

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN,**

**INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN**

**DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO,**

**EL ACOSO LABORAL Y SEXUAL**

**DE LA**

**I. MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA**

## ÍNDICE

<b>TÍTULO I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
Artículo 1:.....	3
Artículo 2: Marco Normativo.....	4
Artículo 3: Marco conceptual.....	6
ACOSO LABORAL.....	6
ACOSO SEXUAL.....	9
VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDAS POR TERCEROS AJENOS A LA INSTITUCIÓN.....	12
CONDUCTAS INCÍVICAS:.....	12
SEXISMO:.....	13
Artículo 4: Finalidad.....	14
Artículo 5: Ámbito de aplicación.....	15
Artículo 6: Definiciones.....	15
Artículo 7: Principios rectores.....	16
Artículo 8: Marco Ético.....	18
<b>TÍTULO II PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>19</b>
Artículo 9: Actores.....	19
Artículo 10: Procedimiento de Denuncia y Activación del Protocolo de Acoso Laboral y Sexual.....	21
<b>TÍTULO III DE LA CREACIÓN DE UN PLAN INSTITUCIONAL DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA.....</b>	<b>23</b>
Artículo 11:.....	23
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>24</b>
<b>FORMULARIO DE DENUNCIA DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL.....</b>	<b>24</b>

## **TÍTULO I INTRODUCCIÓN**

Artículo 1: Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la Ilustre Municipalidad de La Cisterna 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.

### **Objetivo**

El Protocolo de Acoso Laboral y Sexual de la Municipalidad de La Cisterna tiene por objetivo generar un ambiente laboral libre de violencia, acoso laboral y sexual, promoviendo espacios de trabajo saludable, de mutuo respeto y no discriminación, que propenda mejorar los niveles de satisfacción personal, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social, propiciando el crecimiento de la productividad y que favorezca la entrega de un mejor servicio a la ciudadanía, consolidando una cultura de pleno respeto a la dignidad de las personas y buen trato, y que todas las personas sean reconocidas como sujetos de derechos y obligaciones en igualdad de condiciones y sin discriminaciones arbitrarias. Generando de esta forma una política de buen trato que establezca como centro la prevención y el trabajo digno.

En este sentido, es que, se constituye como deber de la autoridad administrativa promover y proteger al interior de la I. Municipalidad de La Cisterna, los Derechos de todas las personas a desempeñarse en un ambiente digno y seguro, asegurando su respeto íntegro, así como adoptar las medidas destinadas a resguardar espacios de trabajo de mutuo respeto.

## Artículo 2: Marco Normativo

El presente Protocolo se rige por las siguientes normativas:

- 1) Constitución Política de la República de Chile, en su artículo 19 N°1, que establece el Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.
- 2) Convenio 190 sobre la Violencia y el Acoso de la Organización Internacional del Trabajo promulgado mediante Decreto 122 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Subsecretaría de Relaciones Exteriores.
- 3) Ley N°18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, que en su artículo N°58 letra g) consagra el Principio de Probidad Administrativa, y en su artículo N°82 letra l), *prohíbe realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2°, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2° de la ley que establece medidas contra la discriminación"* y en su artículo N°82, letra m) a que prohíbe *Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo.*
- 4) Código del Trabajo, en su artículo 2, que reconoce *la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan*, y en su inciso 2° establece que, *las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimiento de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.*

*Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona 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.*

*Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación. Los actos de discriminación son las definiciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.*

*Con todo, las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas discriminación.*

5) Ley N°20.609, publicada el 24 de julio de 2012, que establece Medidas Contra la Discriminación.

6) DFL 1/ 19.653 DE 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 52, instruye el Principio de Probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

7) Ley N°20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual en toda relación de trabajo, sea pública o privada.

- 8) Ley N°20.607, publicada el 08 de agosto de 2012, que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- 9) Ley 21.643, publicada el 15 de enero de 2024, 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.
- 10) Ley 19.378, publicada el 24 de abril de 1995, que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud.
- 11) Ley 16.744, publicada el 1 de febrero de 1968, que Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades profesionales.

### Artículo 3: Marco conceptual

#### **ACOSO LABORAL**

El acoso laboral se define como un acto contrario a la dignidad de las personas, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por la jefatura o 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.

Los hostigamientos realizados en el lugar del trabajo o con ocasión del trabajo, con la finalidad de humillar y marginar a una determinada persona, provocando incluso su renuncia. En ocasiones el hostigamiento causa daños en la salud, tales como estrés, ansiedad, trastornos psicosomáticos y depresión.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, que amenace o no la situación laboral.

Entre las principales características del Acoso Laboral se encuentran:

- Es una conducta que constituye agresión u hostigamiento.

- Es ejercido por el empleador o por una o más personas, en contra de otra u otras personas, es decir, puede ser de jefatura a subordinado, entre pares, de subordinado a jefatura, y tanto individual como colectivamente.
- Es ejercido por cualquier medio.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- Tiene como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Algunas prácticas que podrían ser constitutivas de acoso laboral, considerando el contexto y caso concreto en el que se presenta y a modo ejemplar, son las siguientes:

**A. Ataque a la víctima con medios organizacionales:**

- Restringir a una funcionaria o funcionario las posibilidades de hablar.
- Cambiar de lugar de trabajo, aislándolo de sus compañeros, sin que sea un requisito del trabajo.
- Prohibir a los compañeros hablar con una funcionaria o funcionario determinado.
- Excluir de reuniones.
- No entregar información necesaria para la realización del trabajo.
- Ejercer contra la funcionaria o funcionario una presión indebida o arbitraria.
- Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada.
- Amplificar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, conciencia y marco ético.
- Juzgar el desempeño de la trabajadora o trabajador de forma ofensiva.
- No asignarle tareas; asignar tareas sin sentido; o asignarle funciones de inferior jerarquía del cargo desempeñado o ajenos a los conocimientos que este requiere o que resulten degradantes a la trabajadora o trabajador.
- Asignar tareas a una funcionaria o funcionario con datos erróneos intencionalmente.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con trabajo, en comparación con sus pares.

- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la funcionaria o funcionario.
- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con la jefatura.
- Esconder o dañar elementos de trabajo y personales.

**B. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:**

- Rehusar la comunicación con una funcionaria o funcionario a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o él, o no dirigirle la palabra.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privandola 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.
- Tratar a una funcionaria o funcionario como si no existiera.
- Excluir a una funcionaria o funcionario de actividades sociales del equipo de trabajo, dentro del contexto laboral.

**C. Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una funcionaria o funcionario
- Acoso por medios digitales (teléfono, correo electrónico o redes sociales, entre otros).
- Ridiculizar a la funcionaria o funcionario.
- Dar a entender que una funcionaria o funcionario, tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una funcionaria o funcionario.
- Burlarse de manera hiriente y despectiva de una funcionaria o funcionario (conductas, gestos, ideas, entre otros).
- Mofas relativas a sus creencias políticas o religiosas; nacionalidad u origen étnico; y/o aspectos socioculturales de una funcionaria o funcionario.
- Mofas relativas a las actitudes; aspecto físico; género; y/o preferencia sexual de una funcionaria o funcionario.
- Causar daños a las pertenencias del trabajador.



**D. Ataques a la salud física de la víctima:**

- Amenazas de violencia física a una funcionaria o funcionario.
- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

**E. Agresiones verbales:**

- Agredir con gritos a una funcionaria o funcionario.
- Hacer uso de expresiones hirientes, que buscan causar daño.
- Insulto contra una funcionaria o funcionario.
- Amenazas contra un/a funcionario o funcionaria.
- Críticas permanentes a una funcionaria o funcionario.
- Realizar bromas que generen molestia, sin consentimiento.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Interrumpir continuamente a la funcionaria o funcionario mientras habla.

**F. Rumores:**

- Referirse negativamente de una funcionaria o funcionario, con terceras personas.
- Difundir rumores que menoscaben a la víctima.

**ACOSO SEXUAL**

El artículo N°2 del Código del Trabajo, define acoso sexual como *el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenace o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo*

Se considerará acoso sexual ya sea que el acto o evento ocurra en una ocasión o sea de carácter reiterado.

Entre las principales características del acoso sexual, encontramos las siguientes:

- El acoso sexual puede ser ejercido por cualquier persona sin distinción de género, grado o jerarquía, asimismo, cualquier persona puede ser víctima.
- El acoso sexual se puede producir entre personas de distinto o el mismo

género.

- Los requerimientos, insinuaciones o comentarios son de carácter sexual.
- No es deseado, ya que no existe consentimiento para ejercer las conductas, por parte de la persona que las sufre.
- Es ofensivo. La conducta genera incomodidad y crea un ambiente desagradable, intimidatorio, hostil o humillante para la persona que la sufre.
- Es ejercida por cualquier medio, en cualquier lugar.
- Podría generar perjuicio laboral o en las oportunidades en el empleo.
- El rechazo de la víctima a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario, entre otras.

### **PRÁCTICAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL.**

Son constitutivas de acoso sexual, entre otras, las siguientes acciones:

#### **A. Manifestaciones no verbales presenciales:**

- Miradas persistentes o sugestivas de carácter sexual.
- Sonidos relativos a actividad sexual, suspiros, silbidos.
- Gestos o movimientos de carácter sexual.

#### **B. Manifestaciones verbales presenciales:**

- Comentarios, palabras o chistes sexuales, humillantes, hostiles u ofensivos (incluye referencias a partes del cuerpo o al ciclo reproductivo con el fin de avergonzar).
- Comentarios de índole sexual relativos al cuerpo o apariencia de una persona.
- Insinuaciones sexuales y proposiciones ofensivas o molestas.

#### **C. Extorsiones, amenazas u ofrecimientos:**

- Exigencias injustificadas para pasar tiempo en privado con la víctima.

- Propositiones sexuales.
- Promesas y ofrecimiento de beneficios a cambio de favores sexuales.
- Amenaza de perjuicios ante la no aceptación de propuestas sexuales.
- Concesión de ventajas laborales a quienes consienten participar en actividades sexuales.

**D. Manifestaciones por medios digitales:**

- Envío de correos electrónicos o mensajes instantáneos con insinuaciones sexuales, comentarios, chistes o fotografías con contenido sexual.
- Llamadas, mensajes o notas incógnitas con contenido sexual.
- Amenaza o difusión de rumores de carácter sexual, fotografías o videos en situaciones que pueden ser incómodas para la víctima.

**E. Manifestaciones físicas:**

- Contacto físico innecesario (abrazos, tocaciones en cualquier lugar del cuerpo, caricias, intentos de dar besos en la boca, besos en manos o cabeza, susurrar en el oído, entre otras).

**PRÁCTICAS QUE NO CONSTITUYEN MALTRATO O ACOSO LABORAL.**

Para mantener ambientes de trabajo de mutuo respeto promoviendo sanos ambientes laborales, se estima relevante CONOCER AQUELLAS PRÁCTICAS QUE NO CONSTITUYEN MALTRATO O ACOSO LABORAL, permitiendo excluir los elementos que no califican para una eventual denuncia.

Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico, es posible advertir :

- Traslado de puesto de trabajo en el uso de las facultades legales y por necesidades del servicio.
- Modificación de las funciones u horarios de trabajo en el uso de las facultades legales y por necesidades del servicio.
- Discrepancias o diferencias de opiniones.

- Solicitud de extensión de la jornada laboral para dar término a un determinado trabajo.
- Solicitud de postergación de feriado legal o administrativo.
- Conflictos menores que no perduran en el tiempo.
- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias.
- Evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo
- Solicitud de entrega del trabajo acordado, en tiempo, calidad y forma.
- Amonestaciones del jefe directo por no cumplimiento de horario o por salidas durante la jornada laboral sin autorización.

### **VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDAS POR TERCEROS AJENOS A LA INSTITUCIÓN**

Son aquellas conductas que afecten a las funcionarias y a los funcionarios, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas.
- Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

### **CONDUCTAS INCÍVICAS:**

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 las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales conductas incívicas en el marco de las relaciones laborales se debe:

- 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 son:

- 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:

- 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".

#### Artículo 4: Finalidad

Las conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual son contrarias a la dignidad de las personas, por lo que resulta necesario propiciar un ambiente laboral que prevenga efectivamente la aparición de estos actos y, asimismo establecer mecanismos transparentes y seguros que permitan realizar en forma expedita denuncias frente a hechos constitutivos de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.

Disponer de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso laboral y Sexual, permite reforzar la gestión preventiva de estas situaciones, explicitando el compromiso de desarrollar acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y la protección de derechos fundamentales y de adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo

respeto.

La existencia del presente Protocolo permitirá mayor control social entre las funcionarias y funcionarios de la institución, ya que, al declarar las conductas no permitidas en el Municipio, el comportamiento se modela en función de lo permitido, censurándose la aparición de manifestaciones que atenten a la dignidad de las personas.

#### Artículo 5: Ámbito de aplicación

Este procedimiento es aplicable a todas las personas que prestan servicios en la Municipalidad de La Cisterna, incluyendo personal de planta, a contrata, código del trabajo, y, honorarios, tanto del área municipal propiamente tal como del Departamento de Salud y de Educación, como también a toda persona que se vincule con la Municipalidad, tales como trabajadores externos y estudiantes en práctica.

Asimismo, este procedimiento aplica a Concejales y Alcalde/sa, quienes estarán sometidos al procedimiento establecido en la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

Se utilizará siempre que una persona de las señaladas en el inciso primero y segundo de este artículo se encuentre en la necesidad de que se investigue y sancione una situación de violencia, acoso laboral o acoso sexual.

El Protocolo será informado, difundido y publicado para el debido conocimiento de todas las personas que se vinculen o se desempeñen en la Municipalidad de La Cisterna, a través de reuniones de equipos y campaña comunicacional.

#### Artículo 6: Definiciones

Para los efectos del presente protocolo los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación, ya sea en plural o en singular:

1. **Denunciante:** persona que efectúa una denuncia por maltrato, acoso laboral y/o sexual.
2. **Víctima:** persona en quien recae la acción de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
3. **Denunciado:** persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia por acoso laboral y/o sexual, independiente si está vinculado o no contractualmente con la municipalidad, pudiendo ser personas externas al servicio, tales como usuarios del sistema.
4. **Denuncia:** acto a través del cual se expone una situación de acoso laboral y/o acoso sexual, con el objetivo de entregar un trato digno a la persona denunciante y a la víctima, evitando la revictimización.
5. **Hostigamiento:** conducta destinada a perturbar o alterar, molestar a alguien o burlarse de él insistentemente. En el sentido jurídico, es el comportamiento que se encuentra amenazante o perturbador.
6. **Incorporación de una perspectiva de Género:** El proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive las leyes, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad [sustantiva] entre los géneros.
7. **Riesgo laboral.** Es aquella posibilidad de que las y los funcionarios sufran un daño a su vida o salud, a consecuencia de los peligros involucrados en la actividad laboral, considerando la probabilidad que el daño ocurra y la gravedad de éste.
8. **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 puedan generar enfermedades mentales e incluso somáticas en los y las funcionarias, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los



centros de trabajo.

- 9. Medidas de resguardo.** Son aquellas acciones de carácter cautelar que se implementan por parte de la municipalidad una vez recibida la denuncia o durante la investigación para evitar la ocurrencia de un daño a la integridad física y/o psíquica, así como la revictimización de la persona afectada, atendiendo a la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de las personas involucradas y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo.
- 10. Medidas correctivas.** Son aquellas medidas que se implementan por la Municipalidad para evitar la repetición de las conductas investigadas conforme al presente protocolo, sean o no sancionadas, las que deberán establecerse en las conclusiones de la investigación.

#### Artículo 7: Principios rectores

Cada proceso de investigación tendrá como fundamento los siguientes principios que guiarán el actuar del proceso:

- A. Confidencialidad:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que las funcionarias/os tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y reserva en el proceso.
- B. Imparcialidad:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos y conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como discriminaciones por razones de género, tendencias sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- C. Probidad administrativa:** Consiste en observar entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el

particular.

- D. Rapidez o Celeridad:** La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen. El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.
- E. Responsabilidad:** Cada persona que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que ésta involucra. Por consiguiente, debe ser realizada con toda la seriedad que corresponde, conociendo que, frente a una denuncia falsa, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- F. Perspectiva de Género:** Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.
- G. Equidad de Género y diversidad:** Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las funcionarias y funcionarios, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que considere un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las oportunidades.
- H. No revictimización o no victimización secundaria:** Debe evitarse la revictimización mediante la sobreexposición de la víctima, la extensión innecesaria de los plazos del procedimiento o de la citación a declarar en más de una oportunidad, a menos que sea estrictamente necesario. Lo anterior con el fin de que la persona afectada no se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la

conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

Los derechos de las víctimas serán resguardados y deberá facilitarse su participación en el proceso.

