

Manual frente al  
acoso en el ámbito  
laboral



## 1. OBJETIVO.

El objeto del presente documento, es consolidar un entorno laboral donde se respete la dignidad y la no discriminación por razón de edad, sexo, incapacidad, origen étnico, sexo, raza, tendencias políticas, religión u orientación, velando por que las personas puedan trabajar en un ámbito libre de acoso de cualquier tipo.

Los principios de seguridad jurídica y presunción de inocencia obligan a tipificar claramente toda conducta que pueda merecer una sanción disciplinaria, administrativa o penal, así como establecer medidas preventivas eficaces y cauces de reclamación adecuados.

## 2. METODOLOGIA DEL PROCEDIMIENTO.

El siguiente procedimiento elaborado por el Departamento de Recursos Humanos de Install Telecom, bajo la supervisión del Departamento de Riesgos Laborales, tiene por finalidad aportar el marco teórico, las orientaciones y especificaciones técnicas necesarias para iniciar y llevar a término el proceso completo de denuncia y posterior toma de decisión respecto a una acusación formal y confidencial de un hecho de acoso, ya sea de acoso laboral, sexual o por razones de sexo.

## 3. DEFINICION DE ACOSO.

### **H. Leymann.**

*“Situación en la que una persona (o, en raras ocasiones, un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media unos 6 meses) sobre otras personas o persona, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona acabe abandonando el lugar de trabajo”*

## 4. TIPOS DE ACOSO.

### A. ACOSO LABORAL.

#### Definición

*Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe superior jerárquico inmediato o mediato, compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo.*

#### Tipos de acoso Laboral

De acuerdo a la jerarquía del acosador y del afectado, puede ser clasificado en: Ascendente, horizontal o descendiente.

- **Ascendente:** Se define como el tipo de acoso, en que la víctima (acosado/a) es una persona, que ocupa un cargo de nivel superior, al que ocupa el o los acosadores dentro de la organización, es decir cuando una persona que ocupa un cargo superior, es acosado por su subordinado (s)
- **Horizontal:** Se define como el tipo de acoso, ejercido por uno o varios compañeros (as) de trabajo de la víctima. Ambos tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la organización.
- **Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona, que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima (acosado/a). Aquí, generalmente es posible identificar de forma más clara, el abuso de poder.

Las modalidades generales del acoso laboral son, entre otras, las siguientes:

- **Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
- **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
- **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos.

## Factores que favorecen el surgimiento de acoso laboral

Existen ciertos factores y situaciones determinadas dentro de la organización que favorecen el Surgimiento de situaciones de Acoso laboral.

- Liderazgo mal ejercido.
- Falta de comunicación interna y mal ejercicio de los canales de comunicación existentes.
- Conflictos dentro de la organización no resueltos.
- Falta de valoración al trabajo realizado por los compañeros.
- Funciones y tareas no definidas claramente.
- Exigencias desmedidas y presión laboral constante
- Ambientes estresantes o con alto nivel de estrés.
- Falta de asertividad en el planteamiento de los problemas.
- Políticas internas poco claras o no existentes.

## B. ACOSO SEXUAL.

### Definición.

*Se entiende por acoso sexual cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo.*

## Tipos de acoso sexual.

- **Chantaje sexual.** En este tipo de acoso se fuerza a una persona a elegir, entre someterse a los requerimientos sexuales del acosador/a o perder (o ser perjudicado/a) en ciertos beneficios o condiciones de trabajo.

En este tipo de acoso sexual, se abusa de la autoridad, produciéndose una situación en que la negativa del acosado (a) frente a una conducta de naturaleza sexual, se utiliza explícita o implícitamente, como base para una decisión que afecta al acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.

- **Acoso entre pares, intimidación.** Consiste en actitudes tales como invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que tiene por finalidad el coartar sin razón la actuación laboral de una persona o crear un entorno de trabajo hostil, de intimidación o de abuso
- **El acoso sexual ambiental.** Las personas acosadoras fomentan con su actitud o comportamiento un contexto laboral intimidatorio, hostil, ofensivo y humillante para la persona que los sufre, siendo o no conscientes de ello. Puede ser realizado por personas de superior o igual categoría que la víctima, o terceras personas ubicadas de algún modo en la empresa.

## C. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO (Y OTROS ACOSOS DISCRIMINATORIOS)

### Definición

*Constituye acoso por razón de sexo, cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo*

Constituye acoso por razón de sexo, todo comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, así como cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de un queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres

## 5. CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.

**Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida (MINIMO 6 MESES) y pública de cualquiera de las siguientes conductas:**

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

- La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo.
- La exigencia de realizar horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente.
- El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados .
- La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias justificadas y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

## 6. CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO SEXUAL.

- Propositiones sexuales inadecuadas.
- Que recibas piropos y comentarios sexuales.
- Que te pidan reiteradamente citas.
- Que te hagan gestos y miradas insinuantes.
- Que te hagan preguntas sobre tu vida sexual y pidan abiertamente relaciones sexuales.
- Que te abracen y te besen cuando no lo desees.
- Que recibas tocamientos, pellizcos o acorralamientos.
- Cuando te presionan para obtener sexo a cambio de mejoras.
- Que tengas que realizar actos sexuales bajo presión de despido.

## 7. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.

### **No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:**

- Los actos respetuosos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad institucional.
- Solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el estatuto de los trabajadores.

## 8. MEDIDAS PREVENTIVAS.

Como acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, desde la Dirección de Recursos Humanos, junto con el comité de igualdad, se fomentarán las siguientes medidas tales como:

### Comunicación:

- Garantizando la difusión de este protocolo a todos los niveles de la empresa junto con los representantes de los trabajadores.
- Fomentar la realización de reuniones departamentales periódicas, en las que los/las trabajadores/as participen activamente y reciban información suficiente sobre funciones, responsabilidades, métodos de trabajo, etc..
- Mantener la fluidez en los canales de comunicación a todos los niveles, ya sea en sentido horizontal ascendente o descendente, de manera que todas las opiniones puedan ser escuchadas.

### Responsabilidad:

- Todos los empleados tendrán la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad; los mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito.
- Promover las “buenas maneras” en la conducta con el objetivo de preservar en todo momento la dignidad de la persona. Para ello es importante evitar comentarios sobre la vida privada, apariencia, condición sexual. Evitar dibujos y fotografías de contenido sexual. Agresiones verbales, etc..

### Formación.

- Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso se incluirá esta materia en los programas de formación adecuados para ello. Dichos programas deberían ir dirigidos a todo el personal y especialmente a que las personas de la empresa que tengan personal a su cargo.

## 9. Principios Básicos de Investigación:

Como todo proceso, donde se encuentran involucradas personas, es necesario reafirmar y privilegiar durante todo el proceso la dignidad, respeto y buen trato para cada una de las personas que estén involucradas en la denuncia. Es por ello, que se han definido algunos principios básicos que guiarán todo el proceso a desarrollar.

### Confidencialidad

El procedimiento de denuncia y tratamiento de Acoso Laboral y/o Sexual, incorpora como base fundamental la confidencialidad de todos los (as) trabajadores (as) que se hagan parte de él. Además, debe ser un elemento fundamental de quien asume la responsabilidad de constituirse como **el mediador de Denuncias**. En dicho proceso, queda estrictamente prohibido filtrar información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguno (a) de los (as) trabajadores (as) y/o etapas que contempla este procedimiento. De esta manera, se podrá resguardar la dignidad e integridad de ambas partes y de quienes participen en este proceso.

### Celeridad:

Considerando la relevancia de esta temática, es que la investigación deberá ajustarse a los plazos estipulados en el procedimiento, privilegiando la calidad de la investigación y evitando toda burocratización de los procesos.

### **Imparcialidad:**

Los (as) mediadores de la Denuncia, deberá mantener una visión objetiva de los procesos (con evidencia objetiva), sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas. Si esta conducta se presentara deberá inhabilitarse del proceso y asumirá esta función el receptor suplente del establecimiento.

### **Colaboración:**

Es deber de cada trabajador (a) colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que aporten al proceso de investigación.

### **Responsabilidad:**

Cada trabajador (a), que realice una denuncia debe tener presente todos los aspectos que involucra su denuncia. Por tanto debe ser realizada con toda la seriedad correspondiente, utilizando el formulario de denuncias elaborado (anexo 1). Además, es necesario que conozca, que frente a una falsa denuncia, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, será objeto de medidas disciplinarias.

## 10. Personas que Intervienen en el Proceso:

### **Comité de Denuncia**

El comité de denuncia estará compuesto por:

- Dirección de Medios. D. Mikel Uriarte
- Dirección de Recursos Humanos: Dña. Carmen Gómez Mayor.
- Responsable del departamento de calidad, medioambiente y PRL: D. Ignacio Martinez Rego.
- **Dos mediadores**, receptores de la denuncia, que serán las personas designadas para acoger a el/la denunciante, recepcionar la denuncia de Acoso Laboral y/o Sexual, investigar e informar al comité de denuncia, velando porque se cumplan los plazos y etapas establecidas en este procedimiento, junto con acompañar al denunciante en todo el proceso hasta su finalización.

Además, la figura de “Mediador,” deberá llevar un registro con todas las denuncias recibidas (Ver Anexo Nº 2), realizar la investigación inicial del caso y cumplir una función de acompañamiento” al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso. Las personas asignadas como figuras de mediador serán:

- Gerente Administración de personal. Dña. Cristina Pérez Gonzalez
- Responsable de Organización y desarrollo: Dñ. Marta Novelles Bau

### **El/la Denunciante:**

Es el (la) trabajador (a) que realiza una denuncia, por presunta situación de Acoso Laboral y/o Sexual y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta, acercándose al Mediador (a) de Denuncias y transcribiendo “con su puño y letra” los hechos que le afectan, en el “Formulario de Denuncias de Acoso Laboral y/o Sexual” (ver anexo).

### **El/la Denunciado (a):**

Es el trabajador (a), que manifestaría una serie de actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro (a) trabajador (a) de la empresa y que ha sido señalado por él (la) denunciante como el responsable de los hechos relatados.

## 11. Etapas del Proceso.

### La Denuncia.

Es el acto formal de dar a conocer la situación irregular que está experimentando un (a) trabajador (a) y que puede corresponder a una situación de acoso. Implica dar inicio al procedimiento tendiente a investigar un (os) hecho (s) que pudiera ser constitutivo de acoso. La denuncia deberá ser presentada personalmente por el afectado ante la figura de "Mediador" (a), momento en el cual, el denunciante deberá, de su puño y letra, consignar en el "formulario de denuncias de acoso laboral y/o sexual" los hechos que estarían constituyendo acoso y firmar el referido formulario.

### Investigación Inicial:

Recibida formalmente la denuncia, el "Mediador" (a) tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para investigar. La investigación deberá ser objetiva, por tanto el "Mediador"(a) de denuncia deberá investigar con igual celo no sólo los hechos y circunstancias que fundan la denuncia, sino también los hechos y circunstancias que la desvirtúen. Para ello, el "Mediador" (a), deberá recurrir a todas las fuentes de información que estime necesario para esclarecer los hechos que se han denunciado. Una vez concluida esta investigación inicial, el "Mediador" (a), de denuncias deberá informar de su conclusión al denunciante (de manera oral) y al "Comité de denuncia" (de manera escrita y en los casos que corresponda).

Es necesario señalar que en todo momento debe operar el "Principio de Inocencia" el cual implica que todo trabajador sindicado por el denunciante como autor de abuso, será considerado inocente mientras no se compruebe lo contrario.

### Resolución de la Investigación Inicial:

Corresponde a la conclusión preliminar de la etapa de investigación, en el cual el /los(as)"Mediadores" (as) de Denuncia" determina que:

- **Los hechos denunciados no constituyen un tipo de Acoso.** Es decir, puede ser otro fenómeno social, el cual debe intervenir por otro mecanismo o vía. Por ejemplo, maltrato laboral, mal clima laboral u otra situación, la cual deberá ser informada a su Director y al Departamento de Recursos Humanos de la empresa, mediante un informe.
- **Denuncia Infundada:** Es aquella en la cual no existen antecedentes suficientes para esclarecer los hechos denunciados, razón por la cual la investigación se da por finalizada y los antecedentes se derivan a una base de datos.
- **Falsa Denuncia:** Corresponde a aquella denuncia que se ha basado en argumentos, evidencia u otros, que son falsos. Esta denuncia deberá ser presentada al Comité de Denuncia para determinar las acciones a seguir con el fin de tomar medidas disciplinarias a aplicar en cada caso.
- **Denuncia Fundada:** Existen los antecedentes suficientes que hacen presumir que los hechos denunciados pudieran constituir una Conducta de Acoso Laboral y/o Sexual.
- **Toma de Decisiones:** Considerando que se ha establecido una denuncia fundada, se informará por escrito al "Comité de Denuncia" (ver Anexo N° 3), quien procederá a tomar las medidas pertinentes, tales como:
  - a) **Medidas de Resguardo:** La toma de decisiones, será determinada por la Dirección de Recursos Humanos, en beneficio del bienestar biopsicosocial del denunciante.

Estas medidas pueden incluir acciones tales como: cambio de Servicio (del denunciado (a) y/o denunciante), cambio de turno (del denunciado (a) y/o denunciante) y/o cualquier otra acción que estime pertinente. En aquellos casos, que la medida de resguardo sea aplicable al (la) denunciante, es imprescindible que el (la) trabajador (a): Sea previamente informado (a) de las medidas a adoptar y apruebe la medida de resguardo que se le está brindando.

- b) **Sobre una falsa denuncia:** Si el comité de denuncia, considera, que en cualquier etapa en la aplicación de este procedimiento, se descubriese que se presenta una falsa denuncia y se comprueba fehacientemente que el (la) denunciante, utilizó maliciosamente el procedimiento y realizó una denuncia falsa, la Dirección de Recursos Humanos es quién determinará las acciones a seguir, con el fin de determinar las medidas disciplinarias a aplicar en cada caso.

*Así mismo se procederá a comunicarlo a los representantes sindicales, siempre que corresponda.*

## 12. CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES:

A efectos de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones que, en su caso pudieran interponerse, tendrán como circunstancias agravantes aquellas situaciones en las que:

- La persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de acoso
- Existan dos o más víctimas
- Se demuestren conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora.
- La persona agresora tenga poder de decisión sobre la relación laboral de la víctima.
- La víctima sufra algún tipo de discapacidad física o mental.
- El estado psicológico de la víctima haya sufrido graves alteraciones médicamente acreditadas.
- El contrato de la víctima no sea indefinido, se realice durante el periodo de prueba de la víctima o que su relación con la empresa no tenga carácter laboral.
- El acoso se produzca durante un proceso de selección de personal.
- Se ejerzan presiones o coacciones contra la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o entorpecer el buen fin de la investigación.

## ANEXO 1

### FORMULARIO DE RECEPCION DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

#### DATOS DEL DENUNCIANTE.

NOMBRE Y APELLIDOS:  
 CODIFICACION ANALITICA:  
 PUESTO:  
 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:

#### DATOS DE LA DENUNCIA

##### DENUNCIA ACOSO LABORAL

##### DENUNCIA ACOSO SEXUAL

NOMBRE DEL DENUNCIADO:  
 EMPRESA/ DIVISION/LINEA/PROVINCIA:  
 PUESTO:

Describe brevemente la situación denunciada, indicando el tiempo desde cuando ha empezado a ocurrir, circunstancias y hechos del acoso.

#### CONDICIONES Y TERMINOS DE LA DENUNCIA.

FECHA INICIO INVESTIGACION:

FECHA FIN (5 días hábiles máximo)

RECUERDE:

Si esta denuncia, contuviese información falsa, Usted, se expone a cualquier acción judicial que se estime.

Firma del denunciante

Firma del Receptor/Receptores

Fecha:

Fecha:

## EXCLUSIVO-SOLO USO INTERNO DEL MEDIADOR DE LA DENUNCIA

ACCIONES SEGÚN INVESTIGACION	MARQUE CON UNA X	FECHA
<b>1. DENUNCIA FUNDADA</b>		
• Envío del Formulario de recepción al Comité de denuncia		
• El Comité de denuncia responde al afectado		
• El comité de denuncia se lo notifica al denunciado		
• El comité de denuncia, decide adoptar medidas de resguardo		
• El comité de denuncia, decide otras acciones. (especificar)		
• El comité de denuncia decide sancionar		
<b>2. DENUNCIA FALSA</b>		
• Envío del Formulario de recepción al Comité de denuncia		
• El Comité de denuncia responde al afectado		
• El comité de denuncia decide sancionar u otras opciones		
<b>3. DENUNCIA SIN DATOS SUFICIENTES</b>		
• Investigación por parte del Receptos		
• Comunicación al comité de denuncia		
• Archivo del expediente		
<b>4. DENUNCIA QUE NO CONSTITUYE NINGUN TIPO DE ACOSO</b>		
• Receptor responde al afectado		
• El receptor informa al comité de denuncia		
• Archivo		

### OBSERVACIONES, COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

Fecha Final de la investigación \_\_\_\_\_

Nombre del Receptor de la denuncia \_\_\_\_\_

