



Centro de Estudios de Justicia de las Américas  
Justice Studies Center of the Americas

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO  
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**  
**(En cumplimiento de la Ley N° 21.643)**

## Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo .....	2
3.	Alcance.....	2
4.	Definiciones .....	3
5.	Principios .....	6
6.	Derechos y Deberes .....	8
7.	Organización para la Gestión del Riesgo.....	10
8.	Difusión.....	14

## 1. Introducción

El Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) es un organismo internacional creado por la Organización de Estados Americanos (OEA), cuya sede institucional se encuentra en la ciudad de Santiago, Chile, en el marco del Acuerdo suscrito entre la OEA y el Estado de Chile en 1999.

Conforme al citado instrumento internacional, CEJA se sujeta a la legislación laboral de Chile ...

En este marco, el presente Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral, Sexual y de la Violencia en el Trabajo da cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 21.643 y el Código del Trabajo de Chile, normas que disponen que el empleador tiene la obligación de prevenir, investigar y sancionar toda forma de violencia en el trabajo, y promover un entorno laboral respetuoso y seguro para todas las personas.

## 2. Objetivo

El presente protocolo tiene por objetivo garantizar un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de toda forma de violencia, asegurando el buen trato, la igualdad sustantiva y la perspectiva de género en las relaciones laborales.

Asimismo, busca prevenir, detectar, gestionar y sancionar oportunamente las conductas el acoso sexual, acoso laboral u otras formas de violencia en el trabajo, conforme a la Ley N° 21.643 y el artículo 184 del Código del Trabajo.

## 3. Alcance

El presente protocolo se aplica a todas las personas que prestan servicios o desarrollan actividades para CEJA, cualquiera sea la naturaleza jurídica de su vínculo.

En consecuencia, se aplica a trabajadoras y trabajadores, incluyendo a quienes ejercen funciones de dirección o jefatura; así como a contratistas, subcontratistas, proveedores y personas en práctica o pasantía.

Asimismo, se aplica, en la medida que corresponda, a personas externas—como visitas, y participantes de programas—, procurando siempre garantizar entornos de respeto, buen trato y libre de toda forma de violencia, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.643.

## 4. Definiciones

Las siguientes definiciones tienen por finalidad orientar la prevención, detección, investigación y erradicación de conductas constitutivas de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo. Su interpretación deberá realizarse con enfoque de género, perspectiva de derechos humanos y conforme a la normativa vigente en Chile.

### **Acoso sexual**

Conforme al artículo 2º, inciso segundo del Código del Trabajo, y lo establecido por la Ley N° 21.643, el acoso sexual es toda conducta en que una persona, por cualquier medio, realiza requerimientos de carácter sexual no consentidos, que amenacen o perjudiquen la situación laboral o las oportunidades en el empleo de otra persona. Su característica esencial es que no es deseada ni aceptada por quien la recibe, vulnerando su dignidad y generando un ambiente intimidatorio, hostil o humillante.

Ejemplos de acoso sexual pueden incluir, según el contexto y la gravedad:

- Enviar mensajes, imágenes o comentarios de contenido sexual sin consentimiento.
- Realizar insinuaciones o gestos de connotación sexual hacia una persona.
- Ofrecer beneficios laborales a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante su rechazo.
- Realizar contacto físico no deseado o no consentido, como abrazos, roces, caricias o besos.
- Formular observaciones, bromas o burlas sobre el cuerpo, la apariencia física o la vida sexual de otra persona.

### **Acoso laboral**

De acuerdo al artículo 2º, inciso segundo del Código del Trabajo y los artículos 211-A y siguientes, incorporados por la Ley N° 21.643, acoso laboral es toda conducta de agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador, una jefatura o una o más personas trabajadoras, en contra de otra, por cualquier medio, que se manifieste una o más veces y que tenga como resultado su menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso laboral puede ser horizontal (entre personas del mismo nivel jerárquico) o vertical (de un superior hacia un subordinado o viceversa). También puede manifestarse mediante violencia psicológica, acoso moral o abuso emocional.

