



REPUBLICA DE CHILE
I.MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

APRUEBA PROTOCOLO PARA LA,
PREVENCIÓN AL ACOSO LABORAL,
SEXUAL, VIOLENCIA Y
DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO. -

DECRETO N° 7899 /2024.-
ARICA, 01 de Agosto 2024.-

EXENTO

VISTOS:

Considerando lo dispuesto en la Ley N° 21.643, que modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, la Ilustre Municipalidad de Arica, ha elaborado el siguiente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, teniendo presente la Constitución Política de república de Chile, que en su artículo 19, N° 1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo N° 2 del Código del Trabajo, estableciendo que *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”*, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral; Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024; Normas del Seguro de la Ley 16.744. Las facultades que me confieren la Ley N°18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades” y sus modificaciones; Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales; Ley N°19.378, Atención Primaria de Salud Municipal.

CONSIDERANDO:

- a) Que, a partir del 01 de Agosto de 2024 entra en vigencia la Ley N° 21.643, que *“Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”* conocida como Ley Karin.
- b) Que, esta ley se ajusta a la reciente ratificación del Convenio 190 de la OIT, que busca erradicar la violencia y el acoso en los espacios laborales.
- c) Que, la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19, N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, que señala que *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género”*.
- d) Que, a partir del 01 de agosto de 2024, entra en vigor el Protocolo de Prevención de Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo para la Ilustre Municipalidad de Arica.
- e) Que, las denuncias vigentes al momento de la entrada en vigor del nuevo protocolo y que se rigen por el Decreto Alcaldicio N°9142, se concluirán conforme a esos términos, a partir del 31 de julio de 2024 o hasta la resolución de la última denuncia registrada bajo dicho protocolo, como consecuencia de la implementación de la Ley N° 21.643.

DECRETO:

DERÓGASE, el Decreto Alcaldicio N°9142, que aprueba el protocolo para la tramitación de denuncias, prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, así como su Comité de Acoso Laboral y Sexual.

APRUEBASE, el Protocolo de Prevención al Acoso Laboral, Sexual, Violencia y Discriminación en el Trabajo para la Ilustre Municipalidad de Arica y sus servicios traspasados.

Protocolo de Prevención al Acoso Laboral, Sexual Violencia y Discriminación en el Trabajo para la Ilustre Municipalidad de Arica y sus servicios traspasados.

PRESENTACIÓN

La Ilustre Municipalidad de Arica reconoce y declara que las relaciones laborales deben fundamentarse en el respeto a la dignidad humana. Este municipio promueve el respeto mutuo entre colegas y superiores, en todas sus formas contractuales y estatutarias vigentes. Además, fomenta un trato respetuoso hacia y desde los usuarios y personal externo, evitando conductas contrarias a este principio, como el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo. Es imperativo observar normas que garanticen un entorno digno, promuevan la igualdad y eliminen la discriminación, considerando inadmisibles las conductas de acoso y violencia laboral ejercidas tanto por funcionarios, prestadores de servicios como por terceros ajenos a la relación laboral.

El acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son inaceptables, contrarios a la dignidad humana y a la armonía dentro de la organización. En la Ilustre Municipalidad de Arica, se propiciarán entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se fomente el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan dichas situaciones inadmisibles. Estas situaciones a menudo surgen por la falta o deficiencia en la gestión de riesgos psicosociales y el mantenimiento de conductas inapropiadas o prohibidas en el lugar de trabajo. La municipalidad, como entidad empleadora, asume su responsabilidad en erradicar comportamientos contrarios a la dignidad en el ambiente laboral.

Todos los miembros de la corporación edilicia están plenamente comprometidos con la identificación y gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. La Ilustre Municipalidad de Arica asume la responsabilidad de integrar estos riesgos en su matriz, evaluarlos de manera exhaustiva, y monitorearlos continuamente para implementar medidas de mitigación o corrección según los resultados del seguimiento. Para ello, el Departamento de Recursos Humanos respectivo, realizará una revisión semestral de las matrices de riesgo, adaptándolas a los cambios en el entorno laboral y a las nuevas dinámicas emergentes. En este contexto, el personal juega un papel crucial al apoyar al empleador en la detección de riesgos emergentes en sus actividades, sin menoscabar su responsabilidad primordial de salvaguardar la salud y seguridad de los funcionarios y prestadores de servicio, de acuerdo con el artículo 184 del Código del Trabajo. En el mismo tenor, se establece que las organizaciones y asociaciones sindicales, conforme al artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, podrán formular planteamientos y peticiones para mejorar la prevención de los riesgos establecidos en este protocolo.

Es importante destacar que, según la Contraloría General de la República, la aplicación del artículo 184 del Código del Trabajo debe ser conciliada con las funciones que desarrolla la municipalidad. Esto implica que, aunque el alcalde/sa debe proteger a los funcionarios y prestadores de servicio de riesgos graves e inminentes para su vida o salud, también tiene el deber de atender las necesidades de la comunidad, incluyendo la gestión de emergencias o catástrofes. Por ende, el servicio debe cumplir con las tareas necesarias para enfrentar o mitigar las consecuencias de estas situaciones, salvo que dichas tareas impliquen un riesgo grave e inminente para la salud o vida de los funcionarios y prestadores de servicio. En tales casos, los funcionarios/as y prestadores de servicio tienen el derecho de interrumpir sus labores o abandonar su lugar de trabajo si es necesario, garantizando que se apliquen las disposiciones de los artículos 72 de la ley N° 18.834 y 69 de la ley N° 18.883, acorde a lo establecido en los respectivos manuales de actuación por servicio, al momento de enfrentarse a situaciones de violencia en el trabajo.

Para aquellas situaciones de acoso laboral, sexual, violencia en el trabajo, discriminación, conductas sexistas, incivildades y otras que atenten contra las buenas relaciones laborales y la dignidad humana, se establecen canales de denuncia escrita, digital y oral, las directrices de apoyo y provisión de atención psicológica temprana a través de los Organismos Administradores de la Ley N°16.744, para el denunciante y/o víctima, según corresponda, además de implementar medidas de resguardo y orientación por parte del Departamento de Recursos Humanos respectivo, garantizando el bienestar emocional de los involucrados desde el inicio de cualquier incidente. Sin dejar de lado las obligaciones establecidas para instituciones públicas y sus funcionarios en el Código Procesal Penal, ante delitos, determinadas en sus artículos 175°, sobre la obligatoriedad de la denuncia, 176°, sobre el plazo para efectuar una denuncia y 177° sobre el incumplimiento de la obligación de denunciar. Adoptando, a su vez, medidas estrictas para proteger la privacidad de las personas afectadas, asegurando la confidencialidad de sus identidades y detalles del caso, comprometiéndose todas las partes involucradas a la debida reserva. También, sin dejar de lado lo establecido en la Ley N° 21.592, de protección al denunciante y las obligaciones contenidas en su artículo 8 respecto del personal de la Administración del Estado.

La capacitación continua del personal abordará los riesgos psicosociales, promoviendo una cultura de prevención y empoderando a los equipos de trabajo para participar activamente en la mejora de las políticas preventivas. Asegurando medidas de protección como una respuesta adecuada ante cualquier incidente. La difusión del procedimiento será parte del Programa de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, el cual incluye orientaciones y estrategias para la prevención y actuación en la Ilustre Municipalidad de Arica, la Dirección de Salud Municipal y el Departamento Municipal de Cementerios.

Del protocolo se derivarán en manuales y procedimientos específicos para cada servicio traspasado, los cuales ofrecerán las instrucciones detalladas para el servicio y cada centro de trabajo, según corresponda. Finalmente, a través del seguimiento constante de las medidas implementadas, con informes semestrales sobre la efectividad del protocolo y los canales de denuncia, se potenciarán las herramientas que permitan prevenir las mencionadas conductas y situaciones inaceptables y contrarias a la dignidad, garantizando así un ambiente laboral seguro, equitativo, libre de violencia y discriminación.

El presente instrumento se aplica a todo el personal de la Municipalidad, ya sea de planta, contrata bajo la ley N°18.883, personal de la Atención Primaria de Salud Municipal por mandato de la ley N°19.378, artículo 4°, prestadores de servicios a honorarios y personal regido por el Código del Trabajo.

TÍTULO I

I. ORIENTACIONES GENERALES

1. OBJETIVOS.

El objetivo de este protocolo es establecer y mantener entornos laborales seguros y libres de violencia, a través de un trato respetuoso, el fomento de la igualdad con una perspectiva de género y prevenir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, que pueden surgir por una gestión inadecuada de los riesgos psicosociales o por comportamientos inapropiados en el lugar de trabajo. A través del compromiso de erradicar cualquier conducta que vulnere la dignidad de las personas en el ambiente laboral.

Para lograr esto, tanto directivos como el personal deben colaborar activamente en la identificación y gestión de los riesgos psicosociales. Los directivos tienen la responsabilidad de integrar estos riesgos en la matriz de riesgos, evaluarlos, supervisarlos y aplicar medidas correctivas según sea necesario. El personal, por su parte, deben apoyar a los directivos en la detección de riesgos en sus actividades, mientras cumplen con su rol principal de asegurar la salud y seguridad laboral, conforme al artículo 184 del Código del Trabajo. Este esfuerzo conjunto contribuirá a ofrecer un servicio de alta calidad a la comunidad de Arica.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- a. Entregar los instrumentos atinentes y oportunos para asistir a las personas que trabajen en la corporación edilicia y sus servicios traspasados, en caso que sufran alguna situación que signifique un atentado contra su dignidad, entregando facilidades, para que realice las denuncias en forma oportuna y apropiada, a través de procedimientos que establezcan las condiciones para la denuncia y su tratamiento.
- b. Comprometer el desarrollo de acciones para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato, la protección de derechos fundamentales y adoptar medidas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto entre mujeres y hombres, promoviendo sanos ambientes laborales.

2. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente protocolo se aplicará a todo el personal de la Ilustre Municipalidad de Arica, incluyendo a quienes se rigen por la Ley N°18.883 en sus modalidades de Planta y Contrata, así como al personal sujeto al Código del Trabajo y al Código Civil (Honorarios), abarcando jefaturas, directivos, alcalde/sa y concejales. Además, se extenderá a prestadores de servicios, y, cuando corresponda, a terceros como visitantes, usuarios, proveedores, miembros de la comunidad que accedan a nuestras instalaciones, y alumnos en práctica.

Este protocolo también será aplicable al personal de la Atención Primaria de Salud, conforme a la Ley N°19.378, ya sea que se rija por dicho estatuto y prestadores de servicio y del Departamento Municipal de Cementerios regidos por el Código del Trabajo.

3. PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

Los directivos darán pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y lo señalado en el artículo 184 del Código del Trabajo *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”* y de manera especial, con los contemplados por la OIT en el Convenio N°190 sobre la violencia y acoso, y los contenidos mínimos del protocolo indicados en la Ley N°21.643.

- a. Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental.
- b. Garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.
- c. Tolerancia cero, fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.
- d. Adecuada identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales, el diseño y ejecución de un programa para prevenir o mitigar los riesgos laborales, un control de las actividades planificadas y una revisión de los indicadores propuestos.
- e. El enfoque de género y diversidad valora las diferentes oportunidades que tienen las personas, las interrelaciones existentes entre ellas y los distintos roles que cumplen en la sociedad, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.

- f. El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- g. Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de la I. Municipalidad de Arica, así como de las normativas destinadas a la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras.
- h. Desarrollar, promover e integrar una cultura preventiva, dirigida a toda la sociedad en materia de seguridad y salud en el trabajo, incorporando la prevención de los riesgos laborales y la promoción de la salud laboral en la educación, formación y capacitación.

4. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo desde el ámbito legal, está fundamentado en:

- a. Constitución Política de la República de Chile, Artículo 19°, número 1° que establece el "Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas".
- b. Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículos 52°, que instruyen el Principio de Probidad Administrativa, en donde, la Ley Karin incorpora el numeral 10 al artículo 62 de la ley N° 18.575, que se encuentra en el párrafo 4° "De la Responsabilidad y de las Sanciones", del Título III "De la Probidad Administrativa", estableciendo como una contravención a este principio "Ejercer conductas de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, que sufran las funcionarias y los funcionarios en los términos del artículo 2 del Código del Trabajo".
- c. El artículo 14 de la ley N° 18.575, precisa que los órganos de la Administración del Estado deberán contar con un protocolo de prevención de la violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual para promover el buen trato, ambientes laborales saludables y respeto a la dignidad de las personas, el que considerará acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreo. Asimismo, establece los contenidos mínimos que cada protocolo de prevención debe incorporar, entre otros, aquel previsto en su letra e), esto es, las "medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral, y las medidas frente a denuncias inconsistentes en estas materias".
- d. Los artículos 13 y 14 que integran el Título I "Normas generales", y que las disposiciones que regulan el principio de probidad administrativa en la ley N°18.575 se aplican a toda la Administración del Estado, debe concluirse que la preceptiva antes reseñada rige para la totalidad de los órganos que la componen.
- e. El artículo 46 de la ley N° 18.575 y los nuevos principios que deben regir los procedimientos disciplinarios, a saber, confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.
- f. Aplicación de los artículos 3°, que indica *"que quien ejerza la función pública debe tener una especial consideración de los principios de igualdad y no discriminación, debida diligencia, centralidad en las víctimas, autonomía de la mujer, universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prohibición de regresividad de los derechos humanos"*. El 14° que señala *"como obligación especial de prevención de la violencia de género en el ámbito laboral, que los organismos del Estado, en el marco de sus competencias, deberán incorporar transversalmente la perspectiva de género en sus políticas generales en materia laboral."* y 30° *"prevé dos obligaciones generales de los órganos del Estado frente a las denuncias por hechos de violencia de género, indicando que, en todas las investigaciones y en todos los procesos judiciales y administrativos sobre violencia de género que afecten a las mujeres, como es el caso de denuncias por acoso sexual y laboral, efectuadas por mujeres, se deberán observar, además, los principios de debida diligencia y de no victimización secundaria"*, todos de la ley N°21.675, que, estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género.

- g. Ley N°18.883 Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, que en su artículo 82 letras l) y m) establecen una prohibición general para los servidores públicos de realizar, por una parte, cualquier acto que atente contra la dignidad de otros funcionarios, como el acoso sexual y, por otra, acoso laboral, ambos en los términos dispuestos del artículo 2° del Código del Trabajo.
- h. El artículo 90 B de la ley N° 18.834, que indica que se deben satisfacer los requisitos de la denuncia que allí se consignan, entre ellos, la identificación del denunciante y del denunciado, siendo improcedente, por tanto, efectuar denuncias anónimas sobre esas materias.
- i. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, de la Ilustre Municipalidad de Arica, de la Dirección de Salud Municipal y del Departamento Municipal de Cementerios.
- j. Código Procesal Penal, Artículos 258 y 259 referidos al Cohecho.
- k. Código Procesal Penal, ante delitos, determinadas en sus artículos 175°, sobre la obligatoriedad de la denuncia, 176°, sobre el plazo para efectuar una denuncia y 177° sobre el incumplimiento de la obligación de denunciar.
- l. Ley N° 21.592, de protección al denunciante y las obligaciones contenidas en su artículo 8 respecto del personal de la Administración del Estado.
- m. Código del Trabajo, Artículo 2° estableciendo que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, incorporando además la perspectiva de género, entendiendo por tal la adopción de medidas destinadas a promover la igualdad y erradicar la discriminación basada en este motivo. Estos dos principios, además, inspiran toda la normativa laboral, específicamente sobre el acoso laboral, sexual, violencia en el trabajo, violencia de género y sexismo.
- n. Código del Trabajo, Artículo 160, Número 1, letras b) y f), establece que el contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando como causal aquellas conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas, referidas a acoso sexual o acoso laboral. Artículo 171, que reglamenta el despido indirecto o auto despido cuando es el empleador quien ejecuta las conductas de acoso. Artículo 153, que establecen la obligación de toda empresa de contar con un reglamento de orden, higiene y seguridad.
- o. Estatuto Administrativo Municipal, artículo 120 en el caso que se aplique la medida disciplinaria de destitución por acoso laboral, el fiscal podrá determinar que el funcionario o funcionaria se encuentra eximido de cumplir el plazo de cinco años de inhabilidad de ingreso, decisión que no será aplicable respecto de la institución que aplica la medida.
- p. Estatuto Administrativo, en su artículo 140 dispone que el acto que sobresee, absuelve o aplica medidas disciplinarias en contra de funcionarios del primer nivel jerárquico de la institución o servicio, respecto a hechos mencionados en el artículo 84, letras l) o m), está sujeto a toma de razón, en las condiciones que indica.
- q. Artículo 4° de la Ley N°19.378 *“En todo lo no regulado expresamente por las disposiciones de este Estatuto, se aplicarán, en forma supletoria, las normas de la ley N° 18.883, Estatuto de los Funcionarios Municipales.”*

II. DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE CONDUCTAS EN EL ENTORNO LABORAL.

A continuación, se describen algunas de las conductas que, de no ser prevenidas o controladas, pudiesen desencadenar en acoso laboral, sexual, violencia o discriminación en el trabajo:

1. **ACOSO SEXUAL:** Es aquella conducta en que una persona realiza, 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 (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe. Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

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

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

- El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:
- Juzgar el desempeño de un funcionario/a de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a funcionario/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

