	Protocolo y Procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.	SGIGC
	Área responsable	Gerencia Socios y Personas
	Versión	5
	Fecha de la última versión	01-07-2024

Protocolo y procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Claudio Guerrero **Cargo:** Subgerente de Personas	**Nombre: René Lardinois** **Cargo:** Fiscal	**Nombre: Roxana Chiros** **Cargo:** Gerenta Socios y Personas
Firma: **Fecha: 01-07-2024**	**Firma:** **Fecha: 01-07-2024**	**Firma:** **Fecha: 01-07-2024**

Este documento impreso es una copia no controlada, sólo la versión publicada en el Sitio del SGIGC es la vigente.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable
30.05.2022	02	Todas	Donde dice: Gerente/a de Gestión y Personas Se cambia a: Gerente/a Socios, Personas y Gestión	Roxana Chiros
31-01-2023	03	4	Donde dice: NCh3262-2012 Se cambia a: NCh3262-2021	Roxana Chiros
31-01-2023	03	15	Donde dice: Almacenado en Carpeta Drive Ambiente Laboral (Registros denuncias e informes de investigación) Se cambia: Almacenado en Plataforma Resguarda	Rolf Galarce
31-01-2023	03	15	Donde dice: https://drive.google.com/drive/folders/1SIYdf_HBavV3pcbW4VA_wa2v1efhJ-N9?usp=sharing Se cambia a: https://clients.resguarda.com/login	Rolf Galarce
31-01-2024	04	Todas	Se cambia el área responsable y los nombres de quién elabora y aprueba el procedimiento. Se cambia Gerencia Socios, Personas y Gestión por Gerencia Socios y Personas	Roxana Chiros
31-01-2024	04	4	Donde dice: Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión. Se cambia a: Política de Diversidad, Inclusión, Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal	Roxana Chiros
31-01-2024	04	9-12	Se cambia responsable de entrevista de seguimiento	Roxana Chiros
31-01-2024	04	5-20	Se actualiza concepto de acoso laboral	Roxana Chiros
01-07-2024	05	Todas	Se ajusta procedimiento en línea con Ley 21.643 (Ley Karin), incorporando el concepto de violencia en el trabajo como otra forma de violencia a abordar por este protocolo, complementando algunas responsabilidades en los distintos roles de este protocolo.	Roxana Chiros
01-07-2024	05	Todas	Se modifica el nombre de quién revisa el procedimiento	Roxana Chiros
01-07-2024	05	Todas	Se incorpora el concepto de Entidades Cámara para incrementar el alcance del documento	Roxana Chiros

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de la Cámara Chilena de la Construcción y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización.

NOTA DE INCLUSIÓN

Este documento ha sido elaborado con lenguaje inclusivo, no sexista y con perspectiva de género, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio y reconoce la diversidad de las personas en todos los ámbitos.

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN **5**

1. OBJETIVO **5**

2. ALCANCE **5**

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA **5**

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS **6**

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES **9**

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO **11**

6.1 Prevención, Sensibilización y Capacitación sobre acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. 11

6.2 Ingreso de la denuncia 12

6.3 Gestión e Investigación de una denuncia por acoso laboral, sexual y/o violencia en el trabajo 12

6.4 Entrevista de seguimiento 14

6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas 14

6.5.1 Caso en que colaborador/a de la CChC requiere generar una denuncia a un/a trabajador/a de una Empresa Externa o proveedor/a permanente o transitorio/a: 14

6.5.2 Caso en que trabajador/a de Empresa o proveedor/a permanente o transitorio/a desea colocar una denuncia a un/a colaborador/a de la CChC: 15

6.5.3 Caso en que un/a colaborador/a de la CChC sea testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un externo: 15

6.5.4 Caso en que un/a trabajador/a de una empresa externa desea colocar una denuncia a otro/a trabajador/a de empresa externa: 15

6.6 Denuncias que involucran a un Socio/a o autoridad gremial de la Cámara Chilena de la Construcción 15

7. INDICADORES **16**

7.1 Indicador de Gestión 16

7.2 Indicadores de Equidad 16

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN **17**

9. ANEXOS **18**

9.1 Anexo 1: Otras definiciones, características, ejemplos y consideraciones para prevenir y detectar casos de Acoso Sexual y Acoso Laboral 18

i. Dirección del acoso 18

ii. Acoso sexual 18

iii. Acoso laboral 19

iv. Maltrato laboral 20

v. Violencia en el trabajo 22

Este documento impreso es una copia no controlada, sólo la versión publicada en el Sitio del SGIGC es la vigente.

INTRODUCCIÓN

La Cámara Chilena de la Construcción promueve que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona, por tanto, protege el derecho a trabajar en un ambiente laboral en el que se garantice el resguardo y la seguridad de las personas.

La CChC, y sus Entidades Cámara, proveerán un ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de acoso, en especial de carácter laboral y sexual, y libre de violencia en el trabajo, de parte de cualquiera de sus miembros, esto es colaborador/a, directivos, autoridad gremial o socios. Asimismo, todo colaborador/a deberá evitar hacer comentarios que descalifiquen, insulten, menosprecien o agravien a otras personas, sean estos compañeros/as de trabajo, proveedores/as, socios/as y en general personas con las que CChC, o sus Entidades Cámara se relacionan habitual o esporádicamente.

En este contexto, la CChC y sus Entidades Cámara disponen de lineamientos para la investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, los cuales se encuentran establecidos tanto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad como en el presente Protocolo, que operativiza los mecanismos y distinciones que permitan realizar la prevención, la detección, la denuncia, investigación y seguimiento de denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos, las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, detectar, denunciar, investigar, sancionar, llevar registro y realizar seguimiento de conductas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, y que afecten a colaboradores/as de la CChC y sus Entidades Cámara.

2. ALCANCE

Las normas y acciones aquí descritos se aplicarán a todos/as los/as colaboradores/as de la Cámara Chilena de la Construcción, y sus Entidades Cámara, incluyendo todos los niveles y cargos, como también estudiantes en práctica y pasantías, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Aplica también en casos en que la denuncia, intervengan o estén involucrados/as Socios/as y sus representantes y/o trabajadores/as de empresas externas a la CChC y sus Entidades Cámara.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2021 - Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

- Estatutos Cámara Chilena de la Construcción A.G.
- Política de Diversidad, Inclusión, Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal Cámara Chilena de la Construcción A.G.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Cámara Chilena de la Construcción A.G.
- Código de Ética y Conducta CChC.
- Reglamento del Comité de Ética y Conducta de la Cámara Chilena de la Construcción A.G.
- Reglamento Procedimiento sancionatorio en materias éticas Cámara Chilena de la Construcción A.G.
- Protocolo de Gestión e Investigación de Denuncias de la Cámara Chilena de la Construcción.
- Manual de Investigaciones de la Cámara Chilena de la Construcción.
- Procedimiento Vinculación con Empresas externas y Proveedores.
- Procedimiento vinculación con Socios/as.
- Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC.
- Leyes y reglamentos de la legislación chilena aplicables.
- Tratados y acuerdos internacionales ratificados por Chile en materia de violencia y discriminación en los espacios laborales.

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

Accesibilidad Universal: Condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.[1]

Acciones Positivas: Son medidas concretas y temporales dirigidas a compensar situaciones de desventaja con que parten ciertos grupos, como mujeres, etnias, adultos/as mayores, personas con discapacidad, entre otros.

Acoso Laboral: "Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro u otros/as trabajadores/as, 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."[2]

Acoso Sexual: "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."[3]

CChC: Cámara Chilena de la Construcción A.G.

[1] Servicio Nacional de la Discapacidad, s.f.

[2] BNE LEY NÚM. 21.643, Enero 2024

[3] Artículo 2°del Código del Trabajo, Ley 20.005, 2005.

Ciber Acoso: Cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo". El resultado previsible de infligir con estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. Asimismo, el ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero". [4]

Comité de Ética y Conducta: En adelante el "Comité" y/o "Comité de Ética", es el órgano encargado de conocer las denuncias por infracción a las disposiciones del Código de Ética de la CChC, como así también, de interpretar sus normas fijando su sentido y alcance, y velar por su adecuada difusión y divulgación, sin perjuicio de sus demás funciones.

Denuncia: Es el acto formal de dar a conocer la situación de vulneración que está experimentando una persona que trabaja o está vinculado/a la Organización y que, en este contexto, puede corresponder a una situación de acoso laboral y/o acoso sexual.

Denunciado/a: Es la persona acusada por el/la denunciante y/o que se le atribuyen conductas constitutivas de acoso laboral o acoso sexual.

Denunciante: Es la persona que realiza una denuncia por presunta situación de acoso laboral y/o acoso sexual, que decide formalizar la situación a través del canal receptor de denuncias. El/la denunciante puede ser o no ser la propia víctima.

Discriminación de Género o Discriminación contra la Mujer: "Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera"[5].

Discriminación: Se refiere a cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicios de las personas, sobre la base de igualdad de oportunidades, de los derechos humanos y sobre los derechos fundamentales contemplados en la Constitución Política de Chile. Es, por tanto, cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza de la persona, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición social. La discriminación puede ser un hecho aislado que afecta a una persona o a un grupo de personas en una situación similar.

[4] OIT. Convenio 190 (2019) "Convenio sobre la violencia y el acoso". (No ratificado aún por Chile)

[5] CEDAW, 1989, Artículo 1

Entidades Cámara: Corresponde a las corporaciones de derecho privado y fundaciones en las cuales la Cámara Chilena de la Construcción A.G. nombra a todos o a la mayoría de sus directores y/o al Presidente o propone en forma exclusiva su nombramiento a la respectiva asamblea de asociados, tratándose de corporaciones de derecho privado; así como también aquellas sociedades filiales de la Cámara Chilena de la Construcción A.G., y que hayan manifestado su consentimiento en sujetarse a los mecanismos, las responsabilidades y las acciones establecidas en el presente instrumento. Al adherirse al presente instrumento, se entiende también la adhesión al Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la Construcción, Reglamento del Comité de Ética y Conducta de la Cámara Chilena de la Construcción A.G., Reglamento Procedimiento sancionatorio en materias éticas de la Cámara Chilena de la Construcción A.G., y Manual de Investigaciones de la Cámara Chilena de la Construcción.

Igualdad de oportunidades, entre mujeres y hombres, y no discriminación: Este es un principio orientador del presente Protocolo. La Igualdad de oportunidades significa garantizar que mujeres y hombres pueden participar en distintas esferas (económica, política, participación social, de toma de decisiones, etc.) y actividades (educacionales, formación, empleo, etc.) sobre bases de igualdad. Implica entender las acciones y medidas de conciliatorias como la promoción de la igualdad de oportunidades y no discriminación tanto para hombres como mujeres, considerando la importancia de cada una de las esferas de la vida personal, privada y pública en que se desarrollan las personas.

Intervinientes: Denunciante(s), Denunciados(s), Testigos.

Investigación: Mecanismo desde el cual se reunirán las pruebas y antecedentes necesarios, se adoptarán las medidas preventivas que correspondan y se emitirán las sanciones y otras medidas pertinentes respecto de los/as colaboradores/as y/o diferentes actores involucrados/as.

Investigador/a o comisión investigadora: Persona o grupo de personas encargadas de realizar la investigación de las denuncias por su cargo, trayectoria y capacitación, conocimientos y competencias para cumplir con la investigación.

Maltrato Laboral: "Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o victima específica."[6]

Persona con discapacidad: es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[7].

[6] Instructivo Presidencial del 2006 sobre Buenas Prácticas Laborales.

[7] (Artículo 5° Ley 20.422).

SGIGC: Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión.

Violencia en el Trabajo: Aquella ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a trabajadores/as, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros[8] .

Violencia y Acoso en el espacio laboral: 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 sexo y/o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.[9]

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente(a) Socios y Personas

- Velar por el cumplimiento de este Protocolo.
- Asegurar una organización libre de acoso laboral, sexual, ambiente laboral seguro y libre de cualquier tipo de violencia.
- Resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- Capacitarse en temáticas de ambientes laborales seguros y libres de violencia que permitan monitorear el ambiente laboral de la organización.

Subgerente(a) de Personas

- Diseñar e implementar medidas que garanticen un clima laboral que favorezca el buen trato y las buenas prácticas laborales.
- Capacitarse en temáticas de ambientes laborales seguros y libres de violencia que permitan monitorear el ambiente laboral de la organización.
- Implementar medidas adecuadas que permitan restaurar el clima laboral en áreas afectadas.
- Asegurar la implementación de acciones de sensibilización y capacitación en materia de acoso laboral, sexual, ambiente laboral seguro y libre de cualquier tipo de violencia, en todos los niveles del alcance.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas de requieran denunciar situaciones.
- Coordinar la planificación y ejecución de acciones de sensibilización en la prevención de acoso, maltrato y discriminación, y difusión de canales de denuncia, con las áreas de comunicaciones.
- Asegurar la medición de los indicadores asociados a este Protocolo.

[8] BNE LEY NÚM. 21.643, Enero 2024.

[9] OIT. Convenio 190 (2019) Íbid.

Jefaturas

- Estar alerta sobre situaciones de acoso laboral, sexual, violencia en el trabajo, que puedan estar afectando a personas de su equipo.
- Capacitarse en temáticas de ambientes laborales seguros y libres de violencia que permitan monitorear el ambiente laboral de la organización.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a las víctimas.
- Resguardar la confidencialidad y la integridad de las personas involucradas en los casos.