Ejemplos de acoso laboral incluyen:

- Insultar, gritar o utilizar lenguaje ofensivo o degradante hacia una persona.
- Aislar o excluir deliberadamente a alguien de las actividades o comunicaciones de trabajo.
- Asignar tareas sin sentido o claramente por debajo de las competencias de la persona, con el fin de humillarla.
- Evaluar el desempeño con expresiones despectivas o vejatorias.
- Difundir rumores o comentarios malintencionados para afectar la reputación o la credibilidad de una persona.
- Enviar mensajes o correos electrónicos ofensivos o amenazantes.
- Emitir comentarios o burlas sobre características personales, apariencia, nacionalidad, género o edad.

### **Violencia en el trabajo**

Conforme al artículo 2 del Código de Trabajo, es toda acción, incidente o comportamiento que, durante o con ocasión del trabajo, implique agresión, amenaza o abuso que ponga en riesgo la integridad física, psicológica o moral de una persona trabajadora.

La violencia puede ser interna (entre personas de la organización) o externa (ejercida por terceros ajenos al vínculo laboral, como clientes, usuarios o proveedores).

Ejemplos de violencia en el trabajo:

- Empujones, golpes, patadas o cualquier tipo de agresión física.
- Robo, destrucción o daño de bienes personales o institucionales.
- Amenazas verbales, gritos o uso de palabras ofensivas.
- Conductas intimidatorias o de hostigamiento reiterado.
- Cualquier otra acción que cause o pueda causar daño físico o psicológico a una persona trabajadora.

### **Comportamientos incívicos**

Son acciones o expresiones irrespetuosas, descorteses o poco empáticas, sin intención manifiesta de dañar, pero que transgreden las normas básicas de convivencia laboral y respeto mutuo. Cuando no se corrigen, pueden escalar hacia formas más graves de violencia o acoso.

Estas conductas no constituyen necesariamente acoso laboral, pero requieren una gestión preventiva y correctiva oportuna.

Ejemplos de comportamientos incívicos incluyen:

- Interrumpir constantemente o desestimar las opiniones de colegas.
- Utilizar tono de voz agresivo o gestos despectivos en reuniones.
- No saludar o ignorar deliberadamente a una persona.
- Hacer comentarios irónicos o sarcásticos de forma reiterada.

### **Sexismo en el trabajo**

Es toda conducta o expresión que refuerza estereotipos de género o que asigna inferioridad o menor capacidad a una persona por su sexo o género. Puede manifestarse de forma hostil (discriminación abierta) o benéfica (actitudes paternalistas que perpetúan desigualdades).

Ejemplos de sexismos incluyen:

- Burlas o chistes sexistas sobre mujeres o diversidades.
- Interrumpir o desautorizar sistemáticamente la palabra de una mujer (*manterrupting*).
- Explicar condescendientemente un tema a una mujer experta (*mansplaining*).
- Subvalorar el liderazgo femenino o asociarlo con características emocionales.

### **Conductas excluidas**

Las siguientes acciones forman parte de la potestad de dirección del empleador y deben ejecutarse conforme a la ley y con respeto a la dignidad de las personas trabajadoras. No constituyen acoso ni violencia —siempre que se ejerzan con respeto y sin abuso de autoridad— las actuaciones legítimas derivadas del ejercicio de la gestión o supervisión laboral, tales como:

- Asignar, modificar o evaluar tareas dentro de las funciones del cargo.
- Aplicar medidas disciplinarias debidamente fundadas.
- Informar sobre un desempeño insatisfactorio.
- Implementar cambios organizacionales o reestructuraciones.
- Formular observaciones técnicas o correcciones razonables al trabajo realizado.

## 5. Principios

CEJA, en su calidad de empleador, da cumplimiento a los principios establecidos en el Código del Trabajo, en la Ley N° 21.643 y en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>1</sup>, los cuales orientan la política y acciones de gestión preventiva y el cumplimiento de las obligaciones en esta materia.

### a) Respeto a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas trabajadoras

Toda persona tiene derecho a que se respete su vida, su integridad física y psíquica y su dignidad en el ámbito laboral.

Conforme a lo dispuesto en los artículos 2º y 184 del Código del Trabajo, CEJA debe adoptar las medidas necesarias para garantizar un ambiente de trabajo libre de violencia, acoso y discriminación,

### b) Enfoque preventivo en la gestión de riesgos

La gestión de la seguridad y la salud en el trabajo debe priorizar la prevención de los riesgos laborales, por sobre la reacción frente a sus efectos, identificando y controlando los factores de riesgo en su origen. En este marco, CEJA debe implementar medidas destinadas a eliminar, mitigar o controlar los riesgos en los lugares de trabajo.

### c) Equidad de género y diversidad

De acuerdo con el artículo 2º del Código del Trabajo, las políticas y acciones de prevención de CEJA debe considerar las diferencias de género y diversidad, promoviendo condiciones de trabajo seguras y saludables para todas las personas, sin distinción de sexo, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia, creencias u otra condición.

### d) Universalidad e inclusión

Las medidas preventivas de seguridad y salud laboral en CEJA se aplicarán a todas las personas trabajadoras, cualquiera sea su modalidad contractual, jornada o régimen laboral. Asimismo, podrán extenderse, en lo pertinente y sin constituir relación laboral, a otras personas que desempeñen actividades en las dependencias de la institución, garantizando un entorno de respeto y no discriminación.

---

<sup>1</sup> Aprobada mediante el D.S. N° 2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**e) Participación y diálogo social**

Conforme al artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, CEJA debe promover instancias de participación y diálogo con las personas trabajadoras, a fin de fortalecer las acciones de prevención y mejora continua del ambiente laboral. Las personas trabajadoras podrán formular planteamientos o peticiones orientadas al mejoramiento de la prevención de riesgos.

**f) Mejora continua**

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 2/2024 y la normativa nacional de seguridad y salud en el trabajo, las acciones de gestión preventiva serán objeto de revisiones periódicas que permitan evaluar la eficacia de las medidas adoptadas y establecer mejoras.

**g) Responsabilidad en la gestión de los riesgos**

De acuerdo con el artículo 184 del Código del Trabajo, CEJA es el responsable principal de la gestión de los riesgos en el lugar de trabajo y de la adopción de las medidas necesarias para la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras, sin perjuicio del deber de colaboración de éstas en la prevención.

**h) Control de los riesgos en su origen**

Conforme a la Circular N° 3653 de la Superintendencia de Seguridad Social, que forma parte del Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744, la prevención de la violencia y el acoso requiere eliminar o controlar los riesgos desde su origen, potenciando factores protectores psicosociales.

**i) Perspectiva de género**

En CEJA, la perspectiva de género debe ser incorporada en la gestión preventiva, considerando las posibles diferencias en la exposición a riesgos, en la percepción de los mismos y en las condiciones de trabajo derivadas de los roles y relaciones de poder en la sociedad.

**j) Cultura de respeto y convivencia laboral**

CEJA debe promover una cultura de respeto mutuo y convivencia sana, basada en la dignidad, la igualdad y la responsabilidad compartida entre el empleador y las personas trabajadoras.

Toda conducta que atente contra estos principios será abordada conforme a los procedimientos establecidos en la legislación laboral y en este protocolo.

## 6. Derechos y Deberes

### a) Personas trabajadoras

#### Derechos

De conformidad con el Código del Trabajo y la Ley N° 21.643, las personas trabajadoras de CEJA tienen los siguientes derechos:

1. Derecho a trabajar en un ambiente laboral seguro y libre de acoso, violencia o discriminación.
2. Derecho a la protección eficaz de su vida y salud, incluyendo la integridad física, psíquica y moral.
3. Derecho a denunciar hechos o conductas que pudieran constituir acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, ante la persona, área o unidad designada por el empleador, conforme al procedimiento previsto en este protocolo.
4. Derecho a la confidencialidad, al respeto de su honra y a no ser objeto de represalias o discriminaciones derivadas de la presentación de una denuncia o de su participación como testigo en una investigación.
5. Derecho a ser informadas sobre el contenido del presente protocolo, las medidas preventivas adoptadas y las actualizaciones que se realicen, así como a participar en las instancias de capacitación y sensibilización que se implementen en la materia.

