



## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

**Procedimiento de denuncia e investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, aplicable a los trabajadores que se rigen por el Código del Trabajo.**

# Procedimiento de denuncia e investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo

---

El presente documento ha sido confeccionado para facilitar la elaboración del Procedimiento de Denuncia e Investigación en casos de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo según las modificaciones introducidas en el Código del Trabajo por la Ley 21.643, en cumplimiento del artículo 154 bis del Código, además del Decreto N° 21, Reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Subsecretaría del Trabajo, publicado el 3 de julio de 2024 en el Diario Oficial.

El uso del presente Manual no reemplaza la revisión de las obligaciones que el empleador tiene según los cuerpos legales citados, ni la necesaria adecuación que cada organización deba hacer teniendo en consideración la naturaleza de sus actividades, siendo este un documento de apoyo para la elaboración de los procedimientos internos de investigación para las empresas.



<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	4
Principios básicos	5
<b>Etapa 1: Designación de responsable(s)</b>	8
Obligaciones del cargo	8
Formación de la(s) persona(s) responsable(s)	9
<b>Etapa 2: La denuncia</b>	10
Recepción de la denuncia	12
<b>Etapa 3: Medidas de resguardo</b>	13
<b>Etapa 4: Investigación Interna</b>	15
Consideraciones en una investigación interna	15
Pasos de una investigación interna	16
<b>Etapa 5: Resolución de investigación/Informe de resultados</b>	18
Plazo de la investigación	19
Remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo	19
<b>Etapa 6: Sanciones/Medidas</b>	20
Medidas correctivas	20
Sanciones y su impugnación	21
<b>Directrices para la investigación de conductas realizadas por terceros ajenos a la relación laboral y en régimen de subcontratación</b>	22
Violencia en el trabajo	22
Régimen de subcontratación	22
<b>Obligaciones generales de los empleadores</b>	23



## Introducción

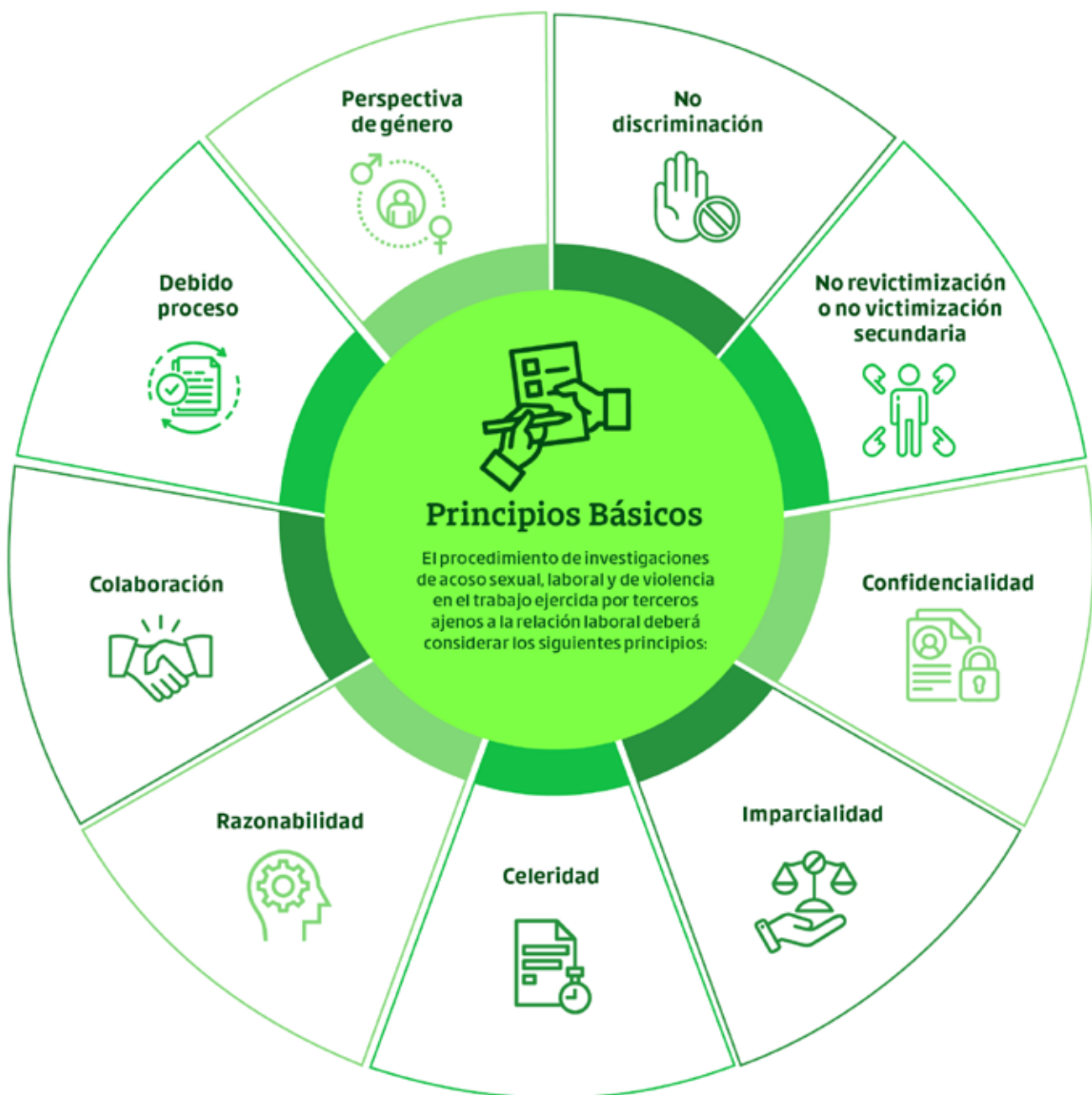
La ley 21.643, publicada en el diario oficial el 15 de enero de 2024, modifica el Código del Trabajo para abordar la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y la violencia en el ámbito del trabajo. Dicha ley refiere, entre otras cosas, que las organizaciones deben generar un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, y un procedimiento de investigación y sanción que debe considerar las medidas de resguardo que se adopten respecto de los involucrados y las sanciones que se aplicarán.

Implementar un sistema de denuncia, investigación y sanción bien estructurado e informado, asegura que la organización cumpla con las obligaciones introducidas por ley 21.643 en el Código del Trabajo. Dicho lo anterior, su implementación es igual de importante por los siguientes motivos:

- **Protege los derechos y la dignidad de quienes trabajan en las organizaciones**, quienes tienen derecho a un entorno laboral seguro y respetuoso, un procedimiento claro y efectivo asegura que las víctimas de acoso y violencia tengan un medio formal para expresar sus quejas y buscar justicia, lo que contribuye a la creación de un ambiente laboral donde se respeta la dignidad y los derechos humanos.
- **Promueve la confianza y la transparencia dentro de la organización**, cuando quienes trabajan en la organización saben que existe un procedimiento justo y transparente para manejar denuncias de acoso y violencia, se sienten más seguros y confiados para reportar incidentes.
- **Fortalece la prevención de futuros incidentes**, al tomar acciones firmes contra el acoso y la violencia.

## Principios básicos

### Principios Básicos del procedimiento de denuncia e investigación





## Principios básicos

Los procedimientos de investigación por acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, deberán considerar los siguientes principios:

- **Perspectiva de género:** Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras.
- **No discriminación:** El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos como:
  - Raza, color, ascendencia nacional, nacionalidad y religión.
  - Sexo, orientación sexual e identidad de género.
  - Maternidad y lactancia materna.
  - Edad, estado civil, situación socioeconómica y participación en organizaciones gremiales.
  - Apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo.
- **No revictimización o no victimización secundaria:** Las personas receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas dispuestas por el empleador deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada.
- **Confidencialidad.** Implica el deber de los participantes de resguardar el acceso y divulgación de la información<sup>1</sup> a la que accedan o conozcan en el proceso de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

<sup>1</sup> El empleador deberá mantener reserva de toda la información y datos privados de las personas trabajadoras a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral, en virtud del artículo 154 ter del Código del Trabajo. Con todo, la información podrá ser requerida por los Tribunales de Justicia o la Dirección del Trabajo en el ejercicio de sus funciones.

- **Imparcialidad:** Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.
- **Celeridad:** El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.
- **Razonabilidad:** El procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.
- **Debido proceso:** El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas.
- **Colaboración:** Durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento y sanción de los hechos denunciados, cuando corresponda.



## Etapas procedimiento de denuncia e investigación



### Etapa 1: Designación de responsable(s)

#### Obligaciones del cargo

La persona a cargo de la investigación deberá realizar como mínimo las diligencias y acciones que se encuentran descritas en el procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia de la organización, entre las que destacan:

- Deberá hacer un análisis de la presentación, y ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas, deberá proporcionar a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.
- Deberá garantizar que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, ya sea por medio de entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar los antecedentes que digan relación con los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que sirva como fundamento de estos. En especial, se deberán considerar los siguientes antecedentes:
  - El protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.
  - Reglamento interno respectivo.
  - Contratos de trabajo y sus respectivos anexos.
  - Registros de asistencia.
  - Denuncia individual de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
  - Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.



- Resultados del cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales-Salud Mental, CEAL-SM, de la Superintendencia de Seguridad Social, entre otros.
- Deberá llevar registro escrito de toda la investigación, en papel o en formato electrónico.
- Deberá dejar constancia por escrito de las declaraciones que efectúen las partes y los testigos, debiendo siempre constar en papel y con firma de quienes comparecen en todas sus hojas.

Del mismo modo, el procedimiento debe considerar las directrices a las que se deberán ajustar todas las investigaciones:

- Desarrollar las gestiones de investigación respetando las directrices establecidas por el Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, teniendo una actitud imparcial, objetiva, diligente y con perspectiva de género.
- Desarrollar la investigación dentro de los plazos establecidos.
- Citar a declarar a todas las personas involucradas sobre los hechos investigados, considerando las formalidades necesarias para garantizar su registro en forma escrita, asegurando un trato digno e imparcial.
- Guardar estricta reserva de la información a la que tenga acceso por la investigación, salvo que sea requerido por los Tribunales de Justicia.
- Cualquier otra establecida en los procedimientos internos de investigación de la empresa, en la medida en que no sea contrario a las directrices establecidas en el Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Cualquier otra que imponga la normativa laboral vigente.

## Formación de la(s) persona(s) responsable(s)

El empleador deberá designar preferentemente a una persona trabajadora que cuente con formación<sup>2</sup> en materias de:

- Acoso.
- Perspectiva de género.
- Derechos fundamentales.

Al iniciar el procedimiento, el empleador informará por escrito a la persona denunciante, sobre si la persona investigadora cuenta o no con formación especializada en alguna de las materias antes señaladas.

<sup>2</sup> Para tales efectos, la Achs cuenta con cursos especializados en cada una de esas materias.



## Etapa 2: La denuncia

La persona afectada por acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo podrá realizar su denuncia de forma verbal o escrita, ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo<sup>3</sup> de manera presencial o electrónica, debiendo recibir un comprobante de la gestión realizada. El empleador, deberá disponer e informar los medios idóneos para recibir las denuncias.

Algunas definiciones básicas en torno al proceso de denuncia son:

- **Acoso Laboral:** Se entiende 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, y 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.
- **Acoso sexual:** Se entiende 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.
- **Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las personas trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

Asimismo, se considerarán manifestaciones de acoso laboral y sexual, entre otras, las siguientes conductas:

<sup>3</sup> Si la denuncia se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, se deberá identificar a la empresa y su RUT o, en su defecto, identificar al representante conforme a lo dispuesto en el artículo 4º del Código del Trabajo.

- **Acoso horizontal:** Es aquella conducta ejercida por personas trabajadoras que se encuentran en similar jerarquía dentro de la empresa.
- **Acoso vertical descendente:** Es aquella conducta ejercida por una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la empresa, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.
- **Acoso vertical ascendente:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras dirigida a una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la empresa, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.
- **Acoso mixto o complejo:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente y descendente.

La denuncia formulada deberá contener, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Identificación de la persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad y correo electrónico personal<sup>4</sup>. En caso de una identificación distinta a la del denunciante, deberá indicar dicha información y la representación que invoca.
- Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.
- Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la empresa, indicar la relación que los vincula.
- Relación de los hechos que se denuncian.

Si la denuncia se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, deberá contar además con los siguientes datos:

- Identificar a la empresa y su RUT o, en su defecto, identificar al representante conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo.

<sup>4</sup> Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 516 del Código del Trabajo que refiere que quienes no tengan correo electrónico o no tengan acceso a ellos se puedan comunicar a través de otros medios.

## Recepción de la denuncia

Al momento de recibir una denuncia, se deberá dar especial protección a la persona afectada, dando un trato digno e imparcial, entregando información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación. En caso de que la denuncia se realice en forma verbal, la persona que la recibe deberá levantar un acta con los contenidos señalados, de la cual entregará copia a la persona denunciante timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación.

Si la denuncia es presentada ante el empleador, este deberá informar a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo<sup>5</sup>:

- **En caso de iniciar una investigación interna:** La organización puede decidir investigar la denuncia internamente, por lo que deberá informar a la Dirección del Trabajo el inicio de una investigación, junto con las medidas de resguardo adoptadas, en el plazo de tres días contados desde la recepción de la denuncia.<sup>6</sup>
- **En caso de derivar la denuncia a la Dirección del Trabajo:** Alternativamente, la organización puede enviar la denuncia a la Dirección del Trabajo, ya sea porque se optó por la derivación, ya sea porque se determine que la gravedad de la denuncia así lo requiera, o cuando en opinión de la organización existan inhabilidades o conflictos de interés al interior de la misma por la identidad de las personas involucradas, o cuando considere que la organización no cuenta con personal calificado para desarrollar la investigación, o no cuenta aún con un procedimiento de denuncia e investigación actualizado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, o Reglamento de Higiene y Seguridad, o porque la persona denunciante así lo solicitó.<sup>7</sup> En el plazo de **tres días** deberá remitir la denuncia, junto a sus antecedentes, a la Dirección del Trabajo.

<sup>5</sup> Tratándose de una denuncia dirigida a aquellas personas señaladas en el artículo 4° inciso primero del Código del Trabajo, es decir, a la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de una persona natural o jurídica, la denuncia siempre deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación. Cualquiera sea la decisión que se adopte, el empleador deberá informar por escrito a la parte denunciante.

<sup>6</sup> En atención a la complejidad en estas materias, la empresa también podría elegir derivar el proceso de investigación a terceros expertos especializados en materias de acoso. Estos terceros se han de regir por las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo, en particular el artículo 211-B y siguientes, el Reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que entrega directrices sobre los procedimientos de investigación en materias de acoso laboral, acoso sexual y violencia, y las disposiciones que contenga el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa. Esta opción debe estar claramente establecida y regulada en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, o del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad según se trate. Para estos efectos, ver Dictamen 362/19 de la Dirección del Trabajo, de fecha 07 de junio de 2024.

<sup>7</sup> Tratándose de una denuncia dirigida a aquellas personas señaladas en el artículo 4° inciso primero del Código del Trabajo, la denuncia siempre deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación.



**Imparcialidad de la denuncia:** La persona denunciante o denunciada, al momento de prestar declaración en la investigación, podrá presentar antecedentes que afecten la imparcialidad de la persona a cargo de la investigación, pudiendo solicitar el cambio de la persona investigadora, circunstancia que el empleador decidirá fundamentadamente, pudiendo mantenerla o cambiarla, de lo anterior deberá quedar registro en el informe de investigación.

**Control de admisibilidad:** No será posible considerar en los procedimientos de investigación un control de admisibilidad de la denuncia. Esto quiere decir que, durante el proceso de investigación, no se debe aplicar un filtro o criterio previo para decidir si una denuncia puede ser admitida o no. En otras palabras, todas las denuncias presentadas deben ser aceptadas y atendidas sin una evaluación inicial que determine su validez o pertinencia antes de proceder con la investigación. Lo anterior, sin perjuicio de que frente a denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas, se proporcione a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello. (Ver anexo N°1: Modelo de formato de denuncia)

### Etapa 3: Medidas de resguardo

Una vez recibida la denuncia, el empleador deberá adoptar de manera inmediata una o más medidas de resguardo, en atención a la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Estas medidas son esenciales para garantizar la seguridad física y emocional de la persona que ha denunciado el acoso, al implementar acciones que resguarden a la víctima, se evita que el acoso continúe y se protege su bienestar mientras se lleva a cabo la investigación.

Las medidas de resguardo son aquellas acciones de carácter cautelar que se implementan por parte del empleador una vez recibida la denuncia o durante la investigación para evitar la ocurrencia de un daño a la integridad física y/o psíquica, así como la revictimización de la persona trabajadora, atendiendo a la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de las personas involucradas y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, las cuales deberán ser consideradas en el Reglamento Interno.



Entre otras, las medidas a adoptar considerarán:

- La separación de los espacios físicos.
- La redistribución del tiempo de la jornada.
- Proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley N° 16.744 y de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

Otras medidas que se pueden adoptar son<sup>8</sup>:

- Pactar trabajo a distancia o teletrabajo, siempre que dicha medida no importe un menoscabo para la persona denunciante.
- Permiso con goce de remuneraciones de la persona denunciante, mientras dure la investigación
- El mismo permiso, pero respecto del denunciado, como alternativa a lo anterior.
- Traslado de la persona objeto de la denuncia, alterando el lugar en que presta servicios, ajustándose a lo establecido en el artículo 12 del Código del Trabajo, esto es, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad sin que ello importe menoscabo para la trabajadora o trabajador.
- Otras que el empleador disponga y sean permitidas por el ordenamiento jurídico.

<sup>8</sup> Las anteriores son solo sugerencias, pudiendo el empleador disponer de otro tipo de medidas, compatibles con el objetivo de resguardar al denunciante.

## Etapa 4: Investigación Interna

### Consideraciones en una investigación interna

Al momento de comenzar la investigación interna, hay algunas consideraciones que deben ser atendidas por la persona que realizará la investigación:

#### 1. Formato de las entrevistas:

Las entrevistas en una investigación de este tipo deben ser realizadas de manera individual, asegurando un ambiente en el que la persona entrevistada se sienta segura y cómoda para expresar su versión de los hechos. Este enfoque individualizado es crucial para evitar influencias externas o presiones que puedan distorsionar el testimonio. Además, las entrevistas deben centrarse exclusivamente en los aspectos denunciados, evitando desviaciones hacia temas irrelevantes que puedan desvirtuar el propósito de la investigación. De las declaraciones que efectúen las partes y los testigos, se deberá dejar constancia por escrito, debiendo siempre constar en papel y con firma de quienes comparecen en todas sus hojas.

#### 2. Lugar de investigación:

El lugar donde se inicie la investigación del acoso laboral o sexual debe ser, preferentemente, el sitio donde la persona que será entrevistada presta sus servicios. Este enfoque facilita la recopilación de evidencia y la comprensión del contexto en el que ocurrieron los hechos denunciados. Sin embargo, es crucial que las entrevistas se realicen en un ambiente cómodo y adecuado, donde se garantice la privacidad y la confidencialidad del relato, un espacio seguro y tranquilo ayuda a que las personas involucradas se sientan en confianza para compartir información sensible sin temor a ser escuchadas o interrumpidas.

#### 3. Confidencialidad:

La información contenida en la denuncia y las declaraciones obtenidas durante las entrevistas no deben ser compartidas ni discutidas fuera del ámbito de la investigación. La confidencialidad es esencial para proteger la privacidad de la persona denunciante y de todas las partes involucradas, evitando así posibles represalias o la difusión de rumores que puedan dañar la reputación y el bienestar de los afectados.

Mantener la confidencialidad también es crucial para preservar la integridad del proceso investigativo, la divulgación indebida de información puede comprometer la objetividad de la investigación, influir en los testimonios de otros involucrados y generar un ambiente de desconfianza.

#### 4. Testigos:

En caso de que no se hayan identificado testigos en el momento de la denuncia, la persona investigadora habrá de solicitar a la persona afectada que proporcione los nombres de posibles testigos. También podrá requerir el nombre de testigos a la persona denunciada. Si las partes del proceso de investigación se niegan a proporcionar esta información, la persona investigadora podrá seleccionar una muestra representativa de personas que trabajan en el mismo equipo o área para entrevistarlas. Lo anterior con el fin de recopilar una visión amplia

y completa de los hechos, tomando en cuenta múltiples perspectivas y posibles observaciones útiles.

La identificación y entrevista de testigos es una parte sustancial de la investigación, ya que sus testimonios pueden corroborar o refutar las alegaciones de acoso. Es esencial que el investigador aborde a los testigos con la misma neutralidad y profesionalismo que a los demás participantes.

#### **5. Actas:**

Todas las gestiones realizadas durante una investigación interna por acoso laboral o sexual deben ser documentadas por escrito, sea en papel o formato electrónico. Este registro se realiza mediante la elaboración de actas, las cuales deben ser detalladas y precisas, reflejando fielmente las acciones, tópicos relevantes y decisiones tomadas durante el proceso. La formalización de estas actas es esencial para asegurar la transparencia y la trazabilidad de la investigación, garantizando que todos los eventos y testimonios queden debidamente registrados y puedan ser consultados en cualquier momento. Las actas no solo sirven como evidencia del desarrollo de la investigación, sino que también proporcionan un marco de referencia para evaluar la coherencia y consistencia de los testimonios y las acciones tomadas.

#### **6. Denuncia interpuesta por terceras personas habilitada:**

Cuando una denuncia de acoso laboral o sexual es presentada por una tercera persona, esta solo será válida si la persona acosada ratifica la denuncia. Esto significa que la víctima debe confirmar que los hechos denunciados son ciertos y que está dispuesta a que se inicie una investigación. La ratificación de la denuncia por parte de la víctima es esencial para asegurar que el proceso se basa en el consentimiento y la colaboración activa de la persona afectada. La necesidad de ratificación protege a las personas de posibles denuncias infundadas o hechas sin su conocimiento. También asegura que la investigación se realiza con la participación y aprobación de la víctima, lo cual es crucial para el éxito del proceso.

## **Pasos de una investigación interna**

A efectos de realizar una investigación interna por denuncias de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, el empleador debiese adoptar las siguientes etapas:

#### **1. Inicio:**

La persona encargada de la investigación tiene el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la denuncia para iniciar su trabajo de investigación. Dentro del mismo plazo, quien investiga deberá notificar a las partes, en forma personal y mediante correo electrónico particular, el inicio del procedimiento de investigación y fijará de inmediato la o las fechas para oír a las partes involucradas para que puedan aportar pruebas que sustenten sus dichos.

Junto al inicio de la investigación, y en forma paralela, el empleador habrá de adoptar en forma inmediata, las medidas de resguardo adecuadas en torno a la persona denunciante, considerando la gravedad de los hechos denunciados.





## 2. Análisis de los antecedentes de la denuncia entregada por la persona denunciante:

Previo al inicio de la investigación de los hechos denunciados, se deberá efectuar el análisis de los antecedentes de la denuncia, establecer las directrices de la investigación con el objeto de generar una estrategia y metodología para llevar a cabo la investigación.

## 3. Entrevistas:

- A persona denunciante.
- A persona denunciada.
- A los testigos de las partes.

## 4. Revisión documental de las pruebas, entregadas por los involucrados en el procedimiento:

Dado que el acoso laboral y sexual puede ser cometido por una persona a través de diversos medios, se pueden considerar como pruebas redes sociales, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, mensajes de texto, fotografías, videos y cualquier otro medio en el que se haya manifestado la conducta inapropiada.

## 5. Resolución de la investigación:

Toma de decisión en torno a las pruebas obtenidas y entrevistas realizadas  
Realización de informe de resultados de la investigación.

## 6. Realización de informe de resultados de la investigación.

## 7. Aplicación de sanciones y medidas correctivas.

El empleador podrá determinar en forma interna los plazos máximos con los que cuenten los involucrados en el procedimiento de investigación, a efectos de rendir prueba, esto es, ofrecer tanto prueba documental, como declaración de testigos en el procedimiento, procurando siempre resguardar la bilateralidad y el debido proceso.



## Etapa 5: Resolución de investigación/Informe de resultados

El procedimiento debe establecer los contenidos mínimos del informe de resolución y resultados del proceso investigativo:

- Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.
- Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte.
- Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibidos antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.
- Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no, acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- La propuesta de sanciones cuando correspondan<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Con todo, en el caso de lo dispuesto en la letra f) del N°1 del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en el respectivo reglamento interno.



## Plazo de la investigación

La investigación deberá concluirse en el plazo máximo de treinta días hábiles contados desde la presentación de la denuncia o desde la fecha de recepción de la derivación por el empleador a la Dirección del Trabajo. Para efectos del cómputo del plazo, en caso de derivación, la Dirección del Trabajo deberá emitir un certificado de recepción.

## Remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo

El empleador dentro del plazo de dos días de finalizada la investigación interna remitirá el informe y sus conclusiones de manera electrónica a la Dirección del Trabajo. Dicho Servicio emitirá un certificado de la recepción. Es recomendable que el empleador, una vez concluido el informe, y dentro del plazo máximo de treinta días hábiles para realizar la investigación -y no más allá de este plazo-, remita el informe y sus conclusiones a la Dirección del Trabajo, so pena de incurrir en sanciones administrativas por extenderse más allá de los plazos que expresamente establece la ley.

La Dirección del Trabajo tendrá un plazo de treinta días hábiles para su pronunciamiento, el que será puesto en conocimiento del empleador, la persona afectada, denunciante y denunciada. En caso de no pronunciarse el Servicio en dicho plazo, se considerarán válidas las conclusiones del informe remitido por el empleador, quien deberá notificarlo a la persona afectada, denunciante y denunciada.



## Etapa 6: Sanciones/Medidas

Notificado el empleador del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo, deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan dentro de los siguientes quince días corridos, informando a la persona denunciante como a la denunciada. En caso que la Dirección del Trabajo no se pronuncie sobre la investigación interna, pasados los treinta días hábiles sin su pronunciamiento, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, según su informe de investigación, dentro de los quince días corridos, una vez transcurrido treinta días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

### Medidas correctivas

Las medidas correctivas<sup>10</sup> son aquellas medidas que se implementan por el empleador para evitar la repetición de las conductas investigadas, las que deberán establecerse en las conclusiones de la investigación y materializarse, en los casos que corresponda o sea imprescindible, en la actualización del protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Las medidas correctivas podrán tener consideraciones como:

- El refuerzo de la información y capacitación en el lugar de trabajo sobre la prevención y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
- El otorgamiento de apoyo psicológico a las personas trabajadoras involucradas que lo requieran.
- La reiteración de información sobre los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

<sup>10</sup> Las medidas correctivas que adopte el empleador tendrán por objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos que dieron lugar a la denuncia, generando garantía de no repetición, evaluando la eficacia y las mejoras que puedan introducirse en el respectivo protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo conforme a lo dispuesto en el artículo 211-A letra b) del Código del Trabajo.



## Sanciones y su impugnación

El procedimiento debe contemplar, en los casos que corresponda, aplicar las sanciones conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes<sup>11</sup>.

Son ejemplos de sanciones:

- **Falta muy grave** (despido disciplinario). Todo comportamiento en el ámbito laboral que atente al respeto de la intimidad mediante ofensa física o verbal, o de carácter sexual. Si la conducta se lleva a cabo por una posición jerárquica será una circunstancia agravante.
- **Falta grave** (multa en la remuneración según los máximos que estable la ley y lo que indiquen los Reglamentos Internos, amonestación por escrito). Se constata la existencia de faltas, pero frente a un colaborador con larga trayectoria y conducta intachable.
- **Falta leve** (amonestación por escrito o verbal) no respetar el sigilo profesional en las materias conocidas con motivo de la puesta en marcha del presente protocolo de actuación.

En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar al denunciado o denunciada, serán aplicables las disposiciones contempladas en los procedimientos investigativos establecido en cada Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, a fin de determinar las eventuales responsabilidades de las personas que resulten involucradas y aplicar las medidas disciplinarias que correspondan.

<sup>11</sup> N°1 del artículo 160 del Código del Trabajo.



## Directrices para la investigación de conductas realizadas por terceros ajenos a la relación laboral y en régimen de subcontratación

### Violencia en el trabajo

En los casos que la conducta provenga de terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las personas trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores del servicio, usuarios, entre otros, la persona trabajadora afectada podrá presentar la denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo.

Asimismo, se deberá informar, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo el empleador proporcionar las facilidades necesarias para ello.

El informe de la investigación incluirá las medidas correctivas que deberán implementarse por el empleador en relación con la causa que generó la denuncia.

### Régimen de subcontratación

El empleador principal o usuaria reciba una denuncia de una persona trabajadora dependiente de otro empleador, deberá informar las instancias que contempla el artículo 211-B bis del Código del Trabajo, cuando los involucrados en los hechos sean de la misma empresa, ya sea en régimen de subcontratación o de servicios transitorios, según corresponda. Una vez conocida la decisión de presentar su denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo, la empresa principal deberá remitir la denuncia respectiva, en el plazo de tres días, a la instancia que sustanciará el procedimiento.

Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean estas de la principal o usuaria, de la contratista, de la subcontratista, o de servicios transitorios, según corresponda, la persona afectada podrá denunciar ante la empresa principal o usuaria respectiva, ante su empleador o ante la Dirección del Trabajo. Cuando la persona trabajadora efectúa su denuncia ante su empleador, éste deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los tres

días desde su recepción. La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación conforme lo establecido por el presente reglamento, según corresponda. Los empleadores de las personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes conforme lo establecido en el artículo 19 del presente reglamento.

## Obligaciones generales de los empleadores

Una vez generado el procedimiento de denuncia, investigación y sanción, la empresa deberá generar una comunicación hacia todas las personas que trabajan en la organización.

El procedimiento debe establecer las directrices a las que se deberán ajustar todas las investigaciones de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Las obligaciones de los empleadores, sin perjuicio de otras que establezca la ley u otras normativas reglamentarias serán:

- a. Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el lugar de trabajo.
- b. Elaborar y poner a disposición de las personas trabajadoras un procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, conforme a las directrices del presente reglamento.





## Obligaciones generales de los empleadores

- c. Informar semestralmente a las personas trabajadoras los canales digitales u otros, que mantiene para la recepción de denuncias
- d. Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación.
- e. Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante el empleador o la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste esa voluntad.
- f. Informar de la facultad que le asiste de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo.
- g. Informar a la persona denunciante, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.
- h. Garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de las medidas de resguardo.
- i. Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana.
- j. Abstenerse de interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
- k. Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.
- l. Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas.
- m. Informar, a requerimiento de la Dirección del Trabajo, el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.
- n. Dar respuesta a los planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales.
- o. Cualquier otra que imponga la normativa laboral.



## Anexo 1. Ejemplo de formato acta de denuncia

CONFIDENCIAL	Logo organización
<b>ACTA DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL O VIOLENCIA POR PARTE DE TERCEROS.</b>	

DATOS DE EL/LA DENUNCIANTE			
Nombres y apellidos:		Fecha de denuncia:	/ /
Rut:		Cargo:	
Medio de contacto:		Dpto./Gcia./Área:	
DATOS DE EL/LA DENUNCIADO/A			
Nombres y apellidos:		Cargo:	
Rut:		Dpto./Gcia./Área:	
Vinculo organizacional:		Empresa:	

La persona que realiza la denuncia es la presunta víctima de lo denunciado.	SÍ	NO
---	----	----

Si la respuesta anterior es no, registrar al denunciante en el siguiente cuadro

Nombre:		Cargo:	
Rut:		Dpto./Gcia./Área:	

SITUACIONES QUE SE DENUNCIAN	SI	NO
Acoso Laboral		
Acoso Sexual		
Violencia por parte de terceros		
Otra situación de Violencia Laboral		

RELATO SOBRE LA RELACIÓN ENTRE VÍCTIMA Y DENUNCIADO/A

EVIDENCIA SOBRE LAS PRESUNTAS SITUACIONES DENUNCIADAS	SI	NO
<i>Existe evidencia de lo denunciado (correos electrónicos, fotos, etc.)</i>		
<i>Existe conocimiento de otros antecedentes de índole similar.</i>		
<i>La situación denunciada fue informada previamente en otra instancia similar (Jefatura, supervisor, mediación laboral, etc.)</i>		

COMPLETAR EN CASO DE EXISTIR TESTIGOS DE LO DENUNCIADO		
Nombre	Cargo	Área/unidad/servicio





Vive el cuidado