



# INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DE MATRIZ DE RIESGOS EN BASE A LA LEY N°21.643 SOBRE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

[nombre de entidad empleadora RUT entidad empleadora] Fecha

elaboración versión 1:                    /                    /2024

# Instructivo de actualización de matriz de riesgos en base a la Ley N°21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



## Introducción

De acuerdo a las obligaciones que establece la Ley N°21.643/2024, sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo (Ley Karin), las entidades empleadoras tanto públicas como privadas y de manera independiente al número de trabajadores, deben identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos psicosociales asociados al acoso laboral, sexual y a la violencia en el trabajo, con un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género, incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o eliminados.

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.

Aquellas entidades empleadoras con menos de 10 personas trabajadoras deberán tomar en consideración la identificación de los riesgos y su medición por medio de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa. (Ver anexo N° 1: Modelo de pauta evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores).

# Instructivo de actualización de matriz de riesgos en base a la Ley N°21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



## Paso 1

Identifica los factores de riesgos psicosociales y agrégalos al apartado de peligros de tu matriz. Específicamente la Ley N°21.643 indica los siguientes:

- **Acoso sexual:** “entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida y 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”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

El acoso sexual implica entre otras conductas, 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 realizarlos. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

- **Acoso laboral:** “entendiéndose por tal toda conducta, que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio ya sea que se manifieste de una 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”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, debiendo destacarse que la sola amenaza a cualquier aspecto asociado a la situación laboral del afectado no es tolerable.

- **Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** “entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros”. (Inciso 2° del art. 2 del Código del Trabajo). Por ejemplo: gritos o amenazas, uso de garabatos o palabras ofensivas, golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo, u otras conductas que resulten en lesión física, daño o muerte.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los trabajadores, los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o miembros del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, cuando corresponda.

# Instructivo de actualización de matriz de riesgos en base a la Ley N°21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



## Paso 2

Registra los factores de riesgos identificados en las ubicaciones físicas u operativas de tu matriz (centro de trabajo, áreas y puestos de trabajo), describiendo las tareas que se desarrollan en cada ubicación y el número de trabajadores expuestos.

## Paso 3

Desarrolla la evaluación de riesgos (análisis y valoración del riesgo).

Para esta etapa se debe considerar como input los resultados del cuestionario CEAL-SM / SUSESO o de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa (obligatoria para aquellas entidades empleadoras con menos de 10 personas trabajadoras).

Para el caso del cuestionario CEAL-SM / SUSESO se debe recoger de los resultados el nivel de riesgo obtenido en el centro de trabajo para la dimensión de violencia y acoso.

- **Riesgo alto:** Un estado de riesgo alto implica que existe mucho espacio para diseñar y aplicar medidas que permitan disminuir el riesgo psicosocial.
- **Riesgo medio:** El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar a un estado de riesgo alto.
- **Riesgo bajo:** El estado de riesgo óptimo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

Aun cuando el resultado en dicho cuestionario sea de riesgo medio o bajo en la dimensión violencia y acoso en el trabajo, la entidad empleadora debe realizar el análisis necesario de los riesgos que posibilitan la violencia y el acoso en el trabajo, para su adecuada gestión preventiva.

Adicionalmente se deben considerar aquellos factores vinculantes para la estimación de la probabilidad y consecuencia.

# Instructivo de actualización de matriz de riesgos en base a la Ley N°21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

## Variables que podrían influir en la probabilidad del riesgo

- 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.
- Resultado de la pauta de preguntas sobre riesgo psicosocial en la empresa.

## Variables que podrían influir en la consecuencia o severidad del riesgo

- Cantidad de días perdidos.
- Gravedad de las lesiones.
- Cantidad de personas afectadas productos de actos de acoso o violencia en el trabajo.

Cada organización, tomando en consideración lo indicado en este instructivo, podrá identificar otras metodologías para la actualización de sus matrices toda vez que permitan cumplir con los objetivos del protocolo de prevención.

## Paso 4

Desarrolla el plan de medidas.

Respecto a los factores de riesgos psicosociales, las acciones o actividades programadas deben tener como objetivo erradicar y eliminar aquellas situaciones que puedan ocasionar acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. En caso que no se puedan eliminar, habiendo el empleador adoptado todas las acciones razonables, y factibles para su erradicación, se deben realizar las acciones necesarias para mitigar sus efectos. Estas medidas deben considerar la definición de objetivos controlables, propendiendo a su revisión y mejoramiento, debiendo para ello fijar plazos de análisis que eviten que su ajuste se realice como consecuencia de la ocurrencia de un hecho que dañe o amenace a las personas trabajadoras.

A continuación, se mencionan algunas medidas de control las cuales pueden ser organizadas en medidas a implementar en el centro de trabajo, medidas administrativas y organizacionales para las dimensiones de violencia y acoso que podrás utilizar en tu matriz.

### Medidas de control del centro de trabajo:

- Control del acceso al lugar de trabajo para distanciar a los clientes potencialmente agresivos de las personas que trabajan en la organización.
- Control de las entradas, barreras de protección y filtros de seguridad.
- Mejorar la comodidad de los clientes, en particular cuando el tiempo de espera es prolongado.
- Eliminar o reemplazar del lugar de trabajo (salas de espera u otro lugar de atención de público) de cualquier elemento contundente que se pueda utilizar para agredir a otra persona.

# Instructivo de actualización de matriz de riesgos en base a la Ley N°21.643 sobre prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo



- Implementar alarmas y botones de pánico o citófonos en las distintas dependencias o puntos donde pueda existir este tipo de situaciones violentas.
- Mantener correctamente señalizadas las vías de evacuación en caso de actos de violencia.

## **Medidas administrativas**

- Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
- Implementar programas de capacitación al interior de la organización que permitan proporcionar habilidades comunicacionales, entre otras, a quienes están expuestos a estas situaciones de riesgos laborales.
- Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción de este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.
- Implementar campañas comunicacionales vinculadas con la promoción del buen trato.
- Incorporar los principios de la Ley 21643 en los procesos de inducción de los trabajadores y trabajadoras que se integran a la organización.
- Sensibilización a jefaturas en temáticas de perspectiva de género y el otorgamiento de permisos que propicien la compatibilidad vida familiar y trabajo.

## **Medidas organizacionales**

- Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.
- Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.

## ANEXO N° 1

# MODELO DE PAUTA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, VIOLENCIA, ACOSO EN EL TRABAJO Y ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN EMPRESAS CON MENOS DE 10 TRABAJADORES



MODELO DE PAUTA

## EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, VIOLENCIA, ACOSO EN EL TRABAJO Y ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN EMPRESAS CON MENOS DE 10 TRABAJADORES

[nombre de entidad empleador o RUT entidad empleadora] Fecha

elaboración versión 1: / /2024

## Evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores



### Introducción

**Nota:** La Ley 21.643 y las directrices a la Ley referidas por SUSESO en su Circular 3813. La entidad empleadora deberá elaborar un protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el cual debe contener la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados con el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, con perspectiva de género. Para tales efectos, la entidad empleadora debe identificar los factores de riesgos, incorporándolos en la matriz de riesgo para ser gestionados, mitigados o en su caso, corregidos. En el caso de las entidades empleadoras con menos de 10 personas trabajadoras, la identificación de los riesgos y su medición podrá realizarse mediante la pauta contenida del Anexo N° 54: "Pauta sugerida para la evaluación de riesgos psicosociales y violencia y acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores", la que ponemos a disposición de nuestras organizaciones a continuación.

#### ¿Qué son los riesgos psicosociales?

En los lugares de trabajo, además de los riesgos laborales más conocidos como son los riesgos físicos (polvo, radiación solar, radiación ionizante), riesgos químicos (productos químicos, de limpieza, insecticidas), biológicos (trabajo con fluidos humanos, de animales), ergonómicos (mobiliario o herramientas inadecuadas), existen también los riesgos psicosociales. Estos se refieren a la forma de organizar el trabajo (cantidad de trabajo, presión por cumplir, autonomía que tengan las personas trabajadoras para decidir algunos aspectos del trabajo), y a las relaciones personales dentro de él (tipo de control que ejercen las jefaturas, compañerismo, equidad en la distribución de tareas o premios, bonos, permisos).

