Centro Cultural
Gabriela Mistral

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

GAM
Centro Cultural
Gabriela Mistral

2025
Alameda 227, Santiago de Chile

CentroGAM

CONTENIDOS

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Definiciones
5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo
6. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras
7. Organización para la gestión del riesgo

II. GESTIÓN PREVENTIVA

1. Identificación de los factores de riesgo
2. Medidas para la prevención
3. Mecanismos de seguimiento

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

IV. DIFUSIÓN

I. ANTECEDENTES GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, la Corporación Centro Cultural Gabriela Mistral ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente 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, 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.

2. OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su

seguimiento. En el caso de los
trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

3. ALCANCE

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas directores/as y jefaturas de la Corporación. Además, se aplicará, cuando corresponda, a alumnos en práctica, visitas, usuarios o clientes que acudan a las dependencias.

4. DEFINICIONES

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:

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 otra 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. 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.

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

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 trabajador de manera ofensiva.
- ➔ Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.

- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral: Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros (artículo 2° inciso segundo del Código del Trabajo).

Algunos ejemplos:

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

Comportamientos incívicos: 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 los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales se debe:

- ➔ Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- ➔ Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- ➔ El respeto a los espacios personales del resto de las personas trabajadoras propendiendo a consultar, en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- ➔ Mantener especial reserva de aquella información que se ha proporcionado en el contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

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 hostil son:

- ➔ 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”.

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, ***no* son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente**. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones detrabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y

aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o
trabajadora y que no sea utilizado subrepticiamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

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

El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través del D.S. N°
2, de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, disponible en el **siguiente link** y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de
la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

a] Personas trabajadoras

— Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.

— Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.

— Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.

— Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.

— Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.

— Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

b] Entidades empleadoras

— 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 y la información y capacitación de las personas trabajadoras.

— Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.

— Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.

— Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.

— Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.

— 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.

7. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participarán en conjunto con el empleador, o su representante, el Comité de Aplicación CEAL—SM, conformado por: Natalia Tapia, jefa de Gestión de Personas, Javiera Candia, coordinadora del área de Estudios, Gustavo Sotelo, coordinador técnico y Franco Aránguiz, prevencionista de riesgos.

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

Para estos fines, la entidad empleadora ha designado al área de **Gestión de Personas** a cargo de Natalia Tapia, correo electrónico nataliatapia@gam.cl, teléfono; +562 25665536.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad de acuerdo a sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas.

Se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas, de acuerdo a los resultados de la encuesta CEAL—SM.

El responsable de esta actividad será el Comité de Aplicación CEAL—SM junto al organismo externo capacitador (ACHS u otro).

Los/as trabajadores/as podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a gestiondepersonas@gam.cl.

La persona a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciantes es Natalia Tapia, jefa del área de Gestión de Personas, correo electrónico: nataliatapia@gam.cl.

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre del participante	**Cargo**	**Correo electrónico**
Cristian Uribe	Asesor legal Secretario de Directorio	cristianuribe@gam.cl
Natalia Tapia	Jefa Gestión de Personas	nataliatapia@gam.cl
Claudio Navea	Director Administración y finanzas	claudionavea@gam.cl

Las organizaciones sindicales, 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.

II. GESTIÓN PREVENTIVA

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga
de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también los comportamientos incívicos y sexistas pueden ser el comienzo de una

escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años.

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

La Corporación Centro Cultural Gabriela Mistral, declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La Corporación Centro Cultural Gabriela Mistral reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Además, la Corporación es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas.

Este compromiso es compartido tanto por la dirección como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas.

A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

La política se dará a conocer a los trabajadores/as, mediante correo electrónico.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE 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.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los trabajadores/as miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL—SM.

2. MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN

	Identificación de factores de riesgo
	Violencia y acoso y vulnerabilidad
	Compañerismo y desarrollo profesional
	Confianza y justicia organizacional
	Reconocimiento y claridad de rol/conflicto de rol
	Equilibrio trabajo y vida privada
	Inseguridad en las condiciones de trabajo/carga de trabajo
	Exigencia emocional

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. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

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, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, 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 los comportamientos incívicos que la Corporación abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos, mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros.

Además, la Corporación 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.

Los directivos, las jefaturas y los trabajadores(as), 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 Corporación informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán.

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

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores(as) mediante correo electrónico y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas, se podrán comunicar con Natalia Tapia, jefa del área de Gestión de Personas.

	Medidas de prevención a implementar
	Actualización reglamento interno, políticas y protocolos existentes.
	Elaboración de política preventiva del acoso laboral, sexual y violencia en el lugar de trabajo.
	Revisión cada dos años de cuestionario CEAL y factores de riesgo.
	Capacitación a directivos, jefaturas y equipos.
	Campaña de Buen Trato (incluye prevención de comportamientos incívicos y sexismo).
	Actividades de promoción de un entorno de respeto en el lugar de trabajo

3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

La Corporación Centro Cultural Gabriela Mistral con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y Comité de Aplicación del cuestionario CEAL—SM evaluará anualmente el cumplimiento

de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

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

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo al área de gestión de personas, gestiondepersonas@gam.cl.

III. Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados

La Corporación Centro Cultural Gabriela Mistral 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.

IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: correo electrónico. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno. El protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo.