitirse si se aplican pruebas proyectivas;
8. Evaluación de factores psicosociales;
9. Evaluación de carga mental de trabajo;
10. Cambios o modificaciones en condiciones o exigencias laborales que haya experimentado;
11. Factores de estrés extra laborales;
12. Explicaciones causales sobre la sintomatología que entrega la persona evaluada, y
13. Conclusiones
  - a) Hipótesis que unifique los antecedentes recopilados.
  - b) Presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

**ANEXO N° 2**  
**AUTOEVALUACIÓN INICIAL DE CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS DE LEGALES**

<b>ASPECTO I. ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS</b>		<b>Cuerpo legal</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>n/a</b>
1	¿La entidad empleadora cuenta con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad (RIHS) y/o Orden Higiene y Seguridad (RIOHS) actualizado, según corresponda?	Cód. Del trabajo Art. N° 153-154; Ley N° 16.744, Art. N° 67; D.S. N° 40, Art. N° 14-20.			
2	¿La entidad empleadora mantiene los registros actualizados de la recepción o entrega del RIHS o RIOHS a cada trabajador(a)?				
3	¿La entidad empleadora cuenta con un “Manual”, “Guía”, “Protocolo o Instructivo” en concordancia con la implementación de la Ley N°21.645 sobre “La protección a la maternidad, paternidad y vida familiar”.?	Ley N° 21.645 sobre “La protección a la maternidad, paternidad y vida familiar”.			
4	¿La entidad empleadora cuenta con el “Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el trabajo” de la Ley N° 21.643 (Ley Karin)?	Ley N° 21.643 (Ley Karin) sobre la Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Sexual o de Violencia en el Trabajo.			
4	¿La entidad empleadora cumple con la obligación de informar a sus trabajadores sobre riesgos laborales que entrañan sus labores, las medidas de prevención y los métodos de trabajo correctos, de una manera oportuna y conveniente, manteniendo un registro de dicha actividad?	D.S. N° 40 Art. N° 21-24.			
5	¿En la entidad empleadora se ha constituido y se encuentra en funcionamiento el Comité Paritario de Higiene y Seguridad? (entidad empleadora con más de 25 trabajadores permanentes).	Ley N° 16.744 Art. N° 66; Ley N° 19.345, Art. N° 6, D.S. N° 54.			
6	¿El Comité Paritario de Higiene y Seguridad cuenta con un programa de trabajo propio y se reúne como mínimo una vez al mes?				
7	¿El Comité Paritario de Higiene y Seguridad realiza investigación de las causas de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales?				

<b>ASPECTO II. SANEAMIENTO BÁSICO</b>		<b>Cuerpo legal</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>n/a</b>
1	¿La entidad empleadora cuenta con servicios higiénicos (o letrina sanitaria en caso de corresponder), de uso individual o colectivo, en cantidades adecuadas y si trabajarán hombres y mujeres, éstos se encuentran separados por sexo, en buen estado de limpieza y/o funcionamiento?	D.S. 594; Art. N°s 21-22.			
2	¿La entidad empleadora cuenta con un sistema efectivo de sanitización, desratización y desinfección de las dependencias y áreas de trabajo?	D.S. 594; Art. N°s 23-24.			
3	Si el tipo de actividad de trabajo requiere del cambio de ropa, ¿existen vestidores (fijos o temporales) independientes para hombres y mujeres, con cantidad adecuada de casilleros y en buen estado general?	D.S. 594; Art. N° 27.			
4	Si el trabajo implica contacto con sustancias tóxicas o causa suciedad corporal, dispone de duchas con agua fría y caliente para sus trabajadores.	D.S. 594; Art. N° 21.			
5	¿El lugar de trabajo mantiene condiciones ambientales de ventilación confortables, por medios naturales o artificiales y que no causen molestias o perjudiquen la salud de los trabajadores (as)?	D.S. 594; Art. N°s 9, 22, 32, 33, 35, 120.			
6	¿Si en la entidad empleadora se deben consumir alimentos, dispone de comedor fijo o móvil (según corresponda), separado de la(s) áreas de	D.S. 594; Art. N°s 28, 29, 30, 128.			

	trabajo, con mesas y sillas de cubierta de material lavable, agua potable, cocinilla, lavaplatos, sistema de energía eléctrica y con un sistema de refrigeración para la conservación de alimentos?				
7	¿La entidad empleadora, mantiene el lugar de trabajo adecuadamente iluminado con luz natural o artificial dependiendo de la faena o actividad que en él se realice?	D.S. 594; Art. N°s 103, 104, 106, 120.			
8	La entidad empleadora toma las medidas necesarias contra las inclemencias del tiempo en los ambientes de trabajo (trabajo en faenas descubiertas, galpones o campo abierto).	D.S. 594; Art. N°s 10, 121.			

<b>ASPECTO III. CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>		<b>Cuerpo legal</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>n/a</b>
1	¿La entidad empleadora ha suprimido en los lugares de trabajo cualquier factor de peligro que pueda afectar la salud o integridad física de los trabajadores?	D.S. 594; Art. N°s 37, 39.			
2	¿La entidad empleadora mantiene señalización de seguridad informativa, visible y permanente, indicando agentes y condiciones de riesgo además del uso obligatorio de elementos de protección personal específicos en caso de ser necesario?				
3	¿La entidad empleadora mantiene señalizadas las vías de evacuación, las redes de incendio y salidas de emergencia conforme la normativa?				
4	¿La entidad empleadora mantiene las instalaciones eléctricas y de gas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente?				

<b>ASPECTO IV. PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y EMERGENCIAS</b>		<b>Cuerpo legal</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>n/a</b>
1	¿La entidad empleadora mantiene un instructivo, protocolo o plan de acción para la gestión del riesgo de emergencia y desastres (accidente, incendio, sismo, terremoto, derrames, escapes de gas, inundaciones, tsunami, atentado u otras situaciones que causen quiebres del proceso normal de trabajo)?	D.S. 594; Art. N°s 42, 44-52. D. S. N° 47			
2	¿En la entidad empleadora se manipulan sustancias o se generan residuos peligrosos (en la generación, almacenamiento, transporte, eliminación o reciclaje), en condiciones de seguridad adecuadas según las exigencias del Ministerio de Salud?	MINSAL D.S. 43; D.S. 148.			
3	¿La entidad empleadora cuenta con extintores de incendio adecuadamente mantenidos, en cantidad adecuada a las dimensiones de zona de trabajo, ubicados en lugares visibles, señalizados y de fácil acceso?	D.S. 594; Art. N°s 45 – 51.			
4	¿La entidad empleadora mantiene a los trabajadores instruidos y entrenados sobre la forma correcta de usar los extintores de incendio en caso de emergencia y cuenta con los registros correspondientes?	D.S. 594; Art. N°s 48.			

<b>ASPECTO V. PROTECCIÓN PERSONAL</b>		<b>Cuerpo legal</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	<b>n/a</b>
1	¿La entidad empleadora, realiza selección y proporciona a los trabajadores(as) sin costo y cualquiera sea la función que estos desempeñen, los elementos de protección personal que cumplan con los requisitos que exige el riesgo a proteger, según la normativa D.S. N° 18 de 1982 del Ministerio de Salud?	D.S. 594; Art. N°s 53-54;57-58.			

2	La entidad empleadora, cumple con entregar capacitación/instrucción, teórico/práctica necesaria para el correcto uso y empleo de los elementos de protección personal a sus trabajadores(as).	D.S. 594; Art. N°s 53.			
---	---	------------------------	--	--	--

**Nota:** El listado de autoevaluación inicial de cumplimiento de aspectos de legales, contempla sólo algunos aspectos de la normativa de seguridad y salud en el trabajo, siendo parte del proceso inicial de detección de las brechas existentes en las entidades empleadoras. El organismo administrador en su rol de asesor, deberá proporcionar asistencia técnica mediante los canales que disponga para tal efecto y según resultados de la aplicación.

DICTAMEN N° 362 / 19 /

**MATERIA:** Ley N°21.643; acoso sexual; acoso laboral; violencia en el trabajo; protocolo de prevención; procedimientos de investigación y sanciones.