- 3. VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDAS POR TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL:** Son aquellas conductas que afecten a los funcionarios/as, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo), el Artículo 88 de la ley N°18.883, protege a los funcionarios que sufren violencia, acoso laboral o acoso sexual en el trabajo. Les permite exigir a la municipalidad que persiga legalmente a quienes los agredan física o verbalmente mientras trabajan. Si un funcionario/a es víctima de estos actos, puede solicitar que se inicie una investigación para determinar responsabilidades y tomar medidas adecuadas. En resumen, a través de este artículo, se defiende a los funcionarios ante situaciones de violencia o acoso en el trabajo y les garantiza apoyo legal para proteger su integridad física y moral. Algunos ejemplos:
- 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 trabajadoras o su potencial muerte.
 - Robo o asaltos en el lugar de trabajo.
- 4. CONDUCTAS INCÍVICAS:** El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar las conductas incívicas de manera proactiva, las organizaciones o instituciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves. Por ejemplo:
- Interrumpir constantemente a compañeros mientras hablan, afectando el flujo de comunicación.
 - Usar inapropiadamente dispositivos móviles durante reuniones o conversaciones importantes, ignorando a los demás.
 - Comunicarse de manera pasiva-agresiva con un tono sarcástico o discriminatorio, por cualquier medio.
 - Descuidar el reconocimiento del trabajo ajeno, apropiándose de ideas o logros de otros sin dar crédito.
 - Retrasarse habitualmente en las reuniones sin justificación, mostrando falta de consideración por el tiempo de los demás.
 - Ignorar saludos o despedidas de compañeros, mostrando desinterés por mantener un ambiente cordial.
 - Aquellas conductas que interrumpen el respeto y la armonía en el entorno laboral,
- 5. SEXISMO:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso. Ejemplos, de sexismo es:
- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
 - Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
 - Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
 - Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

- El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:
- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”.
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “manterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”.

Es fundamental entender que **existen conductas que no son consideradas acoso, violencia, incivismo, ni sexismo**. Entre estas se encuentran aquellas que forman parte del ejercicio legítimo y legal de las funciones de gestión, siempre que se respete el contexto y los derechos fundamentales de los funcionarios y prestadores de servicios. Los funcionarios tienen ciertas obligaciones que, cuando se realizan de manera justa y dentro de los marcos legales, no constituyen acoso o violencia laboral. Estas obligaciones incluyen:

- a. Desempeñar las funciones del cargo de manera regular y continua, contribuyendo a los objetivos de la municipalidad y a la eficiencia del servicio.
- b. Obedecer órdenes de los superiores jerárquicos, siempre que sean legales, y tener el derecho de cuestionar por escrito cualquier orden considerada ilegal.
- c. Cumplir la jornada laboral y realizar trabajos extraordinarios según lo ordenado, asegurando así la continuidad en el servicio público.
- d. Observar el principio de probidad administrativa, manteniendo un desempeño honesto y leal, priorizando el interés general sobre el particular.

Dentro del marco de gestión, también es legítimo realizar evaluaciones de desempeño, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar funciones o unidades, aplicar medidas disciplinarias justificadas, y efectuar cambios organizativos, siempre respetando los derechos de los funcionarios y evitando el uso de estas acciones como mecanismos de hostigamiento o agresión hacia personas específicas.

Para enfrentar situaciones conflictivas en las relaciones laborales, se recomienda considerar lo siguiente:

- Utilizar un tono de voz adecuado y no agresivo al comunicarse.
- Evitar gestos físicos hostiles o discriminatorios, promoviendo una actitud amable en el entorno laboral.
- Respetar los espacios personales de los demás funcionarios, y consultar sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos cuando sea necesario.
- Mantener la confidencialidad de la información personal compartida por otros, siempre que no implique un delito o una situación potencial de acoso laboral o sexual.
- Crear un ambiente de confianza: iniciar la conversación en un entorno privado y seguro, donde el funcionario se sienta cómodo y perciba un apoyo genuino.
- Ser claro y específico: utilizar ejemplos concretos y hechos observables para evitar malentendidos. Por ejemplo, en lugar de decir "tu desempeño es insatisfactorio", detallar áreas específicas de mejora.
- Mostrar respeto y empatía: reconocer los esfuerzos del funcionario y comprender las circunstancias que puedan estar afectando su rendimiento, destacando el objetivo de encontrar soluciones constructivas.

- Enfocarse en soluciones: proponer un plan de acción o medidas específicas para mejorar la situación, involucrando al funcionario en la generación de ideas para que sienta que tiene un papel activo en el proceso.
- Proporcionar retroalimentación continua: ofrecer seguimiento regular para discutir el progreso y ajustar el enfoque si es necesario.
- Respetar los derechos fundamentales: asegurarse de que todas las acciones y comunicaciones respeten los derechos del funcionario y no se utilicen como mecanismos de hostigamiento o agresión.
- Contextualizar según las políticas: referirse a las políticas de Recursos Humanos, reglamentos internos y otras normativas relevantes para situar las acciones o decisiones en el marco organizacional.
- Ser justo y equitativo: aplicar las políticas y evaluaciones de manera uniforme para todos los funcionarios, evitando favoritismos o discriminaciones.

III. DERECHOS Y DEBERES DE LAS INSTITUCIONES Y DE LOS FUNCIONARIOS/AS

A. De los Funcionarios/as

- a. Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- b. Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- c. Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- d. Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- e. Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- f. Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la institución, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

B. Organizaciones/Instituciones y sus niveles directivos

- a. Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos, la información y capacitación de los funcionarios/as.
- b. Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- c. Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- d. Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- e. Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- f. Monitorear y cumplimiento del Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

IV. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral, relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL- SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las 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 durante el periodo de evaluación. El proceso de identificación de los

factores de riesgos y la generación de medidas de control puede responder a un proceso amplio participativo y con perspectiva de género.

Es responsabilidad esta corporación edilicia la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, se ha designado a el Departamento de R.R.H.H., unidad de Prevención de Riesgos y la Dirección o Jefatura del Centro de Trabajo involucrado, tanto en la municipalidad como en sus servicios traspasados.

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas Preventivas mediante el Plan Anual de Capacitación, y el responsable de esta actividad será el Comité de Capacitación o la Oficina de Capacitación respectiva. Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo al Departamento de Recursos Humanos, que corresponda. Cuando existan trabajadores en régimen de subcontratación y/o prestadores de servicios, la I. Municipalidad de Arica, como mandante se coordinará con los proveedores para dar cumplimiento a las normas de prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan.

Respeto a la importancia y el valor que entregan las organizaciones sindicales y asociaciones funcionarias, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo, mediante comunicación formal al Alcalde/sa, siendo el departamento de Recursos Humanos el encargado de brindar respuesta.

TÍTULO II GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo implica gestionar los factores de riesgo psicosocial y eliminar conductas incívicas y sexistas. Factores como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento, la justicia organizacional y la vulnerabilidad, cuando se gestionan mal, suelen ser antecedentes de acoso y violencia. Asimismo, las conductas incívicas y sexistas pueden escalar a violencia y acoso, especialmente por razones de género.

La municipalidad se compromete a una mejora continua en este protocolo de prevención, identificando y gestionando los riesgos psicosociales dentro de su matriz de riesgos. Este documento será elaborado de manera participativa y revisado cada dos años. Junto con el Código de Ética aprobado por el Decreto Alcaldicio N°10768/2019 y la Política de Recursos Humanos de la I. Municipalidad de Arica, se busca potenciar un espacio de trabajo respetuoso y equitativo, garantizando el bienestar y la dignidad de cada persona.

En la Política de Recursos Humanos se establece que la Ilustre Municipalidad de Arica no tolerará conductas de acoso sexual, laboral o violencia. Las relaciones interpersonales deben basarse en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas.

Este protocolo y su política complementan las normas jurídicas existentes, estableciendo un marco de referencia para ajustar las conductas hacia el buen ejercicio de nuestras funciones basadas en valores institucionales comunes. Promovemos un ambiente laboral inclusivo y respetuoso, donde las opiniones son escuchadas y se evita la discriminación. Valoramos la diversidad en todas sus formas, lo que fortalece la democracia y la libertad de expresión.

- a. **RECHAZO AL ACOSO SEXUAL:** Rechazamos cualquier tipo de acoso sexual, definido como cualquier requerimiento o gesto de carácter sexual no consentido que afecte la situación laboral e integridad personal de la funcionaria o funcionario afectado. El acoso sexual puede ser físico o a través de medios como correo electrónico o mensajería.
- b. **RECHAZO AL ACOSO Y MALTRATO LABORAL:** Rechazamos conductas de agresión, liderazgo autoritario, abuso de poder u hostigamiento laboral. El maltrato laboral se manifiesta a través de agresiones verbales, físicas o psicológicas que menoscaban la dignidad y afectan el clima laboral.
- c. **VIOLENCIA EN EL TRABAJO:** Rechazamos conductas violentas que afecten a trabajadores durante la prestación de servicios, propiciando un entorno laboral libre de violencia.
- d. **DISCRIMINACIÓN (SEXISMO, INCIVISMO Y OTROS):** Promovemos la diversidad y rechazamos cualquier forma de discriminación basada en origen, nacionalidad, etnia, religión, género, condición física, orientación sexual, pensamiento político, edad, pueblo originario o tribal, y cualquier otra característica personal que pueda ser motivo de trato desigual o injusto.

La corporación edilicia se compromete a gestionar los riesgos psicosociales para mantener un ambiente laboral seguro y saludable, y a abordar conductas incívicas y sexistas. Reconocemos que el acoso y la violencia pueden derivar en problemas emocionales, psicosomáticos, menor bienestar, mayor ausentismo y rotación de personal.

Este compromiso es compartido por la autoridad y los trabajadores, quienes colaboran para prevenir y erradicar estas conductas. Mediante el diálogo social y la formación continua, promovemos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

La política se difundirá a los trabajadores mediante la entrega del protocolo, charlas informativas y publicación en la intranet y el sitio web municipal.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.

La municipalidad realizará un proceso continuo de identificación de situaciones y conductas que pueden provocar acoso laboral, sexual, violencia y discriminación en el trabajo. Este proceso se centrará en las características organizacionales y los factores de riesgo psicosocial, así como en la presencia de conductas intolerables y contrarias a la dignidad humana. La evaluación se llevará a cabo al menos cada dos años y su matriz de riesgos se analizará y evaluará cada seis meses, de manera participativa.

Para lograr esto, se analizarán los resultados del cuestionario CEAL-SM, así como el número de licencias médicas, denuncias por enfermedad profesional (DIEP) debido a situaciones de acoso o violencia externa, y las solicitudes de intervención para resolver conflictos. También se tendrán en cuenta las denuncias de acoso o violencia presentadas tanto en la organización como ante el ente fiscalizador. Además, se aplicará de manera transversal en la municipalidad y sus servicios traspasados el anexo N°4, del presente protocolo, el cual facilitará la construcción y actualización anual de la matriz de riesgos psicosociales.

La identificación y evaluación de los riesgos se llevará a cabo con perspectiva de género y con la participación de los trabajadores, miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, y, cuando corresponda, del Departamento de Recursos Humanos a través de la unidad de Prevención de Riesgos y la Dirección del Centro de Trabajo respectivo.

Se registrarán los factores de riesgo identificados en las ubicaciones físicas y operativas, describiendo las tareas realizadas y el número de trabajadores expuestos. Los resultados del cuestionario CEAL-SM/SUSESO también proporcionarán el nivel de riesgo relacionado con la violencia y el acoso.

1.1. NIVELES DE RIESGO

Un riesgo alto indica la necesidad de diseñar e implementar medidas para reducir el riesgo psicosocial. Un riesgo medio sugiere la existencia de oportunidades de mejora, requiriendo acciones para prevenir su aumento a un nivel alto. Un riesgo bajo representa un estado óptimo, constituyendo una fortaleza de la organización. Es fundamental mantener y aumentar las dimensiones en este nivel, ya que actúan como factores protectores del centro de trabajo.