Entre los riesgos psicosociales laborales se incluye la violencia y el acoso en el trabajo, que se definen como cualquier conducta inaceptable, o de amenaza de tales conductas, que se manifiesten una o varias veces, que cause o pueda causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y acoso por razón de género (Convenio 190, OIT).

## Evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores



### ¿Qué consecuencias tienen los riesgos psicosociales mal gestionados?

Hoy se sabe que los riesgos psicosociales pueden generar gran malestar e incluso enfermedades en las personas trabajadoras y pueden influir muy negativamente en la productividad de la empresa y en la atención que se les da a los usuarios, clientes, alumnos, pacientes, etc.

Algunos riesgos psicosociales pueden ser la causa de conductas de violencia y acoso entre las personas trabajadoras o desde las jefaturas hacia sus subordinados. Por todos estos motivos, es importante que las empresas (independiente de su tamaño), gestionen de manera adecuada estos riesgos. Lo anterior implicará en primer lugar, identificar dichos riesgos y medirlos, para así generar medidas organizacionales preventivas que permitan ojalá eliminar el riesgo o, de no ser posible su eliminación, disminuirlo.

### Si se han detectado algunos de estos riesgos en la empresa ¿qué se puede hacer?

En todas las empresas suelen existir estos riesgos psicosociales, incluyendo el de violencia y acoso, y la mejor manera de enfrentarlos y controlarlos es a través de un diálogo entre todas las personas trabajadoras, sobre todo cuando se trata de empresas de menor tamaño.

En las empresas de menor tamaño los espacios de diálogo pueden ser más frecuentes (precisamente debido a su tamaño) en relación a diferentes aspectos de la forma en que se organiza el trabajo (asignación de las diferentes tareas, para organizar los permisos, los turnos, la distribución de la carga de trabajo, etc.). Lo que se propone en esta pauta no es tan diferente de esas conversaciones, solo que se guían por las preguntas que más adelante se señalan, tendientes a identificar los riesgos de violencia y acoso laboral.

### ¿Cómo se pueden gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo?

Para administrar o gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo lo primero es conocerlos/identificarlos y saber si la empresa podría tener alguno de estos riesgos. Una manera de evaluar si existen estos riesgos es respondiendo las preguntas que se proponen en esta pauta. Es muy recomendable que estas preguntas se pudieran contestar en conjunto con la totalidad de las personas trabajadoras de la empresa. Es una manera de iniciar un diálogo que resulte beneficioso para toda la organización. A continuación, hay algunas preguntas que deben responderse con "sí" o "no". Se sugiere que sean respondidas en conjunto por todas las personas trabajadoras, incluyendo el empleador.

## Evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores



### I. Pauta de preguntas sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

Nº	Pregunta	No	Sí	¿Qué se propone para resolver esta situación?
1	El personal de la empresa, ¿alcanza siempre a terminar a tiempo las tareas encomendadas?			
2	¿Recibe el personal el reconocimiento o el estímulo adecuado al esfuerzo que se pone en las tareas? (el reconocimiento naturalmente que puede ser económico, pero también puede ser un reconocimiento humano, una felicitación, una expresión de satisfacción por la jefatura o el/la empresario/a, un permiso especial, etc.)			
3	¿Se reparten las tareas de manera equitativa entre las personas trabajadoras?			
4	¿Pueden las personas trabajadoras expresar sus opiniones en todo momento?			
5	¿Existe compañerismo entre las personas trabajadoras?			
6	¿Saben las personas trabajadoras qué se espera de cada una cuando tiene que cumplir las tareas?			
7	¿Está bien limitado el tiempo que cada persona trabajadora le dedica al trabajo en la empresa?			
8	¿Son las relaciones entre las personas trabajadoras de respeto mutuo?			

*En caso de que algunas de las respuestas anteriores fueran "no", considere alguna solución organizacional para eliminar o reducir el problema, definiendo el plazo en que se espera poder implementar dicha medida y quién es la persona responsable de su implementación.*

## Evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores



### II. Pauta de preguntas sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

Nº	Durante los últimos 12 meses en la empresa:	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?			

*En caso de que alguna de las respuestas anteriores fuera "sí", considere alguna solución organizacional para eliminar o reducir el problema, definiendo el plazo en que se espera poder implementar dicha medida y quién es la persona responsable de su implementación.*

## Evaluación de riesgos psicosociales, violencia, acoso en el trabajo y establecimiento de medidas preventivas en empresas con menos de 10 trabajadores



### III. Pauta de preguntas sobre comportamientos incívicos y sexistas

Algunas de las situaciones de violencia y acoso tienen su inicio en conductas que se perciben como más leves y muchas veces han sido minimizadas o naturalizadas en el relacionamiento entre las personas trabajadoras.

Entre ellas están lo que se conoce como "comportamientos incívicos" (tal como tirar papeles sucios al suelo, examinar un cajón de escritorio de otra persona sin su permiso, gritar sin que sea necesario, hablar por celular cosas personales junto a compañeros de trabajo, entre otras).

De igual forma, a veces se observan conductas sexistas en las organizaciones (también llamadas "machistas"), como son, entre otras, interrumpir a una mujer cuando está hablando, darle explicaciones de alguna cosa sin que ella lo haya solicitado, hacer chistes sexuales, o comentarios sexuales sobre su apariencia, y en general cualquier conducta que denigre a una mujer, o a personas de otros géneros, e incluso a los hombres.

Nº	Pregunta	No	Sí	¿Qué se propone para resolver esta situación?
1	¿Se han observado comportamientos incívicos en el trabajo? (referido a conductas tachadas como "mala educación")			
2	¿Se han observado conductas que puedan ser consideradas como sexistas dentro del trabajo?			

*Si alguna de estas preguntas se respondió con un "sí", se recomienda que -en el contexto de diálogo participativo entre todas las personas trabajadoras- se redacte un código de buenas conductas donde se aclare con ejemplos concretos qué tipos de conductas se esperan que tengan las personas en sus relaciones dentro de la empresa, y qué tipos de conductas no serán toleradas por ningún motivo.*



Vive el cuidado

## ANEXO N° 2

# MODELO DE MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**Gestión de riesgos de SST**



Identificación de peligros y evaluación de riesgos psicosociales

V.1/2024

---

**INFORMACIÓN ENTIDAD EMPLEADORA**

<b>Nombre empresa</b>	[Nombre de la empresa / organización]	<b>RUT</b>	[00000000-0]	<b>BP Empresa</b>	[000000]
<b>Dirección empresa</b>	[Dirección de la empresa / organización]	<b>Comuna</b>	[Comuna de la empresa / organización]		
<b>Nombre centro de trabajo</b>	[Nombre del centro de trabajo]	<b>Tipo de centro de trabajo</b>	[Sucursal / casa matriz]		
<b>Dirección centro de trabajo</b>	[Dirección del centro de trabajo]	<b>Comuna</b>	[Comuna centro de trabajo]		
<b>Responsable del centro de trabajo</b>	[Nombre responsable del centro de trabajo]	<b>Email</b>	[Email responsable centro de trabajo]		