#### Artículo 8: Marco Ético

Toda intervención ante el conocimiento de hechos de maltrato, acoso laboral o sexual, requiere ser realizada por personas que necesariamente cuenten con un sustento ético como marco regulatorio asociado a un conjunto de principios que orienten su comportamiento profesional, siendo los más pertinentes para brindar atención a las víctimas los siguientes:

- A. Dignidad de las personas con las que se trabaja:** Se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Ello está en la base del respeto que se debe a las personas, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Por esta razón, se debe evitar la revictimización haciendo el trabajo de forma tal, que permita evitar las situaciones innecesarias como múltiples derivaciones.
- B. Autonomía y responsabilidad individual:** Se debe respetar la autonomía y la facultad de decidir de los afectados, asumiendo la responsabilidad y consecuencia de sus actos. Este principio es central en la relación que se establece con víctimas de violencia, donde se debe tener siempre presente que son ellos quienes deben iniciar un proceso de manera voluntaria y autónoma.
- C. Consentimiento:** Toda intervención psicosocial deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de las personas. El consentimiento debe ser expreso y los interesados podrán revocarlo en todo momento.
- D. Privacidad y confidencialidad:** La privacidad de quienes piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe debe respetarse siempre. Esa información no debería utilizarse o revelarse en otra instancia

que no sea el marco del proceso con las personas afectadas bajo su consentimiento.

- E. Igualdad, justicia y equidad:** En virtud de este principio, todas las personas deben ser tratadas con justicia y equidad. Esto es fundamental, ya que el quehacer profesional instala una dinámica asimétrica, por lo que se hace necesario que los equipos constantemente analicen la relación que se establece, con el fin de prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso.
- F. No discriminación y no estigmatización:** Ninguna persona debe ser sometida a discriminación o estigmatización. Es fundamental tener presente que quienes son víctimas de violencia son personas que han sufrido la vulneración de sus derechos y, por lo tanto, se debe evitar culparlas por ello.
- G. Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo:** Se debe considerar la importancia de la diversidad cultural y el pluralismo, reconociendo la igualdad de derechos que tienen todas las personas.

## **TÍTULO II PROCEDIMIENTO**

### **Artículo 9: Actores**

En el presente procedimiento intervienen diferentes actores, con funciones específicas que contribuyen al proceso, de acuerdo con el siguiente cuadro:

- A. Denunciante:** Es el o la funcionaria que comunica los hechos que pueden ser constitutivos de acoso o abuso laboral o sexual a la unidad encargada de recepcionar tales denuncias. Todo funcionario tiene la obligación de denunciar los hechos de esta naturaleza en cuanto tome conocimiento de estos, poniendo a disposición los antecedentes que respalden la denuncia. La denuncia debe hacerse ante la unidad encargada de recepcionar las denuncias, por escrito o debe tomarse acta de la denuncia verbal.
- B. Víctima:** Es el o la funcionaria que se ve afectado/a por el hecho constitutivo de acoso laboral o sexual. Puede coincidir o no con el sujeto denunciante.
- C. Denunciado:** Es la o las personas que, de acuerdo a lo indicado por el

denunciante y/o víctima, ejecutan acciones que constituyen acoso laboral o sexual en los términos establecidos en este protocolo. El denunciado o denunciada deberá cooperar durante el proceso, poniendo a disposición de la investigación los antecedentes que le sean requeridos.

- D. Unidad Receptora de Denuncias (URD):** Es la unidad municipal encargada de la recepción de las denuncias. Será la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas de la Municipalidad, para estos efectos el Director deberá designar los funcionarios o funcionarias encargados de la recepción de las denuncias y sus respectivos suplentes. La URD deberá informar a la víctima sobre el procedimiento, formalidades, plazos y sobre las temáticas de acoso laboral y/o sexual para mejor distinción de su situación en particular, como también informará sobre la responsabilidad de quien realiza una denuncia, señalando sobre las consecuencias de realizar una denuncia infundada, temeraria o que busque perjudicar a otros funcionarios. Además, deberá propiciar la aplicación inmediata de una o más medidas de resguardo para la persona afectada, posibilitando que se le proporcione atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la Ley N° 16.744.
- E. Dirección de Asesoría Jurídica:** En el ejercicio de las funciones legales, corresponderá a la Dirección de Asesoría Jurídica acompañar a los intervinientes en el proceso, pudiendo ser consultada por estos en cualquier etapa del proceso y, de ser procedente, realizar las denuncias y/o querellas cuando ello corresponda.
- F. Alcalde:** En el ejercicio de sus funciones y facultades legales, y en su calidad de jefe de servicio, al Alcalde le corresponderá ponderar la procedencia de instruir un procedimiento disciplinario ante hechos que podrían constituir Acoso Laboral o Sexual cuando tome conocimiento de estos hechos.
- G. Organismo Administrador de ley N° 16.744 (OAL):** El organismo administrador del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a que esté suscrito la I. Municipalidad de La Cisterna o los trabajadores a honorarios en su caso, será el encargado de proporcionar a la persona afectada los primeros auxilios psicológicos a través del programa de Atención Psicológica Temprana, que deben mantener los organismos

administradores, para la atención de las personas trabajadoras afectadas por conductas de acoso o violencia en el trabajo.

#### Artículo 10: Procedimiento de Denuncia y Activación del Protocolo de Acoso Laboral y Sexual.

Para una mayor confidencialidad, se contará con un canal de denuncia a través de la página web de la I. Municipalidad de La Cisterna, al que se podrá ingresar por el Sistema de Recursos Humanos de Intranet con su rut y clave.

De igual modo, si lo prefiere el denunciante podrá dirigirse de manera presencial ante la Unidad Receptora de Denuncias o URD. **Esta denuncia** se hará por escrito y deberá contener una relación circunstanciada de los hechos, individualizando claramente a él o los denunciados, señalando si se cuenta con documentación que respalde la denuncia o testigos que la avalen, denuncia que se deberá adjuntar a un Formulario de denuncia que será entregado por la URD. De todos modos, la Unidad Receptora de Denuncias podrá recibir denuncias verbales para lo cual dispondrá de un formulario de denuncia que hará las veces de acta, de la cual se entregará copia foliada a la persona denunciante timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación, y reemplazará a la denuncia escrita, proceso que deberá tramitarse en absoluta confidencialidad.

La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:

- A.** Identificación y domicilio del denunciante.
- B.** En caso de ser distinta de la persona del denunciante, se deberá identificar a la persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad y correo electrónico personal.
- C.** Narración circunstanciada de los hechos.
- D.** La individualización de quienes los hubieren cometido y sus cargos, cuando sea posible y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.

- E.** Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la municipalidad, indicar la relación que los vincula.
- F.** Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- G.** Debe ser firmada de puño y letra por el denunciante o por medio de una Firma Electrónica Avanzada en conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.799.

Recibida la denuncia, la URD deberá informar a la víctima de sus derechos, de las etapas del procedimiento y aplicar la medida de resguardo de derivación al programa de primera acogida del organismo administrador del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744, al que esté suscrita la Municipalidad o al que esté suscrito el trabajador a honorario afectado en su caso, para que a la persona afectada se le proporcione atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la ley N° 16.744, el que acompañará a la víctima durante todo el proceso.

Además, una vez recibida la denuncia, la URD deberá sugerir al Sr. Alcalde al momento de informar sobre la denuncia, la adopción de manera inmediata de una o más medidas de resguardo, en atención a 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 víctima atención psicológica temprana.

La URD deberá analizar los hechos denunciados y, en caso de determinar que estos puedan ser constitutivos de delito, deberá informarlos a la Dirección de Asesoría Jurídica en forma inmediata y en un plazo no superior a 24 horas para que esta proceda a realizar la denuncia ante el Ministerio Público o presentar una querrela ante los tribunales competentes. Asimismo, en caso de que se estime que los hechos puedan ser constitutivos de delito, la Dirección de Asesoría Jurídica informará de esta circunstancia al Alcalde para que este determine, en el ejercicio de sus facultades legales, la procedencia de instruir un procedimiento

disciplinario para determinar eventuales responsabilidades administrativas.

