



Red SMS Latinoamérica

Estamos en 21 países
y estamos cerca.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO



Lo hacemos posible

Índice

I. Antecedentes generales	2
1. Objetivo:	2
2. Alcance:	2
3. Definiciones:	3
3.1. Acoso sexual:	3
3.2. Acoso laboral:	4
3.3. Violencia en el trabajo:	5
3.4. Comportamientos incívicos:	5
3.5. Sexismo:	6
4. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:	8
4.1. Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental	8
4.2. Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo	8
4.3. Enfoque de género y diversidad	9
4.4. Universalidad e Inclusión	9
4.5. Solidaridad	10
4.6. Participación y diálogo social	10
4.7. Integralidad	10
4.8. Unidad y coordinación	10
4.9. Mejora continua	11
4.10. Responsabilidad en la gestión de riesgos	11
5. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras:	12
5.1. Personas trabajadoras	12
5.2. Entidades empleadoras	12
6. Organización para la gestión del riesgo:	13
II. Gestión Preventiva	14
1. Identificación de los factores de riesgo:	15
2. Medidas para la prevención:	15
3. Mecanismos de seguimiento:	16
III. Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados	17
IV. Difusión	18
V. Medidas Para Evitar Denuncias Inconsistentes	19

I. Antecedentes generales

1. Objetivo:

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales dignos, seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato y el respeto mutuo, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como por la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo. Además, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

2. Alcance:

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de SMS Auditores y Consultores Limitada. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes y demás terceros que acudan a las dependencias de la Empresa. Del mismo modo, se aplicará el Protocolo a aquellos estudiantes que estén realizando sus prácticas profesionales.

3. Definiciones:

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

3.1. Acoso sexual:

Se entiende por “acoso sexual”, el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

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

3.2. Acoso laboral:

Se entiende por “acoso laboral” toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental:

- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- El uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

3.3. Violencia en el trabajo:

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

Algunos ejemplos:

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

3.4. Comportamientos incívicos:

El incivismo abarca comportamientos descorteses o groseros que carecen de una clara intención de dañar, pero que entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surge del descuido de las normas sociales. Sin directrices claras, el comportamiento descortés puede perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia necesarias de erradicar de los espacios de trabajo. Al abordar los comportamientos incívicos de manera proactiva, las organizaciones pueden mitigar su propagación y evitar que evolucione hacia transgresiones más graves.

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

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

3.5. Sexismo:

Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos, de sexismo hostil es:

- Comentarios denigrantes para las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- Humor y chistes sexistas o discriminatorios hacia la mujer o diversidades basados en dicha condición.
- Comentarios sobre fenómenos fisiológicos de una mujer o diversidades.
- Silenciamiento o ninguneo basado en el sexo o género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres, son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada.

Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son: [se deberán revisar estos ejemplos y se podría ajustar la lista]

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “manterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”.

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

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

4. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:

La Empresa deja constancia que dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo pertinentes, aprobada a través del Decreto Supremo N°2, de 7 de mayo de 2024, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Los principios de la Política son los siguientes:

4.1. Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental

Se refiere a garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.

Los órganos de la administración del Estado deberán adoptar medidas para que el Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo contemple aspectos normativos, políticas y programas de acción que deberán ser desarrollados e implementados por las entidades empleadoras y los organismos públicos o privados en los lugares de trabajo, con el objeto de proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso. Por tanto, las entidades empleadoras, las personas trabajadoras y las instituciones públicas y privadas con competencias en materia de seguridad y salud en el trabajo, deberán observar e implementar activamente en el cumplimiento de sus obligaciones, las directrices y acciones establecidas en la presente Política.

En este aspecto, resalta el acompañamiento psicológico temprano como medida de resguardo ante situaciones de acoso y/o violencia en el trabajo según lo prescrito en la ley N°21.643.

4.2. Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo

El enfoque de las acciones derivadas de la Política Nacional de Seguridad y Salud será el de la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de estos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras. Asimismo, el desarrollo de una cultura preventiva será considerado en el sistema educativo y formativo, con el objeto de generar mejoras en las aptitudes y conductas de las personas que trabajan y de la sociedad en su conjunto, incorporando también la promoción de la salud y de estilos de vida saludables.

La gestión preventiva deberá considerar, al menos, la existencia e implementación de una política de seguridad y salud en el trabajo, una organización preventiva con responsabilidades claramente definidas, una adecuada identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales, el diseño y ejecución de un programa para prevenir o mitigar los riesgos laborales, un control de las actividades planificadas y una revisión de los indicadores propuestos.

4.3. Enfoque de género y diversidad

Todos los ámbitos de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo integrarán las variables de género y diversidad, asegurando la equidad e igualdad entre las personas trabajadoras, de modo que la incorporación de la perspectiva de género y diversidad pase a ser práctica habitual en todas las políticas públicas y programas nacionales en la materia.

A través de este enfoque se reconoce que las personas trabajadoras pueden enfrentar riesgos laborales y de salud específicos debido a sus diferencias y expectativas sociales. Por lo tanto, la gestión preventiva y las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo deben abordar estas diferencias, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.

El enfoque de género y diversidad valora las diferentes oportunidades que tienen las personas, las interrelaciones existentes entre ellas y los distintos roles que cumplen en la sociedad. Dicho criterio se deberá reflejar tanto en las relaciones laborales en general, como en particular en el acceso a las acciones de promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo, asumiendo las medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal como parte integral de estas.

4.4. Universalidad e Inclusión

Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo favorecerán a todas las personas trabajadoras del sector público o privado, cualquiera sea su condición de empleo o modalidad contractual, sean estas dependientes o independientes, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral.

Dichas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.

Igualmente, las entidades empleadoras deberán tomar las medidas de información y coordinación que sean necesarias, para la adecuada protección de las personas trabajadoras independientes o en práctica, insertas en sus procesos productivos o que compartan el mismo lugar de trabajo.

4.5. Solidaridad

El sistema de aseguramiento de los riesgos en el trabajo será esencialmente solidario. Su financiamiento estará a cargo de las entidades empleadoras, siendo entendido como un aporte al bien común que deberá permitir el acceso oportuno, de calidad e igualitario a las prestaciones definidas por la ley a todas las personas trabajadoras protegidas por el seguro y a sus entidades empleadoras, cuando corresponda.

4.6. Participación y diálogo social

Los órganos de la administración del Estado garantizarán las instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras y entidades empleadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.

La participación y el diálogo social se promoverá a nivel nacional, regional y local, con criterios de proporcionalidad, representatividad, enfoque de género y diversidad, regularidad y continuidad, con el objetivo de que las personas trabajadoras y las entidades empleadoras puedan participar en procesos pertinentes, regulares, representativos, eficientes y eficaces.

Se fomentará el diálogo social con la participación de personas trabajadoras, entidades empleadoras, representantes gubernamentales y otras organizaciones del ámbito de seguridad y salud en el trabajo. Las conclusiones de estos diálogos serán debidamente ponderadas en la creación de normativas, políticas y programas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Se promoverá que en la negociación colectiva se incluyan buenas prácticas en materias de seguridad y salud en el trabajo.

4.7. Integralidad

Se garantizará una cobertura a todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos y la protección de la vida y salud en el trabajo, entre los que se incluyen: información, registro, difusión, capacitación, promoción, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ambiental y de la salud, prestaciones médicas y económicas, rehabilitación y reeducación profesional.

4.8. Unidad y coordinación

Se garantizará que cada una de las entidades que componen el sistema nacional, sean estatales o privadas, con competencias en el campo de la seguridad y salud en el trabajo, deban actuar de manera coordinada, eficiente y eficaz, propendiendo a la unidad de acción e interoperabilidad de datos, evitando la interferencia de funciones, y promoviendo instancias de coordinación y evaluación de la aplicación de este principio.

Los órganos de la administración del Estado deberán velar por que las instituciones públicas con competencias en la materia establezcan efectivos mecanismos de coordinación para el cumplimiento de sus funciones e informen de sus resultados a la ciudadanía y a las instancias pertinentes conforme a la normativa vigente.

4.9. Mejora continua

Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de las instituciones públicas y privadas, así como de las normativas destinadas a la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras.

En los lugares de trabajo se efectuarán revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.

Los órganos de la administración del Estado, las entidades empleadoras y los organismos administradores del seguro de la ley N° 16.744 deberán adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a este principio.

4.10. Responsabilidad en la gestión de riesgos

Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en esta Política, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

Las empresas principales y usuarias deberán dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Empresa, por otra parte, también dará cumplimiento a los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente, el Compendio de Normas del Seguro de la Ley 16.744.

5. Derechos y deberes de las entidades empleadoras y de las personas trabajadoras:

Existen determinados derechos y deberes que tienen tanto los empleadores como los trabajadores de una compañía con miras de prevenir el acoso y la violencia en el trabajo.

A saber:

5.1. Personas trabajadoras

- 1) Deber de tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- 2) Deber de cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- 3) Deber de cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- 4) Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- 5) Derecho a ser informadas sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.
- 6) Derecho y deber de denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.

5.2. Entidades empleadoras

- 1) Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de los riesgos y la información y capacitación de las personas trabajadoras.
- 2) Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- 3) Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- 4) Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- 5) Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- 6) Monitorear y cumplimiento del Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

6. Organización para la gestión del riesgo:

El encargado de la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, será el Contralor, don Damián Mura (correo electrónico dmura@smsauditores.cl).

Es responsabilidad de la entidad empleadora la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado al Contralor, don Damián Mura (correo electrónico dmura@smsauditores.cl).

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

El responsable de las capacitaciones será el Contralor Damián Mura (correo electrónico dmura@smsauditores.cl), o bien, una empresa externa que será contratada para tales efectos. Esta capacitación deberá estar incorporada en el programa anual de capacitación.

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo al jefe(a) o encargada(o) administrativo de su centro de trabajo o a su supervisor o supervisora directos quienes deberán canalizar las dudas e inquietudes con el Contralor Damián Mura (correo electrónico dmura@smsauditores.cl)

Si la Empresa mantiene relaciones comerciales con otras empresas y existen trabajadores que prestan servicios en régimen de subcontratación, la Compañía se coordinará con la contratista y/o subcontratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

La gerencia a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciante es la Contraloría, cuyo correo electrónico para estos efectos es dmura@smsauditores.cl. Las denuncias podrán ser presentadas también a través del número de teléfono +56 264690019 y/o el canal de denuncias dispuesto por la Empresa en la página web: <https://www.smsauditores.cl/canal-de-denuncias/> o directamente a través de los siguientes canales:

CanaldedenunciaSMS1@SMSAUDITORESLTDA.onmicrosoft.com; a cargo de Damián Mura Quiroga, del departamento de Contraloría.

CanaldedenunciaSMS2@SMSAUDITORESLTDA.onmicrosoft.com; a cargo de Sandra Pino, del departamento de Compliance.

Las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

II. Gestión Preventiva

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales.

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

La Empresa declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas trabajadoras.

La entidad empleadora reconoce que el acoso y la violencia pueden derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Este compromiso es compartido tanto por la gerencia como por las personas trabajadoras, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas. A través del diálogo social y la formación continua, promoveremos una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

La entidad empleadora elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada 2 años. Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes.

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), a través de los canales institucionales dispuestos por la Empresa, a saber: correo electrónico, afiches, folletos, charlas, Reglamento Interno, etc.

1. Identificación de los factores de riesgo:

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen acoso laboral relacionado con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo, a lo menos cada 2 años.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, si lo hubiere.

Factores de Riesgo:

- Acoso sexual.
- Acoso laboral.
- Violencia externa.
- Exceso de tareas o responsabilidades que superan la capacidad de la persona.
- Exposición a altos niveles de exigencias y presiones para cumplir con el trabajo.
- Falta de claridad en las funciones y responsabilidades de cada trabajador o trabajadora.
- Horarios prolongados que afectan el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Sistemas de comunicación ineficaces.
- Trabajo en dependencias de clientes.
- Etc.

2. Medidas para la prevención:

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual.

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

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

b) Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, serán definidas considerando la opinión de los trabajadores(as) de las áreas o unidades afectadas.

- a) Además, la entidad empleadora organizará actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.
- b) Las jefaturas y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.
- c) La entidad empleadora informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, de forma presencial, telemática, cursos previamente gravados, entre otros, y el responsable de esta actividad será Damián Mura (correo electrónico: dmura@smsauditores.cl).

Se previene que las capacitaciones las podrán realizar asesores externos que estén debidamente calificados en materias de acoso y violencia en el trabajo.

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

Medidas de prevención a implementar:

- Política de Prevención de Acoso y Violencia en el Trabajo.
- Inclusión de políticas de prevención de acoso y violencia en el trabajo en el Código de Ética de la Empresa.
- Capacitaciones.
- Campañas de difusión.
- Etc.

3. Mecanismos de seguimiento:

La Empresa, con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, si correspondiere, evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos.

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

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a Contraloría cuyo correo electrónico de contacto es: dmura@smsauditores.cl.

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

La Empresa establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral – denunciantes, denunciados, víctimas y testigos– tales como:

- a) Instruyendo a los fiscales respectivos que informen a los involucrados, como a los intervinientes de un procedimiento de acoso y violencia en el trabajo, que el proceso tiene el carácter de “confidencial”.
- b) El Empleador estará facultado para amonestar, verbalmente o por escrito, a aquellas personas que infrinjan con el deber de confidencialidad del proceso. En casos especialmente graves, la Compañía estará facultada, inclusive, para poner término al contrato de trabajo.
- c) El Empleador estará facultado, según su normativa interna, para aplicar las sanciones y/o medidas disciplinarias que correspondan en el caso que se concluya que la denuncia de acoso o violencia en el trabajo tuvo como único fin mermar la honra del denunciado.

IV. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios:

Capacitaciones, contrato de trabajo, correos electrónicos, afiches, folletos, etc.

Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo.

V. Medidas Para Evitar Denuncias Inconsistentes

SMS Auditores y Consultores Limitada establecerá medidas a tomar frente a denuncias inconsistentes, es decir, aquellas denuncias que carecen de elementos suficientes para su adecuada comprensión o existe deficiencia de información que requiere ser subsanada, que estarán definidas en el procedimiento de investigación dispuesto en el Reglamento Interno.

Para evitar la presentación de denuncias inconsistentes, SMS Auditores y Consultores Limitada implementará acciones de difusión y capacitación con destino a todos sus trabajadores y trabajadoras que tendrán énfasis en el presente protocolo, el procedimiento de investigación y especialmente en la información necesaria para realizar una denuncia consistente y completa.