



COPIA CONTROLADA

Gerencia de Cumplimiento y
Sostenibilidad

11-02-2026



PROTOCOLO:
**PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL
ACOSO LABORAL, SEXUAL Y LA
VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD

Código Documento : PROT-AL-001
Revisión : 02
Fecha : 11-02-2026

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



Firma de Documento

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Firmado por: <i>Héctor Iturrieta Villalobos</i> 01CBA141910D479...	Firmado por: <i>Rodrigo Contreras</i> 4EEDEAC9AA394D1...	Firma Firmado por: <i>Luis Freire Rivera</i> 3BF114C449724D6...
Nombre: Héctor Iturrieta	Nombre: Rodrigo Contreras	Nombre: Luis Freire
Cargo: Gerente de Cumplimiento y Sostenibilidad	Cargo: Gerente de HSE	Cargo: Gerente General
Fecha: 11-02-2026	Fecha: 11-02-2026	Fecha: 11-02-2026



Tabla de contenido

PREÁMBULO..... 4

CAPÍTULO I: GENERALIDADES. 6

CAPÍTULO II GESTIÓN PREVENTIVA. 15

CAPÍTULO III GESTIÓN INVESTIGATIVA. 20

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y ACOSO
LABORAL..... 24

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
EJERCIDA POR TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL. 32

ANEXOS.....
.....27

PREÁMBULO

El presente protocolo parte sobre el siguiente imperativo: **“Las relaciones laborales deben basarse en un ambiente libre de acoso y violencia”**.

Tanto el acoso como la violencia en el ámbito laboral se refieren a comportamientos y prácticas que no son aceptables en nuestra organización, sea que puedan manifestarse de forma puntual o reiterada.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley N°21.643, **SYNCORE** ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, teniendo presente todo el marco normativo vigente, especialmente la Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19 N°1 establece el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas, y lo dispuesto en el artículo 2° del Código del Trabajo, el señala que “las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo”, siendo contrarias a ello las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad, equidad y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, las que se pueden generar por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo **SYNCORE** su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo, realizando las investigaciones de estándar en que se respeten los principios del debido proceso, celeridad, confidencialidad, racionalidad, ente otros.

Además, tanto la empresa como los(as) trabajadores(as) se deben comprometer, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



psicosociales en sus entornos de trabajo. En el caso de la empresa, 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 las y los trabajadores, a apoyar las gestiones que permitan 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(as) conforme a lo dispuesto en el artículo 184 y demás normas pertinentes contenidas en el Código del Trabajo.

Finalmente, es esencial para el éxito de la implementación de las disposiciones del presente protocolo el buen uso de las instancias que este dispone, especialmente las de investigación. El uso indebido de los términos y alcances del presente protocolo, entendiéndose por tal aquel que tiene como propósito promover conflictos que no tienen ningún correlato con la realidad o que son derechamente temerarios, sin fundamento y dirigidos con el propósito de lesionar la honra de una persona o perjudicar un buen ambiente laboral, será sancionado, acreditándose este objetivo, conforme a las reglas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, como así también conforme a la legislación laboral vigente.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES.

Artículo 1. Alcance.

Las normas contenidas en el presente protocolo aplicarán a las siguientes personas:

- a) Trabajadores(as) de **SYNCORE**, ya sea que cuenten con contrato de trabajo a plazo, por obra, faena o indefinido. Es decir, cualquiera sea su modalidad.
- b) Alumnos o alumnas en práctica, en conformidad a lo dispuesto en el Libro I, título II capítulo primero del contrato de aprendizaje del Código del Trabajo.
- c) En virtud de los alcances normativos y reglamentarios relativos a las situaciones de violencia en el trabajo por parte de terceros ajenos a la relación laboral, el presente protocolo de prevención e investigación aplica a dichas situaciones cuando estas tengan como origen conductas de personal vinculado a clientes, proveedores, usuarios, público en general u otros(as) que interactúen habitual o esporádicamente con personal de la Empresa.

El presente protocolo será aplicable a las personas señaladas precedentemente, que incurran en las conductas reguladas en el presente instrumento, que tengan lugar en cualquiera de las dependencias de la Empresa o donde desarrolle sus operaciones.

Artículo 2. Definiciones

A continuación, se dispone del marco conceptual que permitirá a **SYNCORE** detectar con claridad las acciones de identificación de riesgos, prevención, control e investigación de conductas constitutivas de acoso laboral, sexual o violencia en el trabajo. De tal forma que estos conceptos o definiciones orienten posteriormente las medidas de prevención, corrección y sanción que correspondan:

- a) **Acoso sexual:** Es aquella conducta en que una persona realiza, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (artículo 2º inciso segundo del Código del Trabajo).

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



El acoso sexual implica, entre otros, 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 realizarlas. La característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

Sin perjuicio de que la calificación precisa de este tipo de conductas debe ser determinada en el contexto de un proceso investigativo, se tendrán como orientaciones o ejemplos de conductas de acoso sexual las siguientes hipótesis:

- 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.

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

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



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. Constituyen ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental.

Sin perjuicio de que la calificación precisa de este tipo de conductas debe ser determinada en el contexto de un proceso investigativo, se tendrán como orientaciones o ejemplos de conductas de acoso laboral las siguientes hipótesis:

- 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 menospreciarlo.
- 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.

