

POLITICA, PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Contenido

- I.** Preámbulo
- II.** Política para la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo
- III.** Definiciones
- IV.** Protocolo Prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo
- V.** Protocolo de investigación del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo
- VI.** Primera etapa: Recepción de la denuncia y adopción de medidas preventivas
- VII.** Segunda etapa: Recolección de antecedentes y medios de prueba
- VIII.** Tercera etapa: Confección del informe de investigación
- IX.** Medidas o sanciones en caso de constatación de acoso laboral, sexual o violencia
- X.** Denuncias falsas, infundadas o malintencionada
- XI.** Investigaciones en régimen de subcontratación o Servicios Transitorios
- XII.** Formulario para denuncias escritas o realizadas en forma verbal

I. PREÁMBULO

Con el objetivo de garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso, se establece el siguiente protocolo para abordar y sancionar el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el contexto del trabajo.

El acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo son conductas inaceptables que vulneran gravemente la integridad física y psíquica de las personas, atentando contra sus derechos fundamentales y menoscabando su dignidad.

La Empresa reconoce que un entorno laboral seguro y respetuoso es esencial para el bienestar de cada individuo y para el éxito de nuestra organización. Por ello, nos comprometemos a prevenir, investigar y sancionar cualquier manifestación de acoso, violencia o discriminación, en línea con los principios de respeto, igualdad y no discriminación que rigen nuestra cultura laboral. Además, la empresa tiene una Política de Comportamiento, Diversidad e Inclusión que refuerza nuestro compromiso con un ambiente de trabajo equitativo y libre de cualquier forma de discriminación.

Este protocolo se establece en cumplimiento de la Ley n° 21.643, publicada en el Diario Oficial el 15 de enero de 2024 y vigente desde el 1 de agosto de 2024, que modifica el Código del Trabajo para fortalecer la protección contra el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo. Asimismo, se fundamenta en los artículos 2 y 184 del Código del Trabajo, que establecen que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona, siendo contraria a ella, el acoso sexual y el acoso laboral, así como también en la obligación del empleador de proteger la vida y salud de los trabajadores.

El presente protocolo se aplica a todos los trabajadores, colaboradores, proveedores, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica y cualquier persona que se relacione con nuestra organización, sin distinción de género, orientación sexual, identidad de género, edad, nacionalidad, religión, condición social o cualquier otra característica personal.

II. POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa y sus colaboradores, independiente de su rango jerárquico, deberá promover un actuar y ética de trabajo cuyos sellos distintivos sean, el respeto, la transparencia y la honestidad en cada una de las actividades que desempeñan.

2. ALCANCES

La Empresa ha definido como una de sus finalidades esenciales para el desarrollo de sus actividades, que, en la entrega de servicios y soluciones a los clientes, tanto los directores como los ejecutivos y colaboradores, cumplan siempre las normas y regulaciones vigentes. En este contexto, además, se ha elaborado una Política de Comportamiento, Diversidad e Inclusión, en el cual se han resumido aquellos principios, valores éticos y de conducta esenciales en los que deben enmarcarse las actuaciones de directores, ejecutivos y colaboradores, sin excepción.

3. COMPORTAMIENTO

La Empresa debe fomentar que el actuar de cada uno de sus colaboradores sea consistente con los valores de Integridad, Vocación de Servicio, Profesionalismo, Pasión y Compromiso, demostrándolo en todas las acciones cotidianas; con los miembros de la organización, con los clientes, con los proveedores, con las comunidades y diferentes grupos de interés con quienes se relacionan, procurando establecer relaciones de apertura, respeto y fluidez con las distintas personas y grupos al interior de la organización y su entorno, promoviendo una actitud positiva de convivencia dentro y fuera de la empresa.

Son especialmente reprobables y rechazadas por la Empresa, las conductas de acoso sexual o laboral, de violencia en el trabajo, o las que puedan derivar en una vulneración de los derechos fundamentales de nuestros colaboradores. Quien se considere víctima de tales conductas o haya presenciado, tiene el derecho de proceder según los procedimientos de denuncia contenidos en este documento, en la Ley Laboral aplicable y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa.

III. DEFINICIONES

1. ACOSO SEXUAL

El acoso sexual se produce cuando un trabajador o empleador, realiza de manera indebida y por cualquier medio, solicitudes o requerimientos de carácter sexual no consentidas o aceptadas por la persona afectada (víctima) y generan un ambiente ofensivo en el trabajo, que amenaza o perjudica su situación laboral y oportunidades de empleo.

El acoso sexual se manifiesta en conductas como insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales, o cualquier tipo de comportamiento verbal, no verbal o físico de naturaleza sexual, incluyendo comentarios, acercamientos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlos. La característica principal del acoso sexual es que la víctima no lo desea ni lo acepta.

Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que consideran cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido o no consentido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc.

De la definición, se desprende que los elementos constitutivos de acoso sexual en un contexto laboral son:

- a. Requerimiento de carácter sexual: Existencia de requerimiento de carácter sexual.
- b. Realizada por una persona: La definición no hace distinción de género. El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
- c. Sin consentimiento: la falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no podrá alegar posteriormente ser víctima de acoso sexual basado en el mismo hecho.
- d. Por cualquier medio: Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluyen cualquier acción a la persona acosadora sobre la presunta víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido. Estas acciones se pueden realizar mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- e. Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo: se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; la seguridad del afectado en el lugar de trabajo, continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

Bajo esta definición, y sin que únicamente esté restringido a estas conductas, algunos ejemplos de acoso sexual serían:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: Contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos, palmadas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: Insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: Exhibición de imágenes, fotografías sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: Se incluyen conductas de carácter sexual que denigran, intimidan o son físicamente abusivas. Por ejemplo, insultos de tenor sexual relacionados con el género o la orientación sexual de una persona, así como comentarios lascivos no solicitados sobre el aspecto o la vestimenta de alguien.

2. ACOSO LABORAL

Es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercido por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores de la misma empresa, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para él o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades.

De la definición, se desprende que los elementos constitutivos de acoso laboral son:

- a. Conducta o acción que constituya una agresión física o ser de aquellas que afectan moralmente al trabajador.
- b. La agresión puede ser realizada por cualquier medio.
- c. Frecuencia: La conducta puede manifestarse una sola vez o de manera reiterada.
- d. Consecuencias: La conducta debe tener como resultado para el trabajador afectado:
 - Menoscabo, maltrato o humillación.
 - Amenaza o perjuicio a su situación laboral o sus oportunidades.

Tipos de acoso laboral:

- ✓ **Vertical descendente:** Es aquel en que la persona acosadora ocupa un cargo superior a la presunta víctima como, por ejemplo, su jefe o jefa.
- ✓ **Vertical ascendente:** Es aquel que se ejerce por uno o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que se encuentra en un cargo superior, por ejemplo, grupos de trabajadores y/o trabajadoras, confabulados para hostigar a la jefatura.
- ✓ **Horizontal:** Es aquel que se ejerce por una o más personas acosadoras en contra de la presunta víctima que no tiene funciones de jefatura respecto a esta o éstas y que no esté comprendido en la hipótesis de acoso laboral descendente. Por ejemplo, un trabajador o trabajadora que hostiga a un compañero de trabajo de su misma posición.
- ✓ **Acoso mixto o complejo:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal, en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente o descendente.

A modo de ejemplo, y sin que esté acotado únicamente a estas prácticas, pueden ser conductas de acoso laboral las siguientes:

- a) Entre jefatura y subalterno:
 - Prohibir a un subordinado las posibilidades de hablar.
 - Prohibir a los compañeros que le hablen a un trabajador determinado.
 - Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
 - Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva o denigrante.
 - Cuestionar injustificadamente y de manera constante las decisiones de un trabajador.
 - No asignar tareas a un trabajador de acuerdo con las funciones de su cargo.
 - Asignar tareas denigrantes a un trabajador.
 - Asignar tareas que están por sobre su capacidad o su carga de trabajo.
- b) Entre pares o subalterno a jefatura:
 - Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas o gestos, no comunicarse con este o no dirigirle la palabra.
 - Criticar o exponer la vida privada de un trabajador.
 - Hacer parecer estúpido a un trabajador.
 - Dar a entender que un trabajador tiene problemas psicológicos.
 - Mofarse de las discapacidades de un trabajador.
 - Burlarse de la orientación sexual de un trabajador o trabajadora.
 - Imitar con burla los gestos y voces de un trabajador.

Este listado es solo referencial y no constituye un listado taxativo de conductas.

3. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Es violencia en el trabajo la ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal, aquellas conductas que afecten perjudiquen o menoscaben a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

A modo ejemplar, constituyen violencia en el trabajo las siguientes situaciones:

- Gritos o amenazas
- Utilizar lenguaje soez 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 trabajadores o su potencial muerte.

Todos los trabajadores están obligados a tratar con respeto a todas las personas con las que interactúan, evitando cualquier forma de acoso o violencia. Además, deberán colaborar activamente en las investigaciones relacionadas con el acoso o la violencia cuando se les solicite, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información. Asimismo, deben cumplir con las normativas de seguridad y salud en el trabajo.

A. 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.

La empresa se compromete a abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, para evitar que evolucione hacia transgresiones más graves. Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales todos los trabajadores deberán, entre otras conductas:

- a. Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad cuando se habla.
- b. Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios propendiendo a una actuación amable en el entorno laboral.
- c. Respetar 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
- d. 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.

B. 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:

- a. Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- b. Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- c. Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- d. 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:

1. Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como "mansplaining".
2. Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como "manterrupting".
3. 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"}

4. ENCARGADO DE LA PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

En adelante el "Encargado de Prevención", es la persona encargada de velar por el cumplimiento normativo y ético en los procesos investigativos y en materias de prevención de denuncias de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el trabajo.

Cuando la administración de la Empresa así lo determine y lo considere necesario, se podrá encargar la investigación a un tercero externo, con comprobados conocimientos y competencias en materias relativas al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. Este tercero deberá garantizar la imparcialidad, confidencialidad y rigurosidad de la investigación, ciñéndose a las reglas del procedimiento establecidas en el protocolo y las leyes, y garantizar la confidencialidad y privacidad de todo antecedente que tome conocimiento con motivo de la investigación realizada.

En todos los casos, se deberá resguardar los Derechos Fundamentales de las partes que intervengan en el proceso investigativo.

5. CANALES DE DENUNCIA

La Empresa dispone de un canal digital de denuncias en el sitio web <http://www.ecrgroup.cl/canaldenuncias>, donde cada trabajador podrá realizar la denuncia de violencia en el trabajo, acoso laboral o sexual.

Dicho canal enviará la información recogida en el formulario al Encargado de Prevención que analizará las denuncias y derivación según el procedimiento establecido. El canal de denuncia debe garantizar la estricta confidencialidad y reserva de los antecedentes, como a su vez, de la protección de la identidad e integridad del denunciante y denunciado.

Sin perjuicio de este canal digital, cualquier colaborador podrá interponer una denuncia a su empleador o jefatura directa en forma escrita o verbal, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno y la ley.

6. INVESTIGACIÓN

Acción realizada por el Empleador o por la Dirección del Trabajo para determinar la veracidad de los hechos denunciados, resguardando la integridad y derechos de cada interviniente.

El procedimiento fijado en este protocolo para investigar estas denuncias se ajusta a lo establecido en el Código del Trabajo, debiendo concluirse el proceso investigativo en un plazo de no más de 30 días desde que se recibe la denuncia.

La Investigación del Empleador se realizará conforme a los principios de reserva, confidencialidad, imparcialidad, celeridad, perspectiva de género, no discriminación, razonabilidad, debido proceso, colaboración y no revictimización, resguardando siempre la integridad de todos los intervinientes del proceso.

Todo trabajador que considere ser víctima de acoso o violencia en el trabajo tendrá derecho a ser informado acerca del derecho que le asiste para presentar una denuncia ante su empleador o ante la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona así manifieste su voluntad.

En aquellos casos en que el trabajador concurra directamente a las oficinas de la Dirección del Trabajo y dicha entidad inicie una investigación, el Empleador deberá abstenerse de investigar paralelamente los mismos hechos, debiendo adoptar inmediatamente una medida preventiva de resguardo de la o las víctimas, hasta ser notificado del cierre del proceso por parte de la Dirección del Trabajo.

7. DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Además de las facultades y derechos consagrados por la ley 21.643 y sus reglamentos, la Empresa reconoce, especialmente a todos sus trabajadores y particularmente a quienes estimen que sean o hayan sido víctimas de acoso, los siguientes derechos:

- a. A conocer los protocolos y procedimientos mediante su inclusión en los contratos de trabajo y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y seguridad.
- b. A ser capacitados en medidas de prevención que establece el protocolo y a recibir información sobre los nuevos canales de denuncia.
- c. A realizar denuncias orales, además de las escritas.
- d. A que se apliquen medidas de resguardo inmediato una vez presentada la denuncia.
- e. A la protección expresa de la privacidad y la honra durante la investigación.
- f. A que la investigación se realice en cumplimiento a los principios de la imparcialidad y enfoque de género.

8. DENUNCIA

Es toda comunicación oral o escrita que un trabajador realiza a su empleador, en la que informa sobre una situación que pudiera ser constitutiva de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

La denuncia puede ser presentada por cualquier trabajador, independientemente de su cargo o antigüedad en la empresa, sin perjuicio de los protocolos que se establezcan para los casos de violencia en el trabajo.

9. MEDIDAS DE RESGUARDO

Actuación decretada por el empleador, dentro del marco de la investigación, y que tiene por objeto prevenir cualquier riesgo, actual o futuro, y velar por la integridad de los involucrados en un proceso investigativo.

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

La prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo implica gestionar los factores de riesgo psicosocial y eliminar las conductas incívicas y sexistas. Factores como la sobrecarga de trabajo, el escaso reconocimiento del esfuerzo, la justicia organizacional y la vulnerabilidad, si no se gestionan adecuadamente, pueden ser antecedentes directos del acoso y la violencia en el trabajo. Las conductas incívicas y sexistas también pueden escalar y convertirse en acoso y violencia, especialmente por razones de género.

La Empresa se compromete a mejorar continuamente para identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos. Además, estas empresas no tolerarán conductas que puedan generar acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo. Las relaciones interpersonales deben basarse en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas.

La Empresa reconoce que el acoso y la violencia pueden derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales y se compromete a gestionarlos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. Este compromiso es compartido por la gerencia y todos los trabajadores, quienes colaboran para prevenir y erradicar estas conductas. A través del diálogo social y la formación continua, se promoverá una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

1. Medidas para la prevención

Basado en el diagnóstico y evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones para eliminar conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. También se abordará la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Se considerarán las siguientes medidas preventivas:

- Evaluación de Riesgos Psicosociales: Si los resultados de la Evaluación de Ambientes Laborales – Salud Mental (CEAL –SM) identifica como riesgosas las dimensiones relacionadas con acoso laboral, se diseñarán e implementarán medidas para controlar estos riesgos.
- Prevención de Violencia Externa: Las medidas se definirán considerando la opinión de los trabajadores afectados.
- Difusión de Conductas Incívicas: Se informará y capacitará sobre conductas incívicas y sexistas mediante charlas, webinars y cartillas informativas.
- Promoción del Respeto en el Trabajo: Se organizarán actividades para promover la igualdad de trato, no discriminación y dignidad de las personas.
- Capacitación: directores, jefaturas, supervisores y trabajadores serán capacitados en identificación, prevención y efectos de conductas de acoso y violencia.
- Difusión y Capacitación: Se informará y capacitará a los trabajadores sobre riesgos identificados, medidas de prevención y protección, con el jefe de Prevención de Riesgos responsable de esta actividad.

En este recuadro se presentan algunas medidas preventivas sugeridas por la autoridad, asociándolas a las dimensiones de la evaluación CEAL SM, y las cuales deberán aplicar las jefaturas y directores de la Empresa cada vez que existan sospechas o se identifique un riesgo de ocurrencia de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo:

Dimensión	Medidas
Carga de Trabajo	Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados
	Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa entre las personas y de acuerdo con el perfil de cargo
	Revisar las cargas de trabajo de manera trimestral con los propios interesados de manera participativa.
	Planificar las metas y objetivos con anticipación.
	Estimar la posibilidad de aumentar la planta, dotación o número de trabajadores.
	Estimar la posibilidad de automatizar algunos procesos
	Organizar las demandas de usuarios o clientes para que no sobrepase la capacidad de respuesta de la organización
	Contemplar la adecuada duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la 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
Desarrollo Profesional	Mantener una evaluación constante de las habilidades de cada trabajador/a
	Realizar capacitaciones periódicas sobre todo en aquellos aspectos críticos de la organización
	Distribuir las capacitaciones con un criterio que sea equitativo.
	Establecer rotaciones por los trabajos más repetitivos o desagradables
	Diseñar un mecanismo para recibir recomendaciones de cada trabajador/a sobre cómo mejorar el trabajo (buzón, correo, círculos de calidad).
	Establecer espacios explícitos de aprendizaje entre trabajadores/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos
	Generar un programa de desarrollo profesional dentro de la organización que permita el aprendizaje en nuevas áreas y que tengan como objetivo la promoción a nuevos cargos o mejores cargos
	Realizar campaña anual o semestral en la cual los trabajadores presenten iniciativas para mejorar el trabajo que se desarrolla en la organización y ejecutar las mejores iniciativas
	Otorgar facilidades de tiempo y horario para trabajadores que necesiten y quieran capacitarse por su cuenta
Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados	

Dimensión	Medidas
Exigencias Emocionales	Capacitación periódica en el manejo de las emociones propias ante situaciones de exigencia emocional de los usuarios
	Talleres de expresión o manejo emocional de manera periódica
	Tiempos de descanso especiales para algunas tareas de alta exigencia emocional en particular y disposición de espacios adecuados para realizar estas pausas
	Establecer instancias planificadas y protegidas de encuentros de los trabajadores/as 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
	Disponer de un protocolo de actuación en caso de que el/la trabajador/a se enfrente a una situación compleja o críticas con usuarios o clientes. El protocolo debe facilitar el apoyo al trabajador/a, por parte de la jefatura y la estructura organizacional
	Entrenar a las jefaturas de los equipos que se exponen a situaciones de alta demanda emocional para que puedan orientar, apoyar y acompañar a sus equipos en el desempeño de sus tareas
	Realizar actividades anuales de autocuidado a los integrantes de los equipos expuestos a un nivel alto para esta dimensión
Reconocimiento y claridad del rol	Desarrollar un manual de buen trato dentro de la empresa, organización o centro de trabajo.
	Reforzamiento periódico de las buenas conductas organizacionales.
	Revisar los perfiles de cargo y mantenerlos actualizados
	Establecer y socializar pautas precisas de evaluación de desempeño.
	Alentar a las jefaturas para que realicen pequeños estímulos cotidianos sobre el desempeño de sus subordinados
	Establecer instancias de retroalimentación hacia las jefaturas
	Planificar de manera participativa los objetivos de cada equipo en general y de cada integrante en particular
Conflicto de Rol	Entrenar y capacitar a las jefaturas para que el reconocimiento del buen trabajo realizado a sus equipos sea parte de su gestión permanente, así como reforzar y relevar el trabajo de cada uno de los integrantes del equipo
	Establecer definiciones claras de los roles y responsabilidades en el trabajo.
	Difundir a cada trabajador sus funciones asignadas y la línea de reporte funcional o jerárquico.
Calidad de Liderazgo	Disponer de canales confiables y seguros de comunicación y escucha a los cuales los trabajadores/as puedan acudir cuando se enfrenten a situaciones contradictorias que sean exigidas por las jefaturas.
	Jefes y autoridades presentes en la actividad cotidiana del centro de trabajo
	Implementar indicadores de evaluación para jefaturas no sólo de nivel cuantitativo y enfocado a metas de cumplimiento administrativo/productivo sino también incluir indicadores orientados a habilidades de liderazgo, resolución de conflictos, ausentismo, accidentabilidad, etc.
Compañerismo	Realizar talleres de liderazgo
	Fomentar explícitamente la comunicación constante entre los miembros de un equipo de trabajo y entre los equipos de trabajo de la organización
	Eliminar prácticas organizacionales que interfieran con la colaboración entre los trabajadores/as.
Inseguridad de las condiciones de trabajo	Organizar breves encuentros diarios al comenzar la jornada.
	Declarar normas de buenas prácticas laborales por parte de la empresa.
	Asignación de tareas especificadas en el contrato.
	Reforzar las condiciones laborales de los trabajadores.

Dimensión	Medidas
Equilibrio trabajo y vida privada	Respetar horarios, días de descanso y periodo de vacaciones
	Respetar 12 horas continuas de desconexión.
	Entrenar a jefaturas y supervisores en su rol de liderazgo py en la administración de los recursos humanos a su cargo.
Confianza y justicia organizacional	Establecer canales y normas claras de comunicación entre jefaturas y subordinados.
	Establecer políticas claras de asignación de tareas.
	Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional.
	Respetar los acuerdos alcanzados en los distinto ámbitos de la relación laboral, tanto empleadores como trabajadores.
	Diseñar una organización del trabajo que fomente el compañerismo y el trabajo en equipo.
	Establecer políticas claras sobre no discriminación, trato justo, y justicia organizacional.
	Estímulo y capacitación a los supervisores para que demuestren preocupación por aspectos personales, laborales y cotidianos de sus equipos.
	Desarrollar estrategias de comunicación interna con temas relevantes para el trabajo y para el bienestar de los trabajadores/as.
Vulnerabilidad	Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional, que incluya sanciones claras y justas ante prácticas específicas.
	Realizar campañas de buen trato entre las personas.
	Consensuar normas de respeto a las personas
	Promover la organización sindical.
	Evaluación bidireccional y formal entre jefaturas y subordinados.
Violencia y Acoso	Establecer una política de tolerancia cero 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.
	Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas.
	Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso
	Mantener en un mínimo los niveles de riesgo psicosocial laboral en todas las dimensiones, en todos los departamentos o secciones del lugar de trabajo. La evaluación de riesgo psicosocial debe materializarse en acciones preventivas reales, que monitoricen en forma constante. Esto es preventivo de la violencia y el acoso en el trabajo.
	Prácticas transparentes y espacios abiertos (salas de reuniones visibles, puertas abiertas, registro o respaldo de instrucciones importantes por escrito, acta de reuniones, etc).
	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.
	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.
	Generar una política de buen trato y luego capacitar a todos los miembros de la organización en esta política.
	Entrenar a los trabajadores 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.

2. Mecanismos de seguimiento

Se evaluará anualmente el cumplimiento y eficacia de las medidas preventivas, identificando áreas de mejora continua. Se considerarán los resultados del cuestionario CEAL-SM, denuncias por enfermedad profesional, solicitudes de intervención y denuncias de acoso o violencia registradas. Los resultados se documentarán en un informe accesible a los trabajadores.

A) Medidas de Resguardo de la Privacidad y la Honra de los Involucrados

La Empresa implementará medidas para resguardar la privacidad y honra de los involucrados en las investigaciones de acoso, prohibiendo acciones que los intimiden o pongan en riesgo su integridad física o psíquica.