Por otra parte, si del análisis de los hechos denunciados no apareciere que estos puedan ser constitutivos de delitos, la URD deberá informar al Alcalde de la denuncia y de las medidas preventivas que sugieran para que este, en ejercicio de sus facultades y en aplicación de lo establecido en el artículo 4 número 2 de la Ley 21.643 deberá resolver fundadamente acerca de la necesidad de iniciar o no iniciar, el procedimiento de investigación sumaria o sumario para determinar las responsabilidades administrativas y se pronuncie sobre las sugerencias sobre aplicar medidas preventivas inmediatas.

Cualquiera sea la decisión que se adopte, se deberá informar por escrito a la parte denunciante.

Una vez instruido sumario y designado fiscal, corresponderá a la URD notificar al fiscal de su designación, momento en que hará entrega de la denuncia y los antecedentes que se hayan acompañado a la misma.

### **TÍTULO III DE LA CREACIÓN DE UN PLAN INSTITUCIONAL DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LA CISTERNA**

Artículo 11: Con el fin de dotar a la Municipalidad de La Cisterna de una institucionalidad sólida y permanente que permita prevenir y resolver conflictos que por cuya naturaleza no se enmarquen dentro de aquellos previstos en el presente protocolo, a contar de la entrada en vigencia del presente instrumento, se establecerá una comisión cuya función será desarrollar un Plan de Prevención y Resolución de conflictos.

La mencionada comisión deberá proponer al jefe de servicio dicho plan y estará compuesta por el Director de Gestión y Desarrollo de Personas o el funcionario de la Dirección que éste designe, el Director de Asesoría Jurídica o un abogado/a de la Dirección que éste designe, a ellos se sumará un/a prevencionista de riesgos y un representante del departamento de Salud encargado de capacitaciones y prevención. Podrán participar consultivamente, un representante de la Asociación de Empleados, uno de la Asociación de Obreros, y un representante de Bienestar.



El Plan de Prevención y Resolución de Conflictos deberá proveer herramientas para enfrentar y prevenir posibles riesgos psicosociales en el ámbito laboral; implementar medidas que contribuyan a cuidar la salud integral de los trabajadores en el ámbito laboral, garantizando una organización saludable; definir un plan de acción, que contemple a los trabajadores de todos los niveles, para el caso en que se manifestare un conflicto basado en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral; generar una dinámica organizacional que permita y promueva prácticas fundadas en el diálogo y la comprensión para resolver diferencias en el trabajo, evitando el crecimiento de conflictos, creando instancias de mediación para quien lo solicite.

Para tales efectos, se deberán 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.

El plan deberá contemplar campañas de sensibilización en temáticas de género y violencia, planificar y ejecutar medidas de prevención de violencia y acoso laboral y sexual en el trabajo, además de contemplar un calendario de capacitaciones permanentes para todos los funcionarios y funcionarias y en especial, para los y las fiscales que participen en investigaciones sumarias y sumarios administrativos derivados de una denuncia realizada en conformidad al Protocolo de prevención, investigación y sanción de violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual de la I. Municipalidad de La Cisterna.

La comisión tendrá un plazo de 30 días hábiles para presentar al Alcalde el Plan de Prevención y Resolución de conflictos, una vez aprobado por el Alcalde, será responsabilidad de la comisión hacer el seguimiento de la correcta aplicación del Plan. El Plan deberá ser evaluado y, si es necesario, actualizado por la comisión anualmente.

## **ANEXO 1**

### **FORMULARIO DE DENUNCIA**

**(LEY N°21.643 SOBRE VIOLENCIA EN EL TRABAJO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL)**

#### **I.- ANTES DE LLENAR ESTE FORMULARIO POR FAVOR LEE DETENIDAMENTE LAS INSTRUCCIONES.**

- 1.- Debes llenar los campos solicitados con lápiz azul y letra legible.
- 2.- Los campos señalados con \*\* son de carácter obligatorio, si los omites tu denuncia no podrá ser ingresada a trámite.
- 3.- Una vez hayas terminado, debes remitir el formulario al siguiente correo electrónico: UNA VEZ HAYAS TERMINADO, DEBES REMITIR EL FORMULARIO AL SIGUIENTE CORREO: [denunciasvals@cisterna.cl](mailto:denunciasvals@cisterna.cl)
- 4.- Si tienes dudas o necesitas que alguien te guíe en el proceso, favor dirígete personalmente ante la Unidad Receptora de Denuncias, ubicada en el Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas de la I. Municipalidad de La Cisterna.