Incluso si el cuestionario indica un riesgo medio o bajo en la dimensión de violencia y acoso, la corporación edilicia debe realizar un análisis exhaustivo para gestionar estos riesgos de manera preventiva. Se deben considerar las variables que pueden influir tanto en la probabilidad como en la consecuencia de los riesgos. Entre las variables que podrían afectar la probabilidad del riesgo se encuentran el número de licencias médicas y denuncias por enfermedad profesional debido a acoso o violencia externa, las solicitudes de intervención para resolver conflictos, y las denuncias de acoso o violencia presentadas en la organización o ante el ente fiscalizador. También se consideran los resultados de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en el centro de trabajo del servicio respectivo. Las variables que podrían influir en la consecuencia o severidad del riesgo incluyen la cantidad de días perdidos, la gravedad de las lesiones y el número de personas afectadas por actos de acoso o violencia en el trabajo.

Esta corporación edilicia y cada servicio traspasado podrán identificar otras metodologías para actualizar sus matrices, siempre que cumplan con los objetivos del protocolo de prevención. Estos métodos deberán ser documentados en un manual respectivo.

2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas. Asimismo, se darán a conocer las conductas incívicas que la I. Municipalidad de Arica abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos charlas, cartillas informativas u otros.

Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas mediante un Plan Preventivo de Autocuidado Anual, a coordinar entre cada Dirección y el Departamento de Recursos Humanos respectivo, considerando la información recabada en la identificación de riesgos.

Asimismo, las Autoridades, Directores, Jefaturas, funcionarios y prestadores de servicios se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral. La entidad empleadora informará y capacitará al personal municipal sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante capacitaciones y charlas, a cargo del Comité de Capacitación y/o el Departamento u Oficina de Capacitación respectiva. En caso de estimarse necesario, podrán integrarse los miembros del Honorable Concejo Municipal.

Las medidas serán programadas y constarán en el Manual de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, mediante un Plan de Trabajo Preventivo del servicio respectivo., 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 Plan de Trabajo se dará a conocer al personal municipal mediante charlas de difusión del presente protocolo, entrega del mismo, campañas de refuerzo de las conductas de buen trato y comunicación interna y capacitación, además de contar con profesionales designados del Departamento de Recursos Humanos, tanto en la municipalidad y sus servicios traspasados, para que el personal plantee sus dudas y realicen sugerencias en relación a las medidas preventivas o reactivas.

2.2 PLAN DE TRABAJO PREVENTIVO.

- a. **PLAN DE AUTOCUIDADO ANUAL:** Establecer un Plan de Autocuidado Anual que incluya actividades de bienestar y salud mental para los funcionarios. Este plan debe ser coordinado entre cada Dirección y el Departamento de Recursos Humanos, y debe abordar aspectos como el manejo del estrés, la prevención del agotamiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- b. **CAPACITACIÓN CONTINUA:** Implementar un programa de capacitación recurrente que abarque las obligaciones y deberes de los funcionarios, incluyendo temas como prevención del acoso, respeto en el lugar de trabajo y manejo de conflictos. Estas capacitaciones deben ser periódicas y actualizadas para reflejar los cambios en las normativas y mejores prácticas.
- c. **RECORDATORIOS Y REFUERZOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA:** Realizar recordatorios periódicos sobre el Código de Ética y el Decálogo del Buen Trato a través de correos electrónicos, carteles en áreas comunes y reuniones. Estos recordatorios deben incluir ejemplos prácticos y situaciones reales para asegurar que el personal comprenda y aplique estos principios en su trabajo diario.
- d. **PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN:** Fomentar la comunicación abierta y transparente a través de canales accesibles para que los funcionarios puedan expresar preocupaciones o sugerencias sobre el ambiente laboral. Esto puede incluir buzones de sugerencias, reuniones regulares de equipo y encuentros con el personal de Recursos Humanos.
- e. **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS:** Revisar y actualizar periódicamente las políticas internas relacionadas con el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo para asegurarse de que estén alineadas con las mejores prácticas y regulaciones vigentes. Esta revisión debe ser realizada al menos cada dos años.

- f. **APOYO PSICOLÓGICO Y ASESORÍA:** Ofrecer servicios de apoyo psicológico y asesoría a los funcionarios que puedan necesitarlo debido a situaciones laborales estresantes o conflictivas. Estos servicios deben ser confidenciales y accesibles para todos los empleados.
- g. **ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN Y COHESIÓN:** Organizar actividades que promuevan la integración y cohesión del equipo, como jornadas de formación, eventos sociales y actividades de creación y consolidación de equipo. Estas actividades ayudan a fortalecer las relaciones laborales y a fomentar un ambiente de respeto y colaboración.

3. DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL, SEXUAL, VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO.

Para abordar una denuncia por acoso laboral, sexual, violencia o discriminación en el trabajo, el procedimiento se inicia con la recepción de la denuncia en el Departamento de Recursos Humanos, acorde al establecido en el formulario N°1 y N°2. La persona responsable de recibir las denuncias será el Jefe del Departamento de Recursos Humanos o quién lo subrogue, junto con los profesionales del área psicosocial designados. Las denuncias deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 90 B de la ley N° 18.834, que exige la identificación tanto del denunciante como del denunciado. Las denuncias anónimas no serán procesadas, y aquellas que no cumplan con los requisitos legales serán desestimadas, notificando al denunciante mediante una resolución fundada. Adicionalmente, es importante precisar que a cada denuncia se le asignará un folio, que permitirá el manejo de la confidencialidad en todo el proceso. La denuncia puede ser realizada por el trabajador afectado, trabajadores vinculados por subcontratación o prestadores de servicios, o por las asociaciones gremiales en representación del afectado. Puede ser verbal y debe ser consignada en un acta, entregando la debida copia de lo registrado al denunciante. Además, se habilitará en la pagina web municipal, un formulario de denuncia digital, con el mismo contenido de lo establecido en los anexos N°1 y N°2 del presente protocolo. Se brindará atención psicológica temprana como medida de resguardo para el denunciante, otorgada a través de programas del organismo administrador de la Ley 16.744.