Comité de Ética y Conducta:

- Resolver las consultas que se generen sobre la interpretación y aplicación del Código.
- Aprobar la adopción de medidas de resguardo, cautelares o de acción para la protección de las víctimas o el buen desarrollo de las investigaciones con perspectiva de género;
- Adoptar la decisión de investigar internamente o, a sugerencia de la Comisión, adoptar la decisión de derivar la investigación sobre alguna denuncia de acoso a la Inspección de Trabajo, en vez de investigarla internamente;
- Analizar las conclusiones y medidas de acción propuestas en los informes de investigación para la resolución de los casos;
- Resolver la aplicación de sanciones o consecuencias que deban adoptarse respecto de los colaboradores de la CChC, a partir del informe de las investigaciones internas realizadas, de conformidad a lo establecido en el Código y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS);
- Resolver las consultas que se generen sobre este Protocolo y el Manual de Investigaciones, estableciendo su interpretación y correcta aplicación;
- Informar al Comité de Auditoría de la Cámara de las denuncias recibidas e inmediatamente en el caso que se trate de materias relevantes o materiales para su quehacer, y
- Informar al Tribunal de Honor de la Cámara cuando las denuncias recibidas o los antecedentes de las investigaciones determinen la participación o responsabilidad de socios/as de la CChC, para que sea ese Tribunal quien determine las acciones a seguir respecto de esos casos.

Comisión de Gestión de Denuncias e Investigaciones:

- Recibir y revisar los casos presentados directamente ante la Cámara o derivados por parte del proveedor externo que administra la recepción de denuncias por el Canal de Denuncias de la CChC;
- Definir si los hechos denunciados ameritan iniciar una investigación;
- Formar un equipo de investigadores/as, debidamente capacitados y competentes, que cuente con formación en materias de acoso, género o derechos fundamentales, para investigar las denuncias y designar para cada caso a las personas que estarán a cargo de la respectiva investigación, teniendo presentes sus posibles conflictos de interés y las habilidades y competencias necesarias de acuerdo con el tenor de la materia denunciada;
- Revisar o sugerir medidas de resguardo, cautelares o de acción al Comité para la protección de las víctimas o el buen desarrollo de las investigaciones;
- Proponer al Comité la decisión de derivar a la inspección de Trabajo la investigación sobre casos de acoso y violencia en el trabajo;

- Informar al Comité las denuncias recibidas que se vinculen a las materias propias del quehacer del Comité de Auditoría de la Cámara, por si el Comité estima necesario alertarlo inmediatamente; y
- Realizar la entrevista de seguimiento.

Colaborador(a)

- Denunciar cualquier situación de violencia en el trabajo y acoso en el espacio laboral ya sea víctima, agresor(a) o testigo.
- Cumplir con las indicaciones de citaciones y/o entrevistas, a fin de recabar información y antecedentes.
- Velar por la mantención de un buen ambiente laboral, no incurriendo en actos y comportamientos de acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, o prácticas discriminatorias, e interviniendo cuando sean testigos.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas que deseen denunciar.
- Participar en instancias de sensibilización (charlas, capacitaciones, actividades, etc.).
- En caso de estar en conocimiento de una investigación, debe resguardar la confidencialidad de las partes involucradas.
- Capacitarse en temáticas de ambientes laborales seguros y libres de violencia que permita conocer y cumplir con lo establecido en este Protocolo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La Cámara Chilena de la Construcción y sus Entidades Cámara, consideran entre sus principios que, las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de las personas y perspectiva de género, permitiendo que sus colaboradores/as se desempeñen en un ambiente laboral digno que promueva el mutuo respeto y se mantenga libre de manifestaciones de cualquier tipo de acoso o violencias. Bajo esta convicción, la CChC y sus Entidades Cámara tomarán todas las medidas necesarias para que los/as colaboradores/as trabajen en condiciones en las que se resguarde su integridad. Dentro de este contexto es que pone a disposición del personal el presente Protocolo que documenta las diferentes actividades que se deben ejecutar para la correcta prevención, detección, investigación, sanción y seguimiento a casos de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, considerando tanto las normativas internas de la CChC y sus Entidades Cámara, como las legales (Ley N°20.607 y Ley N°20.005), así como también los requerimientos del SGIGC, basado en la NCh3262.

6.1 Prevención, Sensibilización y Capacitación sobre acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Prevenir y erradicar las acciones de violencia, maltrato y acoso en los espacios laborales es responsabilidad de todas las personas que forman parte de la CChC y sus Entidades Cámara. De esta manera, para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato dignidad e igualdad entre hombres y mujeres, se realizarán distintas acciones comunicacionales y de formación, que contribuyan a la sensibilización de las personas a través de la toma

de conciencia respecto al acoso laboral incluido el maltrato laboral y acoso sexual, incluidas las manifestaciones de violencia en el trabajo y de género específicas como los micromachismos.

Estas instancias tienen como objetivo también clarificar conceptualmente las distintas manifestaciones de violencia en el trabajo y de género, difundir los derechos de los(as) colaboradores y colaboradoras, las responsabilidades éticas y legales de la organización, así como promover que las personas afectadas denuncien de sujetándose las denuncias e investigaciones a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

Para la definición de los planes de sensibilización y formación en estas materias se considerarán también como elementos de entrada los resultados de las encuestas de género, las mediciones de clima laboral, otros diagnósticos y estudios, así como los resultados de las mediciones de los objetivos organizacionales.

a) Programa de sensibilización en la inducción empleados/as nuevos/as**:** Para los/as nuevos/as colaboradores/as de la CChC, y sus Entidades Cámara, es requisito que realicen la inducción sobre el Canal de Denuncias, el Código de ética y Conducta, entre otros, como también que sean sensibilizados en temáticas sobre violencias en los espacios laborales, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos, la existencia y mecanismos propios de este Protocolo, la documentación auxiliar, y los reglamentos y normativas internas afín.

b) Campañas comunicacionales informativas: Estas actividades serán planificadas y ejecutadas en conjunto con el equipo de comunicaciones del SGIGC, y comprenden la difusión de material escrito a través de los medios de los que dispone la Organización (Intranet, correos electrónicos, afiches, entre otros), respecto a contenidos referidos a la igualdad, igualdad de oportunidades, equidad, trato respetuoso y no discriminatorio, maltrato, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos, entre otras violencias.

c) Capacitación en temáticas relativas a la discriminación e inequidad: Se realizarán periódicamente charlas, seminarios, cursos y/o talleres: para todos/as los/as colaboradores/as de la CChC, y sus Entidades Cámara, como también socios/as, colaboradores y colaboradoras de empresas externas sobre temáticas de igualdad, igualdad de oportunidades, equidad, trato respetuoso y no discriminatorio, maltrato, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos, entre otras violencias.

Las acciones de sensibilización y prevención serán coordinadas con los responsables de capacitación y de comunicaciones, según correspondan, siendo controladas (seguimiento, evaluación y medición) por la persona designada por parte de la Gerencia de Socios y Personas.

6.2 Ingreso de la denuncia

Todas las personas, incluyendo a colaboradores/as, contratistas, proveedores/as y socios/as de la Cámara y sus Entidades Cámara, además de los grupos de interés externos a la Cámara y sus Entidades Cámara, pueden utilizar el Canal de Denuncias que ha dispuesto la Cámara para reportar cualquier conducta irregular que atente contra el Código de Ética, la normativa interna, los valores corporativos o la regulación y legislación vigente.

Como establece el "Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la construcción" los canales a través de los cuales se pueden ingresar las denuncias son:

- El Canal de Denuncias de la Cámara, al que se puede acceder en la página web e intranet de la CChC, a través del sitio web https://report.resguarda.com/?empresa=CCHC%20-%20C%C3%A1mara%20Chilena%20de%20la%20Construcci%C3%B3n, como también en el Portal del Socio de la CChC (aplicativo Conecta), seleccionando el link "Canal de Denuncias";
- Línea telefónica gratuita 800-835-133;
- Mail : etica.cchc@resguarda.com;
- Personalmente en las oficinas de la Gerencia de Socios y Personas, Contraloría o Fiscalía, y de las Entidades Cámara y la Sociedad de Servicios La Construcción, y
- Adicionalmente, los colaboradores pueden realizar sus denuncias ante su jefatura directa, quien a su vez deberá ingresarla al sistema de gestión de denuncias de la Cámara por cualquier canal disponible.

Todas las denuncias recibidas, independiente del canal, serán ingresadas a la plataforma de gestión de denuncias de la Cámara asignándoles un número único a través del cual se hará su seguimiento.

Se recibirán denuncias realizadas, identificándose o de forma anónima, si así lo decide el denunciante, y en cualquier caso se garantizará la confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género del proceso. Para el caso particular de las denuncias por Acoso Sexual, Laboral o Violencia en el Trabajo, se seguirá estrictamente el procedimiento definido en la ley N°21.643, también denominada "Ley Karin". En todos los casos, es responsabilidad del denunciante realizar el seguimiento a su denuncia a través del canal de denuncias, con la finalidad de entregar los antecedentes adicionales que se puedan requerir.

Es fundamental que las denuncias incluyan una descripción detallada y completa de los hechos ocurridos, los nombres y cargos de las personas involucradas o que presenciaron los hechos, el lugar, la fecha y hora, así como todo documento que sirva para probar los hechos denunciados, tales como videos, fotografías, audios, emails, mensajes de mensajería electrónica, etc.

6.3 Gestión e Investigación de una denuncia por acoso laboral, sexual y/o violencia en el trabajo.

Todo el detalle de este proceso de gestión e investigación de la denuncia se desarrollará según como lo establece el **"Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la Construcción".**
Sin prejuicio de lo anterior, todas las personas que estén definidas para formar parte de la Gestión e Investigación de las denuncias, y como manera de asegurar la incorporación de la perspectiva de género recibirán formación de manera permanente de acuerdo con lo que se establece en la Matriz de competencias del SGIGC.

Nota: La Comisión abrirá una carpeta de la denuncia, y registrará toda la trazabilidad del proceso en la planilla Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, para su seguimiento.

6.4 Entrevista de seguimiento

Posterior a la comunicación de resultados a las partes, se deberá realizar una entrevista de seguimiento a las personas involucradas en la investigación que continúen en la Organización, en un plazo no mayor a **30 días hábiles**, respecto a sus apreciaciones y experiencia sobre el proceso de investigación, independiente de la resolución decretada. Este seguimiento será responsabilidad de la **Comisión de Gestión de Denuncias e Investigaciones** o de quién ésta designe.

Para realización de entrevistas de seguimiento se utilizará y registrará el formulario **Entrevista Seguimiento.**

En la entrevista se deberá indagar en:

a. Valoración y opinión respecto al procedimiento.
b. Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas/as.

De identificarse repercusiones negativas en el ambiente laboral por causa de la denuncia o investigación, se deberán establecer medidas para restituir la buena convivencia y el óptimo desarrollo laboral de todos/as los/as involucrados/as. En este sentido, se deben ejercer las acciones y/o medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área o unidad afectada, dirigidas a prevenir, solucionar y mejorar posibles repercusiones a la sana convivencia y relaciones laborales que hayan derivado de la ejecución e investigación de la denuncia, tanto entre denunciante y denunciado/a, como también en el área de trabajo en la cual se desempeñan. Estas están directamente relacionadas con la sensibilización y prevención, y su plan de acción anual, como, por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas correspondientes y los/as colaboradores/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

Se debe mantener seguimiento al ambiente laboral de las personas involucradas en una segunda entrevista de seguimiento a efectuarse en un máximo de **6 meses** posterior a la primera entrevista, con el objetivo de asegurar que no existan repercusiones negativas (nuevas o reiteración de prácticas discriminatorias, acoso laboral o sexual; malestar laboral o perjuicio de relaciones laborales, entre otros).

6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas

6.5.1 Caso en que colaborador/a de la CChC o sus Entidades Cámara requiere generar una denuncia a un/a trabajador/a de una Empresa Externa o proveedor/a permanente o transitorio/a:

El/la colaborador/a de la CChC o sus Entidades Cámara realizará la denuncia vía los canales definidos, una vez canalizada la denuncia se aplicarán las directrices del **Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la Construcción.**

6.5.2 Caso en que trabajador/a de Empresa o proveedor/a permanente o transitorio/a desea colocar una denuncia a un/a colaborador/a de la CChC o de una de las Entidades Cámara:

El/la trabajador/a de Empresa o proveedor/a permanente o transitorio/a podrá generar una denuncia vía los canales definidos. Donde, la Empresa o proveedor/a permanente o transitorio/a deberá aplicar medidas de resguardo con su trabajador/a que está realizando la denuncia.

Una vez formalizada la denuncia se procederá a aplicar lo establecido en el **Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la Construcción.**

6.5.3 Caso en que un/a colaborador/a de la CChC, o Entidad Cámara, sea testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un externo:

El/la colaborador/a de la CChC, o Entidad Cámara, realizará la denuncia vía los canales definidos. Una vez formalizada la denuncia se procederá a aplicar lo establecido en el **Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la construcción.** Donde, se puede solicitar a la empresa externa que apoye y/o retroalimente del proceso que sea aplicado.

6.5.4 Caso en que un/a trabajador/a de una empresa externa desea colocar una denuncia a otro/a trabajador/a de empresa externa:

El/la trabajador/a de la Empresa o proveedor/a permanente o transitorio/a realizará la denuncia vía los canales definidos con la orientación de su supervisor/a o jefatura sobre cómo formalizar la denuncia. Una vez formalizada la denuncia se aplicará lo establecido en el **Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la construcción**, **donde se deberá informar** a la contraparte de la empresa externa involucrada sobre la situación, solicitando se haga la investigación interna respectiva

.

6.6 Denuncias que involucran a un/a Socio/a o autoridad gremial de la Cámara Chilena de la Construcción

Este subproceso se debe llevar a cabo toda vez que una persona presente una denuncia de acoso laboral, sexual y/o violencia en el trabajo, en la que un/a socio/a o autoridad gremial esté involucrado/a (denunciante o denunciado/a), con el objeto de que sea correctamente gestionada y registrada.

El proceso de denuncia, y su tratamiento dependerá de quién realice la denuncia y se puede dar en dos direcciones:

- Caso en que un/a colaborador/a de la CChC o una Entidad Cámara requiere interponer una denuncia contra un/a socio/a o autoridad gremial.
- Caso en que un/a socio/a o autoridad gremial requiere interponer una denuncia en contra de un/a colaborador/a de la CChC o una Entidad Cámara.

