



# ELABORACIÓN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO SEXUAL, LABORAL O DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

---

Depto. de Psicología SST  
Subgerencia de Especialidades SST  
**Gerencia de Prevención de Riesgos**

## Contexto

### Ley N° 21.643:

“La Superintendencia de Seguridad Social, mediante una norma de carácter general, entregará las **directrices que deberán contemplarse por parte de las entidades administradoras de la ley N° 16.744 en el ejercicio de la asistencia técnica a los empleadores** en todas las materias contempladas en este artículo.”.



CIRCULAR N° 3813

Santiago, 07 de junio de 2024.

Correlativo Interno N° AU08-2024-00279

ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO Y OTROS ASPECTOS CONTENIDOS EN LA LEY N°21.643 (LEY KARIN)

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

# Factores de Riesgo Psicosocial



# Circular 3813 SUSESO





# Elaboración protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo

Gerencia de Prevención de Riesgos

# Circular 3813. Componentes del Protocolo de Prevención

- A. Política de prevención sobre el AS, ALyVT, en concordancia con los principios de la Política Nacional de SST (PNSST)**
- B. Protocolo propiamente tal. (Contenidos mínimos indicados en la Ley N° 21.643)**



# Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

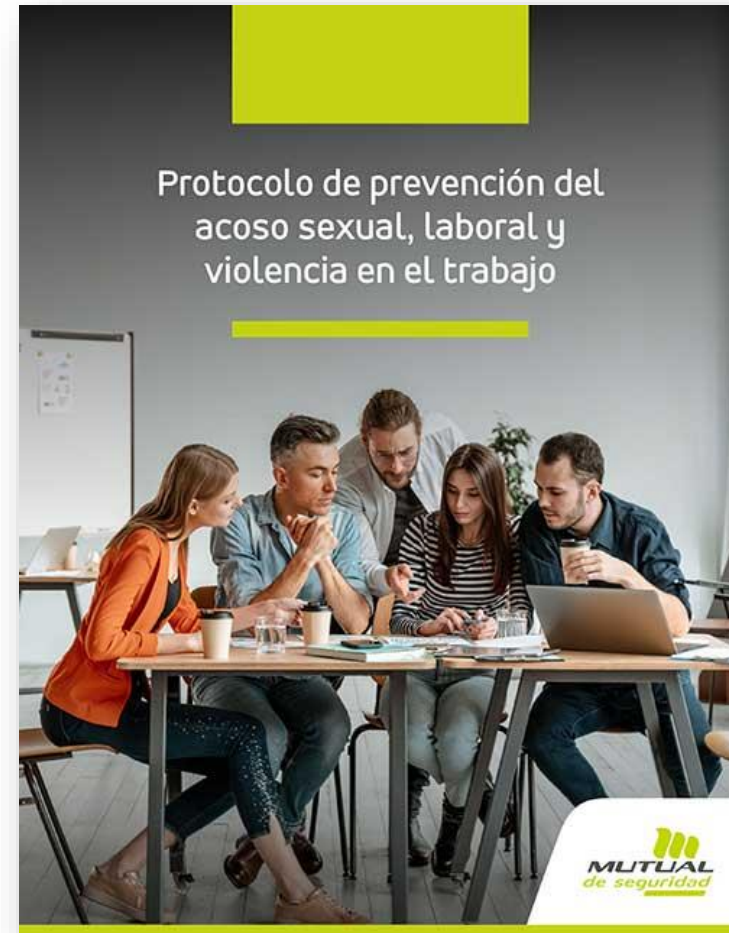
## I. Antecedentes Generales

## II. Gestión Preventiva

## III. Medidas de resguardo de la privacidad y honra de los involucrados

## IV. Difusión

[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/home/violencialaboral!/ut/p/z1/jY9RC8lgAIR\\_kqcOcY9Cm7mNREu2fAmfhlCrh-j3F6PXbPd28N0dRyKZSFzSK8\\_pme9Lun78OYoLp70wXDJWC7aDCK3zrrOABRIXgCoKzStYK\\_cNnKy518OJ6UBJ3JLHDylsyxeAWK4fSVyRTinBjMagqwPgGke9PRq0Pb5A6eK\\_kccthAnZvAHklws3/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/home/violencialaboral!/ut/p/z1/jY9RC8lgAIR_kqcOcY9Cm7mNREu2fAmfhlCrh-j3F6PXbPd28N0dRyKZSFzSK8_pme9Lun78OYoLp70wXDJWC7aDCK3zrrOABRIXgCoKzStYK_cNnKy518OJ6UBJ3JLHDylsyxeAWK4fSVyRTinBjMagqwPgGke9PRq0Pb5A6eK_kccthAnZvAHklws3/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)



# I. Antecedentes Generales

## CONTENIDO INICIAL DEL PROTOCOLO

1- OBJETIVOS

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

5.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS.

6. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO



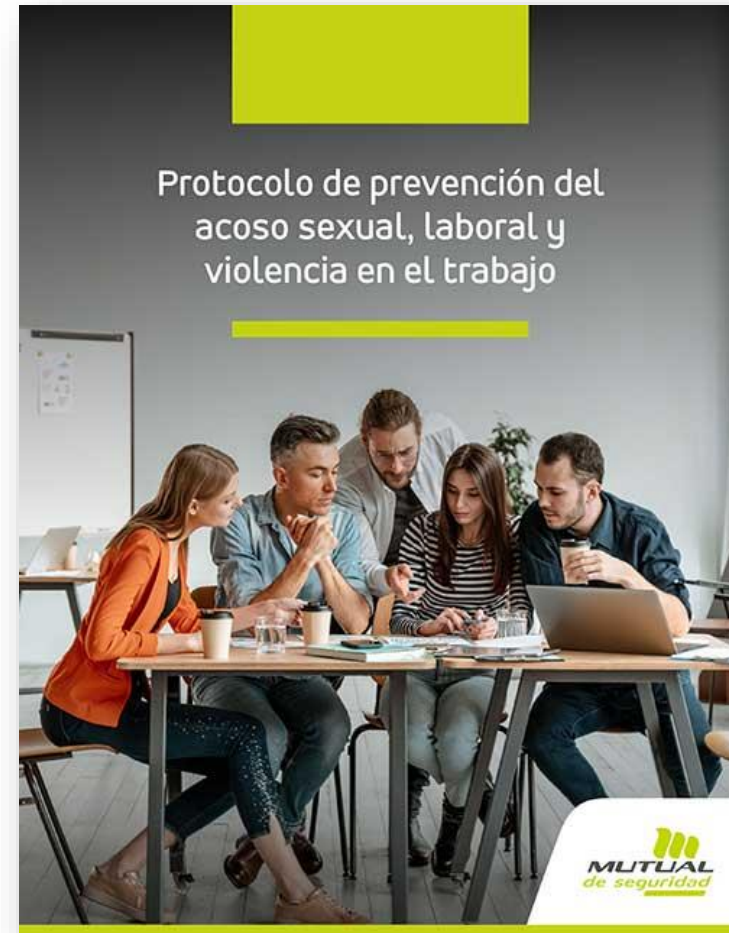
# Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

## I. Antecedentes Generales

## II. Gestión Preventiva

## III. Medidas de resguardo de la privacidad y honra de los involucrados

## IV. Difusión



[https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/home/violencialaboral!/ut/p/z1/jY9RC8lgAIR\\_kqcOcY9Cm7mNREu2fAmfhlCrh-j3F6PXbPd28N0dRyKZSFzSK8\\_pme9Lun78OYoLp70wXDJWC7aDCK3zrrOABRIXgCoKzStYK\\_cNnKy518OJ6UBJ3JLHDylsyxeAWK4fSVyRTinBjMagqwPgGke9PRq0Pb5A6eK\\_kccthAnZvAHklws3/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.mutual.cl/portal/publico/mutual/inicio/home/violencialaboral!/ut/p/z1/jY9RC8lgAIR_kqcOcY9Cm7mNREu2fAmfhlCrh-j3F6PXbPd28N0dRyKZSFzSK8_pme9Lun78OYoLp70wXDJWC7aDCK3zrrOABRIXgCoKzStYK_cNnKy518OJ6UBJ3JLHDylsyxeAWK4fSVyRTinBjMagqwPgGke9PRq0Pb5A6eK_kccthAnZvAHklws3/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

## **II. Gestión Preventiva**

### **Desarrollo Política preventiva del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo**

**1.- Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

**2.- Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo:**

- Política de tolerancia cero
- Valores fundamentales
- Participación y diálogo social
- Control de los riesgos en su origen
- Perspectiva de género

## II. Gestión Preventiva

### Desarrollo Política preventiva del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

[Ejemplo de la declaración de la política, la que cada entidad empleadora deberá adaptar a su contexto laboral].

La [nombre entidad empleadora] declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

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

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

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

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

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

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

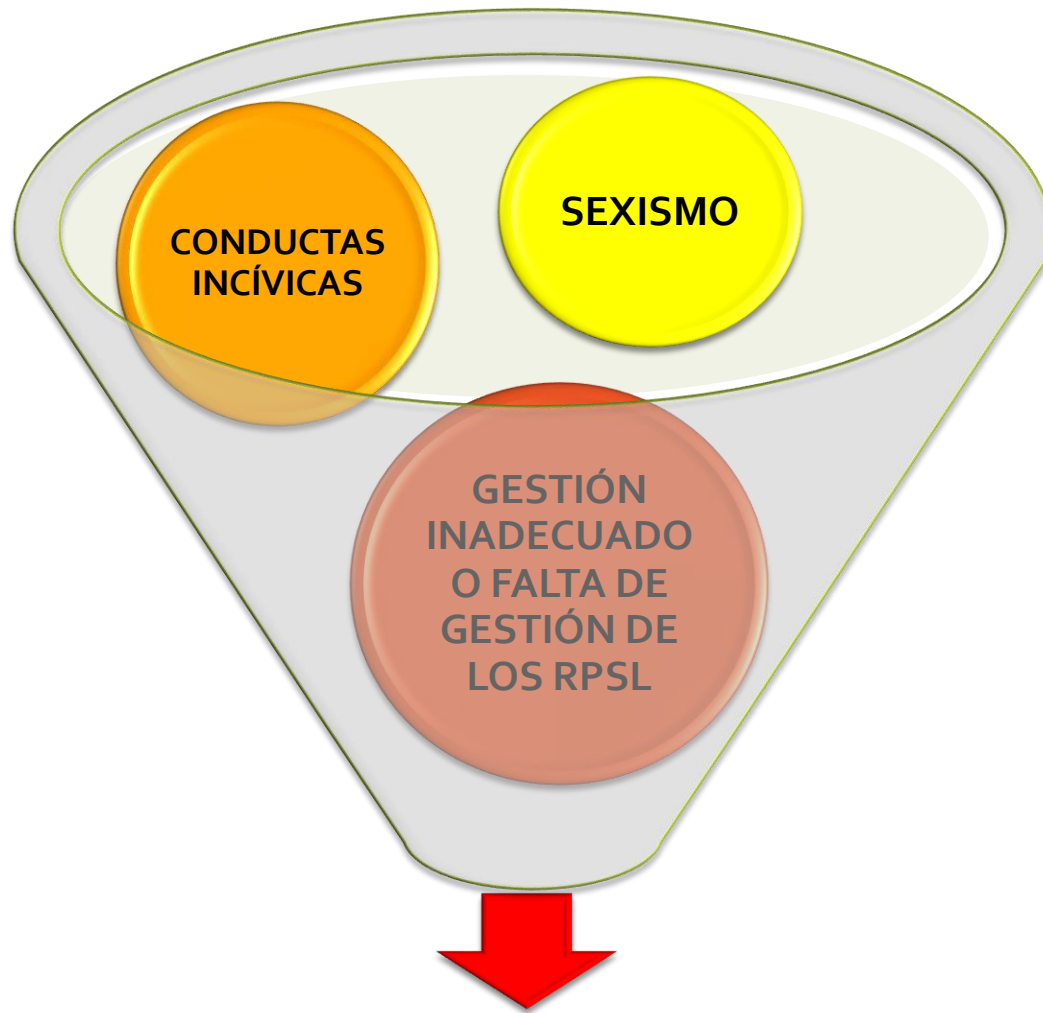
1. Es una declaración de principios de la Empresa o Institución.
2. Debe ser elaborada a través del dialogo participativo
3. Es importante que contenga una declaración de cero tolerancia frente a hechos de violencia.
4. Debe ser dada a conocer la política a los trabajadores(as) (definir canales o medios )

## II. Gestión Preventiva

- ✓ **La prevención del acoso y violencia en las organizaciones** se debe basar, en la Gestión de los factores de riesgo psicosociales presentes en los ambientes laborales y en la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas que son el pre ambulo para el desarrollo de conductas de violencia.
- ✓ Los **Factores de Riesgo Psicosociales**, mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las **conductas de acoso y violencia** en el trabajo.
- ✓ **Gestión trato** al interior de la Organización o Institución, los **comportamientos incívicos y sexistas** pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y ,acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.