B) Difusión

El contenido de este protocolo se dará a conocer a los trabajadores mediante charlas, webinar, cartillas informativas y se incorporará en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad. También se informará a los trabajadores al momento de la firma del contrato de trabajo, dejando registro de esta actividad.

C) Medidas definidas en este procedimiento:

- ✓ Política Clara contra el Acoso: Definir y comunicar una política escrita que prohíba el acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
 - a. Encargado de Prevención: Designar a una persona responsable de implementar medidas preventivas, recibir denuncias, realizar investigaciones y coordinar acciones.
- ✓ Capacitación y Sensibilización: Realizar capacitaciones periódicas sobre acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.
- ✓ Canal de Denuncias: Establecer un canal seguro, confidencial y accesible para reportar acoso o violencia.
- ✓ Procedimiento de Investigación: Contar con un procedimiento claro y expedito para investigar denuncias, garantizando confidencialidad y protección.
- ✓ Medidas Disciplinarias: Establecer medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de las conductas de acoso o violencia.
- ✓ Evaluación y Monitoreo: Evaluar periódicamente la efectividad de las medidas preventivas y realizar ajustes necesarios.
- ✓ Promover una cultura de respeto mutuo y tolerancia, valorando la diversidad y la inclusión. Fomentar la comunicación abierta y proteger a los trabajadores que denuncian acoso o violencia

Estas medidas se adoptarán tan pronto como sea posible, procurando generar el menor impacto posible a la parte denunciante, pero siempre velando por evitar el contacto para con la parte denunciada.

V. PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO

Se deberá respetar la confidencialidad de la información en cada medida o decisión adoptada durante la aplicación del presente protocolo, así como en el desarrollo de la eventual investigación a que diere lugar. Este deber se extenderá, particularmente, respecto a la identidad del o la denunciante, del denunciado o denunciada, de la persona afectada y de aquellas que tengan conocimiento de los hechos.

Asimismo, todo trabajador que tenga participación o intervenga en las actuaciones contempladas en el presente protocolo o en los procedimientos disciplinarios que eventualmente se instruyeran en esta materia, tendrán la obligación de observar el deber de mantener la más absoluta confidencialidad de la información y de resguardar el debido respeto a la intimidad que asisten al o a la denunciante, al denunciado o denunciada, a la persona

afectada y a las personas que tuvieren conocimiento de los hechos, así como el secreto de la investigación cuando corresponda.

2. PROHIBICIÓN DE REPRESALIA

Se encontrará prohibida toda medida de disuasión, censura o reprimenda contra el presunto afectado o afectada, personas que efectúen alguna de las denuncias, testifiquen, ayuden o colaboren en la investigación de los hechos denunciados. En la eventualidad de constatarse incumplimiento de la prohibición antes señalada, serán aplicables las disposiciones contempladas en el procedimiento investigativo establecido en cada Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

3. ENFOQUE DE GÉNERO EN EL PROCEDIMIENTO

El proceso de investigación deberá llevarse a cabo con la debida diligencia y responsabilidad de evitar la revictimización de la persona afectada. En caso de que exista una denuncia en sede judicial o administrativa por violencia de género, la Empresa adoptará las medidas correspondientes para proteger a la parte denunciante, con el objeto de evitar la victimización secundaria y todo tipo de represalia. Así mismo, en caso de que la Empresa tenga conocimiento del incumplimiento de medidas cautelares decretadas por la autoridad, dicha situación será informada al organismo competente.

Las personas que intervengan en la aplicación de los procedimientos de denuncia, investigación y sanción, estarán capacitadas en igualdad de género. Los actores clave implicados en la aplicación del procedimiento deben contar con sensibilización y formación en igualdad de género.

En los planes de prevención, la Empresa podrá informar, sensibilizar y capacitar al personal sobre igualdad de género y fomentar la adhesión institucional a este principio.

4. DENUNCIAS ANÓNIMAS

Toda denuncia de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo deberá contener, entre otros, la identificación de la persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad y correo electrónico. En caso de que la persona que presente la denuncia sea distinta del denunciante, deberá indicar dicha información y la representación que invoca.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa adoptará todas las medidas pertinentes para proteger la identidad de los intervinientes, debiendo velar por el cumplimiento de las normas del debido proceso, con el fin de realizar una correcta investigación de los hechos denunciados.

Si una denuncia se presenta anónimamente, la víctima deberá ratificar los hechos denunciados, procediendo la Empresa a sustanciar el proceso investigativo como señala este reglamento.

VI. PRIMERA ETAPA DEL PROCESO INVESTIGATIVO, RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

i. El proceso de investigación interna comienza cuando se toma conocimiento de una denuncia formal.

