

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA TRATAMIENTO DE CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL Y LABORAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
ALCANCE	4
CONOCIMIENTO	5
DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL	7
PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL O VIOLENCIA LABORAL	17
CRITERIOS PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:	18
ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	19
ETAPA I: ORIENTACIÓN	23
ETAPA II: RECEPCIÓN DE DENUNCIA	23
ETAPA III: CONTENCIÓN / ACOMPAÑAMIENTO	23
ETAPA IV: INVESTIGACIÓN	23
ETAPA V: MEDIDAS PRECAUTORIAS / SEGUIMIENTO	24
ETAPA VI: RESOLUCIÓN DE INVESTIGACIÓN	24
ETAPA VII: SANCIONES / MEDIDAS DISCIPLINARIAS	24
ETAPA VIII: MEDIDAS REPARATORIAS	24
ANEXO I FORMATO ACTA DE DENUNCIA	25
ANEXO II FORMATO DE COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA	33
ANEXO III MARCO LEGAL Y NORMATIVO	35

INTRODUCCIÓN

Londres 38 espacio de memorias, se reconoce como una institución que busca promover dentro de sus prácticas un ambiente libre de cualquier conducta constitutiva de acoso sexual y laboral. Buscamos que las relaciones laborales se basen en un trato compatible con la dignidad humana y libre de discriminación, ejercidas y desarrolladas a través del respeto, la sana convivencia y favoreciendo el normal desarrollo de las potencialidades de todos sus integrantes y colaboradores.

Nos orientamos por los valores fundamentales de la democracia social: libertad, justicia y solidaridad; esto significa que, en el contexto de nuestras actividades, nuestros espacios siempre deberán caracterizarse por el respeto mutuo.

En Londres 38 trabajamos en el espíritu de estos valores y de nuestros ideales para vivir en una sociedad que trata a todas las personas con dignidad. No toleramos ningún tipo de abuso y rechazamos cualquier forma de violencia o discriminación. L38 se compromete a tomar las medidas apropiadas y adecuadas para proteger a las personas ante estas situaciones.

Nos posicionamos en contra de la exclusión o discriminación en términos racistas, sexistas, clasistas, religiosos, ideológicos, étnicos, identitarios u de orientación sexual, o por razones de corporalidades diversas y discapacidades; tampoco permitimos ninguna forma de acoso sexual.

En L38 recogemos las luchas históricas de los movimientos feministas que, a través de sus diversas expresiones a nivel territorial, han denunciado y visibilizado prácticas de discriminación y violencia en distintas esferas; es así que incorporamos la prevención y sanción del acoso sexual, que al ser una expresión de violencia basada en género con un enfoque interseccional incluye otras razones de violencia y discriminación. También, reconocemos lo planteado por los organismos internacionales, frente a la defensa, promoción y protección de los derechos humanos.

El presente Protocolo establece los procedimientos referidos a la denuncia de acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual, así como cualquier otra manifestación de violencia laboral de la cual pudiera ser víctima un/a integrante/a de La Organización.

Para dicho efecto, se definen en este Protocolo lineamientos a seguir respecto a la recepción, tratamiento e investigación de denuncias y también recomendaciones para trabajar en la

prevención del acoso laboral y sexual contemplando medidas a aplicar en el acompañamiento y la recuperación de las personas o equipos que han sido afectadas por situaciones de este tipo.

A modo de prevención, a través de la difusión de información y formación del personal de la L38 en violencia de género y acoso sexual, buscamos prevenir situaciones de violencia, incluyendo comentarios o chistes/bromas sexistas. Fomentamos la creación de una cultura de cero tolerancia hacia el acoso y abuso sexual, en todos los espacios de cooperación y actividades de la L38.

Fomentamos la participación de mujeres y diversidades sexo-genéricas en todos los espacios y actividades; como también, la lucha contra toda discriminación arbitraria debido a género u otras condiciones que pueda producirse en ellas.

Asumimos y entendemos la existencia de diversos géneros, ante lo cual defendemos su igualdad, así como su derecho a la diversidad e inclusión. Por ello, en todas las actividades y espacios de cooperación, se protegerá a lxs participantes de cualquier tipo de abuso por razones de género.

OBJETIVOS

El objetivo fundamental de este protocolo es establecer mecanismos y acciones de identificación, prevención y erradicación del acoso y maltrato sexual y laboral en Londres 38, espacio de memorias. Asimismo, busca promover un ambiente laboral y organizacional saludable, de mutuo respeto y no discriminación, que se orienta a mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social de lxs integrantes de la organización.

ALCANCE

Este protocolo es aplicable a todas lxs miembros de la Corporación Londres 38, incluyendo socios activos y no activos en la Mesa de Trabajo de la organización; a las personas empleadas por la Corporación Londres 38, comprendiendo su equipo remunerado de trabajo; prestadores y prestadoras de servicios permanentes o temporales; pasantes y estudiantes en práctica; las personas en busca de empleo o postulantes a un puesto de trabajo en la organización.

El presente protocolo se aplica a la violencia, acoso y maltrato que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como producto del mismo:

- a) en el lugar de trabajo, incluyendo espacios públicos y/o privados: espacio de memoria Londres 38, dependencias de la oficina de Londres 38 y domicilios de lxs integrantes, cuando se realiza trabajo remoto.
- b) en todos los lugares donde se ejercen funciones propias al trabajo en Londres 38 - remunerado o no-, incluyendo dónde lxs integrantes toman descanso o se alimentan, o en los que utiliza instalaciones sanitarias y/o de aseo o vestuario, tales como tribunales de justicia y otras instituciones estatales; dependencias de corporaciones, fundaciones y organizaciones formalizadas o no; espacio público, cuando se realicen actividades de la Organización en él; establecimientos educacionales públicos o privados; museos y sitios de memoria o similares..
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades relacionados con el trabajo remunerado y no remunerado;
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;
- e) en el alojamiento en situaciones vinculadas al trabajo, siendo aquello propiciado o no por la Organización;
- f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo y
- g) en las entrevistas y procesos de selección, ingreso y egreso de personal.

En el ámbito de aplicación de este instrumento, sus mecanismos y acciones deberán considerar que el maltrato y el acoso laboral afectan de forma distinta a ciertos grupos de personas según diferentes variables: género, raza y/o etnia, clase social, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, carga de tareas de cuidado, entre otras.

CONOCIMIENTO

El Protocolo para la prevención de violencia laboral de Londres 38 ha sido construido de manera colectiva por todxs los integrantes de la Organización. Además será publicado en la página web de la organización y se incluirá en el Reglamento Interno, estando disponible a público conocimiento de todas las personas que se desempeñen en La Organización. Como medida de prevención y reforzamiento se realizará su difusión por los canales

correspondientes, en especial del procedimiento para denuncias de acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual.

DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describen algunas de las definiciones y conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:

Violencia Laboral Dentro de las conductas que vulneran la dignidad de las personas, nos referiremos específicamente a las relacionadas a la violencia laboral donde existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor o agresora y su víctima: familiar, colegas o jefes, donde pueden también distinguirse muchos tipos: acoso moral, hostigamiento laboral, maltrato, acoso laboral y acoso sexual, entre otros.

Convenio 190 de la OIT (2019) en su primer artículo: 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.

- **sitúa en un rol protagónico a la subjetividad** de la persona que la recibe, relegando a un plano secundario a la intencionalidad de quien ejerce violencia.
- **engloba a todas las situaciones**, sin necesidad de la repetición, o de que se haya generado un daño.

Comprende el entramado de violencias de diferentes niveles de gravedad que pueden desarrollarse. Todas estas novedades responden al enfoque de prevención y de reparación a las personas afectadas por violencia laboral, para lo cual es clave la rápida identificación y el temprano tratamiento de todas las situaciones. Fundamental para **evitar que comportamientos violentos se legitimen o naturalicen e incrementen en nivel de gravedad**.

La definición en cuestión contempla la **violencia por razones de género**, reconociendo la existencia de desigualdades estructurales y de relaciones de poder que dejan en una situación de desventaja y de mayor exposición a ciertas personas o grupos.

Un enfoque de **género binario** permite visibilizar que las mujeres, en comparación a los hombres, son quienes se encuentran más expuestas a este tipo de situaciones.

Un enfoque de **género diverso** extiende aquella mirada a personas de otras identidades dentro del colectivo LGBTIQ+, quienes también sufren desproporcionadamente violencia respecto de las mujeres y, más aún, de los hombres.

Un enfoque interseccional permite analizar cómo las desigualdades se profundizan cuando en las personas y/o distintos grupos poblacionales confluyen diversas categorías sociales, tales como raza y/o etnia, clase social, lengua, nacionalidad, cultura, identidad de género, orientación sexual, procedencia, edad, discapacidad, carga de tareas de cuidado, etc., que son menos valoradas en un determinado contexto político, social, económico y cultural.

Tipos de violencia según la naturaleza del comportamiento, que no son excluyentes, sino que, por el contrario, convergentes, ya que una situación puede involucrar más de un tipo de manera simultánea.

- **Violencia física:** toda conducta directa o indirectamente dirigida a ocasionar o amenazar con provocar un daño o sufrimiento físico sobre las personas que trabajan en la organización.
- **Violencia psicológica:** la que causa daño emocional y disminución de la autoestima, pudiendo incluir: amenazas, acoso, humillación, deshonor, descrédito, manipulación y aislamiento, entre otros.
- **Violencia económica o patrimonial:** la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos y/o en los bienes, objetos y/o instrumentos de trabajo; incluyendo también la inequidad salarial.
- **Violencia simbólica:** la que, a través de patrones estereotipados, reproduce la dominación, desigualdad y discriminación existente en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de las mujeres y de otras comunidades vulnerables en la sociedad.
- **Violencia sexual:** toda conducta o comentario de carácter sexual no consentido por quien lo recibe.

En términos generales, todas las formas de violencia laboral comparten algunos aspectos:

- Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, con efectos negativos para éstas.
- Pueden identificarse una o varias víctimas y uno o varios victimarios.
- Pueden darse de dentro de la institución o fuera de ésta, por ejemplo entre funcionarios/as internos y externos, o entre funcionarios/as internos y usuarios.

- **Afectan no sólo a los involucrados directamente (víctima y victimario), sino también a su equipo de trabajo y a la organización en su conjunto, ya que perjudica el clima laboral.**

Dentro de la institución, la violencia laboral puede presentarse básicamente en tres sentidos:

- **Vertical descendente:** desde la jefatura hacia un subordinado/a.
- **Vertical ascendente:** desde los subordinados/as hacia la jefatura. Suelen ser grupos confabulados para hostigar a la jefatura.
- **Horizontal:** entre pares o grupos de pares confabulados para hostigar.

Existen dos condiciones que deben cumplirse **para determinar un caso de maltrato o acoso en primer lugar, cuando se presentan consecuencias en la salud física o psíquica de la/s víctima/s y cuando existe una amenaza (declarada o no) sobre el trabajo de la persona,** como perder el trabajo, limitar sus oportunidades o impedir su desarrollo de carrera funcionaria.

Si bien existen situaciones que generan conflictos o que son contrarias a las condiciones óptimas de trabajo, debemos distinguir algunos casos que, **si se producen como una consecuencia normal de las tensiones en el trabajo o se presentan de manera aislada.**

No constituyen situaciones de violencia laboral:

- Estrés derivado del exceso de trabajo.
- Amonestación del jefe directo producto de errores reiterados o faltas en el trabajo.
- Críticas aisladas relacionadas con el rol o las funciones en el trabajo.
- Jornadas de trabajo extensas.
- Condiciones laborales precarias debido a infraestructura deficiente.

Maltrato Laboral: Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o **degradando el clima laboral.**

Dentro de las principales características de este tipo de maltrato, se encuentran que:

- La conducta **es generalizada**, no existe una víctima sino que el maltrato es para todos por igual.
- La conducta es **evidente**, no se oculta sino que ocurre frente a testigos sin importar el lugar.

- No existe un objetivo específico cómo desgastar a la víctima.
- La agresión es esporádica, **depende del estado de ánimo del maltratador.**
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que **degrada a quienes lo sufren.**

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 2º 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.

Dentro de las principales características del acoso laboral, se encuentran que:

- La conducta es selectiva, se orienta específicamente a uno o más trabajadores.
- La acción es silenciosa, busca pasar inadvertida.
- Su objetivo es desgastar a la/s víctima/s.
- El hostigamiento es reiterado en el tiempo.
- Afecta la dignidad de las personas, constituye una acción grave que degrada a quienes lo sufren.

Las conductas de acoso laboral pueden ser al menos de dos tipos: aquellas que buscan disminuir la autoestima o la confianza en las propias capacidades y aquellas que buscan obstaculizar el desempeño en el trabajo¹.

Ejemplos de conductas de acoso laboral:

- 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.

¹ Piñuel, I. (2005) *Mobbing: Manual de autoayuda. Afronete el acoso psicológico en el trabajo*. Págs. 27-29.

- 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 obligar a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrar 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.

Objetivo del acoso	Ejemplo de conductas
<p>Disminuir la autoestima o la confianza en las propias capacidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas. ● Amenazar de manera continuada a la víctima. ● Tratar a la víctima de manera diferente o discriminatoria, con el objetivo de estigmatizarla frente a otros. ● Ignorar o excluir, hablando sólo a tercera/s persona/s presente/s, simulando su no existencia. ● Extender rumores maliciosos o calumniosos que dañan la reputación o imagen de la víctima. ● Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos a otras personas o elementos ajenos a la víctima, como casualidad o suerte. ● Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones. ● Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
<p>Obstaculizar el desempeño en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Asignar tareas y objetivos con plazos imposibles de cumplir. ● Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo. ● Quitar áreas de responsabilidad, cambiando por tareas rutinarias o por ningún trabajo. ● Modificar sus atribuciones o responsabilidades sin decirle nada. ● Retener información crucial para su trabajo o manipular a la víctima para inducirle a error y después acusarle de negligencia o faltas profesionales. ● Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.

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 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

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:

- 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:

- 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 "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.

Acoso Sexual²: 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. (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.

El acoso sexual puede presentarse a través de una o más formas³:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una

² Ley N° 20.005

³ Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (2006). Pág. 20.

conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etcétera.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas 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,

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL O VIOLENCIA LABORAL

Definición de conceptos y actores claves para todos los efectos en que aplique el protocolo:

- **Denunciante:** persona que realiza una denuncia de maltrato, acoso laboral y/o sexual.
- **Denunciado/a:** persona a quien se indica ha realizado acciones presuntamente constitutivas de violencia laboral.
- **Denuncia:** documento a través del cual se expone de forma escrita una situación de maltrato, acoso laboral y/o sexual, como otras constitutivas de violencia laboral.

Definición de principios que rigen el protocolo, según orientaciones entregadas por la Dirección del Servicio Civil (2018):

- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Rapidez

- Responsabilidad
- Igualdad de género

Definición de funciones, tareas y responsabilidades del Área/persona encargada.

La Coordinación General en colaboración con la Comisión Organizacional serán responsables del cumplimiento del procedimiento de denuncias como las acciones de prevención de violencia laboral en el marco del protocolo definido y/o la implementación de medidas que propicien un ambiente laboral saludable.

Se deberá velar por el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Toda la información relacionada a la denuncia y su posterior proceso debe ser almacenada tanto física como digitalmente.
- La disposición de instrumentos adecuados, y canales de información para los/as funcionarios/as, que permitan el correcto cumplimiento de este Protocolo.
- Impulsar el desarrollo, aplicación y difusión de los procedimientos de denuncia e investigación del acoso laboral y/o sexual, además de elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.
- Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y el respeto a la dignidad de las personas, considerando al menos acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo.

CRITERIOS PARA LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:

Las denuncias tanto de acoso laboral como sexual, maltrato, discriminación de género u otro tipo de violencia laboral, deberán ser presentadas vía carta escrita a la Coordinación General de Londres 38, quien deberá dar correcto cumplimiento al registro de la recepción y brinde orientación al denunciante en caso de ser oportuno.

La encargada de recepción de denuncias será la Coordinación General. En este caso será un rol meramente de receptor, quien debe realizar el correcto registro y entrega de un comprobante de recepción a quien realiza la denuncia, para luego derivar la carta a la autoridad competente.

