

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 1 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

## 1. OBJETIVOS

El objetivo de este procedimiento es crear un ambiente de trabajo libre de discriminación, donde todos los empleados se sientan valorados y respetados. Al implementar medidas preventivas y establecer canales claros para la resolución de conflictos, se busca mejorar la salud mental de los trabajadores, aumentar la productividad y fortalecer la cultura organizacional.

La promulgación de la Ley N° 21.643 marca un hito significativo en la legislación laboral chilena al abordar de manera integral la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el ámbito del trabajo. Publicada en el Diario Oficial el 15 de enero de 2024, entra en vigor el 1 de agosto de 2024, impactando tanto a empresas privadas como organismos estatales. Además de referir un protocolo de prevención de violencia en el trabajo, y un procedimiento de denuncia e investigación de acoso laboral, la ley 21.645 modifica el código del trabajo en su artículo n°2 refiriendo “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”. Refiere que son contrarias a lo anterior, entre otras conductas, el acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo.

## 2. DEFINICIONES

- **Acoso sexual:** 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.
- **Acoso laboral:** entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo
- **La violencia en el trabajo 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".
- **Conductas incívicas:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales.
- **Sexismo:** 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.

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 2 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

### 3. RESPONSABILIDADES

- **Unidad de administración y finanzas:** la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia, capacitar a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas por medio de charlas presenciales, Informar y capacitar a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, del presente procedimiento.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1. ACOSO SEXUAL

El acoso sexual implica **insinuaciones sexuales no deseadas**, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

##### 4.1.1. COMPORTAMIENTO CONSIDERADO ACOSO SEXUAL:

- ✓ Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- ✓ Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- ✓ Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- ✓ Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, que va desde manoseos hasta violación. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- ✓ En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

#### 4.2. ACOSO LABORAL

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 3 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

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

#### **4.2.1. COMPORTAMIENTO CONSIDERADO ACOSO LABORAL**

- ✓ Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- ✓ Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- ✓ El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- ✓ Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- ✓ Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- ✓ Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- ✓ Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- ✓ Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- ✓ Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- ✓ En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

#### **4.2.2. COMPORTAMIENTO QUE NO CONSIDERADO COMO ACOSO LABORAL**

- ✗ Asignar tareas imposibles de cumplir por omisión o error en la planificación de la actividad laboral.
- ✗ Amonestación del jefe directo por errores reiterados.
- ✗ Cambio de labores y/ o responsabilidades con aviso previo, producto de la necesidad para el buen servicio de la entidad.
- ✗ Desacuerdos ocasionales, discusiones aisladas o críticas constructivas sobre el desempeño.
- ✗ Evaluaciones de desempeño realizadas de manera objetiva y con el fin de mejorar el rendimiento.
- ✗ Estrés derivado del exceso de trabajo
- ✗ Los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidas las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo.
- ✗ Asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, en atención a parámetros objetivos
- ✗ Informar a una o un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 4 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

- ✘ Informar a una o un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones
- ✘ Los problemas de convivencia que afectan de manera habitual a todos los grupos humanos, si estos se resuelven y no escalan.
- ✘ Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

#### **4.3 VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS**

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

##### **4.3.1 COMPORTAMIENTO CONSIDERADO VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS**

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

##### **4.3.2 COMPORTAMIENTO NO CONSIDERADO VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS**

- ✘ Asignar tareas imposibles de cumplir por omisión o error en la planificación de la actividad laboral.
- ✘ Amonestación del jefe directo por errores reiterados.
- ✘ Cambio de labores con aviso previo, producto de la necesidad para el buen servicio de la entidad.
- ✘ Desacuerdos ocasionales, discusiones aisladas o críticas constructivas sobre el desempeño.
- ✘ Evaluaciones de desempeño realizadas de manera objetiva y con el fin de mejorar el rendimiento.
- ✘ Estrés derivado del exceso de trabajo
- ✘ Los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidas las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo.
- ✘ Asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, en atención a parámetros objetivos
- ✘ Informar a una o un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias
- ✘ Informar a una o un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones
- ✘ Los problemas de convivencia que afectan de manera habitual a todos los grupos humanos, si estos se resuelven y no escalan.

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 5 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

- ✘ Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.

#### 4.4 VIOLENCIA INCIVICAS

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

##### 4.4.1 COMPORTAMIENTO CONSIDERADO COMO VIOLENCIA INCIVICA

- ✓ Usar un tono de voz inapropiado y/o agresivo cuando se habla.
- ✓ Gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios

##### 4.4.2 COMPORTAMIENTO NO CONSIDERADO COMO VIOLENCIA INCIVICA

- ✘ Intercambiar ideas y opiniones de manera respetuosa en espacios públicos o privados.
- ✘ Discusiones o desacuerdos ocasionales entre individuos, siempre que no escalen a la violencia física o psicológica.
- ✘ Expresar opiniones negativas sobre acciones o decisiones, siempre que se haga de manera respetuosa y con el objetivo de mejorar.
- ✘ El uso del humor, siempre y cuando no sea ofensivo ni discriminatorio.
- ✘ Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- ✘ El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- ✘ Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

#### 4.5 SEXISMO

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

##### 4.5.1 COMPORTAMIENTO CONSIDERADO COMO SEXISMO

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b></p>	<p><b>Página 6 de 8</b></p>
	<p><b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b></p>	

- ✓ Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- ✓ Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- ✓ Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- ✓ Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.
- ✓ Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine
- ✓ Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo

#### 4.5.2 COMPORTAMIENTO NO CONSIDERADO COMO SEXISMO

- ✗ Reconocer y valorar las habilidades y logros de cada persona, sin importar su género
- ✗ Expresar opiniones y sentimientos de manera clara y respetuosa, evitando generalizaciones o estereotipos.

#### 4.6 PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Las y los trabajadores pueden denunciar ante la entidad empleadora, o ante la Inspección del Trabajo (DT). En el primer caso si un trabajador/a ha sido víctima de lo anteriormente mencionado, se deberá seguir los siguientes pasos:

1. Denunciar formalmente por medio de los siguientes canales de denuncia:
  - a. Link: <https://www.tekwater.cl/formulario-de-denuncia/>
  - b. Por medio de una denuncia escrita, para ello debe llenar el “Formulario de denuncia” – ANEXO 1, dicha denuncia la puede hacer llegar a la Oficina de administración o al correo electrónico: [spelaez@tekwater.cl](mailto:spelaez@tekwater.cl)
  - c. Verbal al encargado de RRHH, la parte empleadora deberá levantar acta de los hechos denunciados, firmada por la persona denunciante
2. Al recibir una denuncia, Recursos Humanos iniciará una investigación interna que deberá concluir en 30 días. Si la empresa decide no investigarla, deberá remitirla a la Dirección del Trabajo (DT) en un plazo de 3 días. En caso de que la denuncia haya sido presentada directamente ante la DT, la empresa deberá entregar los antecedentes correspondientes en 5 días hábiles
3. Comenzaran a regir medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados, tales como la separación de los espacios físicos o la redistribución del tiempo de jornada, considerando la gravedad de los hechos imputados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Además de apoyo psicológico de la víctima si así lo requiere.

  <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO SEXUAL, SABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b>	<b>Página 7 de 8</b>
	<b>PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo</b>	

4. Se procederá a contactar al denunciante a fin de solicitarle que aporte las pruebas y evidencias que sustenten su denuncia y permitan llevar a cabo una investigación exhaustiva.
5. El área de RRHH comenzara una investigación interna, ésta deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva, garantizando que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, y las conclusiones deberán enviarse a la Inspección del Trabajo respectiva (en caso de aplicar).
6. Las conclusiones de la investigación realizada por la Inspección del Trabajo o las observaciones de ésta a aquélla practicada en forma interna serán puestas en conocimiento del empleador, el denunciante y el denunciado.
7. En conformidad al mérito del informe, el empleador deberá, dentro de los siguientes quince días, contados desde la recepción de este, disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan.

#### 4.7 EN CASO DE UNA FALTA DENUNCIA

Si durante cualquier etapa en la aplicación de este procedimiento, se descubriese que se presenta una falsa denuncia y a posteriori se comprueba a través del proceso administrativo correspondiente que el/la denunciante, utilizó maliciosamente el procedimiento y realizó una denuncia falsa, se aplicarán las sanciones correspondientes a las medidas del acto denunciado (Maltrato, Acoso Laboral y Acoso sexual).

### 5 ANEXOS

- ✓ **Formulario de Denuncia**

### 6 CONTROL DE CAMBIOS

Edición N°	Identificación de la modificación	Fecha
01	Edición inicial	30-09-2024

Elaborado Por: Administración y Finanzas Prevencionista de riesgos	Revisado Por: Gerente General	Aprobado Por: Gerente General
--	----------------------------------	----------------------------------



**SISTEMA DE GESTIÓN**

**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA, DE  
INVESTIGACIÓN DE ACTOS DE ACOSO  
SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL  
TRABAJO**

**Página 8 de 8**

**N° Revisión: 01**

**PROCESO: Protocolo de prevención del acoso sexual,  
laboral y violencia en el trabajo**