---

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

UBICACIONES		IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS	TAREAS		TRABAJADORES EXPUESTOS		CONTROLES	
Centro de trabajo	Área de trabajo	Dimensión y/o criterio observación	Tarea	Tipo de tarea	Cantidad de hombres	Cantidad de mujeres	Tipo de medida	Descripción de la medida
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Control del acceso al lugar de trabajo para distanciar a los clientes potencialmente agresivos de las personas que trabajan en la organización.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Control de las entradas, barreras de protección y filtros de seguridad.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Mejorar la comodidad de los clientes, en particular cuando el tiempo de espera es prolongado.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Eliminar o reemplazar del lugar de trabajo (salas de espera u otro lugar de atención de público) de cualquier elemento contundente que se pueda utilizar para agredir a otra persona.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Implementar alarmas y botones de pánico o citófonos en las distintas dependencias o puntos donde pueda existir este tipo de situaciones violentas.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas de control del centro de trabajo	Mantener correctamente señalizadas las vías de evacuación en caso de actos de violencia.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Implementar programas de capacitación al interior de la organización que permitan proporcionar habilidades comunicacionales, entre otras, a quienes están expuestos a estas situaciones de riesgos laborales.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción d este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Implementar campañas comunicacionales vinculadas con la promoción del buen trato.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Incorporar los principios de la Ley 21643 en los procesos de inducción de los trabajadores y trabajadoras que se integran a la organización.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas administrativas	Sensibilización a jefaturas en temáticas de perspectivas de género y el otorgamiento de permisos que propicien la compatibilidad vida familiar y trabajo.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas organizacionales	Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.
		- Acoso sexual - Acoso laboral - Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral					Medidas organizacionales	Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.

### ANEXO N° 3

## EJEMPLOS MEDIDAS EN DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES CEAL-SM SUSESO

Dimensión y/o criterio observación	Ejecución de medidas	Verificador
Calidad de liderazgo	Determinar canales formales de comunicación periódicos, que permita establecer bajadas información que dé cobertura a todos los trabajadores (Ej. Reuniones generales una vez al semestre, boletines mensuales, representantes de funcionarios, correos corporativos, etc.)	Actas de reunión, boletines, listas de asistencia, correos electrónicos.
Calidad de liderazgo	Realizar un procedimiento de comunicación y resolución de conflictos en equipos de trabajo.	Procedimiento de comunicación y resolución de conflictos en equipos de trabajo
Carga de trabajo	Destinar horas de trabajo para dar respuesta a posibles contingencias que puedan ocurrir en aquellos trabajos que se sepa expuestos a ellas	Acta con indicaciones respecto a la destinación de horas de respuesta
Carga de trabajo	Revisar las cargas de trabajo de manera trimestral con los propios interesados de manera participativa. Analizar la demanda de trabajo para identificar los requisitos de la tarea, las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarla y las condiciones de trabajo.	Acta del análisis de la demanda de trabajo
Compañerismo	Implementar un plan que permita una progresiva capacitación en todas las funciones de una unidad.	Acta del plan para capacitación
Compañerismo	Utilizar boletines, folletos e instrucciones actualizadas, carteles y presentaciones verbales para aumentar la comunicación.	Acta con indicaciones de uso de herramientas para aumentar la comunicación
Confianza y justicia organizacional	Generar una política de comunicación entre estamentos. Una política de comunicación establece las pautas y los canales para promover la transparencia en la organización.	Política escrita de comunicación entre estamentos
Confianza y justicia organizacional (CJ)	Designar a contraparte de los trabajadores para resolución de dudas y gestión de solicitudes referentes a ayudas sociales, entendimiento de beneficios y liquidaciones de sueldos, solicitud de formación, levantamiento de información, entre otros.	Definiciones tomadas, registros de difusión, actas y registros de levantamiento, entre otros.