Sobre las acciones para hacer efectiva la denuncia, con el procedimiento de éste protocolo, se establece como requisito para asumir como presentada una denuncia:

1. La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por el/la denunciante.

2. La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:
 - a. Identificación y domicilio del denunciante.
 - b. Narración circunstanciada de los hechos.
 - c. La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos, en cuanto le constare al denunciante.
 - d. Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
3. Las denuncias que no cumplan con lo descrito anteriormente podrán entenderse por no presentadas.
4. Las denuncias se deben entregar a el/la Receptor de denuncias o en su defecto a la persona/área responsable, en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido.
5. La denuncia debe estar dirigida a la Comisión Organizacional de Londres 38, facultada para instruir la investigación o proceso administrativo correspondiente, en caso de dar por acogida la denuncia.
6. La Coordinación General deberá registrar la recepción de la denuncia y entregar al denunciante un comprobante de recepción, timbrado y fechado.

Es pertinente considerar la protección del denunciante de buena fe⁴, que establece que los funcionarios que presenten una denuncia tienen los siguientes derechos:

- No pueden ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta 90 días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario incoado a partir de la citada denuncia.
- No pueden ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el mismo lapso de tiempo.
- No pueden ser precalificados si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo periodo.

⁴ Ley No 20.205, de 2007

- Pueden solicitar que su identidad, o los datos que permitan determinarla, quede bajo reserva.

Además, debe considerarse que en caso de que la denuncia no tenga fundamento y se constate su falsedad y el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado, se considerará que el denunciante incurrido en una falta grave, pudiendo proceder al respecto la medida disciplinaria que se estime proporcional.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

ETAPAS	RESPONSABLES	CONSIDERACIONES
ORIENTACIÓN	Comisión Organizacional	La orientación debe ser brindada por toda persona que lo solicite, presente o no una denuncia.
RECEPCIÓN DE DENUNCIA	Coordinación General	Se debe registrar asegurando resguardo del anonimato y confidencialidad.
CONTENCIÓN /ACOMPAÑAMIENTO	Área/Persona asignada	Se sugiere contar con información de derivación a las mutuales por otro tipo de consultas y se evaluará una red de apoyo.
INVESTIGACIÓN	Comisión asignada	La investigación deberá realizarse según lo establecido
MEDIDAS PRECAUTORIAS /SEGUIMIENTO	Comisión asignada /comisión organizacional	Dependiendo de la denuncia, se evaluará separar en funciones a denunciante y denunciado/a mientras dure la investigación.
RESOLUCIÓN DENUNCIA	Comisión asignada	La resolución de la investigación
SANCIONES / MEDIDAS DISCIPLINARIAS	Comisión asignada /comisión organizacional	Se deben aplicar las medidas disciplinarias correspondientes.
MEDIDAS REPARATORIAS	Comisión Organizacional	Se sugiere realizar medidas reparatorias hacia la persona, equipos y/o la institución.

ETAPA I: ORIENTACIÓN

La orientación es una etapa previa a la denuncia, esta debe ser brindada a todo/a integrante o persona que se desempeñe en Organización (remunerada o no) que recurra al área o persona encargada en búsqueda de asesoría respecto a violencia laboral, sea o no esta presunta víctima de una situación de violencia laboral y sin necesidad de entregar un relato personal al respecto.

Es importante considerar que el espacio donde se entregue esta orientación brinde las condiciones necesarias de resguardo a la confidencialidad, seguridad y respeto de la persona que consulta. De la misma manera, será relevante considerar la posibilidad de brindar contención emocional en caso que se requiera, como también información de otras áreas o instituciones con las que pueda conformar una red de apoyo en caso de necesitarlo.

ETAPA II: RECEPCIÓN DE DENUNCIA

La denuncia debe ser presentada vía carta escrita o mediante un acta de denuncia verbal ante el/la Receptor/a de Denuncias establecido, quien realizará el registro entregando un comprobante de recepción al denunciante, y según amerite la situación le brindará orientación al respecto de la situación que denuncia. Si la denuncia no cumple con los requisitos explicitados para entender por presentada la denuncia, debe solicitársele al denunciante que brinde la información faltante, pudiendo registrarse de todas maneras la entrega de una denuncia carente de información.

ETAPA III: CONTENCIÓN / ACOMPAÑAMIENTO

Posterior a la recepción de la denuncia y durante se determine la instrucción del proceso administrativo para la investigación de esta, es importante se considere que el/la denunciante puede requerir un seguimiento por la posibilidad de que se reiteren los actos que denuncia en el corto plazo, como brindar la posibilidad de buscar contención o acompañamiento en caso de que lo requiera.

ETAPA IV: INVESTIGACIÓN

Una vez que la denuncia es recibida por la comisión organizacional, será este/a quien decidirá sobre la denuncia, pudiendo instruir la conformación de una comisión ad-hoc para realización de una Investigación, la desestimación de la denuncia- si ésta demostrase no describir una situación de violencia laboral de ningún tipo-, Medidas de Precaución para quien denuncia, u otras medidas que puedan resultar pertinentes a cada caso, procurando que toda situación

que amerite ser tratada como presunto acoso, sea investigado mediante un proceso administrativo.

ETAPA V: MEDIDAS PRECAUTORIAS / SEGUIMIENTO

Instruida la decisión de la Comisión Organizacional, ésta deberá ser informada al denunciante, pudiendo ser informada vía correo electrónico.

En caso de instruirse un proceso investigativo será relevante la persona/área encargada realice registro y seguimiento al proceso y las medidas precautorias que se pudieran haber instruido para el tiempo que dure la investigación.

ETAPA VI: RESOLUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Concluido el proceso administrativo que investiga la denuncia, el/la investigador/a o comisión designada para el caso emitirá un informe o vista para la Comisión Organizacional, en el cual exponga los resultados del proceso, junto a su conclusión respecto del caso. La Comisión Organizacional, podrá decidir sobre actuar según las sugerencias del investigador o comisión encargada, o bien si toma una decisión distinta a la sugerida.

ETAPA VII: SANCIONES / MEDIDAS DISCIPLINARIAS

La resolución final del proceso administrativo debe ser informada a denunciante y denunciado/a, pudiendo ser vía correo electrónico en caso de no encontrarse las personas. Además, deben gestionarse las medidas que se decidieron aplicar producto de la denuncia, delegando las acciones necesarias con quien sea pertinente.

ETAPA VIII: MEDIDAS REPARATORIAS

Junto a la resolución final de la denuncia pueden ser instruidas medidas reparatorias hacia la persona o equipos de trabajo que se considere afectados por la situación denunciada, como puede ser el desarrollo de intervención organizacional para un área específica, lo que deberá ser derivado y gestionado con quien corresponda.

Anexo I FORMATO ACTA DE DENUNCIA

CONFIDENCIAL

Londres 38
espacio de memorias

ACTA DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL O MALTRATO LABORAL

DATOS DE EL/LA DENUNCIANTE	
Nombres y apellidos	
Rut	
Medio de contacto	
Fecha de denuncia	
Cargo	
Unidad/Servicio/Área	
DATOS DE EL/LA DENUNCIADO/A	
Nombres y apellidos	
Rut	

La persona que realiza la denuncia es la presunta víctima de lo denunciado.	SÍ __	NO __
---	-------	-------

Si la respuesta anterior es no, registrar al denunciante en el siguiente cuadro

Nombre:	
Rut:	
Cargo	
Unidad/Servicio/Área	

SITUACIONES QUE SE DENUNCIAN	SÍ	NO
Acoso Laboral		
Acoso Sexual		
Maltrato Laboral		
Otra situación de Violencia Laboral		

SOBRE LA RELACIÓN ENTRE DENUNCIANTE Y DENUNCIADO/A	SÍ	NO
Existe una relación asimétrica en que la denunciante tiene dependencia directa o indirecta de el/la denunciado/a.		
Existe una relación asimétrica en que el/la denunciado/a tiene dependencia directa o indirecta de la denunciante		
Existe una relación simétrica en que el/la denunciado/a y el denunciante no tienen una dependencia directa ni indirecta, pero se desempeñan en la misma área/unidad/servicio.		
Existe una relación simétrica en que el/la denunciado/a y el denunciante no tienen una dependencia directa ni indirecta, y no se desempeñan en la misma área/unidad/servicio.		

SOBRE LAS PRESUNTAS SITUACIONES DENUNCIADAS	SÍ	NO
Existe evidencia de lo denunciado (correos electrónicos, fotos, etc.)		
Existe conocimiento de otros antecedentes de índole similar.		
La situación denunciada fue informada previamente en otra instancia similar (Jefatura, supervisor, mediación laboral, etc.)		