## II. Gestión Preventiva



**CONSECUENCIA CONDUCTAS DE VL,AL,AS.**

**Ejemplo:**

**Dimensión Compañerismo.**

Pregunta: Si no tengo apoyo o ayuda de compañeros(as) de trabajo?

Falta de pertenencia al grupo

**Riesgo posible:** Relaciones competitivas entre compañeros/as.

**Incivismo:** exclusión del grupo

**Sexismo:** es muy sensible, hay que tratarla o tratarlo con guantes.

**Consecuencia:**

Mal ambiente entre compañeros, competitividad, incomodidad en el grupo. Tensión, estrés etc.

## II. Gestión Preventiva

### 1. Identificación de los factores de riesgos

Para la identificación y evaluación de los riesgos es importante considerar, dialogo participativo (CDA, CPHS, trabajadores )

#### La Identificación se basará en:

- Diagnóstico de estado de factores Psicosociales, efectuado con CEAL-SM/ SUSESO (informe resultados y base de datos con respuestas por Dimensión).
- Matriz IPER de riesgos psicosociales.
- Número Licencias Medicas
- Denuncias por EP (DIEP) por casos de acoso o violencia externa.
- Solicitudes de intervención para resolver conflictos.
- El número de denuncias presentadas en la empresa o en la DT por acoso o violencia.

## II. Gestión Preventiva

### 1. Identificación de los factores de riesgos

#### Cuestionario CEAL-SM/SUSESO



#### DIMENSIONES

1. **Carga de trabajo**
2. Exigencias emocionales
3. Desarrollo profesional
4. Reconocimiento y claridad del rol
5. **Calidad del liderazgo**
6. **Compañerismo**
7. Inseguridad en las condiciones de trabajo
8. Equilibrio trabajo vida privada
9. **Confianza y justicia organizacional**
10. **Vulnerabilidad**
11. **Violencia y acoso**

## II. Gestión Preventiva

Esta dimensión se evalúa con 7 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
CQ1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?
UT1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?
HSM1	En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?
SH1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?
PV1	En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?
AL	El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?
HO	¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?

### DIMENSIÓN VIOLENCIA Y ACOSO

La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas.

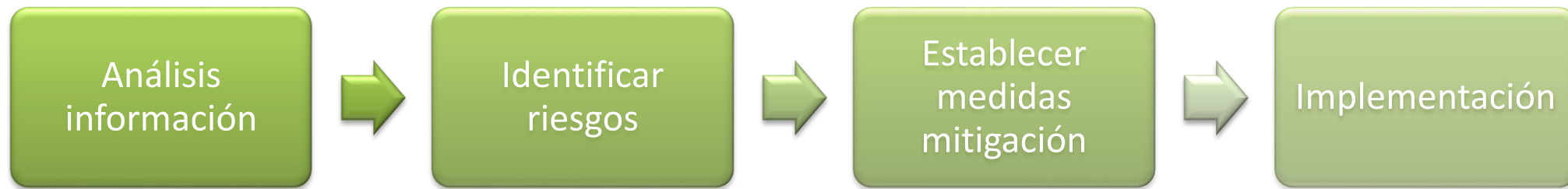
**Puntaje respuestas va de cero a cuatro.**

No	Sí, unas pocas veces	Sí, mensualmente	Sí, semanalmente	Sí, diariamente
0	1	2	3	4



## II. Gestión Preventiva

### 1. Identificación de los factores de riesgos



#### Ejemplo

Pregunta: En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?

Peligro: probabilidad de desarrollo conflictos, como consecuencia de ellos, discusiones, peleas, agresiones. Etc.

Medidas: establecer y difundir política tolerancia cero frente situaciones de violencia, generar capacitaciones de buen trato, Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos.

## II. Gestión Preventiva

### 2. Medidas para la prevención

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos

- Factores psicosociales, Medidas en base a dimensiones que se relacionan con posibilidad de desencadenar Violencia.
- Medidas para abordar violencia de terceros.
- **Plan información** por comportamientos incívicos, sexismo (webinar, charlas, cartillas etc.).
- Organizar actividades promoción de extorno de respeto en el ámbito laboral.
- Definir capacitación a jefaturas, trabajadores.

#### Cuadro ejemplo Protocolo de identificación de peligro

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

##### Medidas de prevención a implementar

Capacitación

Manual de buen trato

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

## II. Gestión Preventiva

### 2. Medidas para la prevención

Ejemplos de Medidas con perspectiva de genero en el ámbito laboral:

- ✓ Aplicar la perspectiva de género no discriminar a hombres y mujeres reclutamiento.
- ✓ Otorgar las mismas oportunidades de ascenso y promociones en el trabajo para mujeres y hombres.
- ✓ Distribución de sueldos para ambos géneros según el puesto de trabajo ocupado.
- ✓ Incluir compromiso con la igualdad en la declaración de intenciones o el código ético de la empresa.
- ✓ Diseñar un Plan de Igualdad en el que se apliquen de forma efectiva las medidas necesarias para promover la igualdad entre mujeres y hombres dentro de la empresa.

## II. Gestión Preventiva

### 2. Mecanismo de Seguimiento

Se debe considerar la participación al comité de aplicación CDA o CPHS. Se debería incorporar la evaluación y mejora continua de la gestión preventiva.

#### En seguimiento se considerará:

- Diagnóstico efectuado con CEAL-SM/ SUSESO (cuando corresponda su medición)
- DIEP por EPSM (producto VL,AL)
- Solicitudes de intervención, el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la DT. (registradas en el periodo.

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

En este punto el protocolo define que se debe indicar los mecanismos que se establecerán para de prevención, formación, educación y protección destinados al resguardo del debido proceso de los involucrados independiente del resultado de la investigación.



## IV. Difusión

Finalmente se debe establecer en el Protocolo, la forma en que se difundirá a todas las personas de la empresa o Institución.

Ley 21.643 establece que debe ser a toda la organización.



# Ley Karin y Convenio 190 OIT

## ¿Cómo te apoyamos para abordarlo en tu organización?

### ¿Qué es la Ley Karin y cuáles son los desafíos para las empresas e instituciones?

En el año 2023 nuestro país realizó un gran paso en el ámbito laboral al ratificar el **Convenio nº 190 de la OIT (C190)**, primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

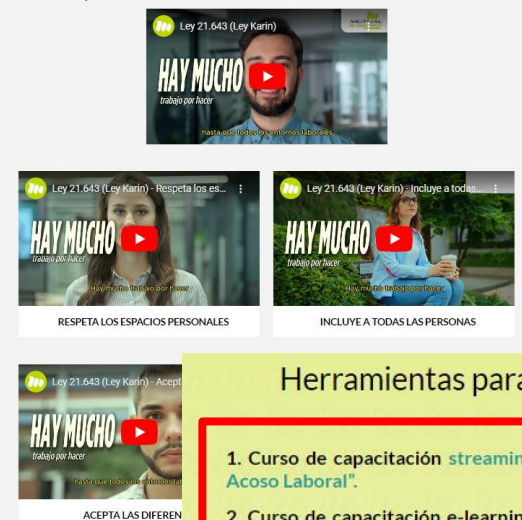


Accede al formato de nuestro Protocolo y Matriz MIPER, que te ayudaran a fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia y acoso en el trabajo.

Formato Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo.	Descargar DOC
Formato tipo procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo para empresas con menos de 10 trabajadores.	Descargar DOC
Formato tipo "Anexo RIOHS - Ley Karin"	Descargar DOC
Formato Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER) de Factores de Riesgos Psicosociales Laborales. Ejemplo especialmente dirigido a Pymes.	Descargar PDF
Anexo 54 CIRCULAR 3813 - Formulario Evaluación de medidas preventivas - para empresas menos 10 trabajadores	Descargar PDF

### ¿Qué debemos considerar con la Ley Karin?

Para entender mejor qué aspectos abordará la Ley y cómo debes relacionarte en tu trabajo, realizamos estos videos explicativos.



### Herramientas para crear una cultura laboral libre de acoso y violencia.

1. Curso de capacitación streaming y presencial: "Normativa, Contexto y Abordaje de la Violencia y el Acoso Laboral".
2. Curso de capacitación e-learning: "Ley Karin - Prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo".
3. Cápsula de micro-aprendizaje orientadas a entregar información general respecto del acoso y la violencia laboral, conceptos centrales y recomendaciones generales para sensibilizar e informar respecto de esta temática:



