

Guía práctica para empresas sobre violencia y acoso en el trabajo

La creación de esta guía se enmarca en los esfuerzos del Grupo de Empresas Líderes (GEL) de Pacto Global Chile, comprometidas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 (ODS 5), que busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

El principal objetivo de este documento es proporcionar a las empresas las herramientas necesarias para implementar prácticas laborales que fomenten la prevención y la eliminación de la violencia en el trabajo, en la familia y, en general, en la sociedad.



Cultura de Integridad

●●○ NIVELMEDIO

Fecha	2023 2024
Tpo. de lectura	177 min.

FGE



Pacto Global
Red Chile



FUENTE: el texto de esta portadilla ha sido extraído del prólogo del mismo libro que precede.



Pacto Global
Red Chile

Guía práctica para empresas sobre Violencia y Acoso en el Trabajo

+ buenas prácticas

en prevención



Guía práctica para empresas sobre Violencia y Acoso en el Trabajo + buenas prácticas en prevención

Este documento fue elaborado como proyecto del Grupo de Empresas Líderes por el ODS 5 de Red Pacto Global Chile. En una iniciativa liderada por Caja de Compensación Los Héroes, con la participación de la Asociación Chilena de Seguridad (Achs), Banco de Chile, Colbún, Corporación Nacional del Cobre de Chile (Codelco), Empresa Nacional del Petróleo (Enap), Enel Chile, Empresa de Servicios Sanitarios del Bío Bío S.A. (ESSBIO S.A.), Caja de Compensación La Araucana, Laboratorio Bagó, Nestlé Chile y Roda Energía.

Dirección general y definición de contenido:

- Angie Quiroga, jefa de Planificación y proyectos Red Pacto Global Chile
- Luz María Cáceres, jefa de Comunicaciones Internas, Diversidad, Equidad e Inclusión Caja Los Héroes
- Nelmira Sánchez, coordinadora de Diversidad, Equidad e Inclusión Caja Los Héroes

Investigación y desarrollo de contenido: área de Planificación y proyectos Red Pacto Global Chile

- Francisca González, coordinadora
- Ainhoa Blanco, analista
- Paula Salinas, analista
- Nathalia Uribe, analista

Diseño y diagramación:

- Francisca Vera, coordinadora de Arte, Comunicaciones y Marketing Red Pacto Global Chile

Agradecimientos:

- Oficina de la Organización Internacional del Trabajo para el Cono Sur de América Latina (OIT)
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG)
- Dirección Nacional del Trabajo (DT)



Pacto Global
Red Chile



APOYAN



Contenidos

I.	Glosario	4
II.	Resumen ejecutivo	10
III.	Agenda 2030	17
IV.	Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 5	20
	- Contexto ODS 5	
	- Metas que aluden a la violencia 5.1 y 5.2	
	- Interconexión de los ODS	
V.	Mensajes	31
	- Hacia un mundo del trabajo libre de violencia y acoso: La relevancia del Convenio 190 de la OIT. Por Sergio Paixão y Sonia Alvarez (OIT)	
	- Visión del SernamEG en materia de prevención y abordaje de la violencia en el espacio laboral. Por Paula Pizarro Rojas (SernamEG)	
	- Conciencia. Por Camila Romero Sánchez (Dirección del Trabajo)	
	- El impacto del acoso y la violencia en el trabajo en la salud mental: Una mirada desde la prevención en el mundo del trabajo. Por Paulina Calfucoy (Achs)	
VI.	Prevención de la violencia y acoso en el trabajo: por qué es importante incorporarla en las empresas	40
VII.	Evolución conceptual, normativa y legislativa	43
	- Contexto	
	- Convenio 190 Capítulos IV, V y VI: implementación en las empresas	
VIII.	Ejemplos y Recomendaciones	68
	- Ejemplos de situaciones de violencia y acoso en espacios laborales	
	- Sensibilización sobre la violencia y el acoso a empresas externas	
	- Sensibilización sobre la violencia y el acoso fuera del espacio laboral	
IX.	Casos de empresas	77



Glosario



- a) La expresión **violencia y acoso**¹ en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.
- b) La expresión **violencia y acoso por razón de género**² designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.
- c) El **acoso sexual**³, entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- d) El **acoso laboral**⁴, entendiéndose por cualquier conducta de 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 el menoscabo, maltrato o humillación, o amenace o perjudique su situación laboral u oportunidades en el empleo.
- e) El término **violencia en el trabajo**⁵ se entiende por ser aquella ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

¹ Convenio C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

² Convenio C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

³ Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2024, January 5). Ley Chile - Ley 21643 - Biblioteca del Congreso Nacional.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

⁴ Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2024, January 5). Ley Chile - Ley 21643 - Biblioteca del Congreso Nacional.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

⁵ Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2024, January 5). Ley Chile - Ley 21643 - Biblioteca del Congreso Nacional.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

- f) El término **neurosis ocupacional**⁶ se entiende como una enfermedad profesional causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
- g) La definición **violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral**⁷, se entiende por aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de los servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- h) La **perspectiva de género**⁸ se define como la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo.
- i) El **ciberacoso**⁹, conocido también como **ciberbullying**, es la intimidación psicológica, hostigamiento o acoso y humillación que se produce entre pares a través de un medio digital y generalmente, desde el anonimato. Es sostenida en el tiempo y cometida con cierta regularidad; y puede incluir videos, imágenes, comentarios o mensajes que dañan. Su impacto es mayor ya que las redes sociales tienen audiencias ilimitadas.
- j) El **trabajo decente**¹⁰ se entiende como la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.

⁶ Biblioteca del Congreso Nacional. (2006). Decreto 109 Aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. www.bcn.cl/leychile. <https://bcn.cl/2llzb>

⁷ Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2024, January 5). Ley Chile - Ley 21643 - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

⁸ Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2024, January 5). Ley Chile - Ley 21643 - Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

⁹ Mineduc, Superintendencia, Agencia. s/f

¹⁰ Organización Internacional del Trabajo. (1999). Memoria del Director General: Trabajo decente. Conferencia Internacional del Trabajo, 87ª reunión, Ginebra. <https://bit.ly/3FnsWw5>



- k) La **violencia económica**¹¹ es cuando se intenta controlar a la mujer a través de la entrega del dinero necesario para su mantención personal y/o de las hijas o hijos, o de otras personas que integran la familia. También constituye violencia económica cuando se apropian del dinero que ganó la mujer con su trabajo.
- l) Los **comportamientos incívicos**¹² abarcan 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.
- m) La **comunicación con perspectiva de género**¹³ se trata de incluir en las diferentes manifestaciones de la comunicación, en el lenguaje visual, hablado y escrito, un trato igualitario y respetuoso entre los géneros.
- n) La definición de **sexismo**¹⁴ hace mención a 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.
- ñ) La **revictimización o victimización secundaria**¹⁵ se refiere a las consecuencias psicológicas y/o sociales que sufre la víctima de un delito, con posterioridad a la ocurrencia de éste, derivadas de la reacción del entorno. En efecto, la víctima se ve doblemente afectada, en tanto se expone a acciones que vulneran su derecho a protección y su dignidad, aumentando el daño producido por el delito.

¹¹ Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=1359

¹² Superintendencia de Seguridad Social, S. (2024). Anexo N° 53 Modelo de Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo. Suseso.cl. https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_31.pdf

¹³ Subsecretaría de las culturas y las artes, S. (2022, noviembre). Guía de lenguaje inclusivo de Género. Subsecretaría de las culturas y las artes. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/guia-de-lenguaje-inclusivo-de-genero.pdf>

¹⁴ Superintendencia de Seguridad Social, S. (2024). Anexo N° 53 Modelo de Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo. Suseso.cl. https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_31.pdf

¹⁵ Red de Asistencia a Víctimas (2009). Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red. https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/manual_de_capacitacion_en_temas_victimologicos.pdf



- o) Se entiende **denuncia**¹⁶ como la forma de dar inicio a una investigación penal, al informar a la autoridad un hecho que constituye un delito. Se puede formular la denuncia directamente ante la Fiscalía o Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile en los casos de los delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, todos los cuales deberán hacerla llegar de inmediato a la Fiscalía. La denuncia puede formularse en forma verbal o por escrito y debe contener la identificación del denunciante, su domicilio, la narración del hecho, la eventual designación del autor y de los testigos.

- p) Los **factores de riesgos psicosociales laborales**¹⁷ son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en las personas trabajadoras, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

- q) La **discriminación**¹⁸ se refiere a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

- r) El **lenguaje inclusivo**¹⁹ se entiende como la manera de expresarse por cualquier medio, sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género.

¹⁶ Fiscalía de Chile. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/utilitarios/glosario.jsp#>

¹⁷ 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). (2024). Superintendencia de Seguridad Social. https://www.suseso.cl/612/articles-732037_archivo_01.pdf

¹⁸ Convenio N° 11 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958. Organización Internacional del Trabajo (OIT).

¹⁹ Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. Comportamiento organizacional. Decimotercera edición 752 Pearson Educación, México, 2009



- s) La **violencia intrafamiliar**²⁰ se entiende como todo maltrato que afecta la vida, integridad física o psíquica y que se comete contra integrantes de la familia propia o del esposo (a) o conviviente, tales como: padres, abuelos, bisabuelos, hijos, nietos, bisnietos, nueras, yernos, hermanos, tíos, sobrinos, cuñados, esposo (a), conviviente, o ex esposo (a) o ex conviviente, padre o madre de un hijo en común y menores de 18 años, discapacitados o mayores de 60, dependientes del grupo familiar.
- t) La **violencia en la pareja**²¹ hace referencia al daño físico, sexual o psicológico infligido por una pareja o cónyuge actual o antiguo.
- u) La **violencia doméstica**²² se refiere a violencia de pareja, pero puede abarcar también el maltrato infligido a niños y ancianos, o el maltrato infligido por cualquier integrante de la familia.

²⁰ ¿Qué es la violencia intrafamiliar?. Fiscalía de Chile. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/itemvif.jsp>

²¹ Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo. Ilo.org. <https://www.ilo.org/es/media/10006/download>

²² Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo. Ilo.org. <https://www.ilo.org/es/media/10006/download>



Resumen Ejecutivo

En un esfuerzo por promover entornos laborales saludables y respetuosos, presentamos esta “Guía práctica para empresas sobre Violencia y Acoso en el Trabajo + buenas prácticas en prevención”.

Su creación se enmarca en los esfuerzos del grupo de empresas líderes (GEL) de Pacto Global Chile, comprometidas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 (ODS 5), que busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

Este documento responde a la necesidad crítica de abordar la violencia en el ámbito laboral y su impacto no solo en el ámbito profesional, sino también en la vida personal y familiar.

Esta guía tiene como objetivo principal proporcionar a las empresas las herramientas necesarias para implementar prácticas laborales que fomenten la prevención y la eliminación de la violencia en el trabajo, en la familia y, en general, en la sociedad. La motivación de este grupo de empresas socias de Pacto Global Chile radica en contribuir activamente a la construcción de un entorno laboral seguro, libre de violencia, discriminación y acoso.

La información presentada en este documento se desarrolla en el marco del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre violencia y acoso en el ámbito laboral, ratificado por Chile en junio de 2023. Particularmente, se centra en los Capítulos IV, V y VI, que fueron identificados por las empresas del grupo como aquéllos en los que el sector privado puede tener mayor incidencia.

Asimismo, cabe señalar que durante el periodo de elaboración de este documento se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.643, que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en



el trabajo” conocida como Ley Karin. Dicha Ley entró en vigencia el 1 de agosto de 2024 y forma parte de los primeros avances que concreta el país en la materia tras la ratificación del Convenio 190 de la OIT.

El presente documento aborda el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5, invitando a desarrollar un análisis particular sobre el impacto de las situaciones de violencia y acoso en el avance hacia la igualdad de género. Esta aproximación se identifica a partir de las metas 5.1 y 5.2 de este ODS, que aluden a discriminación y violencia, respectivamente. En esta línea, contextualiza también la naturaleza integral e indivisible de los ODS, refiriendo su capacidad de impactar positiva y negativamente otros objetivos y sus respectivas metas, dando muestra de su interconexión.

Este trabajo se desarrolló durante mayo de 2023 y septiembre de 2024, contando con la participación de 12 empresas representantes de diferentes sectores e industrias dentro de los que se encuentran: Equipamiento y servicios médicos, Bancario, Organización sin fines de lucro, Servicios Básicos (electricidad, agua), Minería, Gas y petróleo, Farmacéutica, Alimentos y Bebestibles, y Energías renovables.

Los contenidos desarrollados en este documento fueron definidos a partir de las opiniones expresadas en una serie de reuniones de trabajo con las empresas participantes en este proyecto, destacando principalmente su interés por alinearse a los compromisos suscritos a través del Convenio 190 y asegurarse de estar mejor preparadas para la implementación de la Ley Karin.



Con el propósito de contar con un marco conceptual que aportara los principales antecedentes y contexto relevante para el desarrollo de esta publicación, se llevó a cabo un calendario de charlas desarrolladas por expertos invitados de la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo para el Cono Sur de América Latina (OIT), el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), la Dirección Nacional del Trabajo (DT) y la Asociación Chilena de Seguridad (Achs), contando además con la participación de la Empresa Nacional del Petróleo (Enap) y Caja Los Héroes, que compartieron su experiencia en esta materia.

Este documento se sustenta en un análisis cualitativo de la información obtenida de 12 empresas, recabada mediante la puesta en común de dos herramientas de uso compartido:

- A través de la pizarra digital Jamboard se identificaron los conceptos que las empresas señalaron como más relevantes y que aparecen desarrollados en el glosario que integra este documento. Se recogieron diferentes opiniones ante la pregunta **¿Por qué es importante implementar acciones para prevenir el acoso y violencia en espacios laborales?**
- Además, se identificaron los ejemplos que componen el capítulo IX que ilustran diferentes situaciones con componentes de violencia y acoso en espacios laborales, y ejemplos de iniciativas para sensibilizar a empresas externas y fuera del espacio laboral.
- A través de una matriz elaborada en Excel compuesta por los Capítulos IV, V y VI del Convenio 190 y sus correspondientes artículos, las empresas identificaron la existencia actual y/o proyectada de medidas asociadas y de indicadores de medición y seguimiento.

Finalmente, se incluyeron **7 casos de empresas** que describen diferentes prácticas adoptadas en el propósito de prevenir, sensibilizar y abordar situaciones de violencia y acoso.

Mediante revisión documental, se incorporaron diferentes antecedentes para complementar los análisis y hallazgos presentados, cuyas fuentes son referenciadas a lo largo de la guía.

Principales conclusiones:

- Los participantes de este proyecto analizaron y compartieron sus opiniones e ideas sobre la importancia de prevenir la violencia y el acoso tanto en espacios laborales como fuera de estos, reconociendo el impacto que estas situaciones tienen en el bienestar de los trabajadores y en el desempeño organizacional.
- Coinciden en afirmar que un entorno de trabajo seguro y libre de violencia no sólo es esencial para la salud mental y física, sino que también ayuda a la retención de talento y mejora la reputación corporativa.
- Uno de los argumentos más frecuentes identifica el impacto directo en la salud mental de los trabajadores producto de situaciones de violencia y acoso, pudiendo generar estrés, ansiedad o derivar en situaciones que pueden afectar su desempeño.
- Los espacios laborales libres y seguros de violencia y acoso se identifican como un derecho fundamental, señalando la responsabilidad de las empresas de mitigar estos riesgos, incluyendo otras situaciones que puedan afectar la relación laboral.
- Se identifica la prevención de situaciones de violencia, acoso y discriminación como un mecanismo para la reducción de riesgos legales y los costos asociados a este tipo de procesos.
- La integración de un enfoque de prevención de violencia y acoso se asocia con la protección de la integridad de la organización y el fomento de una cultura organizacional de respeto que promueve la igualdad de género y la inclusión.
- Al indagar sobre situaciones de riesgo, se identifican ejemplos relativos a discriminación, desigualdad, acoso sexual y laboral, aislamiento, abuso de poder y violencia física. Para estos casos, los participantes consultados señalan acciones concretas en sus empresas, como la implementación de políticas de tolerancia cero, capacitaciones y canales de denuncia. Señalando, además, que estas acciones buscan no sólo responder a estas situaciones, sino también a prevenir y fomentar una cultura laboral segura.