Una vez recibida la denuncia, el Departamento de Recursos Humanos evalúa y propone medidas de protección que se enviarán al Alcalde o Alcaldesa para su aprobación, en un plazo no mayor a un día hábil. Estas medidas, que tienen carácter preventivo, buscan garantizar la seguridad de las personas afectadas, que podrían ser las señaladas a continuación u otras pertinentes al caso, para proteger a los involucrados y evitar la revictimización.

- a. **Suspensión de funciones y destinación transitoria:** Se puede suspender temporalmente al denunciado de sus funciones o reasignarlo a otras dentro de la misma institución y ciudad, mientras se lleva a cabo la investigación. Siendo la suspensión una medida exclusiva a tomar por parte del fiscal que aborde el caso.
- b. **Separación y control de espacios:** Se implementan medidas para modificar la ubicación física de las personas involucradas, estableciendo barreras de protección y filtros de seguridad para controlar el acceso a las instalaciones. Esto incluye la eliminación de elementos contundentes que puedan ser utilizados para agresiones.
- c. **Limitación del contacto y redistribución de jornadas:** Se ajustan los horarios de trabajo y se toman medidas para minimizar o eliminar el contacto entre el denunciante y el denunciado, protegiendo la privacidad y seguridad del denunciante.
- d. **Coordinación de asistencia especializada:** Se provee apoyo integral a las personas afectadas mediante servicios psicológicos, médicos, sociales y jurídicos especializados.

- e. Control de acceso y seguridad: Se implementan controles en las entradas para distanciar a los usuarios potencialmente agresivos y se instalan alarmas y botones de pánico en puntos estratégicos para responder rápidamente ante situaciones de violencia.
- f. Mejoramiento del entorno de espera: Se mejora la comodidad de los usuarios en salas de espera o lugares de atención al público, especialmente cuando los tiempos de espera son prolongados, para reducir posibles conflictos.
- g. Señalización y capacitación: Las vías de evacuación se mantienen correctamente señalizadas para facilitar salidas rápidas en caso de emergencia. Además, se implementan programas de capacitación en habilidades comunicacionales y manejo de conflictos para el personal involucrado.

El Alcalde/sa tiene la autoridad para aprobar, rechazar o proponer nuevas medidas de protección. Posteriormente, derivar si es que procede al caso denunciado, en un plazo de 3 días hábiles, a la Fiscalía Administrativa para continuar con el proceso investigativo, ampliar o reducir las medidas preventivas según amerite el caso. Ante una denuncia contra el Alcalde o algún miembro del Honorable Cuerpo Concejal, el proceso es ligeramente diferente. La denuncia se recibe en el Departamento de Recursos Humanos, y las medidas de protección adoptadas se envían a la Contraloría Regional de Arica y Parinacota. La Contraloría investiga y resuelve la denuncia, y si es necesario, deriva el caso al Tribunal Electoral Regional.

Es fundamental que las medidas de resguardo sean transitorias y se mantengan durante todo el proceso de investigación, complementándose según sea necesario para proteger a las personas afectadas y evitar la revictimización. Además, la atención psicológica temprana debe proporcionarse como parte del apoyo emocional y terapéutico inicial para el denunciante, según la gravedad de los hechos y la seguridad de la persona involucrada. Este protocolo, asegura un manejo adecuado de las denuncias, protegiendo a las personas afectadas y cumpliendo con la normativa vigente.

Si se valida la denuncia, se aplicarán las medidas y sanciones establecidas en las conclusiones del informe, siendo incluso posible la destitución. Si esta denuncia resultara ser comprobadamente falsa, el denunciante se expone a la destitución, única sanción aplicable en atención a lo dispuesto en la letra e) del artículo 123 del Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, esto es *“presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o a los sujetos denunciados”*.

4. MEDIDAS DE SEGUIMIENTO.

La I. Municipalidad de Arica, con la participación de la Unidad de Prevención de Riesgos, 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 de 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 Contraloría Regional, 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 la Unidad de Prevención de Riesgos, de la municipalidad o servicio traspasado, según corresponda.

TÍTULO III

MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS

La I. Municipalidad de Arica, 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, acorde a lo establecido en el párrafo 5 de prohibiciones funcionarias art. 82 letra G. y los art. 1, 2, 3 y 4 de la Ley 21.643, todas las modificaciones respecto a la confidencialidad de acuerdo a las denuncia.

TÍTULO IV DIFUSIÓN

El Departamento de Recursos Humanos, del servicio respectivo, dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: entrega de copia física a todos los funcionarios/as, charlas de difusión del protocolo, ficheros, intranet municipal y por correo electrónico, la que será recurrente en su actualización cada seis meses. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno y el protocolo se dará a conocer a los funcionarios/as al momento del ingreso al servicio pertinente en el proceso de inducción.

Son parte íntegra del Decreto Alcaldicio los anexos N°1, 2, 3 y 4, adjuntos al presente acto administrativo.

El presente decreto deberá ser distribuido a todas las Unidades Municipales y sus servicios traspasados por Secretaria Municipal.

ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL.



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLO
SECRETARIO MUNICIPAL



GERARDO ESPÍNDOLA ROJAS
ALCALDE DE ARICA

GER/CDR/NAC/POM/aor/mop. -
c.c. Direcciones Municipales y Servicios Traspasados y Archivo.

ANEXO N°1
FORMULARIO DE DENUNCIA

I. IDENTIFICACIÓN DE LA DENUNCIANCIA Y DE LAS PARTES

1. Tipo de Denuncia (Marque con una "X" la alternativa que corresponda)

Acoso Sexual	
Acoso Laboral	
Discriminación, Sexismo y/o Conductas Incívicas	
Violencia en el Trabajo ejercida por Tercero, ajenos a la Relación Laboral	

2. Antecedentes del/la Denunciante

a) Datos Denunciante no Víctima.

Nombre completo			
C.I.		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Función que realiza			
Unidad de desempeño			

b) Datos del/la Víctima.

Nombre completo			
Domicilio			
C.I.		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Función que realiza			
Unidad de desempeño			

3. Antecedentes del/la Denunciado/a

Nombre completo			
Domicilio			
C.I.		Teléfono	
Cargo		Grado EUR	
Función que realiza			
Unidad de desempeño			

II. Información Complementaria (Marque con una X)

1. Nivel jerárquico del Denunciado respecto del/la Víctima.

Nivel Superior		Igual Nivel		Nivel Inferior	
----------------	--	-------------	--	----------------	--

2. ¿El Denunciado trabaja directamente con la Víctima?

SI		NO		Ocasionalmente	
----	--	----	--	----------------	--

3. ¿El/la Denunciado/a es su jefatura superior inmediata?

SI		NO	
----	--	----	--

III. NARRACIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS DE LOS HECHOS.

Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el/la presunto/a acosador que avalarían la denuncia. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). (Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta)

Fecha/Hora aprox.	Lugar	Acciones o conductas e individualización de la/s persona/s que lo cometen.	Testigos o medios de prueba

IV. NARRACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS EN LA VÍCTIMA.

Describa que consecuencias ha tenido la víctima en la(s) situación(es) denunciadas, ya sean físicas, psicológicas, psicosomáticas, médicas, menor bienestar, ausentismo, dificultades en las relaciones laborales, renuncia y/o despido, entre otras. Detallando acorde a lo indicado en el siguiente recuadro.

Tipo de afectación (física, psicológica, social, legal u otra)	Medio de Prueba (Informe médico o psicológico, atención médica, u otros)	Narración sobre la afectación de lo denunciado	Periodo de afectación (Vigente o no)

V. MEDIOS DE PRUEBA (Si posee evidencia para acreditar debe incluirla junto al formulario en sobre cerrado)

Ninguna evidencia		Documentos de respaldo		Fotografías	
Testigos		Correos electrónicos		Otros	

Especifique cuál será la documentación o los otros medios de prueba que entrega como evidencia.

1.	
2.	
3.	

Si estima necesario presentar testigos, méncionelos a continuación:

a) Datos de los/las Testigos

Nombre completo	
Cargo	
Función que realiza	
Unidad de desempeño	

b) Datos de los/las Testigos

Nombre completo	
Cargo	
Función que realiza	
Unidad de desempeño	

CONSIDERACIONES

1. Por medio de la presente me comprometo a mantener la confidencialidad de lo denunciado.
Recuerde que Ud. es el principal beneficiado si mantiene la **reserva** de la denuncia realizada.
2. "Si esta denuncia resultara ser comprobadamente **falsa**, Ud. se expone a la única sanción aplicable en atención a los dispuesto en la letra e) del artículo 123 del Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, esto es "presentar denuncias falsas de infracciones disciplinarias, faltas administrativas o delitos, a sabiendas o con el ánimo deliberado de perjudicar al o a los sujetos denunciados". "
3. Todo esto, sin perjuicio de las **acciones judiciales** que el denunciado pueda emprender por sus propios medios.

Firma del/la Denunciante/Víctima

Firma del Receptor

Fecha y Timbre

ANEXO N°2
REGISTRO DE DENUNCIA

COMPROBANTE RECEPCIÓN DOCUMENTO FOLIO N° _____

COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

Nombre - Firma Denunciante

Nombre – Firma receptor/a

FECHA __/__/__

HORA: _____

(Fecha y hora de entrega del documento)

COMPROBANTE RECEPCIÓN DOCUMENTO FOLIO N° _____

COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

Nombre - Firma Denunciante

Nombre – Firma Receptor/a

FECHA __/__/__

HORA: _____

(Fecha y hora de entrega del documento)

ANEXO N°3

OFICIO DE FORMALIZACIÓN DE DENUNCIA

Sr./a Alcalde/sa:

Que, con fecha _____ se ha formalizado la denuncia N° _____, desde que rige el Protocolo para la Prevención al Acoso Laboral, Sexual, Violencia y Discriminación en el trabajo.

De acuerdo a los antecedentes aportado por el/la denunciante, los hechos presentados podrían corresponder a una falta, según lo establecido en el Protocolo para la Prevención al Acoso Laboral, Sexual, Violencia y Discriminación en el trabajo.

Se anexan los siguientes antecedentes que acompañan la denuncia:

1. Formulario de Denuncia.
2. Medidas de resguardo adoptadas.
3. Propuestas de actuación frente a los hechos denunciados.***
4. _____

Observaciones:

Se sugiere, en base a los antecedentes tenidos a la vista, instruir la dictación de un proceso disciplinario entorno a lo establecido en la Ley N°21.643, salvo su mejor parecer.

Sin más que agregar saluda atentamente a usted,

Nombre y Firma del/la Receptor/a de Denuncias

ANEXO N°4

PAUTA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, VIOLENCIA, ACOSO EN EL TRABAJO PARA ESTABLECIMIENTO DE MATRIZ DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

N°	DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES EN SU CENTRO DE TRABAJO:	NO	SÍ	¿QUÉ SE PROPONE PARA RESOLVER ESTA SITUACIÓN?
1	¿Han existido peleas o conflictos por diversos motivos?			
2	¿Hay un ambiente donde se dan bromas desagradables para algunas personas?			
3	¿Se molesta a personas trabajadoras a través de redes sociales, por otras personas de la misma empresa (correo electrónico, Instagram, Twitter (X), Facebook, etc.)?			
4	¿Han ocurrido hechos de acoso sexual?			
5	¿Han ocurrido hechos de maltrato físico (empujones, golpes, patadas) o amenazas de maltrato?			
6	¿Han ocurrido situaciones de trato desagradable o denigrante hacia algunas personas?			
7	¿Han ocurrido situaciones de amenaza, de burla o de crítica injustificada?			
8	¿Se han observado comportamientos incívicos en el trabajo? (referido a conductas tachadas como "mala educación")			
9	¿Se han observado conductas que puedan ser consideradas como sexistas dentro del trabajo?			