#### Deberes

Las personas trabajadoras de CEJA tienen los siguientes deberes:

1. Tratar con respeto y consideración a todas las personas que integran el entorno laboral, evitando cualquier conducta de acoso, violencia o discriminación.
2. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, colaborando en la identificación, gestión y control de los riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales.
3. Cooperar activamente en los procesos de investigación que se realicen conforme a este protocolo, cuando sean requeridas.
4. Guardar confidencialidad respecto de la información conocida durante un procedimiento de denuncia o investigación.
5. Participar en las instancias de formación y sensibilización que organice el empleador, contribuyendo a fortalecer una cultura laboral de respeto mutuo y sana convivencia.

**b) Entidad empleadora**

**Derechos**

CEJA, como entidad empleadora, tiene los siguientes derechos conforme al Código del Trabajo:

1. Ejercer las facultades de dirección y organización del trabajo, en los términos previstos por la ley y el reglamento interno, asegurando que las medidas disciplinarias o correctivas se apliquen con fundamento y respeto a la dignidad de las personas.
2. Adoptar las medidas administrativas o preventivas necesarias para mantener el orden, la disciplina y la seguridad en el trabajo, dentro del marco de la legislación laboral.
3. Recibir la colaboración de las personas trabajadoras en la implementación y cumplimiento de las medidas preventivas previstas en este protocolo.

**Deberes**

CEJA, en su calidad de empleador, asume los siguientes deberes conforme a la legislación vigente:

1. Adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de las personas trabajadoras.
2. Implementar acciones preventivas destinadas a evitar el acoso y la violencia en el trabajo, incluidas las conductas indebidas por razón de género, mediante la gestión de los riesgos psicosociales y la capacitación del personal.
3. Informar y difundir los canales y mecanismos de denuncia disponibles, así como las instancias encargadas de orientar y recibir los casos.
4. Garantizar la confidencialidad y el debido resguardo de la información obtenida en los procesos de denuncia e investigación.
5. Proteger a las personas involucradas —denunciantes, víctimas o testigos— frente a la revictimización o represalias derivadas del ejercicio de sus derechos.
6. Adoptar las medidas correctivas o sancionatorias que correspondan, conforme al resultado de las investigaciones y a la normativa vigente.
7. Revisar y evaluar periódicamente la eficacia del presente protocolo, incorporando mejoras conforme a la experiencia institucional y a los cambios normativos.

## 7. Organización para la Gestión del Riesgo

### 1. Identificación de riesgos y medidas preventivas

Para la identificación de los riesgos psicosociales y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo contenidas en este protocolo, fueron designadas las profesionales Javiera Domange y Yasna Rodríguez, investigadoras del Área de Estudios y Capacitación de CEJA.

### 2. Implementación y supervisión del cumplimiento

Conforme a los artículos 184 y 211-A a 211-G del Código del Trabajo, CEJA, en su calidad de empleador, es responsable de la implementación de las medidas preventivas, de la supervisión de su cumplimiento y de la comunicación con los organismos fiscalizadores competentes.

Para estos fines, CEJA designa al Área de Administración y Finanzas, como responsable institucional de la aplicación y seguimiento del presente protocolo. Esta área coordinará las acciones de monitoreo del cumplimiento y consolidará la información requerida para los reportes internos o ante organismos competentes.

### 3. Capacitación y sensibilización

Las capacitaciones sobre los riesgos identificados y las medidas preventivas en CEJA se realizarán semestralmente, a través de actividades dirigidas a todo el personal.

La coordinación y ejecución de estas actividades estará a cargo del Área de Estudios y Capacitación de CEJA, la cual es responsable de su planificación, desarrollo y registro, conforme a las directrices institucionales y a lo dispuesto en la legislación laboral.

### 4. Canales de orientación y consulta

Las personas trabajadoras podrán formular consultas, dudas o solicitudes de orientación relacionadas con este protocolo a través de los canales definidos por el Área de Administración y Finanzas.

Estos canales serán informados a todo el personal mediante circular interna o comunicación oficial, resguardando en todo momento la confidencialidad y la privacidad de la información.

### 5. Recepción de denuncias

La recepción de denuncias de acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo, así como la orientación a las personas denunciantes, estará a cargo del Área de Administración y Finanzas de CEJA, a través de la persona que dicha área designe formalmente para estos efectos.

La persona encargada de esta función actuará conforme a lo dispuesto en el artículo 211-C del Código del Trabajo, garantizando la confidencialidad, imparcialidad y ausencia de represalias, y

gestionará la derivación y seguimiento de los casos conforme al procedimiento interno y la normativa vigente.