- Además, destaca una percepción generalizada sobre el alto nivel de compromiso hacia la creación de entornos libres de violencia y acoso por parte de las empresas participantes.
- Se consideran importantes y necesarias las prácticas asociadas a promover la inclusión y garantizar la integridad física y emocional. A su vez, éstas deben integrar políticas claras y fomentar una cultura de respeto en un entorno de trabajo que respalde el desarrollo profesional y el bienestar integral.

Producta del ejercicio de identificación de medidas e indicadores a partir de los artículos establecidos en los capítulos IV, V y VI del Convenio 190 de la OIT, se puede inferir que muchas de las acciones que el Convenio 190 establece, así como la propia Ley Karin, son consideradas por las empresas, ya sea a través de medidas ya establecidas o que prevén implementar. En efecto, las empresas han trabajado en esta línea, por ejemplo, al implementar protocolos internos en materia de violencia y acoso en el trabajo.

Cabe señalar que este ejercicio contó con la participación de 8 empresas y responde a una identificación. No cuenta con elementos de mayor profundidad en la información levantada en torno a la revisión de sus protocolos, actualizaciones y toma de acciones concretas en protección y prevención; control de la aplicación y vías de recurso y reparación; orientación, formación y sensibilización.

- Los casos incorporados al final de este documento tienen el propósito de entregar una perspectiva más práctica sobre cómo el sector privado está abordando la violencia y el acoso dentro del mundo del trabajo.
- Estas iniciativas entregan ejemplos de cómo prevenir, identificar, gestionar y/o abordar situaciones de violencia y/o acoso que puedan presentarse en espacios laborales.
- Destaca en este apartado la variedad de industrias representadas, dando un mensaje sobre la importancia de integrar el abordaje de la violencia y el acoso en espacios de trabajo más allá de las obligaciones mínimas de las empresas.

Cerca de un 1,5% de los casos disponibles en la **plataforma Conecta** de Pacto Global Chile tienen relación con acciones específicas para abordar la violencia y el acoso en espacios laborales. Dichas iniciativas presentan características y recursos similares, además de una clara dificultad para cuantificar su impacto, más allá de indicar resultados relativos a los beneficiarios de las capacitaciones y otras actividades.

Finalmente, a modo de reflexión -en línea con los compromisos que representan la ratificación del Convenio 190, el establecimiento de la Ley Karin y la articulación de la Agenda 2030 con la visión de sostenibilidad de muchas empresas- es **fundamental dar mayor visibilidad y atención a este tipo de iniciativas**, considerar la generación de alianzas para fortalecerlas y desarrollar más espacios de retroalimentación para el abordaje y gestión de este tipo de situaciones, no solo hacia colaboradores directos, también considerando a sus contratistas y otros públicos indirectos.





Agenda 2030

Mensaje de Margarita Ducci, directora ejecutiva de Pacto Global Chile

Es un honor presentarles esta **Guía Práctica para Empresas sobre Violencia y Acoso en el Trabajo + buenas prácticas en prevención**, una herramienta diseñada para apoyar al sector privado en la construcción de entornos laborales seguros, equitativos y respetuosos. Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con los principios de la Agenda 2030, especialmente con el ODS 5, que promueve la igualdad de género como una condición indispensable para el desarrollo sostenible.

El sector privado desempeña un papel clave en la transformación social. Las empresas tienen el poder y la responsabilidad de crear culturas organizacionales que valoren la dignidad, el respeto y la igualdad, impulsando así un cambio significativo en la sociedad. No se trata solo de cumplir con estándares éticos, sino de reconocer que la igualdad de género es un factor estratégico para la sostenibilidad empresarial, el fortalecimiento de la productividad y la innovación.

Esta guía está pensada como una herramienta práctica para que las empresas identifiquen, prevengan y aborden la violencia y el acoso laboral. Ofrece recursos concretos para integrar políticas y procedimientos que fomenten ambientes de trabajo inclusivos y respetuosos. Al implementarlas, las organizaciones no solo protegen a sus colaboradores, sino que también mejoran su reputación, retienen talento y fortalecen su competitividad en un mercado global que valora cada vez más el compromiso con los derechos humanos.

En un mundo donde las desigualdades de género siguen limitando el progreso, las empresas tienen la oportunidad de liderar el cambio. Las estadísticas nos muestran que la brecha salarial entre hombres y mujeres persiste, mientras que las mujeres asumen el triple de trabajo doméstico y de cuidados no remunerado que los hombres. Además, la violencia de género y la falta de representación femenina en roles de liderazgo obstaculizan el pleno desarrollo de las capacidades y talentos femeninos, a las personas como individuos, sino también a las economías y comunidades.

Desde Pacto Global Chile, a través de iniciativas como el Programa Forward Faster, invitamos a las empresas a comprometerse públicamente con metas concretas que aceleren el cumplimiento de los ODS y den seguimiento activo a sus avances. Objetivos como alcanzar la representación igualitaria en todos los niveles de gestión y la igualdad salarial por un trabajo de igual valor para 2030 son pasos esenciales que pueden cambiar el panorama global.

Las empresas que utilicen esta guía no solo estarán abordando un desafío ético urgente, sino que estarán contribuyendo activamente al logro de un mundo más justo y equitativo. Este documento les acompañará en el diseño de estrategias y en la implementación de acciones que las alineen con los principios de sostenibilidad, fortaleciendo su rol como agentes de cambio en la sociedad.

Hago un llamado al sector privado para que tome esta guía como un recurso para la acción.

Liderar el cambio hacia entornos laborales libres de violencia y acoso es una inversión en el futuro: de las personas, de las empresas y de la sociedad en su conjunto.

.....

Con esta guía, les invito a sumarse activamente a esta causa, trabajando juntos para garantizar que la igualdad de género sea una realidad en todos los espacios laborales y construyendo, desde las empresas, el camino hacia un futuro más inclusivo y sostenible.





Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 5

La igualdad de género es un derecho humano fundamental y, aunque se han conseguido algunos avances durante las últimas décadas, el mundo está lejos de alcanzarla para 2030. Es por ello que la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con su **Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5**, busca lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas¹. Así, el ODS 5 establece metas concretas para avanzar en diversos aspectos en los que las mujeres y niñas ven mermados sus derechos, autonomía y garantía de igualdad de oportunidades, tanto en su vida en general, como de manera específica en lo relativo al ámbito laboral, entre otros aspectos².

En todos los países, las mujeres deberían tener los mismos derechos y oportunidades que los hombres. No obstante, las mujeres de todo el mundo enfrentan importantes barreras económicas, sociales y jurídicas que en el ámbito del trabajo repercuten en aspectos como una mayor probabilidad de estar desempleadas, la obtención de empleos con salarios bajos y la menor ocupación de puestos directivos, empresariales y de liderazgo³.

Por ello, resulta indispensable adoptar medidas urgentes para suprimir las causas de discriminación que restringen los derechos de las mujeres tanto en su vida pública como privada⁴. Partiendo de la premisa de que las mujeres y niñas constituyen la mitad de la población y el potencial mundial, esta problemática no las afecta solo a título individual, sino que la desigualdad de género supone una importante obstrucción para el progreso social⁵.

Efectivamente, la **igualdad de género** constituye un objetivo y también un motor del desarrollo sostenible.

El empoderamiento de las mujeres es decisivo a la hora de construir economías fuertes, establecer sociedades más estables y justas, y mejorar la calidad de vida de las familias y las comunidades⁶.

¹ Naciones Unidas, “Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, 2023.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>

² Pacto Mundial Red Española, “ODS 5 Igualdad de género”,
<https://www.pactomundial.org/ods/5-igualdad-de-genero/>

³ United Nations Global Compact (UNGC), “Blueprint for Business Leadership on the SDGs. 5. Gender equality”, 2018.
<https://blueprint.unglobalcompact.org/sdgs/sdg05/>

⁴ ONU Mujeres, “ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”,
<https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-and-the-sdgs/sdg-5-gender-equality>

⁵ Naciones Unidas, “Objetivo 5...”

⁶ UNGC, “Blueprint for Business Leadership on the SDGs. 5. Gender equality”.

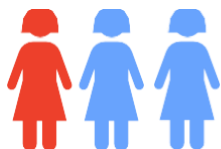
Para poder avanzar en el ODS 5, es necesario adoptar leyes que promuevan una igualdad de género activa⁷. Aunque en los últimos años se han logrado avances en materia de igualdad de género mediante la creación y la reforma de la legislación en muchos países, los esfuerzos realizados resultan todavía insuficientes.

178

países cuentan con barreras jurídicas que impiden la plena participación económica de las mujeres⁸ y en **18 países** los hombres pueden impedir legalmente que sus esposas trabajen⁹.

En este marco, tanto la violencia como la división desigual del trabajo no remunerado (incluyendo el doméstico) son obstáculos a los que se debe hacer frente hoy en día en el sector privado.

En cifras



1 de cada 3 mujeres ha experimentado violencia física y/o sexual alguna vez



y las mujeres ganan **77 centavos por cada dólar estadounidense** que ganan los hombres por el mismo trabajo realizado¹⁰.

⁷ ONU Mujeres, “ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros...”

⁸ Naciones Unidas, “Objetivo 5...”

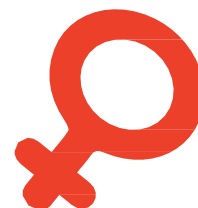
⁹ UNGC, “SDG Compass. SDG 5: Achieve gender equality and empower all women and girls”, 2015.
https://conecta.pactoglobal.cl/whq_objetivo/igualdad-de-genero/

¹⁰ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), “Objetivo 5 Igualdad de Género”, 2024.
<https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals/igualdad-genero>

23%

Menos que los hombres ganan las mujeres a nivel mundial, y dedican 3 veces más de horas al trabajo doméstico y de cuidados no remunerado que los hombres, y cerca de 2400 millones de mujeres no tienen los mismos derechos económicos que los hombres¹¹.

En la misma línea, **menos del 1%** del gasto de las grandes empresas en proveedores corresponde a empresas propiedad de mujeres¹².



Si siguiendo la trayectoria actual, se tardarían **140 años** para que las mujeres estén representadas igualitariamente en puestos de poder y liderazgo en el lugar de trabajo¹³.

Por todo ello, las empresas juegan un papel notable tanto a nivel interno a la hora de adoptar políticas y procedimientos para garantizar los mismos derechos y oportunidades laborales a las mujeres, como a nivel externo invirtiendo en programas de empoderamiento económico de las mujeres y niñas.



Se ha demostrado que aquellas empresas que cuentan con una alta presencia de mujeres en su equipo ejecutivo tienen un

21% más de probabilidades

de registrar ganancias superiores al promedio que las empresas que no lo hacen (Pacto Mundial Red española). En esta línea, las

estimaciones sugieren que la promoción de la igualdad de la mujer puede añadir 12 billones de dólares al crecimiento mundial¹⁴.

¹¹ Naciones Unidas, "Objetivo 5..."

¹² UNGC, "Blueprint for Business Leadership on the SDGs. 5. Gender equality".

¹³ Naciones Unidas, "Objetivo 5..."

¹⁴ UNGC, "SDG Compass. SDG 5..."

Asimismo, el Convenio 190 de la OIT, en el Preámbulo, establece que “la violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores, la reputación de las empresas y la productividad”¹⁵.

Entre las acciones e indicadores que las empresas pueden tomar en consideración en este ámbito, destacan las de: (i) Establecer una política de tolerancia cero hacia todas las formas de violencia en el trabajo, incluyendo el abuso verbal y/o físico y prevenir el acoso sexual, así como (ii) Los Principios de Empoderamiento de las Mujeres¹⁶ bajo los cuales se fomenta la existencia de un procedimiento confidencial para presentar quejas a este respecto¹⁷.



¹⁵ International Labour Organization (ILO), “C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)”. https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

¹⁶ Pacto Mundial Red Española, Principios de Empoderamiento de la Mujer, 2021.

¹⁷ https://www.pactomundial.org/biblioteca/principios-de-empoderamiento-de-la-mujer/#descargar_frm

UNGC, “SDG Compass. SDG 5...”

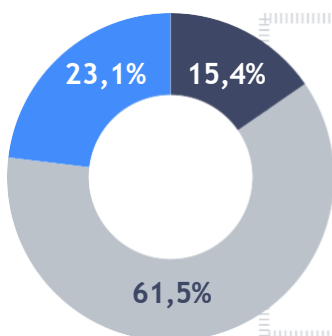


Igualdad de Género

Dentro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 hay dos metas en concreto que se ven impactadas por el Convenio 190:



A pesar de que la sensibilización mundial y las estrategias de prevención hayan aumentado, los avances en la reducción de la violencia contra las mujeres y las niñas y la consecución del ODS 5 en general, han sido insuficientes



Los indicadores del ODS 5 sobre los que se dispone de datos: el **15,4 %** de los indicadores están bien encaminados, el **61,5 %** están moderadamente encauzados y el **23,1 %** están lejos o muy lejos de las metas para el 2030¹⁸.



Al ritmo actual se necesitan

286

años para llenar los vacíos en la protección jurídica y eliminar las leyes discriminatorias¹⁹.

Un sorprendente **55 % de los países** carece de leyes que prohíban explícitamente la **discriminación directa e indirecta contra la mujer²⁰.**

¹⁸ Naciones Unidas, Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023: Edición especial. Por un plan de rescate para las personas y el planeta, pp. 22 y 23.

https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf?_gl=1*xiewmm*_ga*MTcxNTcwMTg3MS4xNjgyNjAzMTY5*_ga_TK9BQL5X7Z*MTcxNTA5ODc2OS40NC4xLjE3MTUwOTkwMDEuMC4wLjA

¹⁹ Ídem.

²⁰ Ídem.



162

países han aprobado leyes sobre la violencia doméstica²¹

147

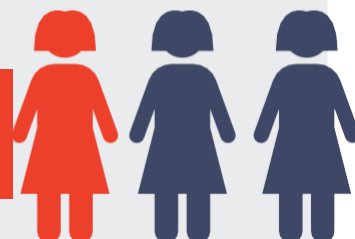
cuentan con legislación sobre el acoso sexual en el lugar de trabajo

49 países

siguen aún sin disponer de leyes de protección de las mujeres frente a la violencia doméstica²².

736 millones de mujeres han experimentado violencia física y/o sexual por parte de su pareja, de violencia sexual fuera de la pareja, o de ambas, al menos una vez en su vida.

lo que equivale a casi 1 de cada 3 mujeres²³



45%

de las mujeres



desde que comenzó la pandemia, declararon que ellas o una mujer o niña que conocían **habían sufrido alguna forma de violencia**²⁴.

²¹ ONU Mujeres, "Datos y cifras: violencia contra las mujeres".

<https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>

²² ONU Mujeres, "ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros..."

²³ Ídem.

²⁴ Ídem.

A nivel regional

13 países de la región

cuentan con leyes integrales para prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género, que amplían las fronteras de las políticas de género involucrando a Parlamentos, tribunales, policías, fiscalías y a los sectores de salud, educación y trabajo a nivel nacional y subnacional²⁵.

79.6%

tiene marcos jurídicos sobre la violencia contra las mujeres²⁶



Cerca de

338 mujeres por mes
11 por día

fueron víctimas de homicidio por razón de género (2022)²⁷.



21%

de las mujeres han experimentado violencia física o sexual por parte de su pareja en los últimos 12 meses²⁸

MÁS DEL 70%

de las víctimas de feminicidio tenían entre 15 y 44 años

²⁵ Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), “ODS 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas en América Latina y el Caribe”.

https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/ods5_c1900675_web.pdf

²⁶ Naciones Unidas, Banco de datos regional para el seguimiento de los ODS en América Latina y el Caribe.

<https://agenda2030lac.org/estadisticas/banco-datos-regional-seguimiento-ods.html?lang=es>

²⁷ ONU Mujeres, Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe y CEPAL, “La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Agenda Regional de Género en América Latina y el Caribe Indicadores de Género a 2023”.

https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/indicadoresgenero_precsw_vf.pdf

²⁸ CEPAL, “ODS 5: Lograr la igualdad de género...”.

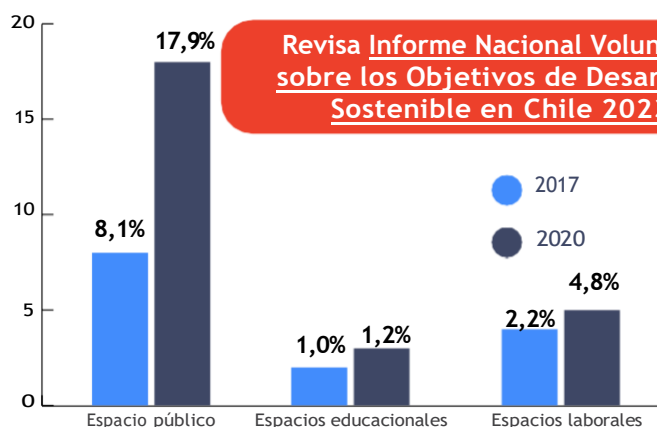
CHILE

Está puesto en marcha el Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018-2030.

Uno de sus enfoques, en concreto el D se refiere

al **Derecho a una vida libre de violencia y discriminación**

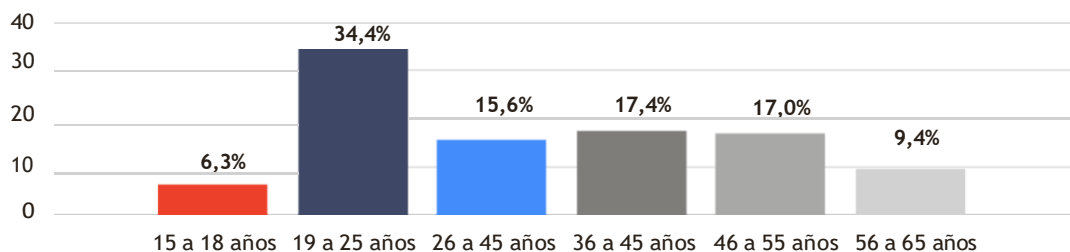
La violencia año, es decir en un período de 12 meses, en ámbitos laborales, públicos y educacionales sufrió el siguiente cambio:



Revisa Informe Nacional Voluntario sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile 2023

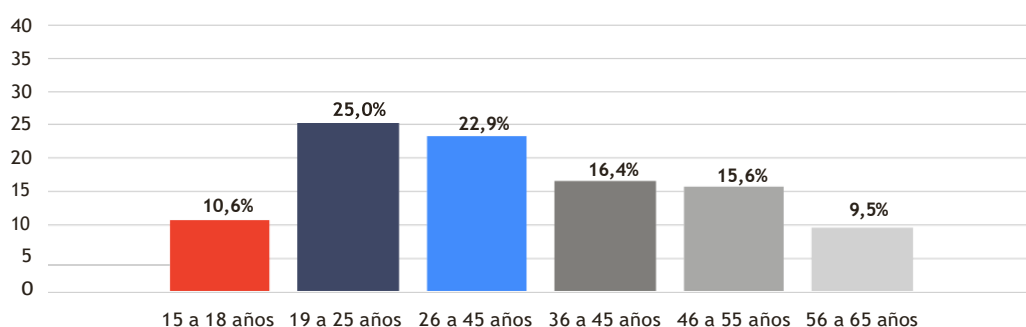
Durante el año 2020 un **34,4%** de las mujeres que tenía entre **19 y 25 años** declara que sufrió violencia sexual a manos de personas que no eran pareja en los últimos 12 meses.

Proporción de mujeres y niñas a partir de 15 años de edad que han sufrido violencia sexual a manos de personas que no eran pareja en los últimos 12 meses, desglosada por edad (2020) (Indicador 5.2.2)



Fuente: Encuesta de Violencia contra la Mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (ENVIF-VCM) año 2020, Subsecretaría de Prevención del Delito Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Ibid. p. 134

Porcentaje de mujeres víctimas de violencia física, sexual o psicológica a manos de la actual o anterior pareja en los últimos 12 meses (2020) (Indicador 5.2.1)



Fuente: Encuesta de Violencia contra la Mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (ENVIF-VCM) año 2020, Subsecretaría de Prevención del Delito Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Ibid. p. 133

Interconexión de los ODS

Una de las características de los Objetivos de Desarrollo Sostenible es su **interconexión**. Esto quiere decir que las acciones que se tomen para abordar un Objetivo van a impactar necesariamente en otro u otros Objetivos, de manera positiva y/o negativa. Por ello, al momento de planificar las acciones que un actor -ya sea público o privado- llevará a cabo para aportar a la Agenda 2030, este debe considerar una aproximación holística, para gestionar de manera integral su estrategia de acción para un desarrollo sostenible.

Considerando el potencial que tiene cada acción de impactar positivamente más de un Objetivo, en el caso del **ODS 5**, muchas de las acciones a emprender para avanzar hacia la igualdad de género son una condición previa para avanzar en el desarrollo y reducir la pobreza: “Con mujeres y niñas que representan más de la mitad de la población mundial, mejorar los resultados de salud y educación (**ODS 3** y **ODS 4**), reducir la pobreza (**ODS 1**) y abordar la desigualdad (**ODS 10**) requiere una consideración específica de las necesidades particulares de mujeres y niñas, así como de las barreras que estas enfrentan. Al mismo tiempo, se demuestra que el empoderamiento de las mujeres tiene un efecto multiplicador, que contribuye a la salud y el bienestar de familias y comunidades enteras, así como al crecimiento económico (**ODS 8**) y a las sociedades pacíficas (**ODS 16**).”²⁹

Asimismo, no abordar situaciones en las que las mujeres y niñas no son consideradas de igual manera que sus pares masculinos, o que incluso las exponen a riesgos en razón de su género, además de generar efectos negativos en los ámbitos señalados anteriormente, pueden constituir una afectación a sus derechos humanos, aspecto que está presente de manera transversal en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como en otros acuerdos, normas y programas internacionales.

Uno de ellos, abocado al ámbito del trabajo, es el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso de la OIT -mencionado en apartados anteriores- el cual surge con la intención de reconocer el derecho de todas las personas a un ambiente laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso en razón del género. Desde una mirada de contribución e interconexión de los ODS, el Convenio va en línea con la idea de que una mejora en las condiciones laborales de las personas trabajadoras, que incluya la prevención de la violencia y el acoso (**ODS 5**), está directamente vinculada a la consecución del **ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos**, especialmente a las metas 8.5 y 8.8³⁰.

Del mismo modo, promover espacios de trabajo libres de violencia y acoso contribuye al **ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades**, al favorecer mejores relaciones interpersonales entre quienes mantienen vínculos laborales. Considerando que, por lo general, las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y en contacto continuo, la prevención de la violencia y el acoso también prevendrá afectaciones “a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social”.³¹

La implementación del Convenio 190 puede aportar también al avance en el **ODS 10 Reducción de las desigualdades**, **ODS 1 Fin de la pobreza** y **ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas**, entre otros.

En conclusión, llevar a cabo medidas que prevengan y aborden la violencia y el acoso en el espacio laboral no solo aportan a la igualdad de género, sino que **su efecto es multiplicador**, al amplificar sus beneficios a diversos ámbitos del desarrollo sostenible. En esta línea, cobra especial relevancia la prevención, al gestionar y minimizar riesgos antes de que se conviertan en afectaciones reales a las personas, impactando negativamente a uno o más ODS.

²⁹ UNGC, Guía para el liderazgo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un enfoque basado en Principios, p. 49. https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/docs/publications%2FBlueprint_Spanish-FullBook.pdf

³⁰ “Reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente”. International Labour Organization (ILO), “C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)”, prólogo; “Con objeto de prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, todo Miembro deberá respetar, promover y llevar a efecto los principios y derechos fundamentales en el trabajo, a saber, la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, así como fomentar el trabajo decente y seguro.”. Ibid. Artículo 5.

³¹ Ibid. prólogo



Mensajes

Hacia un mundo del trabajo libre de violencia y acoso:

La relevancia del Convenio 190 de la OIT

Sergio Paixão, Especialista Principal en Normas Internacionales del Trabajo de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina

Sonia Alvarez, Asistente Superior de Comunicación e Información Pública de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina

El preámbulo de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de 1919, declara que la paz universal y duradera sólo puede basarse en la justicia social y que, para alcanzar esos objetivos, es necesario mejorar urgentemente las condiciones de trabajo. La Declaración de Filadelfia de 1944, cuyo texto constituye el anexo de la Constitución de la OIT, reafirma que todos los seres humanos tienen derecho a «*perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades.*» En ese contexto, la violencia y el acoso en el mundo del trabajo son la antítesis del trabajo decente y representan una amenaza directa a la dignidad, la salud física y mental y el bienestar de quienes los sufren, así como sus familias.

En junio de 2019, durante la conmemoración del centenario de la OIT, se adoptaron el Convenio n° 190 (C190) y la Recomendación n° 206 (R206) sobre la Violencia y el Acoso en el Local de Trabajo, las primeras normas internacionales del trabajo que reconocen el derecho de toda persona a un entorno laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

Estos instrumentos amplían la protección de las normas internacionales del trabajo a todas las personas que trabajan, definen la violencia y el acoso como comportamientos o prácticas inaceptables, o la simple amenaza de tales, que se manifiesten en una sola

o en repetidas ocasiones y que sean susceptibles de causar daño físico, psicológico, sexual o económico, considerando la violencia y el acoso por razón de género. Estas prácticas afectan de manera negativa los ambientes y las relaciones de trabajo, perjudican la productividad y pueden dañar la reputación de las organizaciones.

El objetivo de estas normas es promover un entorno de trabajo seguro y respetuoso, mediante un enfoque inclusivo, integrado y con perspectiva de género. Esto significa que protegen a todas las personas en el mundo del trabajo, independientemente de su situación contractual, e incluyen a quienes ejercen autoridad, buscan empleo, están en formación, realizan pasantías o voluntariado, entre otros.

Su enfoque integrado abarca distintas ramas del derecho, como el derecho laboral, el penal, la legislación contra la discriminación en el empleo y ocupación, la normativa en Seguridad y Salud Ocupacional dentro de un entorno de trabajo seguro y saludable, la reglamentación en migración y su aplicación a los derechos fundamentales en el trabajo de la OIT como son la libertad sindical y la negociación colectiva. La perspectiva de género resalta la necesidad de suprimir estereotipos y subraya que la violencia y el acoso por razones de género, además de afectar la reputación de las empresas, silencia a las víctimas, y genera temor a represalias si denuncian situaciones de abuso y violencia que hayan vivido o presenciado.

En el caso de Chile, éste ratificó el Convenio n° 190 el 12 de junio de 2023 e inició un proceso de construcción legislativa y reglamentaria con la promulgación de la Ley Karin (Ley N°21.643). Esta ley modifica el Código del Trabajo y otros instrumentos en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y de la violencia en el trabajo tanto en el sector público como el privado, reconociendo así la magnitud del problema y reafirmando el compromiso de dignificar los ambientes y centros de trabajo.

Por supuesto, con los derechos vienen responsabilidades compartidas por gobiernos, empleadores y trabajadores.

Todas las partes interesadas en el mundo del trabajo debemos contribuir a instaurar y mantener una cultura del trabajo basada en el respeto y la dignidad humana. Un mundo del trabajo sin violencia y acoso es posible, y requiere del compromiso colectivo.

.....

Visión del SernamEG en materia de prevención y abordaje de la violencia en el espacio laboral

Paula Pizarro Rojas, Coordinadora Nacional Programa Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

En el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), entendemos que la prevención y el abordaje de la violencia y el acoso en el trabajo son componentes esenciales para avanzar hacia la igualdad de género en el ámbito laboral y para asegurar espacios laborales seguros, dignos y respetuosos para todas las personas. A través de nuestro compromiso con la implementación de la Norma Chilena 3262 y el trabajo con organizaciones laborales a través del Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género (BPLEG), accionamos para promover culturas organizacionales que prevengan la violencia y promuevan el respeto por los derechos fundamentales de las personas.

Reconocemos que la violencia y el acoso en el trabajo ya sean física, psicológica, sexual o económica, afectan principalmente a las mujeres, perpetuando desigualdades estructurales de género. Esta realidad no solo tiene un impacto directo en la salud y bienestar de las trabajadoras, sino que también afecta negativamente la productividad y posibilidades de desarrollo o ascenso, además de impactar en el clima laboral y el cumplimiento de los derechos humanos en el espacio de trabajo.

Desde esta perspectiva, creemos firmemente que el abordaje integral de la violencia en los entornos laborales requiere el compromiso activo de las organizaciones laborales, las cuales deben implementar medidas efectivas de prevención, sanción y reparación. Estas medidas incluyen políticas claras de prevención y protocolos de actuación frente a situaciones de violencia y acoso, la capacitación constante de las personas trabajadoras en temáticas de igualdad de género y la promoción de espacios de diálogo seguro, donde las personas afectadas puedan levantar sus

inquietudes y denuncias sin temor a represalias.

En línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el número 5, que busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas, consideramos fundamental el trabajo colaborativo público-privado con las organizaciones para promover buenas prácticas laborales con equidad de género. Apoyamos la creación de ambientes laborales libres de violencia, donde el respeto

mutuo y la equidad sean los pilares de las relaciones laborales, para lo cual se necesitan distintas actorías que sean capaces de proponer acciones radicales y transformadoras, haciéndose imperativo explorar distintas metodologías en donde lo social y lo personal van de la mano.

Nuestra primera invitación es a condenar toda forma de discriminación y violencia, adoptando una postura firme de no colaborar con aquello que perpetúe estas injusticias y apoyando decididamente todo lo que promueva una vida digna y un trabajo decente.

El verdadero cambio, según nuestra perspectiva, no solo se dirige a transformar las estructuras sociales violentas, sino también a desarmar los imaginarios de violencia que derivan de ciertos comportamientos culturales. Es un proceso que inicia en la esfera íntima, a través de la convicción individual, y luego se extiende para permear en la sociedad.

Este cambio no vendrá de la mano de la pasividad o de la simple condena moral. Requiere acción valiente, acción comprometida, acción ética. Y ese es el reto que tenemos delante.

Como SernamEG reafirmamos nuestro compromiso de acompañar a las organizaciones en la creación de entornos laborales seguros, libres de violencia y discriminación. Continuaremos trabajando para que la equidad de género y la erradicación de la violencia sean principios transversales en las políticas y prácticas de todas las organizaciones laborales del país.

Nuestro enfoque es avanzar colaborativamente y desde la institucionalidad en una sociedad con equidad de género, mediante herramientas claras y accesibles. La denuncia de la violencia, y el fomento de la solidaridad forman parte de las estrategias más poderosas que a nivel internacional han mostrado los mejores resultados.

Conciencia

Camila Romero, abogada asesora y encargada de Género del Gabinete del Director del Trabajo - Dirección Nacional del Trabajo

¿Qué es la Libertad? La ausencia de miedo señalaba Nina Simone; cantante y compositora conocida como “la gran sacerdotisa del soul”. Nina no se refiere a ese miedo primitivo, necesario para vivir, sino al extremo: a ese que nos perturba, nos frena, nos paraliza, nos enferma. Sobre este... ¿cuántas y cuántos podemos declararnos, **en conciencia**, sin él?

La violencia produce miedo. Y de aquella **existen muchas formas**; algunas sutiles, otras patentemente reprochables. Discriminaciones arbitrarias, polifuncionalidad, sobrecarga de trabajo, informalidad, sueldos insuficientes, jefaturas poco dialogantes, instrucciones ambiguas, jornadas laborales extenuantes, debilitamiento de la acción sindical. Cuando en una empresa no se propende a la conciliación de la vida una: laboral, familiar y personal, cuando existen liderazgos autoritarios e instrumentales, orientados a cumplir sólo metas y números sin detenerse en las condiciones humanas de las trabajadoras y trabajadores, y en la armonía de los Equipos... allí: hay violencia. Naturalmente, el acoso sexual y laboral constituyen las formas más groseras de ella.

Afortunadamente, **también existen liderazgos democráticos** que orientan a que las personas no sólo hagan su trabajo como un mero trámite para subsistir, sino que se comprometan con él, buscando las mejores formas para realizarlo de acuerdo a sus capacidades, competencias e intereses. Y a esto se dirige el Convenio N° 190 de la OIT. Su idea central no está solamente en sancionar los actos de violencia y acoso sino, sobre todo, en **prevenir**, facilitando el imprescindible cambio cultural que nos permita primero: hacernos conscientes de nuestro mundo repleto de violencias naturalizadas, y segundo: tomar todas las medidas necesarias para eliminarlas.

Todo daño a la integridad física y psíquica, todo daño a la honra y a la dignidad, en consecuencia: todo daño a la libertad —cometido con o sin dolo— es violencia. Y en esta tarea de luchar contra la marea deshumanizadora del mundo actual, las empresas no sólo deben limitarse a cumplir con los requisitos establecidos por la Ley para prevenir, investigar y sancionar. La exigencia es mayor: adoptar todas las precauciones y acciones que surjan de la íntima comprensión de que los ambientes

de trabajo libres de violencia, acoso y discriminación no sólo propenden al **buen vivir del ser humano** —como centro de nuestra tarea—, sino que también garantizan un mejor funcionamiento y **productividad** de aquella.

El mensaje es, entonces: conciencia, “**eso es lo que tenemos que formarnos todos los días, en la reflexión, en el debate, en el examen en profundidad de las cosas, en las circunstancias**”, dijo Saramago. Sensibilizarnos y educarnos, percatarnos de nuestros condicionamientos culturales que, muchas veces, constituyen muros que nos impiden ver más allá para la conquista de nuevos mínimos civilizatorios.

Ser conscientes, en efecto, es la primera forma de hacerle frente a un modelo patriarcal, autoritario, competitivo y egoísta que, como ya podemos ver, nos lleva a nuestra propia autodestrucción. El punto de partida para cambiar de rumbo es claro. Aspiremos a vivir, —más allá de las teorizaciones— con dignidad, fraternidad, igualdad y libertad.

Jefaturas y personas directivas vinculadas a esta temática podrán percibir que un ambiente de trabajo humano, colaborativo, constructivo, que **no promueva la competencia entre su funcionariado**, que no genere miedo frente a errores involuntarios, y que mantenga una relación permanente con sus organizaciones sindicales, **no sólo incide positivamente en la productividad, sino también en la imagen que tengamos todas y todos, como consumidores, de esa empresa.**

El impacto del acoso y la violencia en el trabajo en la salud mental:

Una mirada desde la prevención en el mundo del trabajo

Paulina Calfucoy

Gerenta de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad Achs

La transformación del mundo del trabajo ha traído consigo nuevos desafíos para la salud y seguridad ocupacional y en consecuencia para el bienestar de las personas. Si bien hemos logrado avances significativos como país en la reducción de accidentes laborales pasando de una tasa de accidentabilidad del 40% en 1968 a un 2,6% en 2024 los cambios en los sistemas productivos, en los tipos de funciones y tareas y las nuevas formas de trabajo que aparecen asociados a cambios tecnológicos, nos enfrentan a nuevos retos igualmente cruciales para la salud de las personas. Hoy las enfermedades profesionales, aún cuando corresponden a cerca del 10% de los casos atendidos en las mutualidades, crecen a tasas del 15,9% anual. La salud mental se posiciona como un tema crítico para el desarrollo de ambientes laborales más sanos y seguros. Como lo evidencian los datos de la SUSESO, las licencias médicas por trastornos mentales han aumentado más del doble entre 2018 y 2022, y el 67% de las enfermedades profesionales diagnosticadas en 2022 fueron de salud mental.

A partir del Termómetro de Salud Mental Achs-UC hemos aprendido que el trabajo es un factor protector, las personas que trabajan presentan menos sintomatología y prevalencia de enfermedades de salud mental que quienes no cuentan con un trabajo estable. Sin embargo, los ambientes laborales no son neutros, tienen el potencial de impactar negativamente o potenciar el desarrollo de las personas y su bienestar.

La prevención, en toda esta discusión se vuelve fundamental. Un ambiente laboral libre de acoso y violencia es la base para la construcción de espacios de trabajo saludables y seguros. Por ello, es crucial que las organizaciones desarrollen una cultura preventiva que aborde tanto los riesgos psicosociales como las manifestaciones de comportamientos incívicos o sexualizados que pueden conllevar a un mayor riesgo de situaciones de acoso o violencia laboral entendiendo que ambos aspectos están íntimamente

relacionados y tienen un impacto directo en la salud mental de las personas.

La entrada en vigor de la Ley Karin representa un avance significativo en este camino y en la Achs nos hemos preparado para acompañar a las empresas y organizaciones en este desafío, desarrollando herramientas y programas que facilitan la implementación de medidas preventivas y promueven espacios sanos de trabajo. Nuestro compromiso es hacer de Chile el país que mejor cuida a sus trabajadores, y esto implica necesariamente abordar la violencia laboral como un factor determinante en la salud mental de las personas.

.....

¿Por qué es importante implementar acciones para prevenir el acoso y violencia en espacios laborales?

La violencia y el acoso en el entorno laboral pueden generar un impacto considerable en la salud mental y el bienestar de los colaboradores, repercutiendo de manera adversa en su desempeño profesional y en su calidad de vida.

Es fundamental priorizar la salud y el bienestar de los trabajadores, ya que el acoso y la violencia en los espacios laborales pueden provocar estrés, depresión, ansiedad y otros problemas de salud mental. Contar con un entorno seguro y de respeto en el ámbito laboral es clave para ayudar a mantener la salud y el bienestar de todos.

Las situaciones de violencia y acoso en el ámbito laboral pueden afectar de manera significativa el bienestar de los trabajadores. Las empresas tienen la responsabilidad de gestionar y mitigar estos riesgos, al igual que cualquier otro que incida en la relación laboral.

3

La prevención de la violencia, discriminación y el acoso laboral contribuye a mitigar riesgos legales y reputacionales, además de evitar costos asociados a litigios.

Para promover una cultura de respeto mutuo, donde cada persona se sienta valorada y reconocida, independientemente de su cargo, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia, creencias religiosas u otros factores que puedan dar lugar a cualquier tipo de discriminación.

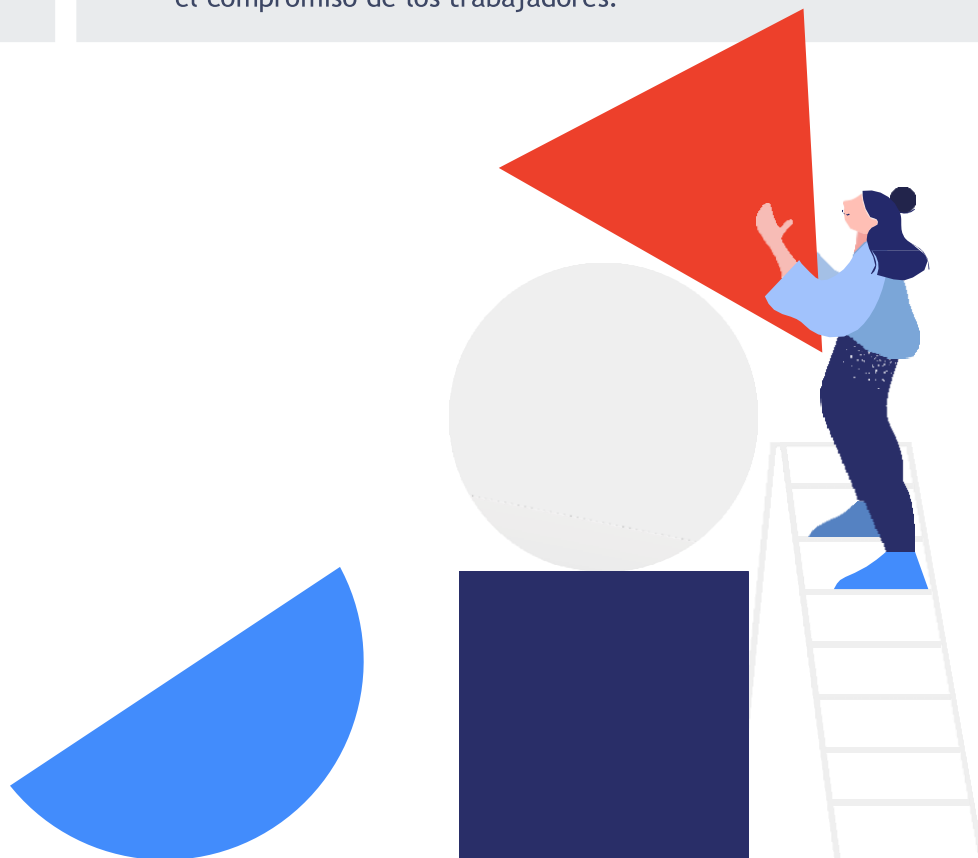
Estas situaciones no deben ocurrir bajo ninguna circunstancia o justificación. Sin embargo, es esencial proporcionar información y herramientas que permitan a las personas identificar los límites que no deben ser transgredidos. Dado que estos límites pueden variar de una persona a otra, es fundamental fomentar una conciencia común al respeto.

3

Las situaciones de violencia y acoso en el ámbito laboral pueden afectar de manera significativa el bienestar de los trabajadores. Las empresas tienen la responsabilidad de gestionarlo y mitigar estos riesgos, al igual que cualquier otro que incida en la relación laboral.

La prevención del acoso y la violencia, especialmente hacia las mujeres en el entorno laboral, es fundamental para avanzar hacia la igualdad de género y empoderar a todas las personas, permitiéndoles desarrollarse profesionalmente en un ambiente seguro.

Para lograr un entorno de trabajo seguro y confortable, donde la mayoría de las personas pasa gran parte de su jornada diaria, es fundamental contar con espacios libres de acoso y violencia, ya que esto favorece la creatividad, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.



Evolución conceptual, normativa y legislativa

Contexto

El acoso se caracteriza por su naturaleza repetitiva y persistente, lo que lo diferencia de otros conflictos o agresiones puntuales. Generalmente, existe una relación de poder asimétrica entre el agresor y la víctima, en la que el primero busca ejercer control y dominio sobre el segundo. Este tipo de comportamiento puede manifestarse en diversos entornos como el trabajo, centros educativos, relaciones personales o en espacios virtuales¹. Por ende, existen varios tipos de acoso, cada uno con sus propias características. Entre los más comunes se encuentran: el acoso escolar o **bullying**, el acoso sexual, el ciberacoso y el acoso laboral o **mobbing**².

La violencia en el trabajo abarca una amplia gama de comportamientos que pueden variar según el contexto cultural y organizacional. Diversos estudios europeos sugieren la importancia de analizar esta problemática de manera específica, considerando tres formas principales de violencia laboral: acoso psicológico (**mobbing o bullying**), acoso sexual y violencia física. Es importante mencionar que, dentro de estas tres categorías, el acoso psicológico es el que presenta una mayor predominancia en el trabajo³. En este contexto, abordar el tema del acoso laboral implica necesariamente abordar un riesgo también psicosocial. Es una cuestión de salud reconocida por la Organización de las Naciones Unidas, catalogada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y considerada un delito según varias legislaciones nacionales⁴. Aunque no es un fenómeno nuevo, su importancia se ha visto en aumento de manera notable en los últimos años debido a su impacto en el bienestar de los trabajadores y en la dinámica organizacional.

En el año 1998, la OIT realizó un estudio sobre la violencia laboral. Según los resultados obtenidos, esta derivaría de una combinación de factores, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como las formas de interacción entre los trabajadores y también la interacción entre clientes⁵.

¹ Felipe Malgüe Torres, “Hacia una cultura laboral libre de acoso en Chile: la Ley Karin”, en Comunidad para la Investigación y el Estudio Laboral ocupacional (Cielo Laboral), “Noticias CIELO n. 2/2024”.

https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2024/02/malgue_noticias_cielo_n2_2024.pdf

² Leslie Carriel Muñoz. ¿Qué es mobbing: acoso psicológico en el trabajo?, Departamento Salud Ocupacional, Instituto de Salud Pública, 2017. <https://www.ispch.cl/sites/default/files/NotaTecnicaMobbing.pdf>

³ Elisa Ansoleaga, Constanza Gómez-Rubio y Amalia Mauro, “Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica”, en Vertex, 36, 2015, pp. 444-452.

<https://cem.cl/wp-content/uploads/2021/06/Violencia-laboral-en-America-Latina-1.pdf>

⁴ Ruth G. Lanata Fuenzalida, “El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo”, en Revista de derecho (Valdivia), 31(1), 2018, pp. 105-126. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502018000100105>

⁵ Duncan Chappell y Vittorio Di Martino, Violence at Work, Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998. <https://www.ilo.org/media/320626/download>

Por ello, es crucial destacar que **el acoso laboral no solo impacta a nivel individual, sino también en el mercado laboral y en la sociedad en general**. Este fenómeno puede causar altos niveles de estrés, una disminución en la productividad, aumento del ausentismo y alta rotación de personal, por lo tanto, puede contribuir a la disminución de la reputación de las organizaciones y pérdidas de talento humano⁶. A nivel social, se puede producir desigualdades y fomentar la discriminación, afectando a grupos vulnerables como mujeres, personas LGBTIQ+, migrantes o personas con discapacidad, contribuyendo al aumento de estereotipos de género y normalización de dinámicas tóxicas⁷.

En Chile, un estudio de 2011 sobre riesgos psicosociales con perspectiva de género, realizado por el Centro de Estudios de la Mujer y la Universidad de Ottawa, reveló que **la violencia laboral se ha consolidado como un problema permanente**, afectando principalmente a las mujeres. Según los datos, **el 9,7% de los hombres y el 12,3% de las mujeres reportaron haber sido víctimas de acoso psicológico**⁸. En el caso de las mujeres, al pertenecer a organizaciones con mayor presencia de hombres, ocupar posiciones de menor poder dentro de las instituciones o pertenecer a un grupo minoritario, redundaría en una mayor exposición y en una menor capacidad para defenderse y afrontar la violencia⁹.

A partir del año 2012, fue regulado expresamente en el Código del Trabajo el **concepto de acoso laboral**, agregando una norma al artículo 2, que lo define como **“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 y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”**¹⁰.

Además, la legislación calificó esta figura como un acto negativo a la dignidad del trabajador, y además la consagró como causal de termino en el contrato de trabajo, pero no se observó las consecuencias que podían generar, en específico para la víctima.

⁶ María Luisa Salas, Steve Quezada, Armando Basagoitia et al., “Working conditions, workplace violence, and psychological distress in Andean miners: a cross-sectional study across three countries”, en *Ann Glob Health* 81(4) 2015, pp. 465-474. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26709277/>

⁷ Lila M. Cortina, “Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations”, en *Academy of Management Review* 33, 2008, pp. 55-75. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amr.2008.27745097>

⁸ Elisa Ansoleaga, Constanza Gómez-Rubio y Amalia Mauro, “Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica”.

⁹ Lila M. Cortina, “Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations”.

¹⁰ Ruth G. Lanata Fuenzalida, “El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo”.

Durante el año 2013, el Ministerio de Salud diseñó un **Protocolo para la Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**, advirtiendo que estos últimos no pueden ser tratados de la misma manera que los riesgos físicos, químicos y biológicos, lo que trae como consecuencia que su evaluación y vigilancia implique la revisión de las condiciones laborales. Entre los factores de riesgo de esta naturaleza consigné la existencia de demandas psicológicas, toda forma de violencia y las relaciones al interior del trabajo. Como se puede observar, no se trata de riesgos emanados de la realización de una labor específica, sino transversal a la misma organización laboral¹¹. Por lo tanto, se trata de un problema preocupante, sobre todo si se considera que, según datos de la Asociación Chilena de Seguridad del mismo año, las enfermedades profesionales que lideraban las estadísticas eran las de **salud mental con 40% del total de enfermedades**, y dentro de ellas **las neurosis ocupacionales, con un 50%**, las cuales, según el Decreto Supremo N° 109 del Ministerio de Salud de 1968, se califica como enfermedades profesionales, agregándose a las patologías conocidas como estrés, otros síntomas como decaimiento y falta de productividad laboral¹².

Es por este motivo que **el acoso laboral se clasifica como un riesgo para la vida y seguridad**, y como tal, dentro de la regulación nacional constituye parte de las obligaciones que asume el empleador por mandato del artículo 184 del Código del Trabajo¹³.