Conflicto de rol	Disponer de canales confiables y seguros de comunicación y escucha a los cuales quienes trabajan puedan acudir cuando se enfrenten a situaciones contradictorias que sean exigidas por las jefaturas. El área responsable de recibir este tipo de casos debe contar con el respaldo directivo o gerencial para poder intervenir en este tipo de conflictos.	Acta con indicaciones respecto al canal de comunicación y escucha
Conflicto de rol	Diseñar o actualizar el perfil de cargo. En el desarrollo de una descripción de cargo en particular, se debe prestar atención a los conflictos de trabajo (por ejemplo, la calidad versus la cantidad), además, una buena descripción del trabajo debe identificar no sólo riesgos físicos, sino también los posibles riesgos que podrían aumentar el estrés para el trabajador.	Perfiles de cargo actualizados
Desarrollo profesional	Establecer espacios explícitos de aprendizaje entre personas que trabajan/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos	Acta con lineamientos para entregar espacios explícitos de aprendizaje
Desarrollo profesional	Generar un procedimiento de desarrollo de carrera y adquisición de nuevos conocimientos.	Procedimiento escrito de desarrollo de carrera
Equilibrio trabajo y vida privada	Disponer de políticas de permisos (distinto de los días de feriado legal) para eventos como mudanza, matrimonio, fallecimiento de familiar, cumpleaños de hijo/a, chequeo médico anual, u otro que se acuerde con la organización sindical o con personas que trabajan organizados.	Política escrita de permisos
Equilibrio trabajo y vida privada	Organizar las jornadas y los turnos de trabajo con diferentes horarios de inicio y fin, los periodos de descanso, la duración de los turnos y su regularidad, la distribución de los días de descanso, y así sucesivamente. La variedad es la clave para el desarrollo de opciones que equilibren las necesidades tanto del trabajo como las de quienes trabajan.	Acta con indicaciones de organización de jornada
Exigencias emocionales	Establecer instancias planificadas y protegidas de encuentros de quienes trabajan que atienden público, que les permita el intercambio de experiencias y emociones experimentadas en el desempeño de sus funciones. Instancias que deben contar con el apoyo técnico activo de los responsables de la gestión y desarrollo de las personas de la organización	Acta con temario, frecuencia y lista de personas asistentes a primera reunión
Exigencias emocionales	Generar una política y estrategia para la prevención de agresiones y malos tratos por parte de usuarios.	Política y estrategia escrita para la prevención de agresiones y malos tratos por parte de usuarios
Inseguridad en las condiciones de trabajo	Disponer de un manual de procedimientos para reemplazos, horas o turnos extraordinarios. Incorporar metodologías participativas en situaciones de reestructuración o reingeniería de procesos.	Manual escrito de procedimientos de reemplazos

Inseguridad en las condiciones de trabajo	Incorporar, en todo contrato de trabajo, cláusulas claras que prevean la situación laboral, el período y condiciones.	Acta de indicaciones para claridad en los contratos de la organización
Reconocimiento y claridad de rol	Promover el reconocimiento y la claridad de rol en el trabajo. Esto puede lograrse a través de la retroalimentación regular y la valoración positiva del trabajo de los trabajadores, así como la comunicación clara de las responsabilidades y expectativas laborales. Las políticas y prácticas laborales claras y bien definidas también pueden ayudar a promover la claridad de rol.	Acta con indicaciones para la retroalimentación regular
Reconocimiento y claridad de rol	Generar un procedimiento de reconocimiento en el trabajo, que busque fomentar un ambiente de trabajo positivo, promoviendo el reconocimiento y la valoración de las personas que trabajan en nuestra organización.	Procedimiento escrito de reconocimiento en el trabajo
Violencia y acoso	Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo.	Política de cero tolerancia incidentes de violencia y acoso
Violencia y acoso	Contar con un mediador/a para atender diversos temas de conflicto al interior de la organización y que este procedimiento sea realizado de manera confidencial.	Acta con definición mediador
Violencia y acoso	Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.	Código de ética
Violencia y acoso (VA)	Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción de este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.	Acta participantes en entrenamiento
Violencia y Acoso	Desarrollar taller para manejo de conflictos, es necesario desarrollar estrategias de acción y resguardo ante situaciones de agresión física y/o verbal.	Lista de asistencia
Violencia y Acoso	Generar espacios de diálogo al interior de la organización a fin de generar acuerdos y la toma de decisiones sobre situaciones, acciones y/o verbalizaciones que puedan generar violencia interna y externa.	actas con acuerdos y temas tratados, plan de trabajo
Vulnerabilidad	Generar una política de comunicación organizacional.	Política escrita de comunicación organizacional
Vulnerabilidad	Realizar evaluación de las condiciones de infraestructuras del centro de trabajo: que incluya insumos necesarios para la labor semanal, aseo e higiene, internet, etc. Si es necesario generar plan de mejorar o acciones en relación con dichos mejoramientos.	Documento que dé cuenta de la evaluación realizada, la cual debe contener las solicitudes señaladas en la medida prescrita.