#### **II.- DE LA CONFIDENCIALIDAD.**

La denuncia será atendida de manera confidencial, iniciando con ella, el proceso de investigación correspondiente; según lo dispuesto en el Protocolo de Prevención de Acoso Laboral y Sexual y Violencia en el Trabajo de nuestro Municipio.

#### **III. DEL FORMULARIO.**

1. Tipo de denuncia. Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Violencia en el trabajo: \_\_\_\_\_
- Acoso Laboral: \_\_\_\_\_
- Acoso Sexual: \_\_\_\_\_

2. Datos de la persona denunciante

<b>Nombre completo:</b>	
<b>Genero:</b>	
<b>Rut:</b>	
<b>Calidad Contractual:</b>	
<b>Jefatura directa (indicar nombre o cargo)</b>	
<b>lugar de trabajo/prestación de servicio:</b>	
<b>Teléfono Contacto:</b>	
<b>Correo electrónico:</b>	

3. En caso de ser un/una servidor/a público/a (prestador de servicios de honorarios) indique a qué OAL (Organismo Administrador de Ley) está adscrito. Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) \_\_\_\_\_
- Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (MUTUAL), de carácter privado \_\_\_\_\_
- Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), de carácter privado. \_\_\_\_\_
- Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de carácter público. \_\_\_\_\_
- No lo se \_\_\_\_\_

**4. \*\*Datos de la persona denunciada (TODOS LOS CAMPOS SON OBLIGATORIOS).**

<b>Nombre y apellidos</b>	
<b>Lugar de trabajo/prestación de servicio:</b>	

Marque con una "X" la alternativa que corresponda:

**Relación Laboral con el denunciado/a:**

\_\_\_\_\_ Es tu jefe/a o Director/a .

\_\_\_\_\_ Es jefe/a o Director/a de un Departamento o Dirección distinta a la tuya.

\_\_\_\_\_ Es tu compañero/a de Trabajo.

\_\_\_\_\_ Está bajo tu dependencia.

**¿Antes de esta denuncia has puesto esta situación en conocimiento de tu superior inmediato?**

SI: \_\_\_\_\_

NO: \_\_\_\_\_

**Si comunicó la situación a su superior, ¿Realizó éste alguna acción concreta?**

**Sí, explique:**

---

---

---

**No, explique:**

---

---

---

## **5. Descripción de los hechos**

A continuación, debes describir los hechos denunciados de forma cronológica. Intenta por favor incluir la mayor cantidad de datos: fecha de ocurrencia, lugar de ocurrencia, hora de ocurrencia. Si deseas puedes también indicar a algún/a testigo. Si lo necesitas puedes agregar mas hojas a este formulario, solo te pedimos numerarlas.


5. **Si deseas adjuntar o aportar documentos, o medios de prueba tales como fotografías, audios, videos u otros, hazlo a continuación.**

Una vez hayas completado el formulario, y antes de firmar; te pedimos que leas y aceptes los siguientes puntos:

1. Conozco el procedimiento: Me he informado sobre el procedimiento que sigue



la Municipalidad para recibir e investigar denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el lugar de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de prevención, investigación y sanción de violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual de la I. Municipalidad de La Cisterna.

2. Medidas de Resguardo: Me comprometo a aceptar y cumplir con las medidas de resguardo que disponga la Municipalidad, las que pueden considerar entre otras la separación de los espacios físicos, cambio de lugar de trabajo, la redistribución del tiempo de la jornada y proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana.

3. Mantendré la confidencialidad: Me comprometo a guardar total reserva sobre la información que conozca durante este proceso. Entiendo que la investigación es privada y no puedo compartir detalles con nadie dentro o fuera de la Municipalidad.

---

FIRMA

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

FIRMA

RECEPTOR/A

## ANEXO 2

### FLUJOGRAMA DENUNCIA PROTOCOLO