**RESUMEN:** Fija sentido y alcance de las modificaciones introducidas por la Ley N°21.643 al Código del Trabajo.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 06.06.2024, Jefa Departamento Jurídico (S);
- 2) Instrucciones Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S), de 22.05.2024.

**FUENTES:** 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 y violencia en el trabajo; artículo 153, 154 y 184 del Código del Trabajo; artículo 67 de la Ley N°16.744; artículo 15 del D.S. N°40 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**CONCORDANCIA:** Ordinarios N°844 de 10.03.2021, N°6437 de 19.12.2019 y N°1301, de 17.10.2023. Dictámenes N°1133/36 de 21.03.2005; N°2210/035 de 05.06.2009; N°3519/034 de 09.08.2012.

SANTIAGO,

07 JUN 2024

DE : DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO

A : JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN (S)

Por razones de buen servicio, se ha estimado necesario fijar el sentido y alcance de las disposiciones contenidas en 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*", del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sin perjuicio del análisis concreto que se realice por parte de esta Dirección tras su entrada en vigencia, que guarden relación con las consultas específicas o concretas que se sometan al conocimiento y resolución de este Servicio.

## 1) CONSIDERACIONES PREVIAS

La Ley N°21.643, publicada en el Diario Oficial el 15.01.2024, tiene por objeto incorporar a nuestro ordenamiento jurídico laboral diversas normas contenidas en el Convenio N°190, Sobre la Violencia y el Acoso, de la Organización Internacional del Trabajo, recientemente ratificado por el Estado de Chile.

Considerando el contenido del referido instrumento internacional, la nueva ley introduce diversas disposiciones contra la violencia y acoso en las relaciones laborales, modificando e incorporando conceptos al Código del Trabajo, debiendo destacar además la regulación de medidas especiales de prevención y resguardo y el fortalecimiento de los procedimientos de investigación, lo anterior con el objeto de avanzar en lugares de trabajo libres de violencia.

Precisado lo anterior, cabe tener presente que, en materia laboral, por parte de nuestro legislador ha existido una constante preocupación por mejorar las condiciones en que se desempeñan las y los trabajadores, como lo indican los artículos que a continuación se transcriben.

En este sentido, el artículo 153 del Código del Trabajo, en su inciso 2°, al referirse al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, señala lo siguiente:

*"Especialmente, se deberán estipular las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores."*

Por su parte, el Dictamen N°2210/035 de 05.06.2009, se refirió al concepto de dignidad humana, determinando que:

*"Llevado al ámbito del contrato de trabajo, como afirma Cristina Mangarelli, en éste "el empleador está obligado a respetar la dignidad del trabajador, a tratarlo con respeto", encontrándose obligado a asegurar que el trabajador sea respetado por los jefes o superiores jerárquicos, y también por sus compañeros de trabajo. En este sentido se ha señalado por Américo Plá, que el empleador debe asegurar la moralidad del ambiente; no sólo es responsable de sus actos y de los actos de sus representantes, sino también de los que realicen otros trabajadores en la medida que no son cortados o sancionados por el empleador."*

A su vez, el artículo 184 del Código del Trabajo, establece la obligación del empleador de *"tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo*

*las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.*

Lo anterior se traduce en el deber de protección del empleador respecto de sus trabajadores, sobre la cual este Servicio señaló en el Ordinario N°1301 de 17.10.2023<sup>1</sup>, lo siguiente:

*“En virtud de este deber de protección, el empleador es el primer responsable de la “prevención”, conforme ha señalado esta Dirección en su reiterada jurisprudencia, contenida en los Dictámenes N°4.443/262, de 25.08.1993 y N°2284/93, de 17.04.1996, al indicar que es indudable que la prestación del servicio a que el trabajador se obliga debe efectuarse en condiciones que salvaguarden su integridad y salud.”*

Conforme a lo expuesto, el Convenio N°190 de la Organización Internacional del Trabajo y la legislación laboral en general mantienen un horizonte común en torno al resguardo de la dignidad humana y el rol que asiste al empleador como garante de dicha condición en los espacios de trabajo, esfuerzo en el que también se enmarca la promulgación de la Ley N°21.643, que será revisada continuación, en lo que se refiere a las modificaciones realizadas al Código del Trabajo.

## **2) MODIFICACIONES INCORPORADAS AL ARTÍCULO 2° DEL CÓDIGO DEL TRABAJO**

La Ley N°21.643 en su artículo 1, numeral 1, modifica el inciso segundo del artículo 2 del Código del Trabajo, contenido en su título preliminar, que señala:

*“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo. (...)”*

La nueva normativa incorpora a nuestro ordenamiento jurídico dos principios relevantes, por un lado, el mandato que las relaciones laborales deben fundarse siempre en un trato *“libre de violencia”*; y, por otro, la incorporación de la *“perspectiva de género”*.

Esto se condice con lo señalado en el Convenio N°190 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por Chile y que entrará en vigor el 12.06.2024 que, en su preámbulo reconoce *“el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.”*. Asimismo, dicho Convenio indica, dentro de sus principios, que todo Estado miembro debe adoptar *“un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”*<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Dictámenes N°3704/134 de 11.08.2024, N°2210/035 de 05.06.2009, entre otros.

<sup>2</sup> Artículo 4° N°2, del Convenio 190 sobre la Violencia y el Acoso de la OIT.

Respecto al primer elemento, es decir, que las relaciones laborales deben fundarse siempre en un trato “*libre de violencia*”, el instrumento internacional, en su artículo 1º, N°1, letra a), indica que, “*«violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género*”, debiendo analizarse estas conductas a la luz de esta definición.

Ahora bien, respecto de la perspectiva de género, resulta útil tener a la vista la definición aportada desde la academia, que ha señalado que:

*“el enfoque de género da cuenta de la presencia de una estructura de poder asimétrica que asigna valores, posiciones, hábitos, diferenciales a cada uno de los sexos y por ende estructura un sistema de relaciones de poder conforme a ello, el cual se ha conformado como una lógica cultural, social, económica y política omnipresente en todas las esferas de las relaciones sociales.”<sup>3</sup>.*

De lo anterior, es posible señalar que la perspectiva de género permite analizar una situación determinada, reconociendo la existencia de un impacto del género en las oportunidades, roles o interacciones sociales de las personas, considerando las relaciones de poder en la sociedad.

Se debe destacar que la norma en análisis consagra que “*para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo. (...)*”, por lo tanto, el legislador parte del supuesto de la existencia de una situación de disparidad que debe ser superada, cuyas consecuencias afectan en mayor medida a las mujeres<sup>4</sup>, e igualmente a aquellas personas que no se ajustan o que desafían el rol que la sociedad les ha asignado dentro de un estereotipo de género<sup>5</sup>.

Ahora bien, tanto respecto del deber de un trato libre de violencia como de la perspectiva de género, es importante destacar que son incorporados al referirse al fundamento de las relaciones laborales, por lo que deben ser considerados como principios que irradian la totalidad de la normativa laboral, tanto para su aplicación como para su interpretación.

---

<sup>3</sup> PAUTASSI, LAURA, “*La igualdad en espera: el enfoque de género*”, en Lecciones y Ensayos, nro. 89, 2011. Pág. 281.”

<sup>4</sup> Conforme al informe de “*Denuncias interpuestas ante la Dirección del Trabajo, presuntivas de acoso laboral, sexual y por discriminación arbitraria*” desde 01 de enero 2022 al 30 de abril de 2024, emitido por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, de las denuncias presuntivas de acoso laboral presentadas individualmente, de un total de 3804 denuncias, 2578 fueron presentadas por mujeres (67,7%); y en el caso de las denuncias presuntivas de acoso sexual, en 1153 casos las afectadas son mujeres (93,1%) y en 85 son hombres (6,9%).

<sup>5</sup> En este sentido, el Convenio 190 sobre la Violencia y el Acoso de la OIT, indica: “*Reconociendo que la violencia y el acoso por razón de género afectan de manera desproporcionada a las mujeres y las niñas, y reconociendo también que la adopción de un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género, es indispensable para acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.*”

En este sentido, configuran un mandato para el empleador, que debe ser tenido a la vista para efectos de ejercer las facultades que detenta como tal, siendo su obligación velar por un espacio de trabajo en que prime el respeto y la no discriminación, particularmente en materia de género, lo que conlleva el deber de prevenir y generar políticas internas que permitan concretar una cultura organizacional libre de violencia, en todas sus expresiones.

Finalmente, el inciso 2° del artículo 2° del Código del Trabajo, identifica como comportamientos contrarios al respeto a las personas y su dignidad, afectando el cumplimiento de los principios referidos, entre otras conductas, el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros, materias que serán tratadas detalladamente a continuación.

#### **a) Acoso sexual**

Cabe hacer presente que, la Ley N°21.643 en su artículo 1, numeral 1, mantiene la definición existente en el artículo 2° del Código del Trabajo en, indicando:

*“a) El acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.”*

Sobre lo expuesto, resulta aplicable la jurisprudencia del Servicio contenida en los Dictámenes N°1133/36 de 21.03.2005 y N°2210/35 de 05.06.2009, entre otros, que indican:

*“De este modo, existe acoso sexual, según lo dispuesto por la norma legal recién citada, cuando una persona, ya sea el empleador u otro trabajador, efectúa o solicita requerimientos de naturaleza sexual al afectado(a), no consentidos por éste, amenazándolo en su situación y entorno laboral o perjudicándolo en sus oportunidades en el empleo.*

*En ese sentido, cabe precisar que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido, tal como lo pone expresamente de manifiesto el concepto legal recién transcrito, cuando señala que el acoso sexual puede producirse “por cualquier medio”, incluyendo en ese sentido, propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc.*

*La ley ha entendido, al utilizar la expresión “amenacen o perjudiquen su situación laboral”, que se configura la conducta de acoso sexual no sólo cuando la persona afectada sufre un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino que también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.”<sup>6</sup>.*

---

<sup>6</sup> Dictámenes N°1133/36 de 21.03.2005 y N°2210/35 de 05.06.2009.

Lo anterior debe ser complementado a la luz de lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 2 del Código del Trabajo, estableciendo que, además de ser una conducta ilícita pluriofensiva, en cuanto a que puede afectar diversos derechos fundamentales, tales como la integridad física y psíquica, la intimidad, la honra y la no discriminación, necesariamente debe ser reconocida como conducta de violencia de género dentro ámbito laboral.

De esta forma, y bajo la perspectiva de género como eje rector de la interpretación de la normativa, este aspecto debe ser tenido a la vista especialmente al evaluar el alcance de la definición, permitiendo determinar si una situación queda comprendida en esta categoría, considerando, a modo de ejemplo, que los mismos hechos podrán tener un impacto distinto o variar su intensidad según quien sea la persona afectada o quien ejerce la conducta, en relación con su contexto, siendo el elemento de género determinante en esta materia.

## **b) Acoso laboral**

Respecto a esta materia, la ley en análisis, en su artículo 1, numeral 1, que modifica el inciso 2° del artículo 2 del Código del Trabajo, señala lo siguiente:

*"b) El 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 una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo."*

Sobre este concepto la principal modificación consiste en eliminación del requisito de que la conducta de agresión u hostigamiento debía tener el carácter de reiterada. Sin perjuicio de lo señalado, y para efectos de la definición del acoso laboral, resulta aplicable parte de la jurisprudencia administrativa contenida en el Dictamen N°3519/034, de 09.08.2012, que indica que:

*"Ahora bien, con el objeto de precisar el sentido y alcance del concepto de acoso laboral introducido por la ley en comento, resulta necesario, primeramente, desentrañar el significado de los términos "agresión" y "hostigamiento", "menoscabo", "maltrato" y "humillación", utilizados por el legislador para determinar la verificación de las conductas asociadas a la acción que pretende sancionar.*

*Para ello cabe recurrir a las normas de interpretación previstas en el Código Civil, específicamente, aquella contenida en el primer párrafo del inciso 1° del su artículo 20, según el cual, "Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras;"*

*Al respecto, la reiterada y uniforme jurisprudencia de este Servicio ha sostenido que el sentido natural y obvio de las palabras es aquel que les otorga el Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, según el cual la expresión "agresión" es el "Acto de acometer a alguien*

*para matarlo, herirlo o hacerle daño", definida también como "acto contrario al derecho de otra persona".*

*A su turno, la expresión "hostigamiento" es la "Acción y efecto de hostigar" y entre las acepciones de su infinitivo "hostigar", se cuentan las siguientes: "Molestar a alguien o burlarse de él insistentemente" e "Incitar con insistencia a alguien para que haga algo".*

*El mismo repertorio léxico define la palabra "menoscabo" como "efecto de menoscabar" y, a su vez, respecto de "menoscabar" contempla, entre otras acepciones "Causar mengua o descrédito en la honra o en la fama". A su turno, el concepto "maltrato" como "Acción y efecto de maltratar", en tanto que su infinitivo "maltratar" está definido como "tratar mal a alguien de palabra u obra" y también "Menoscabar, echar a perder".*

*Por último, la expresión humillación está definida por el citado diccionario como "Acción y efecto de humillar o humillarse y el infinitivo "humillar", por su parte, como "herir el amor propio o la dignidad de alguien" y "Dicho de una persona: pasar por una situación en la que su dignidad sufra algún menoscabo".*

De esto se desprende que, para que una conducta se considere como constitutiva de acoso laboral deben encontrarse los siguientes elementos:

- i. Que consista una agresión física o ser de aquellas que afectan moralmente a la persona trabajadora;
- ii. Haberse producido una vez o en forma reiterada;
- iii. Ser realizada por cualquier medio;
- iv. Debe ocasionar menoscabo, maltrato o humillación.

Para esto, se entenderá que genera menoscabo, maltrato o humillación cualquier acto que cause descrédito en la honra o fama de la persona afectada, o el acto implique tratar mal de palabra u obra o que los hiera en su amor propio o en su dignidad, o bien, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades de empleo de dichos afectados.

Este último aspecto será especialmente relevante para identificar cuando nos encontramos frente a una conducta de acoso laboral, toda vez que la conducta que se busca erradicar y sancionar es aquella que genera un efecto específico en las personas afectadas, a saber, el menoscabo, maltrato o humillación o amenace o perjudique la situación laboral o las oportunidades de empleo.

A lo anterior cabe agregar que, al utilizar la expresión "... o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo", el legislador ha entendido que la conducta de acoso laboral se configura no sólo cuando se ocasiona un perjuicio o daño laboral directo en la situación de la persona al interior de la empresa, sino también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo del trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Aplica Dictamen N°3519/034, de 09.08.2012

En concordancia con lo sostenido en este último párrafo, y bajo la óptica de la perspectiva de género como principio fundante de las relaciones laborales, debe considerarse dentro del acoso laboral aquellas conductas "*cuyo sentido o resultado es la generación de un ambiente laboral hostil y ofensivo, a través del desprecio hacia una o más personas en razón a su género*"<sup>8</sup>, es decir, lo que se ha denominado acoso sexista.

### **c) Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral**

Este concepto es incorporado por la Ley N°21.643, en su artículo en su artículo 1, numeral 1, agregando al inciso 2° del artículo 2 del Código del Trabajo lo siguiente:

*"c) La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros."*

Sobre este punto, es importante precisar que, si bien, en general, dentro de la Ley N°21.643 se alude simplemente al concepto "*violencia en el trabajo*", lo cierto es que en la letra c), recién citada, lo definido es la "*violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral*", es decir, un acto lesivo proveniente de personas externas a la empresa. Lo anterior es relevante, puesto que no se pretende con esta definición establecer que la única forma de violencia en el trabajo es la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, sino que el objeto es identificar este tipo de violencia dentro de las conductas contrarias a la dignidad de la persona, y otorgar de forma expresa herramientas a las y los trabajadores que les permitan ejercer su derecho a una relación laboral libre de violencia, obligando al empleador a tomar medidas para protegerlas.

De esta forma, el legislador indica expresamente que las y los trabajadores no sólo están expuestos a tratos de violencia ejercidos por quienes participan del proceso productivo, sino que también por terceros pueden afectar sus derechos con ocasión de la prestación de los servicios, sin que esté limitada su ocurrencia al lugar de trabajo. Como terceros se consideró, a modo ejemplar, a aquellas personas que se relacionan con los y las trabajadoras, como clientes, proveedores, usuarios, u otros, dejando una categoría abierta respecto a sujetos no mencionados en la norma.

Por último, cabe destacar que la definición utiliza de forma genérica el concepto violencia, sin hacer diferencia entre aquella ejercida de forma física o psicológica, por lo que ambas deben entenderse comprendidas dentro de la definición, lo que se encuentra en consonancia con el alcance de la doctrina institucional respecto del deber de protección establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> UGARTE, JOSE LUIS, Informe en Derecho "*Acoso sexual y sexista en el trabajo: revisión desde la doctrina y jurisprudencia*". Secretaría técnica de igualdad de género y no discriminación del Poder Judicial. Santiago, 30 de diciembre de 2020. Pág. 19.

<sup>9</sup> Dictamen N°4334/69 de 05.11.2014.

De esta manera, en la norma en análisis se establece que estas conductas atentan contra la dignidad de las personas y que, particularmente, pone en riesgo su integridad física y psíquica, por lo que el empleador tiene la obligación de tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las y los trabajadores, proveyendo, mediante la elaboración e implementación de protocolos de prevención, un espacio seguro, en que, ante una amenaza externa, los trabajadores tengan conocimiento de los pasos a seguir para contar con las medidas de resguardo que debe proporcionar el empleador, quien deberá hacerse a cargo del control de la situación y ejercer acciones concretas con el objeto de mitigar el daño producido, toda vez que esa exposición se debe al rol asignado al trabajador que desarrolla en la empresa.

#### **d) Modificación en la definición de actos de discriminación**

La modificación incorporada al inciso 4° del artículo 2° del Código del Trabajo consiste en sustituir la frase “*u origen social*” por la frase “*origen social o cualquier otro motivo*”.

Al respecto, se hace presente que, si bien la jurisprudencia administrativa ya había señalado que debía interpretarse que la enumeración de los motivos discriminatorios señalados en el artículo 2° del Código del Trabajo no era taxativa<sup>10</sup>, la incorporación de la frase “*o cualquier otro motivo*”, establece de forma expresa dicha situación. Considerando lo anterior, resulta plenamente aplicable lo dispuesto en el Dictamen N°2210/035 de 05.06.2009, en cuanto a que precisa que, si bien el derecho a no ser discriminado está estrechamente vinculado con el concepto de igualdad, estos no son equivalentes. En este sentido, se indica, haciendo referencia a lo sostenido por Eduardo Caamaño que:

*“la discriminación es un concepto valórico determinado, que importa la idea de un tratamiento desigual injustificado, que carece de fundamentación objetiva y razonable que permita entender el porqué y la finalidad de la desigualdad. Así, la discriminación es una conducta que implica distinguir a dos personas a base de un criterio elegido por el agente y que es calificado como injustificado o arbitrario”<sup>11</sup>.*

Luego, dicho Dictamen señala:

*“De esta forma, nuestro ordenamiento jurídico (constitucional y legal) también reconoce, de forma autónoma y con substantividad propia pero evidentemente imbricada al mandato general de igualdad la noción de prohibición de discriminación, no siendo esta última una mera especificación de aquel sino una valoración singular de la necesidad de una protección especial y reforzada de ciertas situaciones de desigualdad consideradas particularmente nocivas.”*

En este sentido, cabe destacar que se mantiene dentro de la definición legal que el acto constitutivo de discriminación debe tener por objeto anular o alterar la

<sup>10</sup> Dictámenes N°3704/134 de 11.08.2024, N°2210/035 de 05.06.2009, entre otros.

<sup>11</sup> Referencia contenida en el Dictamen N°2210/035 de 05.06.2009, de CAAMAÑO ROJO, EDUARDO, “El derecho a la no discriminación en el empleo”, Lexis Nexis, Santiago 2005, pág. 49.

igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación, lo que debe ser evaluado para efectos de determinar si un acto debe ser considerado como tal.

Sin perjuicio de lo expuesto, se debe precisar que el artículo 2 del Código del Trabajo establece categorías sospechosas de discriminación en forma expresa y, además, como consecuencia de la modificación legal, se permite la incorporación de otras categorías que no han sido consagradas explícitamente. En este sentido el Tribunal Constitucional ha considerado que existe clasificación sospechosa cuando se cierne sobre un grupo que históricamente ha tenido una penetrante discriminación en contra de su clase, cuando ha sido estigmatizada por efecto de la clasificación, cuando la clasificación está basada en un estatus inmutable o basada en condiciones que al persona no puede controlar o cuando la discriminación construye un efecto que asila a las personas discriminadas generando un debilitamiento de sus derechos civiles y fundamentales<sup>12</sup>.

### **3) DERECHOS Y OBLIGACIONES INCORPORADOS POR LA LEY N°21.643 EN MATERIA DE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Cabe hacer presente que, si bien el legislador ya contemplaba reglas generales que imponían a las y los empleadores obligaciones dirigidas a velar por la vida y salud de las y los trabajadores, así como también la obligación de garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto, según se ha señalado previamente, mediante la Ley N°21.643 se establece de forma expresa el derecho de los trabajadores a exigir la adopción e implementación de medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el lugar de trabajo, lo que se refleja en el inciso primero del nuevo artículo 211-A del Código del Trabajo.

A partir de este derecho, se establece la obligación correlativa de los empleadores de prevenir, investigar y sancionar las conductas mencionadas, dándose instrucciones para tal efecto. Al respecto, cabe destacar que el legislador exige al empleador asumir un rol activo a través del deber de prevención, y un rol reactivo, mediante de la obligación investigar y, según el resultado de este procedimiento, tomar medidas correctivas y sancionar las conductas señaladas, lo que será analizado a continuación.

### **4) OBLIGACIÓN DE PREVENIR**

Para efectos de dar cumplimiento a esta obligación, el nuevo artículo 211-A del Código del Trabajo, incorporado por la Ley N°21.643 en su artículo 1°, numeral 6, ordena a los empleadores la elaboración de un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, a través de los organismos administradores de la Ley N°16.744, según las directrices que imparta la Superintendencia de Seguridad Social, según se señaló previamente. Junto a este mandato, se señala expresamente el contenido mínimo de este, disponiendo lo siguiente:

---

<sup>12</sup> Tribunal Constitucional, Rol N°2681-14.

**a) La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género.**

De acuerdo con lo mandatado, el empleador debe incorporar en el protocolo la identificación y evaluación de los peligros y riesgos con perspectiva de género, lo que implica considerar como el género repercute en las interacciones en el mundo del trabajo, incluyendo la relación con otras personas dependientes del empleador, clientes, usuarios y etcétera.

Si posteriormente el empleador detecta un nuevo peligro, por ejemplo, en el desarrollo de una investigación, este debe ser incorporado a los peligros identificados, evaluar los riesgos e informar de estos a los trabajadores, y se debe dar cumplimiento a las obligaciones restantes de este artículo.

**b) Las 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.**

De la lectura de este punto, se desprende que, el legislador ha tenido por objeto que la prevención conlleve -por parte del empleador- un actuar continuo, cíclico y no finito, es decir, a implementar las medidas para prevenir los riesgos, las que deben tener objetivos medibles, y deben ser evaluadas permanentemente en el tiempo, para su eventual mejoramiento y corrección.

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

Una vez que se han identificado los riesgos y las medidas necesarias de prevención y protección, estas deben ser difundidas entre las y los trabajadores, teniendo el empleador que cumplir no sólo con la mera entrega de información, sino que, además, debe cumplir un rol pedagógico, realizando capacitaciones que permitan garantizar su adecuada comprensión y ejecución, lo anterior implica necesariamente la debida sensibilización acerca del fenómeno del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo.

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

Conforme a lo prescrito en la letra transcrita en el párrafo anterior, es posible colegir que, estas medidas de prevención que debe adoptar el empleador son aquellas que se adapten en atención a la realidad particular de cada establecimiento o empresa, teniendo en cuenta, para esta adopción de medidas, los factores que inciden en el proceso productivo, y las relaciones que pueden existir entre quienes pertenecen a ella y terceros ajenos que se involucran con este espacio.

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

En este punto se indican tres obligaciones distintas que deben ser cumplidas por el empleador:

**i. Incorporación de las medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados.**

Son aquellas medidas que tiene por objeto proteger a privacidad y la honra de todas personas involucradas, en una denuncia por acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, lo que no dice relación con un proceso de investigación necesariamente en curso, sino de evitar la exposición de hechos pasados que, además, puedan revictimizar a las personas afectadas.

De esta forma, se trata de medidas dirigidas a la totalidad de los y las trabajadoras de la empresa que buscan generar la debida comprensión sobre el impacto de la difusión de la información sobre estas materias.

**ii. Incorporación de medidas frente a denuncias inconsistentes.**

Las denuncias inconsistentes, son aquellas que carecen de elementos suficientes para su adecuada comprensión, o integralidad, es decir, existe una deficiencia de información que requiere ser subsanada, no refiriéndose a un juicio de valor sobre el contenido de la denuncia formulada, en el sentido de su veracidad o falsedad.

En el marco del protocolo de prevención las medidas a tomar frente a denuncias inconsistentes son aquellas conducentes a que las personas trabajadoras conozcan claramente los elementos que permiten configurar una conducta constitutiva de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, lo que permite que las denuncias que formulen contengan los mayores elementos posibles, de manera de facilitar el correcto desarrollo del procedimiento.

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

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

Este tipo de medidas preventivas permitirán generar una cultura organizacional tendiente a la debida colaboración de las personas en una eventual investigación y una actuación que evite entorpecer el resultado de esta, siendo para

ello relevante que tengan conocimiento general de cómo funciona la normativa asociada a los procedimientos de investigación, las etapas reguladas en el respectivo reglamento interno, entre otras materias.

Dicho todo lo anterior, se hace presente que lo indicado en el nuevo artículo 211-A es un contenido mínimo, por lo que no hay inconveniente en que los empleadores incorporen otros elementos congruentes con el objeto de la Ley N°21.643 o el Convenio 190 de la OIT.

Ahora bien, es importante destacar que el empleador no sólo tiene la obligación de contar con un protocolo, sino que debe aplicar el mismo dando cumplimiento a su deber general de protección establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo. Dicho esto, es insuficiente la mera acreditación del cumplimiento formal mantener un protocolo, puesto que el objetivo de la norma, que se desprende del tenor del contenido mínimo fijado por el legislador, establece medidas que se traducen en acciones concretas del empleador.

En cuanto a la difusión de información, mediante el inciso cuarto del artículo 211-A, el legislador introdujo expresamente el deber de las empleadoras y empleadores de informar semestralmente los canales que mantiene la empresa para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, así como también las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento laboral y acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.

Lo anterior implica, a lo menos, en el caso de entidades distintas al empleador, la identificación clara de las instituciones, su competencia y los canales que mantiene a disposición del público para realizar denuncias, siendo relevante además informar, en el caso de la ley N°16.744, el organismo administrador al que se encuentra adherido el empleador dado que este puede variar.

Al respecto, se hace presente que la periodicidad establecida para la entrega de información es un piso mínimo, por lo que bien podría realizarse en periodos más acotados.

## **5) OBLIGACIÓN DE INVESTIGAR**

La obligación de investigar, propiamente tal, surge ante la denuncia de un hecho que puede ser constitutivo de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

Esta, sin embargo, exige el cumplimiento de una obligación previa, que consiste en incluir dentro del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, conforme a la modificación incorporada en el artículo 154 N°12, al que ya hicimos referencia, el procedimiento de investigación, que debe ajustarse a lo dispuesto en los artículos 211-B, 211-B bis y 211-C, incorporado por la Ley N°21.643 en su artículo 1°, numeral 8, 9 y 10, que serán revisados a continuación.

Se debe precisar que el análisis que se realiza en el presente oficio se limita a lo dispuesto en la Ley N°21.643, estando pendiente la dictación del Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contendrá las directrices que

además deberán ser consideradas para llevar a cabo las investigaciones correspondientes, tanto por parte de las empresas como las Inspecciones del Trabajo.

#### **a) Principios.**

El artículo 211-B indica lo siguiente:

*“Los procedimientos de investigación regulados en este párrafo deberán sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.*

*Un Reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, previo informe de la Dirección del Trabajo, establecerá las directrices a las que deberán ajustarse las investigaciones.”*

Estos principios son aplicables a todo procedimiento de investigación regulado en este párrafo, esto es, a los procedimientos surgidos ante la existencia de hechos constitutivos de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como también a los procedimientos que lleve a cabo la parte empleadora o la Inspección del Trabajo. Siendo esenciales para el procedimiento de investigación, se deberá considerar tanto para su definición como para su alcance y aplicación, lo que disponga el Reglamento que elaborará el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, conforme a lo dispuesto en el nuevo artículo 211-B del Código del Trabajo.

Establecido lo anterior, es importante destacar que, estos principios se han establecido como un piso mínimo, y que, adicionalmente, deben considerarse reglas básicas que permiten llevar a cabo un procedimiento de naturaleza investigativo y sancionador, que otorgue garantías esenciales de un debido proceso a las personas involucradas, en el contexto de garantizar ambientes laborales dignos y de mutuo respeto, resguardando siempre la dignidad de los trabajadores, contemplando el siguiente mínimo procedimental, y que se desprenden de la Ley N°21.643 y de lo dispuesto en el Convenio 190 de la OIT:

1. Deberá constar por escrito<sup>13</sup>.
2. Debe garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos<sup>14</sup>.
3. Se deben tomar medidas para proteger a la víctima y los testigos, para efectos de prevenir o evitar cualquier tipo de represalia<sup>15</sup>.

#### **b) Presupuestos mínimos para el procedimiento de investigación de una denuncia de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo**

Sin perjuicio de que el nuevo artículo 211-B del Código del Trabajo, ya mencionado, mandata al Ministerio del Trabajo y Previsión Social a elaborar un Reglamento, el artículo 211-B bis incluye ciertos elementos mínimos que deben ser

---

<sup>13</sup> Artículo 211-C, inciso 3°, modificado por la Ley N°21.643.

<sup>14</sup> Artículo 211-C, inciso 3°, modificado por la Ley N°21.643.

<sup>15</sup> Recomendación 206 de la OIT, N°6 letra g).

tenidos a la vista al momento de elaborar el procedimiento correspondiente y llevar a cabo la investigación, las que serán revisadas a continuación.

#### **i. Presentación de la denuncia**

Para tal efecto, el inciso 1° del artículo 211-B bis dispone:

*“En caso de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, la persona afectada deberá hacer llegar su denuncia por escrito o de manera verbal a la empresa, establecimiento o servicio, o a la respectiva Inspección del Trabajo. Si la denuncia es realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por la persona denunciante. Una copia de ella deberá entregarse a la persona denunciante.”*

De la norma transcrita se desprende que el legislador modifica la forma en que puede ser presentada una denuncia, permitiendo que esta pueda ser por escrito o de forma verbal, debiendo levantarse un acta en caso de que se escoja la segunda vía.

Esto confiere mayor flexibilidad en su interposición, exigiéndose un mecanismo de registro de esta, lo que permite que la persona denunciante cuente con un respaldo de la gestión realizada y mantener un registro del antecedente que da inicio al procedimiento. A su vez, tiene por objeto evitar que la persona afectada se vea expuesta a reiterar su relato de forma innecesaria.

Luego, se destaca que la persona interesada puede optar por presentar la denuncia ante el empleador, o directamente ante la Inspección del Trabajo, independientemente de las características del hecho que se debe investigar, lo que debe ser informado semestralmente a todos los trabajadores en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 211-A del Código del Trabajo.

#### **ii. Adopción de medidas de resguardo**

Sobre esta materia, el inciso 2° y 3° del artículo 211-B bis señala:

*“Recibida la denuncia, el empleador deberá adoptar de manera inmediata las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados. Para ello deberá considerar la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Entre otras, las medidas a adoptar considerarán la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley N°16.744.*

*Si la denuncia es realizada ante la Inspección del Trabajo, ésta solicitará al empleador la adopción de una o más medidas de resguardo de las señaladas en el inciso anterior, en el plazo máximo de dos días hábiles, las que se deberán adoptar de manera inmediata, una vez que se notifiquen de conformidad con el artículo 508.”*

Las medidas de resguardo son aquellas de carácter cautelar, que tienen por objeto proteger a los intervinientes, especialmente a la víctima del hecho denunciado, evitando profundizar daño causado o la ocurrencia de un nuevo hecho lesivo durante el procedimiento, todo esto en armonía con lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo que mandata al empleador a adoptar todas las medidas tendientes a resguardar, eficazmente, la integridad de sus dependientes, evitando aquellos riesgos que le son conocidos o aquellos que debe conocer.

A modo ejemplar, el nuevo artículo 211-B bis del Código del Trabajo indica algunas de las medidas que pueden ser adoptadas, entre las que se encuentran la separación de espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y la proporción a la persona denunciante de atención psicológica temprana, a través del organismo administrador respectivo de la Ley N°16.744. Teniendo en cuenta las materias tratadas en la Ley N°21.643, es de suma relevancia la consideración de esta última medida, como medida privilegiada de prevención y mitigación, en atención a la eventual afectación a la salud mental de los intervinientes, especialmente de la víctima, la que debe ser adoptada conforme a las directrices que señale la Superintendencia de Seguridad Social; y el deber del empleador de implementar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las y los trabajadores, conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

Lo anterior, debe entenderse además en el marco de las exigencias legales de carácter general que ya tiene el empleador en esta materia, a saber, el deber de denunciar al organismo administrador a todo trabajador o trabajadora que haya sufrido un accidente o enfermedad que le pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte, obligaciones que se encuentran dispuestas expresamente en la Ley N°16.744, que *"Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales"* del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Por lo tanto, a propósito de la medida de atención psicológica temprana, el empleador debe considerar que en caso de denuncias de hechos constitutivos de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, mantiene de todas formas un deber general a la luz de lo señalado precedentemente, pudiendo constituir la referida medida de resguardo una vía de ingreso al seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en conformidad a lo que disponga la Superintendencia de Seguridad Social.

Cabe señalar que, la enumeración de medidas establecidas en la normativa en ningún caso pretende ser taxativa, no existiendo inconveniente que el empleador considere otras que sean congruentes con el objeto de la Ley N°21.643 y estén dentro del marco de la normativa laboral, las que deben ser incorporadas al Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

Ahora bien, lo anteriormente expuesto no solo da cuenta de la existencia de una obligación para el empleador, sino también de un derecho de las personas trabajadoras a propósito de lo dispuesto en el artículo 184, por lo tanto, pueden exigir que el empleador tome medidas de resguardo, lo que, a la luz de los mínimos procedimentales señalados precedentemente, deberá registrarse siempre por escrito, consignándose además la decisión del empleador y su fundamentación.

Ahora bien, en cuanto al momento y la determinación de las medidas, de lo dispuesto en el artículo 211-B bis, se desprende que el legislador distingue si la denuncia ha sido presentada ante el empleador o ante el organismo administrativo.

En caso de que la denuncia sea presentada ante el empleador, éste deberá adoptar de manera inmediata las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados. Cabe precisar que al utilizar el concepto “deberá”, se impone al empleador una obligación de actuar y no una facultad, es decir, el empleador no puede simplemente omitir esta obligación, sino que debe realizar un análisis que le permita determinar cuál es la medida necesaria para el caso determinado. Para esto, señala el legislador que se debe considerar la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, dando cuenta de los elementos que debe dar cuenta el empleador para justificar su decisión.

En cuanto al momento para tomar la medida, se exige que esta sea de forma inmediata, esto es, conforme a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, “*que sucede enseguida, sin tardanza*”, estableciéndose un plazo que mandata al empleador a tomar la medida a la brevedad posible, es decir, en cuanto sea posible hacerlo.

Sobre este punto, se hace presente además que, considerando que el nuevo artículo 211-C exige que la investigación que lleve a cabo la empresa conste por escrito, debe dejarse registro de la medida que se estima pertinente tomar, su oportunidad y su fundamentación.

Asimismo, conforme al deber referido nada obsta que, en caso de que sea necesario resguardar la salud y seguridad de las personas afectadas, se puedan adoptar medidas de resguardo durante el procedimiento por el empleador en tanto se consignen en el Reglamento Interno respectivo.

### **iii. Desarrollo de la investigación**

Para efectos de revisar lo dispuesto por el legislador para esta etapa, se debe tener a la vista lo dispuesto en el nuevo artículo 211-C, que en su inciso primero y segundo dispone:

*“Si la denuncia es presentada en la empresa, establecimiento o servicio, el empleador dispondrá la realización de una investigación interna de los hechos o, en el plazo de tres días, remitirá los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva.*

*En cualquier caso, la investigación deberá concluirse en el plazo de treinta días.”*

De lo anterior se desprende que, ante la recepción de una denuncia por parte de una empresa, esta puede optar por realizar la investigación interna o por remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo correspondiente, dentro del plazo de tres días, para que lleve a cabo la investigación.

Ahora bien, tanto si la investigación es realizada por la empresa o si la lleva a cabo la Inspección, el procedimiento debe concluirse en el plazo de 30 días. Este plazo debe ser considerando desde que la empresa recibe la denuncia, si es que opta por realizar el procedimiento de forma interna.

Luego, el inciso 3° del artículo 211-C señala:

*“Si se opta por una investigación interna, ésta deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva y garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos. Una vez finalizada será remitida junto a las conclusiones a la Inspección del Trabajo respectiva, la cual tendrá un plazo de treinta días para pronunciarse sobre ésta. En caso de cumplirse el plazo referido y de no existir tal pronunciamiento, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas.”*

De este inciso se desprende que el empleador que decida llevar internamente la investigación tiene la obligación de que esta conste por escrito, es decir, debe existir un registro de esta.

Además, debe ser llevada en estricta reserva, lo que tiene por objeto resguardar los derechos de los intervinientes y evitar que exista un desincentivo a denunciar o a participar de un procedimiento en calidad de testigo. Lo anterior, no obsta a que se garantice el conocimiento del estado del procedimiento a la persona denunciante y denunciada, considerando el debido resguardo los demás intervinientes, según ya se señaló al hacer referencia al principio de confidencialidad.

Asimismo, se establece como presupuesto mínimo del procedimiento, la obligación de garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, todo esto respondiendo la exigencia de un debido proceso.

Es importante precisar que, si bien las denuncias serán recibidas conforme a la materia que indique la persona denunciante, si se recibe una denuncia por acoso sexual, y al realizar la investigación se verifica que lo constatado no es constitutivo de dicha conducta, pero sí se configuran los hechos para tipificarlo como acoso laboral, acoso sexista u otro, el empleador deberá continuar el procedimiento, dejando constancia de tales circunstancias en el respectivo informe, y, deberá proponer medidas y sanciones acorde a la conducta realmente constatada.

Se hace presente que el inciso final del artículo 211-C, reitera la instrucción de que toda investigación debe ceñirse a lo dispuesto en el Reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, agregando además que, para efectos de aquellas investigaciones que sean realizadas por la empresa, esta debe designar de preferencia, como persona a cargo del procedimiento, a un trabajador o trabajadora que tenga formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales.

Lo anterior implica que, en caso de existir personas que al interior de la empresa tengan la debida formación, el empleador deberá preferir designarlas para el desarrollo de las investigaciones versus otras que no cuenten con conocimientos en el área, los que podrán acreditarse a través de certificaciones emitidas por entidades educativas reconocidas por el Estado.

Una vez terminada la investigación, se dispone la obligación de la empresa de remitir a la Inspección del Trabajo la investigación junto a las conclusiones, teniendo este servicio un plazo de 30 días para pronunciarse sobre esta, señalando que en caso de que la Inspección no se pronuncie dentro de dicho plazo se considerarán válidas las conclusiones del informe.