COMPLETAR EN CASO DE EXISTIR TESTIGOS DE LO DENUNCIADO		
Nombre	Cargo	Área/unidad/servicio

Anexo II | FORMATO DE COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA

COMPROBANTE DENUNCIA

Londres 38
espacio de memorias

Datos de quién denuncia

RUT:	
Teléfono	
Email	
Dirección	
Comuna	

COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA
COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

FECHA ____ / ____ / ____

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO/A

FECHA DE DENUNCIA
NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR/A

Londres 38
espacio de memorias

COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA
COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

FECHA ____ / ____ / ____

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO/A

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR/A

Anexo III | MARCO LEGAL Y NORMATIVO

1979: Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW 1979), donde se definió la discriminación hacia las mujeres como: *"...toda distinción, exclusión, o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales, en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera."*

1995: Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing 1995), en donde se consideró que los gobiernos deben trabajar activamente para promover y proteger los derechos humanos de la mujer.

1985 – 2019: OIT en su Conferencia Internacional del Trabajo en 1985, donde se señaló al acoso sexual como "una violación de los derechos de las trabajadoras y de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad, de salud, de discriminación, es decir, una inaceptable situación laboral y una forma grave de violencia". Más recientemente, en 2019, a través del Convenio 190, la OIT declaró expresamente, el derecho de las personas a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.

- a. La Constitución Política de la República de Chile⁵, que asegura a todas las personas, en su Capítulo Tercero: De los derechos y deberes constitucionales, el Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona, La igualdad ante la ley, que prohíbe a la ley y a toda autoridad, el establecer diferencias arbitrarias; La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, que prohíbe a toda autoridad o individuo el impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida, y prohíbe además ser juzgado por comisiones especiales, como también prohíbe a la ley el establecer penas sin que la conducta que sanciona esté expresamente descrita en ella; El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia que prohíbe causar injustificadamente daño o descrédito a una persona o a su familia, a través de un medio de comunicación social y que consistiere en la imputación de un hecho o acto falso; y el Derecho a la libertad personal y a la seguridad individual.
- b. Las Bases Generales de la Administración del Estado⁶, que en su Título III: De la probidad administrativa, plantea como regla general el deber de los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o contrata, de dar estricto cumplimiento al Principio de Probidad Administrativa, el cual consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Dicho Título además establece la

⁵ Constitución Política de la República de Chile, Capítulo III, Artículo 19, numerales 1 al 4 y 7.

⁶ Bases Generales de la Administración del Estado, Título III, Párrafo 1º Artículo 54,64.

obligación de las reparticiones encargadas del control interno en los órganos y organismos de la Administración del Estado, de velar por la observancia de estas normas, sin perjuicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República. También se establece, una serie de conductas que contravienen especialmente el principio de la probidad administrativa, siendo de mayor relevancia para consideración de éste protocolo: el hacer valer indebidamente la posición funcionaria para influir sobre una persona con el objeto de conseguir un beneficio directo para sí mismo, o para un tercero; e Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad. Las autoridades y funcionarios deberán abstenerse de participar en estos asuntos, debiendo poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que les afecta.

- c. El Estatuto Administrativo⁷, que prohíbe en su artículo 84 el realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, considerando acciones de este tipo el acoso sexual, acoso laboral y la discriminación arbitraria, las cuales se comprenderán según lo establecido en el Código del trabajo, en sus artículos 1° Y 2°. Además se considera el Artículo 121, el que establece que los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias: censura, multa, suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y destitución. Sobre ésta última medida, el Artículo 125 establece que procederá cuando los hechos constitutivos de la infracción vulneren gravemente el principio de probidad administrativa. Respecto de la aplicación de estas medidas, en el Artículo 126 se establece que cuando el jefe superior de la institución, estimare que los hechos son susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria o en el caso de disponerlo expresamente la ley, ordenará mediante resolución la instrucción de una investigación sumaria, la cual tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos, y la individualización de los responsables y su participación, si los hubiere, designando para tal efecto a un funcionario que actuará como investigador. De forma similar, según el Artículo 128, se comprende que si la naturaleza de los hechos denunciados o su gravedad así lo exigiera, a juicio de la institución, se dispondrá la instrucción de un sumario administrativo, el cual ordenará el jefe superior de la institución, mediante resolución, en la cual designará al fiscal que estará a cargo del mismo. Como requisito, el fiscal deberá tener igual o mayor grado o jerarquía que el funcionario que aparezca involucrado en los hechos. Si designado el fiscal, apareciere involucrado en los hechos investigados un funcionario de mayor grado o jerarquía, continuará aquél sustanciando el procedimiento hasta que disponga el cierre de la investigación. Cabe mencionar además, acorde al Artículo 139, que cuando los hechos investigados y acreditados en el sumario pudieren importar la perpetración de delitos previstos en las leyes vigentes, el dictamen – del fiscal – deberá contener, además, la petición de que se remitan los antecedentes a la justicia ordinaria, sin perjuicio de la denuncia que de los delitos debió hacerse en la oportunidad debida.