En ambos casos la persona afectada debe realizar la denuncia por un de los canales establecidos, y se continuara con el proceso de gestión e investigación de la denuncia según como se establece en el **"Protocolo de Gestión e Investigación de la Cámara Chilena de la construcción"** desde el punto 6.6 de ese documento.

7. INDICADORES

Los indicadores de este proceso corresponden a los siguientes y se miden por medio de la matriz "Indicadores del SGIGC-Ambiente Laboral"

7.1 Indicador de Gestión

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Participación del personal en actividades de sensibilización y formación en materia de acoso laboral, maltrato, acoso sexual y prácticas discriminatorias
Código	AL 1
Tipo	Proceso
Objetivo	Evidenciar el nivel de sensibilización y formación en las materias de acoso laboral, maltrato y acoso sexual y discriminación que tiene el personal de la organización.

7.2 Indicadores de Equidad

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Conocer el grado de valoración de hombres y mujeres sobre el ambiente laboral.
Código	AL 2
Tipo	Percepción
Objetivo	Conocer el grado de valoración de hombres y mujeres sobre el ambiente laboral

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Valoración del personal sobre los mecanismos para abordar las denuncias de acoso laboral, sexual y prácticas discriminatorias.
Código	AL 3
Tipo	Percepción
Objetivo	Medir el grado de confianza y valoración de hombres y mujeres respecto a los mecanismos de denuncia para acoso sexual, laboral y discriminación.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Entrevista de Seguimiento de Denuncias y Reclamos de Ambiente Laboral	Contralor	Almacenado en Plataforma Resguarda Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Contralor	https://clients.resguarda.com/login	Indefinido	Resguardar
Formularios para solicitar Medidas de Resguardo	Contralor	Almacenado en Plataforma Resguarda Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Contralor	https://clients.resguarda.com/login	Indefinido	Resguardar
Registros denuncias y reclamos Ambiente Laboral	Contralor	Almacenado en Plataforma Resguarda Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Contralor	https://clients.resguarda.com/login	Indefinido	Resguardar
Informe de Investigación de situaciones de acoso laboral, acoso sexual o prácticas no equitativas o discriminatorias	Contralor	Almacenado en Plataforma Resguarda Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Contralor	https://clients.resguarda.com/login	Indefinido	Resguardar
Indicadores del SGIGC-Ambiente laboral	Subgerenta/a de Personas	Almacenado en Carpeta de Google Drive Carpeta Indicadores Ambiente Laboral Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Subgerencia de Personas	https://drive.google.com/drive/folders/1SVqyEQuVWfB3DImQjkzbcui8xNUhYshx?usp=sharing	5 años	Eliminación

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: Otras definiciones, características, ejemplos y consideraciones para prevenir y detectar casos de Acoso Sexual y Acoso Laboral

i. Dirección del acoso

Acoso Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un/a subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que la persona agresora tenga más de una afectada/o, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

Acoso Vertical Ascendente: Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de "asimetría de poder" para acosar, suelen ser grupos subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, o bien personas que utilizan otros privilegios sociales (como sexo, raza, o estrato socioeconómico) para ejercer el abuso de poder.

Acoso Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares. Al igual que el acoso vertical ascendente, pueden ser grupos o personas particulares, que, a pesar de la simetría de posición laboral, pueden ejercer abuso de poder por otros factores.

Acoso Externo: Se presenta cuando una persona de la CChC es agredida por alguien ajeno, pudiendo ser clientes o personal de empresas externas, etc.

ii. Acoso sexual

Acoso Quid Pro Quo o Chantaje Sexual: cuando un superior jerárquico o alguien que puede incidir sobre el empleo y condiciones de trabajo de otra persona, obliga o condiciona a otra persona a acceder a requerimientos sexuales a cambio de un beneficio laboral, como aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo.[10]

Acoso sexual ambiental: conductas que generan un ambiente hostil, situaciones de intimidación o humillación a la(s) afectada/o(s).[11]

Otros Ejemplos y tipos del acoso sexual:

[10] Palavecino Cáceres, Claudio (2006) "El nuevo ilícito de acoso sexual en el derecho del trabajo chileno". En: Revista de Derecho, Vol. XIX N°1, pp. 105-123
Díaz Berr, Ximena; Mauro Cardarelli, Amalia; Ansoleaga Moreno, Elisa; Toro Cifuentes, Juan Pablo (2017) "Violencia de Género en el Trabajo en Chile. Un Campo de Estudio Ignorado." En: Revista Ciencia y Trabajo, Año 19, N° 58, pp. 42-48.
Documento "Acoso sexual en el lugar de trabajo". Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. OIT.

[11] Ibid.

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** Esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo y la orientación sexual, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etcétera.

La CChC y sus Entidades Cámara consideran, entre otras, como conductas relacionadas con Acoso Sexual, las siguientes;

a. Proposiciones concretas de carácter sexual no consentidas por quien las recibe, bajo amenazas que se relacionen con su situación laboral o sus oportunidades en el empleo;
b. Juegos o proposición de juegos de connotación sexual indeseados por las personas a las cuales va dirigida;
c. Apretones de hombros, cintura, abrazos y/o roces reiterados en diversas regiones del cuerpo tipificadas sexualmente e indeseados por las personas afectadas y que excedan las reglas de convivencia socialmente aceptadas, tales como aquellos contactos físicos propios de saludos o despedidas entre dos o más personas (apretones de mano, besos en la mejilla, etc.);
d. Gestos y comentarios de connotación sexual reiterados e indeseados por las personas a las cuales van dirigidas;
e. Lenguaje sexual, llamadas, correos electrónicos obscenos o chistes de connotación sexual reiterados y dirigidas hacia determinadas personas e indeseados por estas últimas.

iii. <u>Acoso laboral</u>

La CChC y sus Entidades Cámara consideran como conductas relacionadas con Acoso Laboral, cualquier acción que pueda atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica o laboral de uno o más trabajadores o trabajadoras, tales como:

- Gritar, avasallar o insultar a una persona (trabajador/a, compañero/a, subalterno/a) cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Atacar la reputación o calidad profesional
- Difusión de rumores o el aislamiento de una persona impidiendo la interrelación social.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.

- Sobrecargar selectivamente a una persona con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a una persona (trabajador/a, compañero/a, subalterno/a) o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al/a trabajador/a.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra la persona, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefaturas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la persona extendiendo por la Empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los/as demás trabajadores/as, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

No será considerado acoso laboral:

- Diferencias de opinión, disputas y conflictos que surjan como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre colaboradores/as en el ejercicio de sus funciones, realizadas en un marco de respeto.
- El que un superior le comunique a un/a trabajador/a los errores encontrados en su labor diaria, o el cumplimiento de los plazos, o la omisión de este, siempre y cuando la retroalimentación realizada por el superior sea adecuada y en un marco de respeto.
- El que un/a superior entregue una carga de trabajo superior a la habitual, pero aislada en el tiempo y por una razón justificada.
- El que un/a superior directo le comunique de manera adecuada el uso correcto de uniforme, llegada a tiempo a su turno, uso de celular, cumplimiento de procedimientos asociados a productos y uso de EPP, y las ya conocidas a través del reglamento interno (prohibiciones y obligaciones de los/as trabajadores/ras).

iv. Maltrato laboral

Maltrato Laboral: Se define como "cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar

contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o victima específica."[12]

Se resumen las diferencias entre acoso y maltrato laboral en la siguiente tabla:

Acoso Laboral	Maltrato Laboral
Es una conducta selectiva	Es una conducta generalizada
La acción es silenciosa	La acción es evidente
Su objetivo es desgastar a la(s) afectada/o(s)	No tiene un objetivo específico
El hostigamiento se puede manifestar una vez o de manera reiterada	La agresión es esporádica
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

El Maltrato Laboral, por ser actos o conductas que también atentan contra la dignidad de las personas, deben ser sancionadas cuando se corrobore su existencia, aunque no sean conductas caracterizadas como acoso laboral.

Ejemplos del Maltrato Laboral

- Trato hostil, alzar la voz, hablar a gritos.
- Ofensivo: poner sobrenombres, hacer referencias al físico de las personas o a defectos, Trato inadecuado: sexista, homofóbico, misógino, racista, xenófobo, entre otros.
- Abusos de asimetría de poder: trato prepotente, dar tareas que no corresponden como pagar cuentas, mandar a comprar elementos personales o de índole diferentes a las del trabajo, etc.
- Asignar labores basadas en estereotipos de género, como servir café a las mujeres y trasladar objetos pesados a hombres, etcétera. No asignar trabajo a personas en situación de discapacidad por considerarles incapaces de realizarlos.
- Entorno hostil a personas en situación de discapacidad, poniendo barreras en su entorno.
- Una de las causas del maltrato laboral puede ser Discriminación Arbitraria, por razones de género, etnia, raza, situación socio económica, condición sexual, discapacidad, etc.

Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan y naturalizan al punto de considerarlo parte normal de la vida laboral. Ejemplo de ello pueden ser: no considerar las opiniones de las trabajadoras minimizando su aporte; deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres de manera ocasional; reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres; minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino, poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros. Frases como "está con la regla… por eso anda así". "Todas las mujeres son alharacas, no fue para tanto.

[12] Dirección Nacional del Servicio Civil (2018) "Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual". Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas. Ministerio de Hacienda. Santiago

v. Violencia en el trabajo

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.

Ejemplos de Violencia en el trabajo:

- 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