El Convenio 190 de la OIT ha reunido 25 ratificaciones, de las cuales el 32% corresponde a países iberoamericanos; Argentina, Ecuador, El Salvador, España, México, Panamá, Perú y Uruguay. **En Chile, se aprobó la ratificación de dicho instrumento normativo el 08 de marzo de 2023**¹⁴. Uno de los hitos a destacar es la **incorporación de la definición del fenómeno de acoso y violencia en el trabajo**. El enfoque del Convenio es que se adopte, con las organizaciones representativas de empleadores y trabajadores, un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso mediante medidas de prevención, protección, control de la aplicación y de reparación, así como también la orientación y formación de sensibilización¹⁵.

¹¹ Ministerio de Salud, Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013, p. 12. <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

¹² Ministerio del Trabajo y Previsión Social, “Decreto 109 Aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, en Biblioteca del Congreso Nacional, Ley Chile. <https://bcn.cl/2llzb>

¹³ Ruth G. Lanata Fuenzalida, “El acoso laboral y la obligación de seguridad en el trabajo”.

¹⁴ OIT, “Normlex. Information System on International Labour Standards. Ratificaciones de Chile” Consultado el 03 de junio de 2024. https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102588

¹⁵ Felipe Malgüe Torres, “Hacia una cultura laboral libre de acoso en Chile: la Ley Karin”.

En la búsqueda de entornos laborales más justos y seguros, surge la **Ley N° 21.643, que “Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”** conocida como **Ley Karin**. Su nombre es honor a Karin Salgado, una funcionaria de la salud destacada y comprometida, quien vivió una angustiosa experiencia de acoso laboral en un hospital de Chillán. A pesar de no ser la persona investigada en un proceso sumario, fue objeto de injustas acciones por parte de sus superiores, incluyendo descuentos en sus remuneraciones y constantes humillaciones. Estas circunstancias hicieron imposible que Karin continuara trabajando en el establecimiento. Tales circunstancias provocaron que el 12 de noviembre de 2019 Karin se quitara la vida. Esta ley busca **prevenir y sancionar las conductas de violencia y acoso dentro de los ambientes de trabajo** bajo una nueva perspectiva que permita no solo identificar la situación, sino integrar el derecho a la dignidad de todo ser humano y a la igualdad de oportunidades, especialmente de las mujeres, tanto en el acceso al trabajo como a su permanencia en el mismo, **con una importancia en la integridad física, psíquica, sexual y moral de toda persona**¹⁶.

Es importante mencionar que la ley no sólo exige establecer los riesgos y su prevención, sino que busca también que **el empleador tenga una conducta activa en la prevención**. Por lo tanto, no es suficiente contar con el protocolo, sino que es fundamental que las empresas lo lleven a la práctica con acciones concretas como, por ejemplo, realizar capacitaciones a los trabajadores y jefaturas, mantener actualizados los canales de denuncia y asegurar que los empleadores estén informados. Por otro lado, también representa un paso importante para la protección de los derechos de los trabajadores en la construcción de un ámbito laboral más equitativo en Chile. Su enfoque introduce varias modificaciones al Código de Trabajo, especialmente el artículo 2, reconociendo el principio de que toda relación de trabajo debe basarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad y un enfoque inclusivo integrado con la perspectiva de género. Cabe destacar que no solo se refiere a las relaciones entre trabajadores en el sector privado, sino que también considera el sector público, municipios y fuerzas armadas¹⁷.

¹⁶ Roxana Muñoz Molina, “Ley Karin y perspectiva de género”, en Comunidad para la Investigación y el Estudio Laboral ocupacional (Cielo Laboral), “Noticias CIELO n. 2/2024”.
https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2024/02/munoz_noticias_cielo_n2_2024.pdf

¹⁷ Ministerio del Trabajo y Previsión Social, “Ley 21643 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”, en Biblioteca del Congreso Nacional, Ley Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

Por otro lado, se establecen definiciones de acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el trabajo. El primero entendido como **requerimientos de carácter sexual, no consentidos y que afecten la situación laboral**; el segundo como **agresión u hostigamiento repetido o no y que resulte en el menoscabo, maltrato o humillación o bien amenace o perjudique la situación laboral**; y el tercero como **aquellas conductas ejercidas por terceros ajenos a la relación de empleo pero que afecten a los trabajadores**¹⁸. En definitiva, se amplía el ámbito en el que pueden incidir conductas que violenten la salud de los trabajadores.

La prevención de estas conductas implica **promover una cultura laboral basada en el respeto, igualdad y la no violencia**. Además, es importante implementar políticas, mecanismos de denuncia y velar por la protección que permitan a las víctimas acceder a la justicia. Es por esta razón que es sumamente relevante el cambio cultural que se busca instaurar dentro de los lugares de trabajo, incluyendo tanto el sector público como privado, buscando como objetivo unificar en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.



¹⁸ Roxana Muñoz Molina, “Ley Karin y perspectiva de género”.

Convenio 190

Capítulos IV, V y VI: implementación en las empresas

El Convenio 190 de la OIT establece normas internacionales para la prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo. Es la primera normativa internacional que aborda las problemáticas en el mundo del trabajo, mediante un instrumento específico referido a las normas que regulan las relaciones laborales y ha sido ratificado por otros 19 países.

Este instrumento reconoce el derecho de toda persona a un ambiente de trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y acoso por razón de género. Asimismo, determina que tales comportamientos pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos.

La ratificación del Convenio 190 por parte de Chile, provee un marco para la creación y mejora de normas y políticas que adopten un enfoque inclusivo que permita abordar las causas subyacentes de la violencia y acoso en el mundo del trabajo, estas prácticas no solo benefician a los trabajadores, sino que también fortalece la posición de Chile como un actor comprometido con el respeto de los derechos laborales a nivel global.

Aplicación del Convenio 190 de la OIT sobre la Violencia y el Acoso en el Sector Privado: Recomendaciones de medidas a tomar por las empresas, respecto a los Capítulos IV, V y VI

Para desarrollar este apartado del documento, se ha realizado un trabajo colaborativo con diferentes empresas socias de Red Pacto Global Chile.

El ejercicio se ha centrado en los Capítulos IV, V y VI del Convenio 190 de la OIT, ya que fueron identificados por las empresas como aquéllos en los que el sector privado puede tener mayor incidencia.

La información fue consultada a través de una matriz en un documento Excel, en el que se incorporaron los 20 artículos que conforman el Convenio 190 de la OIT, y se destacaron los artículos 7 a 11, que son aquellos relativos a los Capítulos IV, V y VI¹⁹.

En virtud de todo lo anterior, las empresas que han participado de manera activa y se han involucrado en la elaboración de este capítulo son, en orden alfabético:

- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- Caja de Compensación La Araucana
- Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes (CCAF Los Héroes)
- Corporación Nacional del Cobre de Chile (Codelco)
- Empresa Nacional del Petróleo (Enap)
- Empresa de Servicios Sanitarios del Bío Bío S.A. (ESSBIO S.A.)
- Laboratorio Bagó
- Roda Energía

Cada una de estas empresas ha ofrecido información relativa a los artículos del Convenio mencionados, identificando diferentes medidas instaladas o por implementar y los indicadores asociados para medir y dar seguimiento.

¹⁹ Invitamos a consultar el documento “Convenio 190 de la OIT: Contraste con la legislación y práctica en Chile”: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/16681.pdf>

CAPÍTULO IV. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN

Artículo 7: Sin perjuicio del artículo 1 y en consonancia con sus disposiciones, todo Miembro deberá adoptar una **legislación** que defina y prohíba la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género.

Este artículo se refiere a la obligación de los Estados de adoptar legislación relativa a la violencia y acoso laboral. Las obligaciones de empleadores se establecen en el Artículo 9.

Artículo 8: Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular:

- a. reconocer la importante función de las autoridades públicas en el caso de los trabajadores de la economía informal;
- b. identificar, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores concernidas y por otros medios, los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que los trabajadores y otras personas concernidas están más expuestos a la violencia y el acoso, y
- c. adoptar medidas para proteger de manera eficaz a dichas personas.

a. reconocer la importante función de las autoridades públicas en el caso de los trabajadores de la economía informal;

De acuerdo con la [OIT²⁰](#), “La economía informal es parte de la economía de mercado porque produce bienes (legales) y servicios para ser vendidos o por los que se recibe otro tipo de remuneración. Abarca el trabajo informal tanto en empresas informales (empresas pequeñas no registradas) como fuera de ellas. Los empresarios y los trabajadores informales comparten una característica importante: no están reconocidos o protegidos por marcos legales y normativos.

20 OIT/CINTERFOR (Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional), “economía informal”. <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/1008>

La economía informal no incluye a la economía criminal ni a la economía reproductiva o de los cuidados.” La economía informal, se reconoce “en particular en las economías de mercados emergentes y en desarrollo”, según el **FMI**²¹.

En este apartado del Convenio no recibimos observaciones por parte de las empresas, lo cual se puede atribuir a que las empresas participantes no pertenecen a la “economía informal”. En este sentido, el **FMI** afirma que se ha experimentado una “fuerte caída de la informalidad en América Latina durante los últimos 20 años”. Asimismo, ligado al tema que compete este documento, “El trabajo informal también está vinculado con la desigualdad de género”²².

b. identificar, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores concernidas y por otros medios, los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que los trabajadores y otras personas concernidas están más expuestos a la violencia y el acoso, y

*De acuerdo con los Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N° 21.643: “la entidad empleadora deberá identificar los factores de riesgos, incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o en su caso, corregido”²³.

MEDIDAS	INDICADORES
- Elaboración de una matriz de análisis de riesgos, que identifique riesgos por área de trabajo (sector, ocupación o modalidad) y de terceros. - Inclusión de la matriz de riesgos en las políticas y los protocolos de prevención.	N° de riesgos identificados en la matriz.

²¹ Fondo Monetario Internacional, “¿Qué es la economía informal?”, Finanzas y Desarrollo, diciembre de 2020. pp. 54-55. www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2020/12/pdf/what-is-the-informal-economy-basics.pdf

²² Ídem.

²³ Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), “Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. 2. Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N° 21.643”. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-727115.html> (misma referencia para las siguientes menciones en este capítulo).

c. adoptar medidas para proteger de manera eficaz a dichas personas.

* De acuerdo con los Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N° 21.643: “En base a la identificación y evaluación de los riesgos, se deben definir las medidas preventivas o correctivas que se implementarán. Para tales efectos, la entidad empleadora debiese elaborar un programa de trabajo, participativo, e incorporar las acciones y/o actividades que realizará, precisando el plazo programado y el responsable de su ejecución”.

MEDIDAS	INDICADORES
Elaboración de un Plan de acción para los riesgos identificados en la matriz.	N° de planes de acción definidos (anualmente). N° de acciones realizadas según el plan de acción establecido.
Adopción de medidas de prevención por área de trabajo para los riesgos identificados en la matriz , a través de: campañas de <u>sensibilización</u> para la prevención de riesgos y <u>capacitación</u> en todos los niveles de la empresa.	N° de campañas de sensibilización llevadas a cabo. N° de charlas de sensibilización realizadas. N° de capacitaciones llevadas a cabo. N° de personas capacitadas en prevención de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
<u>Difusión</u> de la matriz de riesgos y los canales de denuncia.	N° de personas que toman conocimiento de la matriz de riesgos.

Como conclusión de este apartado, se puede apreciar que muchas de las acciones planteadas en los “Contenidos mínimos” referenciados son consideradas por las empresas, por ejemplo, el deber de elaboración de un “Plan de trabajo” que establezca acciones y/o actividades concretas a realizar por la empresa.

Por tanto, las empresas deberán definir y concretar dentro de este plan las medidas preventivas o correctivas que van a implementar, como las de sensibilización, capacitación o difusión mencionadas en la tabla.

Artículo 9: Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible:

- a) adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;
- b) tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;
- c) identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y
- d) proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

- a. adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;**

MEDIDAS

- Creación de un **Protocolo de Prevención** de acoso y violencia en el trabajo y/o
- **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).**

Sugerimos consultar los materiales proporcionados en los **Contenidos mínimos del protocolo** indicados en la **Ley N° 21.643**:

- Modelo de protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo
- Pauta sugerida para la evaluación de riesgos psicosociales y violencia y acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores

b. tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;

*De acuerdo con los **Contenidos mínimos del protocolo** indicados en la **Ley N° 21.643**:

“Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados pueden ser el inicio o la causa de posteriores conductas de acoso y violencia en el trabajo.”

Asimismo, establece la utilización obligatoria del cuestionario **CEAL-SM/SUSESO** y de la gestión de sus resultados.

MEDIDAS	INDICADORES
Aplicación del cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral y Salud Mental CEAL-SM/SUSESO en la empresa para gestionar los riesgos psicosociales.	Nivel de riesgo obtenido por cada dimensión del cuestionario.
Incorporación de la violencia y el acoso a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Para ello, preparar a los equipos de gestión y seguridad en el trabajo.	N° de capacitaciones realizadas a los equipos de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
Utilización de herramientas de medición para identificar los riesgos de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	- % de personas que refieren malestar anímico a causa de dificultades laborales. - % de colaboradores que manifiestan que la organización es un lugar apto psicológica y emocionalmente donde trabajar. - % de colaboradores que manifiestan que la organización se preocupa por su salud mental.
Creación de una mesa de trabajo técnica que incluye al área de seguridad y salud en el trabajo para la prevención y gestión de estos riesgos.	
Elaboración de un plan de cuidado de la seguridad y salud en el trabajo / plan de trabajo psicosocial.	% de cumplimiento de las acciones realizadas según el plan establecido.
Realización de talleres de sensibilización para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Estos talleres tienen el enfoque de la Ley 16.744 de prevención de riesgos laborales y enfermedades profesionales, incluyendo aquellas del ámbito psico laboral.	N° de talleres de sensibilización realizados en materia de seguridad y salud en el trabajo

c. identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y

* De acuerdo con los Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N° 21.643: “se debe propender una metodología participativa, a través, de grupos de discusión, encuestas, entrevistas u otros similares para identificar aquellas situaciones o conductas presentes en la organización y que pueden desencadenar acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo. Con todo para estos efectos será especialmente relevante un diagnóstico del tipo de servicios que desarrolla la empresa respectiva, la caracterización de las personas que se desempeñan en ella y la relación de terceros ajenos a la relación laboral con los trabajadores, tales como clientes, visitas, proveedores, etcétera.”

MEDIDAS	INDICADORES
Implementación de procedimientos de identificación de posibles conductas de acoso y violencia.	- N° de casos de violencia y acoso detectados en la organización. - N° de personas que han experimentado discriminación, acoso o violencia laboral. - Valoración/percepción sobre el trato en toda la organización y a todos los niveles. - Valoración sobre los estereotipos y el sesgo que validan la violencia y el acoso en la organización. - Valoración sobre el apoyo de la organización en violencia y acoso.
Creación de grupos de trabajo/comités/ mesas técnicas para la identificación de situaciones de acoso y violencia, y la adopción de medidas de prevención y control.	
Organización de reuniones periódicas con representantes de trabajadores , en las que se evalúan temas de interés para los trabajadores para la identificación de situaciones de acoso y violencia, y la adopción de medidas de prevención y control.	
Tomar en consideración todo lo anterior para revisar y realizar modificaciones en políticas, reglamentos y protocolos internos.	

- d. proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

* De acuerdo con los Contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N° 21.643 la entidad empleadora debe tomar “Medidas para informar y capacitar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como las medidas de prevención y protección que deban adoptarse, con inclusión de los derechos y responsabilidades de las personas trabajadoras y los de la entidad empleadora.”

MEDIDAS	INDICADORES
- Diseño de una campaña de sensibilización sobre la violencia y el acoso.	
- Difusión interna y externa de la política o protocolo sobre la violencia y el acoso.	- N° de personas que han tomado conocimiento de la política o protocolo de empresa.
- Establecimiento de jornadas de reflexión presencial, mediante análisis de casos de violencia y acoso.	- N° de personas que han asistido a las jornadas de reflexión.
- Curso online sobre la violencia y el acoso a través de academia corporativa. - Curso sobre investigaciones internas a todo el equipo de cumplimiento.	- N° de personas que han realizado cursos sobre violencia y acoso.
- Desarrollo de conversatorios sobre la violencia y el acoso.	- N° de personas que han asistido a conversatorios sobre violencia y acoso.
- Charlas informativas sobre la violencia y el acoso a toda la organización. - Charlas periódicas / capacitación a líderes y equipos en prevención sobre la violencia y el acoso, y sesgos de género.	- N° de personas que han asistido a charlas sobre violencia y acoso (desglosado por trabajadores, líderes, colaboradores, etc.).
- Capacitación sobre la Ley Karin a altos cargos de la organización. - Capacitación a colaboradores sobre la Ley Karin. - Inducción periódica a nuevos colaboradores/as sobre la Ley Karin.	- % dotación capacitada. - N° de personas que han asistido a capacitaciones (desglosado por trabajadores, líderes, colaboradores, etc.).
- Elaboración de un plan comunicacional sobre la violencia y el acoso.	- % de cumplimiento de plan comunicacional. - N° o % de personas que conocen el plan comunicacional. - N° de gráficas comunicadas.
- Construcción de materiales y documentos de buenas prácticas sobre la violencia y el acoso para todas las personas de la organización (por ejemplo, un decálogo de buen trato diseñado a través del enfoque Bottom-up).	- N° o % de personas que conocen estos materiales y documentos.

Una de las empresas participantes ha reportado que este tipo de medidas se han implementado desde 2019, y que desde entonces ha aumentado considerablemente el nivel de conocimiento de conceptos y la confianza en los canales de denuncia.

CAPÍTULO V. CONTROL DE LA APLICACIÓN Y VÍAS DE RECURSO Y REPARACIÓN

Artículo 10: Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para:

- a) hacer un seguimiento y controlar la aplicación de la legislación nacional relativa a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo;
- b) garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces, tales como:
 - i) procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo;
 - ii) mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo;
 - iii) juzgados o tribunales;
 - iv) medidas de protección de los querellantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias, y
 - v) medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y las víctimas;
- c) proteger la privacidad de las personas implicadas, así como la confidencialidad, en la medida de lo posible y según proceda, y velar por que estos requisitos no se utilicen de manera indebida;
- d) prever sanciones, cuando proceda, para los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo;
- e) prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de recurso y reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces;
- f) reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo;
- g) garantizar que todo trabajador tenga el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, así como el deber de informar de esta situación a la dirección, y
- h) velar por que la inspección del trabajo y otras autoridades pertinentes, cuando proceda, estén facultadas para actuar en caso de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluyendo el dictado de órdenes que requieran la adopción de medidas de aplicación inmediata, o que impongan la interrupción de la actividad laboral en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de los trabajadores, a reserva de cualquier recurso judicial o administrativo que pueda prescribir la legislación.

a. hacer un seguimiento y controlar la aplicación de la legislación nacional relativa a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo;

MEDIDAS	INDICADORES
- Modificación de la política o el reglamento interno para ajustarse a la Ley Karin. - Aplicación de la Ley Karin en el RIOHS: la Ley Karin exige que el RIOHS (Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad) contenga además del procedimiento de investigación, medidas de resguardo y sanciones, también el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.	- N° de centros de trabajo con política o reglamento interno actualizado o vigente. - N° de personas que ha tomado conocimiento de la aplicación de la Ley Karin.
- Difusión de la Ley Karin (por ejemplo, en charlas y en medios de comunicación internos como los correos e intranet).	- N° de personas que han asistido a las charlas de difusión sobre la ley Karin. - N° de personas alcanzadas en los medios de comunicación internos sobre la ley Karin.

b. garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces, tales como:

MEDIDAS	INDICADORES
- Implementación de canales de denuncia disponibles para todos los trabajadores y las trabajadoras.	- % de personas que conocen los canales de denuncia. - % de personas que confían en los canales de denuncia. - N° denuncias recibidas y/o concluidas en el canal de denuncias interno. - Valoración sobre los mecanismos de denuncia.
- Capacitación sobre cómo realizar una denuncia de manera efectiva.	- N° de personas que asisten a la capacitación.
- Definición de redes de apoyo capacitadas en violencia y acoso para la atención en todas las unidades de negocio.	
- Análisis de notificaciones y soluciones usadas en casos existentes.	
- Análisis de posibles medidas de reparación que podrían aplicarse.	- Considerar indicadores por género de las medidas de resguardo tomadas.
- Implementación y difusión del protocolo de acción y canales de denuncia internos.	
- Puesta en marcha de una campaña comunicacional sobre las vías de recurso y reparación existentes.	
- Capacitaciones, virtuales y presenciales, para los trabajadores y las trabajadoras, sobre las vías de recurso y reparación existentes.	- N° de personas alcanzadas en las capacitaciones.
- Puesta a disposición para los trabajadores y las trabajadoras de un procedimiento de denuncia y protocolo de prevención en el sistema de gestión documental en la intranet de la organización.	- Registro de toma de conocimiento de procedimiento y protocolo en la intranet.

i) **procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo;**

MEDIDAS	INDICADORES
- Análisis sobre los mecanismos de solución existentes y su efectividad.	- Considerar indicadores de mecanismos de solución por género.
- Adopción y difusión de nuevos procedimientos internos (como en la intranet o en el reglamento interno) para casos de violencia y acoso.	- Registro de toma de conocimiento de procedimiento y protocolo.
- Desarrollo de un procedimiento de denuncia e investigación de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.	- % de personas que conocen el procedimiento.

ii) **mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo;**

MEDIDAS	INDICADORES
- Recurrir a investigaciones externas a la empresa y a la inspección del trabajo .	
- Análisis de nuevos mecanismos de solución .	
- Ampliación del protocolo para definir de qué manera se actuará en este tipo de situaciones.	
- Diseño e implementación de un procedimiento para casos de violencia y acoso de terceros .	- Registro de toma de conocimiento de procedimiento.

iii) **juzgados o tribunales;**

La **Dirección del Trabajo** establece los siguientes procedimientos:

En caso de acoso sexual:

- La persona víctima, debe entregar su denuncia a la dirección de la empresa establecimiento o servicio en que trabaja o directamente en la Inspección del Trabajo correspondiente a la comuna donde presta servicios.
- En el primer caso, el empleador que recibe la denuncia puede optar por realizar directamente una investigación interna o derivarla a la Inspección del Trabajo. Una vez concluida la investigación interna efectuada por el empleador, los resultados deben enviarse a la Inspección del Trabajo.
- Finalizada la investigación, la Inspección del Trabajo le comunica los resultados al empleador y de haber comprobado la existencia del acoso sexual le sugerirá adoptar medidas concretas.

En caso de acoso laboral:

- La persona víctima de acoso laboral debe hacer llegar su reclamo por escrito a la **dirección de la empresa, establecimiento o servicio en que trabaja**.
- Si la empresa no adopta ninguna medida para dar solución a los hechos, correspondería denunciar ante la respectiva **Inspección del Trabajo**²⁴.

En este apartado del Convenio no recibimos observaciones por parte de las empresas. Para analizarlo, podemos considerar diferentes escenarios:

- Que las empresas participantes no hayan tenido que recurrir a juzgados o tribunales para la resolución de casos de violencia y acoso, porque no se han dado esos casos.

Sin embargo, esta hipótesis es poco probable teniendo en cuenta que según una encuesta realizada en 2023 por Vertical Hunter “**el 70,1% de los entrevistados afirmó haber sido víctima de acoso laboral alguna vez en su vida profesional**”²⁵.

- Que las empresas participantes no hayan tenido que recurrir a juzgados o tribunales para la resolución de casos de violencia y acoso, porque en caso de haberse dado, los han gestionado y resuelto por otras vías.
- Que las empresas no contaban hasta ahora con las vías necesarias para tramitar y procesar estos casos debidamente. Por tanto, a través de la aplicación de este Convenio y la legislación nacional, cabe esperar que más casos lleguen a juzgados y tribunales, lo que significaría que las vías de recurso y reparación están funcionando y son eficaces.

En efecto, en un mes de la entrada en vigor de la Ley Karin, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) informó que se recepcionaron 2.233 denuncias ante posibles situaciones de acoso laboral²⁶.

- Que las **víctimas**, por diferentes razones personales y/o profesionales, **no quieran llegar a denunciar** los casos ante juzgados o tribunales.

²⁴ Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile, “Centro de consultas. Acoso laboral”. <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-propertyvalue-158257.html> (misma referencia para las siguientes menciones en este capítulo).

²⁵ La Tercera, “El 70% de los trabajadores en Chile reconocen haber sufrido acoso laboral”, 6 de julio de 2023. <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/el-70-de-los-trabajadores-en-chile-reconocen-haber-sufrido-acoso-laboral/VV2AGQQ54BCCXMHMORM2KDYPMU/#>

²⁶ Bio Bio Chile, “Balance Ley Karin: más del 60% de las denuncias corresponden a violencia laboral directa”, 1 de septiembre de 2024. <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2024/09/01/balance-ley-karin-mas-del-60-de-las-denuncias-corresponden-a-violencia-laboral-directa.shtml>

Esta hipótesis también parece poco probable si se atiende al Primer Informe de Equidad Empresarial y Buen Gobierno, en relación a acoso laboral y sexual, según el cual, en 2022 el 52,5% de las empresas recibió denuncias de acoso laboral y el 37,5% de acoso sexual. En esta línea, en promedio hay una denuncia de acoso laboral por cada 300 trabajadores/as y una denuncia de acoso sexual por cada 900 trabajadores/as²⁷.

- Que el personal de las propias empresas desconoce las vías de recurso y reparación existentes para llevar los casos ante juzgados y tribunales.

iv) medidas de protección de los querellantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias, y

MEDIDAS	INDICADORES
- Inclusión de medidas de resguardo y contención en el protocolo de la organización, tales como: ■ separación de los espacios físicos entre denunciante y denunciado. ■ redistribución del tiempo de la jornada.	- N° de personas atendidas
- Difusión y sensibilización con perspectiva de género respecto a las medidas de protección frente a la victimización y represalias.	

v) medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y las víctimas;

MEDIDAS	INDICADORES
- Evaluación del uso de las medidas existentes y planteamiento de nuevas medidas con el apoyo de profesionales.	- N° de medidas adoptadas.
- Adopción de medidas de asistencia administrativa, como permisos con sueldo (por ejemplo, para llevar a cabo trámites).	- N° de medidas adoptadas.
- Adopción de medidas de asistencia social, por parte de la empresa.	- N° de medidas adoptadas.
- Adopción de medidas de asistencia médica, como la derivación a organismos especializados.	- N° de medidas adoptadas.
- Apoyo psicológico y/o atención psicológica temprana, por parte de externos y/o de la organización, presencial y/o remota, y su incorporación en el protocolo de la organización.	- N° de personas atendidas.

Más de una empresa ha reportado no contar con medidas jurídicas. A tal efecto, se pueden tomar en consideración las explicaciones dadas en el punto iii) de este mismo artículo.

²⁷ Instituto de Directores de Chile, ChileMujeres y OIT, Primer Informe de Equidad Empresarial y Buen Gobierno Corporativo, enero 2024. <https://www.chilemujeres.cl/wp-content/uploads/2024/01/Informe-de-Equidad-Empresarial-y-Buen-Gobierno-Corporativo-1.pdf>

- c) **proteger la privacidad de las personas implicadas, así como la confidencialidad, en la medida de lo posible y según proceda, y velar por que estos requisitos no se utilicen de manera indebida;**

MEDIDAS
- Inclusión de medidas para proteger la privacidad y la confidencialidad en el protocolo, reglamento, procedimientos de investigación, procesos de denuncia, etc. de la organización.
- Evaluación de estrategias existentes y planteamiento de nuevas estrategias para mantener la privacidad y la confidencialidad.

- d) **prever sanciones, cuando proceda, para los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo;**

MEDIDAS	INDICADORES
- Definición de sanciones en el protocolo o reglamento interno, incluido el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS).	- Indicadores separados por género para las sanciones definidas. - N° de sanciones recibidas y/o concluidas. - Valoración sobre los mecanismos de sanción de la organización.
- Consideración a terceros y empresas colaboradoras en los procedimientos sancionadores.	
- Elaboración de un nuevo procedimiento de resolución de acoso y violencia.	
- Definición y clasificación de sanciones en el procedimiento de investigación de acoso.	- N° de casos cerrados como acoso o violencia y sanciones aplicadas.
- Propuesta de sanciones: ■ Amonestaciones escritas o verbales ■ Descuento sobre las remuneraciones ■ Despido	

La Dirección del Trabajo establece:

En caso de acoso sexual:

- Finalizada la investigación, la **Inspección del Trabajo** le comunica los resultados al empleador y de haber comprobado la existencia del acoso sexual le **sugerirá adoptar medidas concretas.**

En caso de acoso laboral:

- Si la empresa no adopta ninguna medida para dar solución a los hechos, correspondería denunciar ante la respectiva **Inspección del Trabajo.**

- e) **prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de recurso y reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces;**

MEDIDAS	INDICADORES
- Evaluación sobre los canales de denuncia definidos por género .	- Indicadores de uso del canal de denuncia por género.
- Difusión de los canales de denuncia definidos por género .	- N° de mensajes enviados por comunicaciones.
- Elaboración de un nuevo procedimiento de resolución de acoso y violencia que tenga en cuenta consideraciones de género .	
- Formación de equipos de investigadores capacitados en perspectiva de género .	
- Realización de cursos de capacitación sobre canales de denuncia y medidas de resguardo que tenga en cuenta consideraciones de género .	- N° de personas capacitadas

- f) **reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo;**

MEDIDAS	INDICADORES
- Elaboración de un protocolo de violencia doméstica, con personal de apoyo capacitado por cada unidad de negocio (para su prevención y apoyo).	- N° de casos registrados.
- Implementación de medidas concretas (por ejemplo, flexibilidad laboral) para personas que sufren violencia doméstica.	
- Implementación de un programa de acompañamiento (por ejemplo, derivación a profesionales médicos especializados, apoyo psicológico y orientación) para casos de violencia doméstica.	- N° de medidas adoptadas.
- Llevar a cabo charlas sobre la violencia doméstica (por ejemplo, de prevención sobre sus causas).	- N° de personas que asisten a las charlas.
- Campaña de sensibilización, concientización y difusión sobre violencia doméstica.	- N° de mensajes comunicados

- g) **garantizar que todo trabajador tenga el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, así como el deber de informar de esta situación a la dirección, y**

MEDIDAS
- Consideración en la política, protocolo o reglamento interno de medidas de resguardo y contención para la protección de la integridad física y psicológica de los involucrados, y reporte al área de Gestión de personas.
- Adopción de medidas de resguardo y contención , tales como: ■ separación de los espacios físicos entre denunciante y denunciado ■ redistribución del tiempo de la jornada ■ acompañamiento desde el lugar de trabajo hasta el domicilio ■ goce de permisos con sueldo
- Evaluación y control de riesgos críticos para los trabajadores y las trabajadoras que han sufrido violencia o acoso.
- Fortalecimiento de la función de los profesionales de apoyo.

- h) **velar por que la inspección del trabajo y otras autoridades pertinentes, cuando proceda, estén facultadas para actuar en caso de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluyendo el dictado de órdenes que requieran la adopción de medidas de aplicación inmediata, o que impongan la interrupción de la actividad laboral en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de los trabajadores, a reserva de cualquier recurso judicial o administrativo que pueda prescribir la legislación.**

La Dirección del Trabajo establece:

- La víctima de acoso sexual debe entregar su denuncia, por escrito, a la dirección de la empresa establecimiento o servicio en que trabaja o directamente en la Inspección del Trabajo correspondiente a la comuna donde presta servicios. (...) Finalizada la investigación, la Inspección del Trabajo le comunica los resultados al empleador y de haber comprobado la existencia del acoso sexual le sugerirá adoptar medidas concretas.
- La víctima de acoso laboral debe hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección de la empresa, establecimiento o servicio en que trabaja. Si la empresa no adopta ninguna medida para dar solución a los hechos, correspondería denunciar ante la respectiva Inspección del Trabajo.