La denuncia puede ser por escrito o de manera verbal, debiendo indicar al menos:

- a. Identificación del denunciante y/o persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad. En caso de actuar representando al denunciante/afectado, deberá indicarlo y la representación que invoca (ej. Sindicato)
- b. El cargo que ocupa en la empresa.
- c. Una relación o descripción de los hechos materia de la denuncia, en lo posible indicando fechas y horas, el nombre del presunto acosador y firma del denunciante.
- d. Correo electrónico donde será notificado de las diligencias investigativas y del resultado de la investigación interna.

En caso de denuncia verbal ante un supervisor, agente comercial o jefatura, esta deberá levantar acta de lo informado por el trabajador, incorporando los antecedentes señalados anteriormente. Dicha acta debe ser firmada por él o la denunciante y la jefatura correspondiente, quedando una copia en poder de la Empresa y otra para el trabajador, la que deberá estar fechada, timbrada (de ser posible) y con indicación de la hora de presentación.

Las denuncias podrán ser recibidas por 1) director de cuenta o Jefatura, 2) Gerencia, 3) El Encargado de Prevención, por escrito o a través del canal de denuncias que la Empresa ha destinado al efecto.

No es procedente un control de admisibilidad de la denuncia. Ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo, el Encargado de Prevención o el Investigador designado debe otorgar al denunciante un plazo para que complete los antecedentes o información requerida.

Se debe informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante la empresa o la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste esa voluntad.

Cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, se debe informar los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

ii. Designación de Investigador.

Recibida la denuncia, esta se deberá poner en conocimiento del Encargado de Prevención, el que deberá designar a la brevedad un investigador, en adelante el "Investigador, quien tendrá a cargo la realización de las diligencias investigativas.

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

Si la denuncia es presentada ante el empleador, se deberá informar al denunciante que la Empresa puede iniciar una investigación o derivarla a la Dirección del Trabajo. Si se optare por la derivación o el trabajador así lo solicita, se deberán remitir todos los antecedentes a la Dirección del Trabajo dentro del mismo plazo.

iii. Inicio de investigación y dictación de medidas preventivas.

La persona designada por el Encargado de Prevención iniciará la investigación en el más breve plazo posible, debiendo notificar a los involucrados en un plazo de dos días hábiles el inicio de la investigación y las medidas preventivas adoptadas.

Además, el Investigador deberá decretar las medidas de resguardo necesarias para velar por la integridad de las partes involucradas. Se dejará constancia en el proceso las medidas adoptadas, las que se mantendrán hasta el término de la investigación.

Entre otras, las medidas a adoptar, se podrá considerar la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y/o proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley N° 16.744, según cada caso.

El Investigador podrá adoptar otras medidas de resguardo, o modificar las ya determinadas, en consideración a las particularidades del caso, mientras dure el procedimiento.

La Empresa debe garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de las medidas de resguardo disponibles, según corresponda, protegiendo la vida y salud de los trabajadores, según el artículo 184 del Código del Trabajo.

El Investigador despachará las comunicaciones mediante correo electrónico, carta certificada, entrega personal en sobre cerrado, o a través de cualquier medio idóneo al efecto.

En caso de que el denunciado sea un tercero contratado por otra empresa, el procedimiento señalado anteriormente sólo aplica para trabajador bajo nuestra dependencia, debiendo comunicarse el inicio de la investigación a la administración de la empresa de la cual depende dicho tercero, para efectos de coordinar las acciones investigativas e informar la adopción de la medida preventiva.

VII. SEGUNDA ETAPA DEL PROCESO INVESTIGATIVO, RECOLECCIÓN DE ANTECEDENTES Y MEDIOS DE PRUEBA

En los primeros 15 días desde el inicio de la investigación interna, el Investigador asignado recibirá la prueba aportada por los involucrados, sean documentos, pantallazos, audios, declaraciones de testigos o cualquier otro medio de prueba.

El Investigador debe asegurar que todas las partes involucradas sean escuchadas y puedan justificar sus declaraciones, ya sea a través de entrevistas u otros medios, con el fin de recopilar información relevante sobre los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que los sustente. Se considerarán especialmente documentos como el protocolo de prevención del acoso, el reglamento interno, los contratos de trabajo, los registros de asistencia, las denuncias de enfermedades profesionales y accidentes laborales, el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y los resultados de la evaluación de ambientes laborales.

El Investigador debe mantener un registro escrito detallado de todo el proceso, ya sea en papel o en formato electrónico.

Respecto de las declaraciones de testigos, estas deberán constar por escrito, indicando la fecha y firma de quien emite la declaración.

El investigador tomará medidas necesarias para facilitar la recepción de la prueba y contactar con la parte involucrada que, acercada la fecha, no ha presentado medios de prueba. Así mismo, procurará la obtención de pruebas que puedan ser relevantes para el proceso, citando a declarar a otros dependientes de la Empresa que no hayan prestado declaraciones como testigo de alguna de las partes, pero cuyo testimonio puede ser valioso para el esclarecimiento de los hechos.

VIII. TERCERA ETAPA DEL PROCESO INVESTIGATIVO, CONFECCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

1. Transcurridos los 15 días desde el inicio de la investigación, el investigador deberá elaborar un informe de cierre, donde conste el desarrollo del proceso, los descargos de las partes, medios de prueba aportados al proceso, sus conclusiones y medidas o sanciones adoptadas. Dicho informe será enviado para su revisión, al Encargado de Prevención, el que podrá hacer las observaciones que estime procedentes.
2. Luego, el investigador remitirá una copia de este informe a las partes involucradas, comunicando el término de la investigación y guardando la confidencialidad de las personas que hayan prestado testimonio, remitiendo una copia de este al Encargado.
3. Con todo, el proceso investigativo no podrá exceder 30 días contados desde que se recibió la denuncia.
4. Finalmente, en un plazo máximo de dos días desde cerrada la investigación, se depositará en la Inspección del Trabajo respectiva, una copia del informe de cierre y todos los documentos que obren en la carpeta investigativa.

Conforme a lo establecido en la ley n° 21.675, cuando los hechos denunciados se conozcan en el contexto de un proceso judicial penal, la empresa tiene la facultad de proporcionar cualquier antecedente que esté a su alcance para esclarecer dichos hechos. Además, si la autoridad competente lo solicita, la empresa está obligada a entregar dichos antecedentes.

El informe contendrá, a lo menos:

- ✓ Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.
- ✓ Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo

- electrónico y cédula de identidad o de pasaporte.
- ✓ Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibidos antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- ✓ Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- ✓ Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con.
- ✓ Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- ✓ Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no, acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- ✓ La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- ✓ La propuesta de sanciones cuando correspondan. Con todo, en el caso de lo dispuesto en la letra f) del N° 1 del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en el respectivo reglamento interno.

IX. MEDIDAS O SANCIONES EN CASO DE CONSTATAION DE ACOSO LABORAL, SEXUAL O VIOLENCIA

- i. Atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán irán desde una amonestación al trabajador denunciado, hasta el descuento de un 25% de la remuneración diaria del trabajador acosador, relativo a la aplicación general de sanciones.
- ii. Lo anterior es sin perjuicio de que el empleador puede despedir, sin derecho a indemnización, al trabajador o trabajadora que incurre en acoso o violencia, cuando la gravedad de los hechos, antecedentes y pruebas, así lo acrediten.

X. DENUNCIAS FALSAS, INFUNDADAS O MALINTENCIONADA

En caso de comprobarse que una denuncia es infundada, deliberadamente falsa o motivada por la intención de dañar al denunciado, se aplicarán sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.

Dichas sanciones se determinarán en proporción a la gravedad de la acusación, el grado de publicidad que haya alcanzado y el impacto en la reputación de la persona afectada, pudiendo incluso implicar la separación de la o las personas denunciadas de la Empresa.

Esto se aplicará sin perjuicio de las acciones legales que la persona injustamente denunciada pueda emprender contra el denunciante

XI. INVESTIGACIONES EN RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIÓN O SERVICIOS TRANSITORIOS

Aquellos trabajadores que presten servicios en cualquiera de estos regímenes podrán presentar sus denuncias ante la Empresa Principal o la Usuaría, según corresponda, o bien ante su empleador o la Dirección del Trabajo. Cuando la persona denunciante presente la denuncia ante su empleador, se deberá esta poner en conocimiento de la empresa Principal o la Usuaría, dentro de los tres días siguientes a su recepción.

El empleador, en conjunto con la Empresa Principal o la Usuaría, deberán efectuar las coordinaciones que resulten necesarias para llevar a cabo la investigación de las denuncias, de acuerdo a lo establecido en la ley 21.643 y sus reglamentos, sin perjuicio de que la adopción de medidas de resguardo y las sanciones disciplinarias serán siempre de cargo del empleador.

**ANEXO N°1
FORMULARIO PARA DENUNCIAS ESCRITAS O REALIZADAS EN FORMA VERBAL**

Este formulario se habilita como alternativa al canal de denuncias que dispone la empresa a través del siguiente link:

<http://www.ecrgroup.cl/canaldenuncias>

Si desconoce alguno de los datos que a continuación se solicita, por favor indicar "desconocido". El texto de la denuncia debe estar al dorso de este documento.

Nombre del denunciante	
Rut	
Cargo	
E-mail	
Teléfono	
Dirección	
Empresa del denunciante	
Rut Empresa	
Cuenta/cliente	
Local/Sala	
Fecha de la denuncia	
Empresa del denunciado	
Nombre del denunciado	
Cargo	
Rut	

Datos del representante de la Empresa que recibe la denuncia:

Nombre	
Cargo	
Firma	

Texto Denuncia

Nombre trabajador

Rut