Sobre esto último, resulta del todo relevante precisar, que la revisión que debe llevar a cabo el Servicio, dice relación con verificar que el empleador haya dado cumplimiento a las instrucciones procesales impuestas en el Reglamento que dicte el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, conforme a lo dispuesto en el artículo 211-B, modificado por la Ley N°21.643, verificando que exista una congruencia entre el informe y las conclusiones, sin que pueda exigirse un pronunciamiento de fondo de parte de la Inspección, toda vez que no ha sido parte del procedimiento, por lo tanto no le es posible constatar la efectividad de los hechos expuestos en el informe, ni tampoco cotejar el desarrollo del procedimiento. Dicho esto, de existir un pronunciamiento sin observaciones de parte del Servicio, el empleador puede continuar el procedimiento, adoptando las medidas indicadas en las conclusiones de su informe. Lo mismo ocurrirá en caso de que transcurra el plazo de 30 días sin que exista un pronunciamiento de parte de la Inspección.

En este sentido, al momento de revisar el informe la actuación de la Dirección del Trabajo tampoco generará presunción legal alguna respecto de los hechos investigados, toda vez que conforme al artículo 23 del D.F.L N°2 de 1967, que dispone la reestructuración y fija las funciones de la Dirección del Trabajo, este se encuentra reservado a los hechos directamente constatados por los Inspectores del Trabajo, lo que no es posible a través de la revisión del referido informe.

Asimismo, es importante destacar que la norma limita el efecto de la falta de pronunciamiento a la validez a las conclusiones del informe y no a otro elemento, indicándose luego que esto será especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas, sin señalar que estas últimas serán válidas. Lo anterior es concordante, por ejemplo, con la posibilidad que tiene la persona denunciada, que puede verse afectada por las medidas que estime el empleador, para posteriormente reclamar judicialmente contra éstas.

Así las cosas, en caso alguno puede estimarse que el objeto de esta norma es dar una presunción de veracidad al informe emitido por el empleador, quien es un interviniente interesado en el procedimiento, o confirmar que las medidas tomadas se ajustan a derecho, sino que tiene por objeto dar continuidad al procedimiento y atender al principio de celeridad, lo que significa una garantía tanto para la persona denunciante como denunciada, en cuanto a que el procedimiento se desarrollará en un periodo de tiempo acotado, pudiendo, luego de este, continuar con las acciones que estimen pertinentes.

Razonar en sentido contrario, considerando que ante la falta de pronunciamiento lo pretendido es darle un valor probatorio adicional al informe del empleador o una aprobación al fondo de la investigación o a las medidas tomadas, implicaría estimar que el legislador transfirió las consecuencias de un reproche al actuar tardío de la Inspección a los intervinientes, lo que no resulta sostenible a la luz de los principios del derecho del trabajo o de un debido proceso.

Ahora bien, debe destacar que si al revisar el informe emitido por la empresa, la Inspección del Trabajo detecta la existencia de antecedentes que podrían indicios de una vulneración de derechos fundamentales, se encuentra obligada a iniciar la investigación correspondiente por los hechos denunciados y por la conducta del empleador del caso concreto.

#### **iv. Apoyo de parte de terceros expertos en la investigación**

Cabe hacer presente que previamente este Servicio se ha pronunciado sobre la posibilidad de que el empleador o empleadora utilice los servicios de una empresa externa especializada en materia de acoso sexual, con la finalidad de contar con apoyo y asistencia técnica que garantice un procedimiento imparcial y objetivo para las partes involucradas.

Al respecto este Servicio ha señalado<sup>16</sup>, que no existe razón para excluir del procedimiento de acoso sexual la intervención técnica de un tercero especializado, en la medida que dicha asistencia permita dar debido cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos y obligaciones que la ley impone al empleador, lo que resulta plenamente aplicable a los procedimientos establecidos mediante la Ley N°21.643, particularmente considerando su complejidad de las materias.

Es importante precisar dicha intervención debe cumplir con el estándar de idoneidad exigible ante casos de la envergadura de estas denuncias, siendo, entonces, primordial que se trate de una asistencia apropiada y funcional a los fines perseguidos; y que permita cumplir a cabalidad todos los requisitos que prescribe la ley respecto estos procedimientos.

Finamente, debe reiterarse lo señalado en el Ord. N°6437 de 02.10.2018, en cuanto a que la utilización de asesoría de un experto por parte del empleador y el detalle de esta intervención en estos procedimientos de investigación, estos deben estar suficientemente regulados en el respectivo Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene en el trabajo, según corresponda. Asimismo, se destaca que la participación de esta entidad externa de modo alguno modifica, excluye o aminora la responsabilidad de la empresa empleadora en el cumplimiento de los deberes que, en la materia, le impone la ley, relativa a que es el empleador el directo y exclusivo encargado de los procedimientos de acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

## **6) MEDIDAS CORRECTIVAS**

---

<sup>16</sup> Ord. N°6437 de 02.10.2018 y Ord.N°1301 de 17.10.2023.

El inciso 4° del artículo 211-C, se refiere particularmente a las conclusiones referidas a las investigaciones de denuncias por violencia en el trabajo, señalando que:

*“En el caso de las conductas establecidas en la letra c) del inciso segundo del artículo 2, las conclusiones contendrán las medidas correctivas que adoptará el empleador en relación con la causa que generó la denuncia.”*

Tales medidas estarán dirigidas a la no reiteración de la conducta constatada y la prevención de vulneraciones posteriores, por lo que dentro de estas medidas se pueden incorporar aquellas que permiten corregir, ajustar o reforzar del Protocolo de Prevención.

Se debe precisar que, si bien las medidas correctivas se establecen como requisito de las conclusiones ante una denuncia de violencia en el trabajo, esto dice relación con que, en tal caso, esta será la respuesta exigida al empleador ya que no está facultado para sancionar a un tercero, ajeno a la relación laboral. Sin embargo, esto no significa que, ante la constatación de una situación de acoso sexual o laboral, no deban tomarse medidas correctivas, adicionales a las sanciones que se exigen imponer, si es que estas son necesarias para efectos de reparar íntegramente las consecuencias del hecho constatado.

Cabe señalar, además, que las medidas correctivas no sólo dicen relación con la víctima del hecho lesivo, sino que también con los demás trabajadores y trabajadoras de la empresa, debiendo ser evaluadas aquellas medidas dirigidas a evitar la repetición del hecho en futuro, en atención al deber de prevención, al que nos referimos previamente.

## **7) OBLIGACIÓN DE SANCIONAR**

En conformidad al mérito del informe de investigación en los casos de acoso sexual y laboral, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, dentro de los siguientes quince días hábiles judiciales contados desde su recepción, esto es, desde que es notificado por la Inspección del Trabajo<sup>17</sup>. Las medidas o sanciones adoptadas serán informadas dentro del plazo anteriormente referido, tanto a la persona denunciante como a la denunciada<sup>18</sup>.

En cuanto a las sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 154 N°10 del Código del Trabajo, estas podrán consistir en amonestaciones verbales, amonestaciones escritas o multas, las que serán aplicadas según la gravedad de la conducta. Además, en los casos que corresponda, esto es, cuando se verifiquen *“conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas”*, conforme a lo dispuesto en el enunciado del artículo 160 del Código del Trabajo, el empleador podrá aplicar las sanciones establecidas en el N°1 de dicho artículo en sus letras b) o f) de dicho artículo.

Ahora bien, el legislador adicionalmente especifica que, al referirse al acoso laboral, el empleador deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados. Lo

<sup>17</sup> Artículo 211-E inciso 1°, modificado por la Ley N°21.643.

<sup>18</sup> Artículo 211-E inciso 2°, modificado por la Ley N°21.643.

anterior debe ser comprendido a la luz de la modificación hecha al concepto de acoso laboral, que, al eliminarse el requisito de reiteración, necesariamente convoca a evaluar la gravedad de la conducta para efectos de su sanción, lo que debe ser consignado en el informe.

Ahora bien, sin perjuicio del contenido del informe y su conclusión, si el empleador opta por dar término a la relación laboral, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 162 del Código del Trabajo, particularmente respecto comunicar el despido por escrito a la persona trabajadora, expresando en este documento la o las causales invocadas y los hechos en que se funda, tratándose de un derecho de las personas trabajadoras al momento del término de la relación laboral. Asimismo, se hace presente que la Ley N°21.643 no contempla modificación alguna a lo dispuesto en el artículo 454 N°1 del Código del Trabajo, debiendo el empleador acreditar la veracidad de los hechos imputados en la carta de despido, siendo especialmente relevante su consignación en dicha comunicación, que tendrá efectos legales relevantes al momento de concluir el vínculo laboral.

Finalmente, el artículo 211-E, incorporado por la Ley N°21.643 en su artículo 1°, numeral 12, establece la obligación del empleador de entregar la información a la persona denunciante referida a los canales de denuncia de los hechos que puedan constituir eventuales delitos, en el contexto del acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo,

## **8) OBLIGACIÓN DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO DE DENUNCIAR**

Esta obligación, establecida en el nuevo artículo 211-D, incorporado por la Ley N°21.643 en su artículo 1°, numeral 11, ordena lo siguiente:

*"Con todo, si la Inspección del Trabajo competente en el ejercicio de sus facultades toma conocimiento de una vulneración de derechos fundamentales deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 486, con excepción de lo consagrado en el inciso sexto respecto a las conductas establecidas en la letra a) del artículo 2."*

De lo anterior se desprende que, en caso de que la Inspección del Trabajo competente, en el ejercicio de sus funciones, tome conocimiento de una vulneración de derechos fundamentales, tendrá la obligación de denunciar los hechos al tribunal correspondiente, acompañando el informe respectivo, lo que tiene por objeto reforzar lo dispuesto en el artículo 486 del Código del Trabajo.

Cabe señalar que, conforme a este artículo, previo a interponer la denuncia respectiva, la Inspección deberá llevar a cabo una mediación entre las partes, a fin de agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas. Esta etapa no se realizará en los casos de acoso sexual, en atención al mandato expreso del legislador, que tiene por objeto, entre otras cosas, evitar la revictimización de la persona afectada.

## **9) CONTENIDO MÍNIMO DE LOS REGLAMENTOS INTERNOS: INCORPORACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIONES**

#### **a) Modificación de artículo 154 del Código del Trabajo**

El artículo 154 del Código del Trabajo indica las disposiciones mínimas que debe contener el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad exigido a toda empresa que cuente con 10 o más trabajadores permanentes, conforme a lo dispuesto en artículo 153 del mismo cuerpo legal. Atendiendo al objeto de la Ley N°21.643, ya citado, se modifica el artículo 154 sustituyendo el primer párrafo del N°12, indicando que el Reglamento debe contener:

*"12. El protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, y el procedimiento al que se someterán las trabajadoras y los trabajadores, en conformidad a lo dispuesto en el Título IV del Libro II, el que considerará las medidas de resguardo que se adopten respecto de los involucrados y las sanciones que se aplicarán."*

Mediante estas modificaciones, se incorpora la obligación de las empresas de:

- i. Contar con un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo; y
- ii. Contar con un procedimiento de investigación de dichas conductas, incluyendo las medidas de resguardo que se adopten y las sanciones a aplicar, tratadas previamente en este informe.

#### **b) Incorporación de artículo 154 bis**

La Ley N°21.643 en su artículo 1°, numeral 3, incorpora el artículo 154 bis al Código del Trabajo, que dispone:

*"Artículo 154 bis.- El empleador que no se encuentre obligado a confeccionar el Reglamento Interno al que se refiere el presente Capítulo deberá poner en conocimiento de las trabajadoras y de los trabajadores el protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo y el procedimiento de investigación y sanción al que se someterán dichas conductas, al momento de la suscripción del contrato de trabajo, en conformidad a lo dispuesto en el Título IV del Libro II, el que considerará las medidas de resguardo que se adopten respecto de los involucrados y las sanciones que se aplicarán. Lo anterior deberá constar por escrito y se incorporará en el Reglamento a que se refiere el artículo 67 de la ley N°16.744. Para efectos de la elaboración del procedimiento de investigación y sanción, el empleador podrá contar con la asistencia técnica del organismo administrador de la ley referida al que se encuentre afiliado."*

De la redacción del artículo transcrito es posible colegir que se extiende la obligación de contar con un protocolo de prevención ante el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo y del procedimiento de investigación y sanción al que se someterán dichas conductas, a todas aquellas empresas no obligadas a contar con un Reglamento Interno contemplado en el artículo 153 del Código del Trabajo, por contar con menos de 10 trabajadores.

La norma transcrita, además, establece que el procedimiento de investigación debe contener las medidas de resguardo que se deberán adoptar, así como también las sanciones que se podrán aplicar, de esta manera el protocolo de prevención y el procedimiento de investigación y sanción se deberán incorporar por escrito en el Reglamento de Seguridad e Higiene en el trabajo, exigido por el artículo 67 de la Ley N°16.744.

Considerando que la obligación conlleva la modificación del mencionado Reglamento, este deberá ser puesto en conocimiento de las y los trabajadores de la empresa. Asimismo, se exige expresamente al empleador que este protocolo sea puesto a disposición de todos los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo, puesto que contiene derechos y obligaciones que los afectan.

Finalmente, se debe recordar que, para la elaboración de estos protocolos, los empleadores podrán contar con la asistencia técnica del organismo administrador de la Ley N°16.744 al que se encuentre afiliado, el que deberá considerar las directrices que emita la Superintendencia de Seguridad Social, mediante una norma de carácter general, de acuerdo con el mandato que le otorga la Ley N°21.643, mediante el inciso final del nuevo artículo 211-A.

Asimismo, para efectos de la elaboración del procedimiento de investigación y sanción, tratándose de empleadores que no se encuentren obligados a confeccionar el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, ellos podrán contar con la asistencia técnica del organismo administrador de la Ley N°16.744 al que se encuentre afiliado, de conformidad al nuevo artículo 154 bis, parte final.

#### **10) VIGENCIA DE LA LEY N°21.643**

Finalmente, la Ley N°21.643, en su artículo primero transitorio, primera parte, indica lo siguiente:

*"La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes subsiguiente a su publicación en el Diario Oficial"*

Establecido lo anterior y en consideración que la Ley en análisis fue publicada 15.01.2024, esta entrará en vigor el día 01.08.2024.

Ahora bien, el artículo segundo transitorio indica que:

*"Los procesos o investigaciones sobre acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, iniciados antes de la vigencia de la presente ley, se regirán por las normas vigentes a la fecha de la presentación de la respectiva denuncia."*

Por lo tanto, de los preceptos legales transcritos, es posible colegir que los procedimientos de investigación originados por denuncias presentadas a partir del 01.08.2024 se regirán por las normas de la Ley N°21.643.

En este sentido, para la aplicación de la ley los empleadores deberán adecuar sus reglamentos internos en conformidad a la normativa general observando los plazos legales establecidos al efecto. En caso que, conforme lo dispuesto en el artículo 156 del Código del Trabajo, estos no comiencen a regir a la fecha indicada precedentemente, corresponderá que los procedimientos de investigación los desarrolle la Dirección del Trabajo conforme a lo establecido en el artículo segundo transitorio, aplicando el Servicio directamente las normas de la ley en análisis y del reglamento establecido en el artículo 211-B del Código del Trabajo, el que debe dictarse en forma previa a la entrada en vigencia de la ley.

En consecuencia, en mérito de las consideraciones antes expuestas y disposiciones legales y doctrina administrativa citadas cumpla con informar a Ud. que mediante el presente oficio se fija el sentido y alcance de 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"*.

Saluda atentamente a Uds.,



*[Handwritten signature]*  
**PABLO ZENTENO MUÑOZ**  
**ABOGADO**

**DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO**



*[Handwritten signature]*  
**NPS/GMS/AGS**  
**Distribución**

- Jurídico
- Partes
- Boletín Oficial
- Subdirectora del Trabajo (S)
- Departamentos y Oficinas del Nivel Central
- XVI Regiones
- Inspecciones Provinciales y Comunes
- Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Subsecretario del Trabajo