MEDIDAS	INDICADORES
- Derivación de los procesos de investigación y reporte de los casos de violencia y acoso recibidos a la inspección del trabajo.	
- Elaboración de procedimientos de resolución de casos de violencia y acoso que incorporen la actuación de la inspección del trabajo y otras autoridades pertinentes.	
- Ofrecer información del canal de denuncia a través de la Inspección del Trabajo.	- N° de personas que toman conocimiento del procedimiento.

CAPÍTULO VI. ORIENTACIÓN, FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Artículo 11: Todo Miembro, en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, deberá esforzarse por garantizar que:

- la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se aborden en las políticas nacionales pertinentes, como las relativas a la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación, y la migración;
- se proporcionen orientaciones, recursos, formación u otras herramientas sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género, a los empleadores y a los trabajadores y a sus organizaciones respectivas, así como a las autoridades competentes, en forma accesible, según proceda, y
- se emprendan iniciativas al respecto, con inclusión de campañas de sensibilización.
- la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se aborden en las políticas nacionales pertinentes, como las relativas a la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación, y la migración;

a) la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se aborden en las políticas nacionales pertinentes, como las relativas a la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación, y la migración;

MEDIDAS
- Creación de una política organizativa de violencia y acoso.
- Contemplación de la normativa vigente en el protocolo y/o reglamento interno y documentos internos.
- Tolerancia cero a la violencia y acoso en la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
- Difusión y plan comunicacional sobre: ■ las actualizaciones del RIOHS en el que se incluyó el Protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Sexual y de Violencia en el Trabajo. ■ la política de prevención de violencia y acoso que considera la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Convenio 190 de la OIT y al Manual para generación de la política de acoso interno.

b) se proporcionen orientaciones, recursos, formación u otras herramientas sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género, a los empleadores y a los trabajadores y a sus organizaciones respectivas, así como a las autoridades competentes, en forma accesible, según proceda, y

MEDIDAS	INDICADORES
- Curso de capacitación en academia corporativa.	- N° de personas que aprueban curso.
- Talleres de violencia y acoso para líderes.	- N° de personas asistentes a los talleres.
- Asistencia a mesas técnicas.	- N° de personas asistentes a las mesas técnicas.

c) se emprendan iniciativas al respecto, con inclusión de campañas de sensibilización.

MEDIDAS	INDICADORES
- Difusión periódica de la Ley Karin a todos los trabajadores y las trabajadoras.	- N° de personas que alcanza la difusión.
- Charlas informativas y de sensibilización periódicas sobre la violencia y acoso en el trabajo (por ejemplo, de prevención, o sobre sesgos y estereotipos) para instalar una cultura de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.	- N° de personas que asisten a las charlas.
- Campañas comunicacionales y capacitaciones periódicas respecto a prevención de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.	- N° de personas alcanzadas en las campañas y capacitaciones. - N° de gráficas comunicadas.



Ejemplos y recomendaciones

Casos de riesgo/situaciones en las que se pueden dar casos de violencia o acoso en espacios laborales

Aislar, restringir o cortar el contacto de una persona con otras, privándola de sus redes de apoyo social. Esto puede manifestarse a través del aislamiento, la exclusión, el rechazo, la indiferencia o el menosprecio, ya sea por directriz de un superior o por iniciativa de los compañeros de trabajo

Usar nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona

Realizar comentarios despectivos o utilizar lenguaje que menosprecie la apariencia física, inteligencia, habilidades, competencia profesional o el valor de una persona, incluyendo aspectos relacionados con su género, etnia, origen social o vestimenta

Obligar a un trabajador a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar

Hurto, robo o asalto en el lugar de trabajo

Efectuar cualquier agresión y/u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral

Gritar, amenazar o expresar verbalmente la intención de causar daño o intimidar a otra persona

Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto

Propiciar ambientes de alta presión y estrés, caracterizados por cargas laborales excesivas y la falta de claridad en los objetivos

Realizar chistes, humor o comentarios denigrantes y discriminatorios dirigidos hacia mujeres o diversidades, basados en su condición de género

Forzar a un trabajador a permanecer inactivo sin tareas asignadas, o a realizar funciones ajenas a su perfil profesional, con el propósito de denigrarlo o menospreciarlo

Conductas que amenacen o provoquen lesiones físicas (golpes, zamarreos, puñetazos, patadas, bofetadas, etc), daños materiales en los entornos laborales de los trabajadores, o que pongan en riesgo su vida

Solicitar la realización de trabajo fuera del horario laboral

Exigir la realización de tareas que exceden las capacidades del trabajador, sin proporcionar las herramientas o recursos necesarios para llevarlas a cabo

Interrumpir bruscamente y/o constantemente a una mujer mientras habla, sin permitirle concluir, un comportamiento conocido en la literatura sociológica como "manterrupting"

Conductas que amenacen o provoquen lesiones físicas (golpes, zamarreos, puñetazos, patadas, bofetadas, etc), daños materiales en los entornos laborales de los trabajadores, o que pongan en riesgo su vida

Ofrecer a una mujer una explicación no solicitada sobre un tema en el que ella es experta, un comportamiento denominado en la literatura sociológica como "mansplaining"

Ejercer micromanagement de manera reiterada que afecte las funciones normales del colaborador, junto con un control excesivo por parte del líder sobre sus trabajadoras

Llevar a cabo conductas paternalistas hacia las mujeres que constituyen sexismo benévolo, asumiendo que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, un fenómeno conocido en la literatura sociológica como "sexismo benevolente"

Sensibilización sobre la violencia y el acoso a empresas externas

Realizar charlas, talleres, capacitaciones y campañas de comunicación que visibilicen esta problemática y destaquen su importancia para trabajadoras y trabajadores

Comunicar y facilitar canales de denuncia

Realizar evaluaciones periódicas a proveedores y socios para asegurar que cumplan con los estándares de la empresa en cuanto a la prevención de acoso y violencia

Difundir políticas de prevención y buenas prácticas laborales a empresas contratistas

Incorporar criterios de evaluación en las bases de licitación de proveedores, relacionados con sus procedimientos para prevenir el acoso y la violencia, políticas de prevención, cumplimiento de obligaciones laborales, y la ausencia de demandas o denuncias por vulneración de derechos fundamentales

Aplicar medidas de protección en caso de que el personal de la empresa contratista reporte algún caso de acoso laboral o sexual en el lugar de trabajo

Incorporar en el reglamento de contratistas la instrucción de llevar a cabo acciones de difusión y prevención, con seguimiento periódico

Realizar webinar para contratistas sobre la ley Karin

Realizar evaluaciones periódicas a proveedores y socios para asegurar que cumplan con los estándares de la empresa en cuanto a la prevención de acoso y violencia

Difundir políticas de prevención y buenas prácticas laborales a empresas contratistas

Firmar acuerdos de trabajo que incluyan una política de tolerancia cero frente a situaciones de violencia y acoso dentro de la organización. Además, informar que los contratos contemplan la existencia de protocolos al respecto, subrayando la importancia que otorga la empresa mandante al respeto y al buen trato dentro de sus instalaciones

Sensibilizar al equipo mediante reuniones periódicas y comunicados masivos

Establecer líneas de asesoramiento y protocolos de apoyo para empleados que sean víctimas de violencia y/o acoso

Llevar a cabo campañas a través de publicaciones en las redes sociales de la empresa, correos electrónicos y boletines informativos, destacando la importancia de mantener un entorno laboral libre de acoso y violencia



Sensibilización sobre la violencia y acoso fuera del espacio laboral

Implementar programas de capacitación y talleres que ofrezcan formación en gestión de conflictos, comunicación asertiva y prevención de la violencia doméstica. Se pueden utilizar métodos interactivos, como debates y estudios de caso, para involucrar a los empleados y facilitar su aprendizaje

Utilizar todos los canales de comunicación, tanto internos como externos

Implementar programas de coaching focalizados, jornadas de conversación, encuestas de bienestar y evaluación de indicadores afines

Implementar políticas, manuales internos y afines, políticas de apoyo a las víctimas, y compartirlos a proveedores y clientes

Implementar campañas de concientización que incluyan charlas, mesas de discusión y foros, así como la difusión de noticias relevantes, cifras, estudios y recursos sobre dónde realizar denuncias relacionadas con el acoso callejero y la violencia intrafamiliar. Se espera que estas campañas aborden los distintos tipos de violencia y sus consecuencias personales y familiares

Adherir a campañas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y SernamEG

Brindar apoyo y contención psicológica en casos de violencia o acoso que ocurran fuera del ámbito laboral, tanto para el trabajador como para su familia

Incluir mensajes en los productos manufacturados, con frases o imágenes relacionadas con la prevención de la violencia y el acoso, para que el mensaje trascienda las paredes de la organización. Un ejemplo de esto es la campaña del Ministerio de Salud para reducir el consumo de tabaco, que utiliza frases e imágenes en las cajetillas





Casos de empresas



Política de Equidad, Inclusión y Diversidad

Año de inicio y vigencia: 2018 - Sigue vigente en 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



A través de su Política de equidad, inclusión y diversidad, la Asociación Chilena de Seguridad (Achs) busca responder positivamente a las diferencias individuales y diversidad de las personas, garantizando espacios de trabajos seguros, en los que el respeto y la tolerancia son los pilares fundamentales para promover la igualdad y la no discriminación en la institución.

Para ello, han elaborado esta política que contiene los lineamientos para que todas las personas se sientan parte de la organización, garantizando un espacio que vele por su bienestar, seguridad y desarrollo personal y profesional. A partir de esta política, han trabajado en tres frentes: género, comunidad LGBTIQ+ y personas con discapacidad, con diferentes iniciativas y proyectos.

GÉNERO:

Durante el 2022, iniciaron la construcción de espacios colaborativos que promueven una cultura diversa e inclusiva, generando una red de trabajo llamada “Con Todos, Por Todas”. El objetivo de esta red fue abrir espacios de escucha y conversación, en torno a construir una organización más diversa e inclusiva en materia de equidad de género. Buscan que tanto mujeres y hombres trabajen en conjunto para co-construir una organización donde todos puedan seguir aportando y participando de manera equitativa.

Del trabajo de esta red resultaron diferentes iniciativas que siguen vigentes hasta el día de hoy, como:

- Programa colaborativo junto a líderes organizacionales llamado “Círculo de experiencias de Aprendizaje”, en el que líderes con roles de subgerentes y gerentes, apoyan y acompañan a un grupo de colaboradoras para potenciar sus habilidades para lograr un desarrollo integral. En paralelo, se creó un módulo para mujeres de alto potencial, el Programa Mujeres Cumbres, para generar entre ellas redes internas en las que puedan encontrar contención y apoyo mutuo, además de reflexionar sobre su rol como mujeres líderes y los desafíos de su desarrollo profesional.

- Reconocimiento Mujeres Notables, donde las y los colaboradores de la Achs reconocen por medio de una plataforma a las mujeres de los equipos que destacan por su esfuerzo dedicación y compromiso, las que son visibilizadas a nivel organizacional.
- Plan de formación y talleres para líderes, colaboradores y colaboradoras con foco en eliminar sesgos que puedan generar barreras frente a la diversidad. Han realizado talleres de formato online, pero también de manera presencial visitando diferentes centros del país para el mes de marzo, en la Conmemoración del día internacional de los Derechos de la Mujer.
- En la temática de corresponsabilidad, habilitaron diferentes beneficios, tales como la extensión de permiso por nacimientos o por adopción de hijas e hijos para padres, y bono maternidad en etapa de pre-natal para las mujeres.

COMUNIDAD LGBTQ+:

En el año 2022, crearon el grupo de afinidad “Voces de Diversidad”, en el que buscan generar espacios de escucha activa y conversación junto a miembros de la comunidad y sus aliados/as, para avanzar en iniciativas concretas que permitan crear espacios de trabajo sanos, seguros y diversos.

En el año 2023, siguieron potenciando la integración de esta comunidad, creando el espacio “Familias Inclusivas: Crianza Diversa”, en el que buscan orientar a madres, padres y personas adultas en un trato respetuoso y afirmativo a niños, niñas y adolescentes sobre su orientación sexual e identidad de género. Además, se sumaron a las diversas instancias y talleres ofrecidos por Pride Connection en el mes del Orgullo LGBTQ+.

Además, crearon un logo distintivo que combina la bandera LGBTQ+ con una oreja, simbolizando la escucha, representando así un espacio seguro. Quienes llevan este pin muestran su compromiso con cuidar y amplificar las voces de la diversidad. En 2024, decidieron dar un paso más y convertir esta iniciativa en una campaña para difundir tanto internamente como externamente, dirigida a empresas adheridas y al público en general. La iniciativa incluye la entrega del pin a organizaciones que se sumen al compromiso, acompañada de afiches de difusión. Además, como un aspecto innovador, lanzaron un Podcast Achs para alcanzar a una audiencia aun mayor.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Desde el 2018 cuentan con un programa de inclusión laboral para personas con discapacidad, programa que han robustecido con el paso del tiempo, entregando acompañamiento, beneficios y apoyo a las personas del programa.

El 2022 crearon la red de apoyo “Aquí, todos y todas incluidos”, espacio en el que se busca, por medio del enfoque de derecho, avanzar en las mejoras que sean necesarias para la adecuada inclusión de personas con discapacidad.

Durante el 2023, por primera vez participaron en la iniciativa de la fundación ConTrabajo y Acción empresa CEO por la inclusión, manifestando su compromiso con la inclusión de personas con discapacidad desde los liderazgos de la Achs. En ese evento, nació la posibilidad de trabajar en conjunto con la fundación en un programa específico.

Dicho programa es el programa ConFuturo, iniciativa que persigue la inclusión de personas con discapacidad intelectual en puestos de trabajo a través del desarrollo de competencias, con un sistema dual de formación teórica y práctica. Comenzaron con esta iniciativa en el Hospital del Trabajador Achs Salud, integrando a equipos que se postularon para evaluar si cumplían con las condiciones para integrar a dos nuevos colaboradores desarrollando tareas que los ayudarán a tener un trabajo más eficiente. Los equipos seleccionados, de siete que postularon, fueron Farmacia, Sección Terapia Física y Hospitalizados MQ, donde se unieron 6 nuevos colaboradores repartidos en duplas. Están muy contentos de seguir avanzando en generar espacios de trabajo más diversos e inclusivos, acompañados de expertos en la materia para llevar un proceso responsable.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:

El Directorio de la Achs incluye la participación de 3 mujeres, representando un 38% del total. Su estructura organizacional contempla 7 gerencias de división, de las cuales 2 están lideradas por mujeres: Gerencia de Personas y Gerencia de Planificación Estratégica y Control de Gestión. La medición al 2023 permitió revelar que en la Achs se ha alcanzado un 61% de participación femenina. La distribución según cargos fue:



En cuanto a la medición de las iniciativas, implementaron un enfoque basado en los tres frentes de trabajo mencionados previamente, asegurando que cada uno sea evaluado de manera integral y alineada con sus objetivos.

GÉNERO:

Sobre el Círculo Experiencias de Aprendizaje 2023, participaron 31 colaboradores y 6 facilitadoras, obteniendo muy buenos resultados en la evaluación final con 6,3 (de 1 a 7) en promedio de satisfacción e impacto que significó el programa en los participantes.

Sobre el reconocimiento de Mujeres Notables, han recibido más de 130 personas

que han postulado a 66 colaboradoras de la organización. Han definido diferentes criterios para seleccionar a las nominadas finales y ya han premiado a 15 colaboradoras.

Por otro lado, el Permiso Nacimiento parental tuvo una usabilidad de 60 colaboradores en 2023 y 40 durante 2024.

COMUNIDAD LGBTIQ+:

Su grupo de afinidad “Voces de Diversidad” cuenta con 110 participantes y siguen sumando colaboradores a la comunidad. En estas instancias tuvieron una participación de más de 80 personas en total (online + presencial). La evaluación de la encuesta de satisfacción arrojó un resultado de 4.7 en promedio (de 1 a 5) con respecto al contenido del taller y 4.8 respecto a la satisfacción.

Además, han llevado la campaña “Voces de Diversidad” a más de 15 empresas que son parte de Pride Connection y afiliadas a la Achs, junto con una cantidad de 415 reproducciones y 78 en el podcast que lanzaron en la plataforma Spotify.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Su programa de Inclusión Laboral les ha permitido alcanzar y acompañar a colaboradores que poseen la credencial del Registro Nacional de Personas con Discapacidad o Pensión de Invalidez. Lo que, además, les ha permitido cumplir con el 1% de colaboradores que exige la Ley 21.015 en el año 2023.

Este año con el Programa ConFuturo, han incorporado a seis nuevos colaboradores y colaboradoras a equipos del Hospital del Trabajador Achs Salud, contando con la participación de 3 facilitadoras por parte de la Fundación ConTrabajo, 12 mentores en los mismos equipos y 7 equipos en total que postularon a ser parte del programa. Durante la ceremonia de lanzamiento oficial contaron con la participación del Gerente General, Gerente del Hospital del Trabajador, Gerente de Cultura y Talento, y más de 45 participantes entre colaboradores Achs e integrantes de la fundación.

Banco de Chile

Política de Equidad, Inclusión y Diversidad Programa Fomento de los derechos fundamentales y prevención de acoso laboral y sexual

Año de inicio y vigencia: 2022 - Sigue Vigente 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



En Banco de Chile tienen un histórico compromiso con Chile, con el desarrollo del país y de las personas. Del mismo modo, tienen un particular compromiso con la igualdad de oportunidades y el respeto. Lo que los ha impulsado a desarrollar iniciativas integrales y transversales, involucrando a sus colaboradores, clientes, comunidad y proveedores, para que todos y todas puedan sentirse en un espacio cómodo y seguro de trabajo y libres de ser quiénes son, recibiendo un trato igualitario, justo y digno independiente el sexo, género, orientación sexual, edad, raza, entre otros, que los represente.

Por esta razón, entendiendo que existen grupos con mayor probabilidad de sufrir situaciones de vulneración de sus derechos y en el marco de su Política de Inclusión, No discriminación y Respeto a la Diversidad, desde el año 2022 han impulsado una iniciativa de formación y concientización que entrega herramientas concretas a las jefaturas del banco en el ámbito de los derechos humanos, la prevención y correcto manejo de conductas e instancias de eventual acoso laboral, sexual o discriminación dentro de Banco de Chile.

Con este programa, su objetivo es generar conciencia para prevenir situaciones de violencia y vulneración de derechos, y promover mecanismos claros de gestión de incidentes a través de los protocolos establecidos en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y su Código de Conducta, además de informar los canales de orientación y denuncias públicos y disponibles para todos y todas quienes trabajan en el Banco.

Además, buscan fortalecer el rol de líderes del Banco respecto de su responsabilidad de mantener en los equipos de trabajo un ambiente y clima laboral positivo y respetuoso. A través de material en línea e instancias de capacitaciones presenciales, entregan información de los impactos que tiene para la organización vulnerar los derechos humanos de los y las trabajadores, entendiendo que tanto

el acoso laboral y sexual como la discriminación corresponden a una forma de vulneración de dichos derechos, que afecta de manera más profunda a aquellos grupos que históricamente han visto limitado su acceso y mantención en el mundo laboral por razones de género, raza, discapacidad, etc.

Lo anterior, lo complementan abordando “casos” que evidencian y concientizan sobre las conductas no permitidas dentro de la organización, para generar espacios de trabajo libres de acoso laboral, acoso sexual o discriminación.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:



Durante el año 2022 más de 1.600 jefaturas de todo el banco participaron en la iniciativa, aprobando de forma satisfactoria los siguientes módulos:

- Introducción
- Principios de Banco de Chile
- Vinculación entre derechos fundamentales y derechos humanos
- Procedimiento de Tutela Laboral
- Acoso laboral y Acoso sexual
- Obligaciones, medidas preventivas y rol de jefaturas
- Protocolos establecidos en Banco de Chile
- Herramientas para tu rol de líder en Banco de Chile
- Evaluación



Programa de apoyo y prevención de la violencia

Año de inicio y vigencia: 2019 - Sigue Vigente 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



En Los Héroes han desarrollado un exitoso proceso de transformación cultural, orientado a promover la diversidad, equidad de género e inclusión. En 2023 renovaron su certificación en la Norma Chilena 3262 sobre Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal con la versión actualizada al 2021, y cuentan con el reconocimiento del Ministerio de la Mujer y SernamEG a través del Sello Iguala-Conciliación.

Uno de los principales focos de trabajo de su cultura es mantener y promover espacios laborales libres de violencia y discriminación. En ese contexto, Los Héroes ha implementado un robusto programa de apoyo y prevención de la violencia, que considera las siguientes acciones realizadas periódicamente:

VIOLENCIA EN ESPACIOS LABORALES:

- Campaña comunicacional: cápsulas educativas sobre situaciones de violencia laboral y acoso callejero, mails de difusión y notas en sitio web; se realiza en noviembre de cada año, por la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Revisión y difusión semestral de los procedimientos de detección y denuncia por acoso sexual/laboral y discriminación.
- Canales de denuncia: existen 3 disponibles para todas las personas, 2 de contacto directo (ejecutivos Gerencia personas/jefaturas) y canal de denuncias online corporativo.
- Charlas a los líderes: violencia en el trabajo, acoso laboral, sexual y discriminación y las normativas legales asociadas, y de reflexión sobre estereotipos y sesgos de género.
- Inducción corporativa (nuevos ingresos): se entrega información sobre ambiente laboral libre de violencia, discriminación, canales de denuncia y procedimientos.

VIOLENCIA EN ESPACIOS NO LABORALES:

- **Violencia intrafamiliar:**
 - a. Concientización a líderes sobre violencia intrafamiliar y su rol en la detección y derivación de casos con énfasis en la no revictimización y cuidado de la salud mental de las personas afectadas.
 - b. Concientización a todos/as los/as colaboradores sobre la violencia intrafamiliar, sus consecuencias y canales de apoyo.
 - c. Apoyo a víctimas: flexibilidad horaria, traslados asistidos al domicilio, cambios de lugar de trabajo y jornada, apoyos económicos, protección al empleo, acompañamiento y derivación a especialistas.
- **Programa de apoyo en situaciones de violencia en vía pública y domicilio (robos, asaltos, portonazos u otros): considera 3 etapas.**
 - a. Prevención: charlas con especialistas, mails educativos.
 - b. Contención a la víctima: días de permiso con goce de sueldo, apoyo económico, flexibilidad laboral.
 - c. Seguimiento: acompañamiento directo y periódico por la gerencia de personas.

Son conscientes del impacto que tiene la violencia en la salud mental de las personas y por eso todos sus colaboradores/as y familias tienen acceso a consultas psicológicas y psiquiátricas online ilimitadas.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:



El impacto de este programa es medido anualmente con encuestas de percepción con alta participación, sobre el

85%



En 2022, más del **83%** de hombres y mujeres de Los Héroes reconoce y rechaza estereotipos de género y micromachismos en el trabajo.

La confianza en los canales de denuncias para acoso laboral/sexual/discriminación también ha mejorado:



En 2022 sobre el **75%** dice confiar en ellos.

El 85%

rechaza los estereotipos que justifican la violencia intrafamiliar. Los resultados validan el impacto de las acciones realizadas desde 2019.



80%

de las personas reconoce el apoyo de Los Héroes en casos de violencia Intrafamiliar.

78%

Conoce las políticas, procedimientos, normativas internas y legales.

El programa impacta positivamente en el clima laboral, aumentando la percepción en las preguntas sobre el trato respetuoso, igualitario, espacios libres de acoso y discriminación, con resultados del 90%. La percepción positiva hacia los líderes respecto al trato respetuoso alcanza un 95%.



Promoción Ambientes Sanos y Libres de Acoso

Año de inicio y vigencia: 2022 - Sigue Vigente 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



En 2022, Colbún incorporó en su Programa de Liderazgo, el taller “Ambientes Sanos y Libres de Acoso”, realizado por la compañía con el apoyo de los abogados de CEPAR (Centro de Prevención, Asesoría y Resolución). Dirigido a líderes-jefaturas, con el objetivo principal de generar conciencia respecto del cambio cultural en materia de acoso sexual y laboral, dar una mirada actual del tema tanto a nivel jurisprudencial (judicial y administrativo) como doctrinario y entregar herramientas a los participantes para que sean capaces de comprender las estructuras y características de los patrones de conducta constitutivos de acoso.

Durante 2023, el taller se extendió a jefaturas y trabajadores, con una instancia especial para trabajadores de centrales y otra para jefaturas de las instalaciones. Además, se iniciaron los talleres para cubrir a los trabajadores de Casa Matriz y se desarrolló un taller 2.0 para líderes en esta misma materia. Esta iniciativa permite dar respuesta también al proceso de debida diligencia de derechos humanos llevado a cabo en 2022, como medida de prevención de los riesgos de acoso, discriminación y trato.

Adicionalmente, en 2022 el Comité de Ética realizó la charla “Proceso de Denuncias en Colbún” para Chile y Perú, donde se incluyó un capítulo referido al acoso sexual y otro al acoso laboral. Por otro lado, en Fénix (Perú) se realizó una “Charla de Prevención de Hostigamiento Sexual y Acoso en el Trabajo”.

Cabe destacar que Colbún cuenta con la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y la Política de Derechos Humanos, ambas aprobadas por el Directorio, en las que se relevan los temas de respeto a la dignidad de las personas, el buen trato y la no discriminación, entre otros. Asimismo, el Reglamento Interno (RIOHS) de Colbún incluye los procedimientos y sanciones asociadas al acoso laboral y sexual, promoviendo el uso del canal de denuncias.

Esta iniciativa, que busca trabajar las conductas y en general la cultura de la organización, posibilita que la empresa pueda avanzar en otros proyectos como el “Programa de Incorporación de Mujeres en Áreas Masculinizadas”, enmarcado en el compromiso de Colbún de aumentar la dotación total de

mujeres a un 25% al 2025 y un 15,8% específicamente en áreas masculinizadas. El objetivo de este programa para 2022 fue incorporar seis mujeres profesionales (entre 0 y 2 años de experiencia) como vacantes adicionales a la estructura de la empresa, en áreas tradicionalmente masculinizadas.

Esto se complementó con el entrenamiento a las jefaturas y equipos que recibieron a las trabajadoras, en los temas expuestos anteriormente sobre Inclusión, Diversidad y Equidad de Género. El programa también incluye un acompañamiento a través de mentorías entregadas por otras trabajadoras de Colbún.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:



Porcentaje de mujeres en dotación total (2022):

22,2%



Porcentaje de mujeres en áreas masculinizadas (2022):

11,6%



Porcentaje de mujeres en cargos de liderazgo (2022):

14,8%



Tasa de movilidad interna (2022):

42%

N° participantes taller “Ambiente Sano y Libres de Acoso”

(2022-2023): 77%

Año 2022: 147 en Chile y 22 en Perú

Año 2023: 622 en Chile

N° participantes charla “Proceso de Denuncias en Colbún”

(2022-2023): 34%

Año 2022: 303 personas (27% dotación consolidada Chile + Perú)

Año 2023: 35 personas



Reforzando la cultura de Enel

Año de inicio y vigencia: 2016 - Sigue Vigente 2024

Desde 2016 cuentan con una política de Derechos Humanos, que entre sus principios incluye el respeto a la diversidad y no discriminación, fortaleciendo los compromisos del código ético en relación con la no discriminación, rechazo del acoso en cualquiera de sus formas.

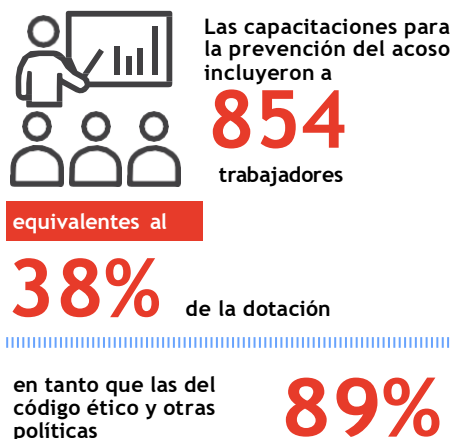
Realizan iniciativas como encuestas de clima laboral, satisfacción, debida diligencia en derechos humanos y conversatorios, para conocer cómo sus colegas se adaptan al entorno laboral, cómo es el trato dentro de los equipos de trabajo y para detectar algún tipo de discriminación, maltratos o cualquier tipo de acoso.

Estas prácticas no sólo se aplican a sus colaboradores, sino que son transversales y, por ejemplo, incluyen también a sus contratistas, que deben suscribir las políticas de Enel.

Por otra parte, llevan a cabo diversas campañas, tanto para fomentar la cultura y valores Open Power de Enel como para dar a conocer los canales de denuncia, que son absolutamente anónimos, confidenciales, y tienen protección contra las denuncias de mala fe y salvaguardan la privacidad del denunciante.

Estas instancias tienen también enfoque de género y buscan eliminar sesgos inconscientes para abordar adecuadamente situaciones que pongan en perjuicio las oportunidades laborales de las personas que trabajan en Enel en Chile, promoviendo un trato respetuoso y acorde a los valores de la Compañía.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:





Compartiendo cultura

Año de inicio y vigencia: 2022 - Sigue Vigente 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



Desde el año 2022, desarrollaron una iniciativa que busca promover la interculturalidad dentro de la empresa, como una estrategia orientada a prevenir situaciones de discriminación hacia el personal extranjero.

Esta iniciativa consiste en una serie de conversatorios con las personas extranjeras que trabajan en la empresa, a fin de saber cómo ha sido su llegada a la organización, cómo han sido recibidos por sus compañeros y saber si han experimentado algún tipo de discriminación y/o maltrato en todo su proceso.

Además, la instancia permite resolver dudas sobre cómo la empresa canaliza este tipo de situaciones, reforzando que existen procedimientos claros y canales de apoyo para intervenir cuando existe una situación de discriminación, maltrato y/o acoso laboral.

Durante estas instancias existe un enfoque de género que se integra de manera transversal. Asimismo, debido a que el fenómeno migratorio tiene un efecto diferenciado en las mujeres y en los hombres, estas vivencias fueron parte de los relatos que han surgido dentro de sus ciclos de charlas con personas migrantes y por ende, son insumos que sirven a la empresa para continuar reforzando una cultura organizacional sana y libre de discriminaciones de cualquier tipo.

Junto con esto, se expone sobre su alianza con el Servicio Nacional de Migraciones, con el que, mediante el programa “Compromiso Migrante”, ofrecen ayuda en términos de status de trámites en extranjería, orientación y otras consultas, que pueden ser respecto a trámites propios como también para un tercero.

En definitiva, en Laboratorio Bagó buscan promover la inclusión y el respeto a las diferencias. Quieren que todos se sientan con los mismos derechos en la empresa y puedan trabajar en ambientes saludables.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:

A la fecha han podido reunirse con el

90%

del personal extranjero de la compañía, lo que corresponde a



37 personas,

aproximadamente. Además, no han tenido ningún caso de denuncia por discriminación.



Good Food, Good Life

Talleres de Ambientes Respetuosos y Libres de Acoso

Año de inicio y vigencia: 2022 - Sigue Vigente 2024

DISPONIBLE EN CONECTA



Nestlé Chile lleva a cabo talleres con los que busca abrir espacios de reflexión necesarios para consolidar el respeto como un valor fundamental que guía y conduce el quehacer en la empresa. Asimismo, busca generar conciencia respecto del cambio cultural en materia de acoso laboral, sexual y discriminación.

Los ejemplos prácticos y casos se definieron mediante un levantamiento interno (encuesta a líderes de línea, a HR Business Partner y Focus Group). Los talleres fueron contruidos internamente, en conjunto con CEPAR, Centro de Prevención, Asesoría y Resolución.

RESULTADOS CUANTITATIVOS:



Este 2024 proyectan impactar a

763 colaboradores

en Oficina Central y en todas sus fábricas y Centros de Distribución.

Los años anteriores se ha impactado:

2023: 608 líderes en Operaciones.

2022: 517 colaboradores.

2021: 350 líderes al interior de la organización.

2020: 200 líderes.

Guía práctica para empresas sobre Violencia y Acoso en el Trabajo

+ buenas prácticas en prevención



Pacto Global
Red Chile