CEJA deberá gestionar la capacitación de la persona designada para el cumplimiento de esta función, conforme a las exigencias establecidas por la Ley N° 21.643.

## **6. Participación en la elaboración del protocolo**

En la elaboración del presente protocolo participaron las siguientes profesionales, en representación de las diversas áreas de CEJA:

Nombre	Cargo	Área
Nataly Ponce Chauca	Directora Ejecutiva	Dirección Ejecutiva
Lorena Espinosa Olgún	Directora	Área de Estudios y Capacitación
Lucía Maureira Pérez	Contadora	Área de Administración y Finanzas
Yasna Rodríguez Rivas	Investigadora	Área de Estudios y Capacitación
Javiera Domange Pfeng	Investigadora	Área de Estudios y Capacitación
Camille Vásquez	Investigadora	Área de Estudios y Capacitación
Paloma Hormazábal M.	Asistente contable	Área de Administración y Finanzas
Sandra Araneda Jofré	Secretaria y Coord. eventos	Secretaria y Coord. eventos

Las personas trabajadoras podrán formular observaciones o sugerencias destinadas a mejorar las medidas de prevención y gestión de los riesgos establecidos en el presente protocolo. Estas observaciones podrán canalizarse a través de los medios internos definidos por CEJA, resguardando siempre la confidencialidad y el trato respetuoso.

## POLÍTICA Y ACCIONES DE GESTIÓN PREVENTIVA

CEJA ha elaborado de manera participativa su política preventiva en materia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, la cual establece expresamente que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas inaceptables y no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato, la dignidad y el respeto mutuo.

De acuerdo con lo anterior:

- CEJA declara que no es tolerable en la institución, conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, reafirmando que las relaciones interpersonales deben fundarse en el respeto mutuo, la igualdad y la no discriminación, independientemente de la posición jerárquica, género, orientación sexual, nacionalidad o creencias religiosas de las personas trabajadoras.
- CEJA reconoce que el acoso y la violencia pueden derivar de una inadecuada gestión de los riesgos psicosociales y, en consecuencia, se compromete a implementar acciones para su identificación oportuna, mitigación y control.
- CEJA se compromete a abordar los comportamientos incívicos y sexistas que puedan constituir el punto de partida de situaciones de acoso o violencia.
- Este compromiso es institucional y compartido por todas las direcciones, áreas y personal de la institución.
- CEJA promoverá una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, la seguridad y la salud laboral.

Esta política será difundida a todas las personas trabajadoras mediante el envío de una copia digital a sus correos institucionales y la disponibilidad de una copia impresa en el lugar de trabajo. Será revisada cada dos años o cuando las circunstancias institucionales lo requieran.

### Identificación de riesgos:

Dado que los riesgos psicosociales pueden influir en la aparición de conductas inadecuadas en el trabajo, CEJA se compromete a identificar y gestionar los potenciales riesgos psicosociales como parte de su política de gestión preventiva.

A continuación se presentan factores de riesgo identificados en CEJA con una perspectiva de género y cotando con la participación de todas las personas trabajadoras de CEJA, en aplicación del cuestionario CEAL-SM.

Riesgos identificados: Alta carga de trabajo e insuficiente reconocimiento al desempeño.

## **1. Medidas para la prevención**

En base a esta identificación de riesgos, CEJA implementará acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

El CEJA informará y capacitará a las personas trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante charlas de sensibilización, espacios de conversación entre trabajadores/as y mejora en los canales de comunicación. La responsable de esta actividad estará a cargo del Área de Administración y Finanzas.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo/en el programa preventivo de la entidad empleadora, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a las personas trabajadoras a través de sus correos electrónicos institucionales, y la entrega de una copia física de este documento en su lugar de trabajo. Para plantear sus dudas y sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con el Área de Administración y Finanzas.

## **2. Mecanismos de seguimiento**

El CEJA, en conjunto al Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a Unidad de Administración y Finanzas.

## **I. Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados**

El CEJA, establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral - denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

## 8. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras mediante los siguientes medios: correo electrónico institucional. Asimismo, protocolo se dará a conocer a las personas trabajadoras al momento de la suscripción del contrato de trabajo.