

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.

Cuando 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 “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”

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.