⁷ Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.

El estatuto administrativo establece además en su artículo 61, letra K, la obligación de cada funcionario de denunciar, con la debida prontitud, los crímenes o simples delitos y a la autoridad competente los hechos de carácter irregular, especialmente de aquéllos que contravienen el principio de probidad administrativa regulado por la ley n° 18.575. En complemento, el artículo 90 establece para los funcionarios el derecho a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

Es relevante además para esta materia el Artículo 90 B, que establece como requisitos para la presentación de denuncias, el que ésta deberá ser fundada y cumplir con los requisitos que se detallan en el apartado sobre la recepción de denuncias.

Cabe destacar, sobre procesos investigativos, medidas administrativas y sanciones, se desprende del Estatuto Administrativo que la única autoridad facultada para instruir la investigación o medida correspondiente, quien podrá tomar la decisión de instruir según amerite: investigación sumaria, sumario administrativo, un periodo de recopilación de mayores antecedentes o alguna otra medida administrativa que resulte pertinente. En vista de la gravedad de la falta, las conductas de acoso sexual son causal de destitución, lo que conlleva la inhabilidad por cinco años para ejercer cargos públicos dentro de la Administración del Estado, lo cual está detallado en el Artículo 125 inciso 3o, en remisión al Artículo 84 letra I.

- a. El Código del trabajo, que en su artículo 1°, según la Ley No 20.005, define el 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 amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Y el artículo 2°, que según la Ley No 20.607, define acoso laboral como un acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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.
- b. El Código Penal, que en el artículo 260 define a los empleados públicos, en los siguientes términos: "... se reputa empleado todo el que desempeñe un cargo o función pública, sea en la administración central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean del nombramiento del Jefe de la República ni

reciban sueldo del Estado. No obstará a esta calificación el que el cargo sea de elección popular". La definición contenida en el artículo 260 del Código Penal, antes transcrita, es para los efectos del Título V del Libro II y para los efectos del Párrafo IV del Título III del antedicho Libro. Sin embargo, la jurisprudencia judicial ha hecho extensiva esa definición a los delitos vinculados con la función pública, comprendiendo a quienes desempeñen un cargo o una función pública, cualquiera sea el carácter del órgano para el que ejerzan estas funciones o la naturaleza jurídica del vínculo que los une al correspondiente servicio.⁸

Esto principalmente para referirse a conductas que constituyan infracciones o delitos funcionarios que afectan la probidad administrativa, encontrando pertinente para efectos de este protocolo, nombrar lo comprendido como Abusos contra particulares, considerando los Vejámenes injustos y apremios ilegítimos; la Resistencia, y la Desobediencia, a lo menos.⁹

- a. Las Resoluciones Exentas relacionadas que pudieran existir en La Institución.
- b. Resolución N°1 de 2017 de la Dirección Nacional del Servicio Civil aprueba Normas de Aplicación General en Gestión y Desarrollo de Personas, en el título VII Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral (para el sector público).
- c. El Instructivo Presidencial N°6/2018 se aborda la igualdad de oportunidades y la prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en los ministerios y servicios de la Administración del Estado (para el sector público).
- d. Decreto con Fuerza de Ley número 29 de Ministerio de Hacienda, que deja texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley No 18.834, sobre Estatuto Administrativo, ya que en su artículo 84, letras l y m, reconoce dentro de las prohibiciones funcionarias acciones que atenten contra la dignidad funcionaria como el acoso sexual y acoso laboral (para sector público).

⁸ Pág. 20, Conceptos Generales Sobre Infracciones Administrativas A La Probidad Y Delitos Funcionarios Más Comunes, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

⁹ Código Penal, Artículos 255 y 252, incisos 1° y 2°.