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

Sin perjuicio de que la calificación precisa de este tipo de conductas debe ser determinada en el contexto de un proceso investigativo, se tendrán como orientaciones o ejemplos de conductas de violencia en el trabajo ejercida por terceros, las siguientes hipótesis:

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

d) Riesgos Psicosociales Laborales: Son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en las personas trabajadoras.

e) Comportamientos incívicos: Se trata de 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 y preventiva, 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 deben considerar, entre otras, las siguientes acciones a modo de orientación:

- 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.

f) 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. Podemos diferenciar dos manifestaciones de sexismo, una hostil y otra inconsciente o benévola.

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

Ejemplos de sexismo hostil son:

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

Por otro lado, el **sexismo inconsciente o benévolo** hacia las mujeres son conductas que deben propender a erradicarse de los espacios de trabajo en tanto, no buscando generar un daño, perpetúan una cultura laboral con violencia silenciosa o tolerada. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema.
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine.
- 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".

g) Conductas que no constituyen en general acoso, violencia o conductas incívicas: Son aquellas conductas que se dan en el marco de la potestad de dirección y/o disciplinaria de la empresa, en las que se buscan el cumplimiento adecuado las obligaciones y compromisos laborales de las y los trabajadores de **SYNCORE**, contenidos en Reglamento Interno, el contrato de trabajo, sus anexos, descriptores de cargo o cualquier disposición normativa aplicable.

A modo de ejemplo, se tendrán como conductas que NO constituyen acoso o violencia en el trabajo, entre otras, las siguientes:

- 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, dentro del marco de la normativa laboral vigente.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias en caso de que corresponda.
- 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.
- Corregir conductas inseguras o temerarias que pongan en riesgo la integridad física o psíquica del propio trabajador(a) o su equipo.

Artículo 3. Principios orientadores de la intervención e investigación del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

El procedimiento establecido en el presente protocolo, así como todas las gestiones derivadas de su aplicación y la conducta de sus intervinientes, deberán regirse, junto con las reglas de este, observando irrestrictamente los siguientes principios:

- 1. Confidencialidad:** Tanto el proceso de denuncia como el de investigación, así como los resultados de esta última, serán manejados en estricta reserva, siendo notificados de éstos exclusivamente las partes intervinientes, sin perjuicio de la intervención de testigos en el procedimiento.

Este deber de confidencialidad aplica especialmente al personal encargado de recibir la denuncia y llevar a cabo las gestiones e investigación correspondiente, respecto de todos los antecedentes y/o declaraciones de los que tomen conocimiento durante el proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto las partes intervinientes como los testigos también se encuentran obligados a mantener estricta reserva de todos los antecedentes de la investigación.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



El incumplimiento de este deber será sancionado conforme a las reglas del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y el Código del Trabajo.

- 2. Imparcialidad:** Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar las medidas para prevenir la existencia de prejuicio o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes de la investigación.
- 3. Celeridad:** El procedimiento se llevará a cabo dentro de los plazos contemplados en el presente protocolo, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que no se encuentre debidamente justificada.
- 4. Perspectiva de género:** El procedimiento se llevará a cabo atendiendo a la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, garantizando para el cumplimiento de tal fin el acceso a de ambos a las misma oportunidades y beneficios, así como al cumplimiento de las mismas obligaciones, evitando la aplicación de sesgos y estereotipos sexistas durante el curso del proceso. En consecuencia, se deberán considerar durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a un trato justo dentro del mismo.
- 5. Debido proceso:** Durante todo el curso del procedimiento ambas partes - tanto la denunciante como la denunciada, según sea el caso - tendrán derecho a:
 - Conocer el contenido de la denuncia y las implicancias de ésta.
 - Conocer el curso del proceso y realizar consultas respecto de éste al instructor/a designado.
 - Impugnar el contenido de la denuncia y/o de las aseveraciones realizadas por la contraria en su declaración.
 - Ejercer su defensa en los mismos términos, condiciones y plazos que su contraria, pudiendo valerse de distintos

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



medios de prueba (en los términos y oportunidad establecidos en el Protocolo).

- Gozar de presunción de inocencia durante todo el curso de la investigación.
- Que las medidas y/o sanciones que pudieran aplicarse se encuentren reguladas dentro del proceso con anterioridad al inicio de éste.

6. Razonabilidad. El procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.

7. No revictimización. Las personas receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas dispuestas por el empleador deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

8. Colaboración. Durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento y sanción de los hechos denunciados, cuando corresponda.

Artículo 4. Derechos y deberes de las personas trabajadoras en relación con la prevención y tratamiento del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo:

- A.** Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso y violencia.
- B.** Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- C.** Cumplir con la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



- D. Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- E. Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- F. 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.

Artículo 5. Derechos y deberes de SYNCORE en relación con la prevención y tratamiento del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo:

- A. 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.
- B. Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- C. Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- D. Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra represalias.
- E. Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
Monitorear y cumplir el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporando las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

CAPÍTULO II GESTIÓN PREVENTIVA.

SYNCORE 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.

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

Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlos. Entre éstas, se enmarca el presente Protocolo.

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

Artículo 6. Organización para la gestión del riesgo

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, o su representante, la Gerencia de HSE de la empresa, los representantes del Comité de Aplicación del cuestionario ISTAS o CEAL-SM / SUSESO y los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Es responsabilidad de **SYNCORE** la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, en lo que respecta al capítulo de gestión preventiva, el área responsable de representar a la empresa es la Gerencia de HSE.

Se capacitará a los trabajadores(as) sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas por medio de documentos, capacitaciones y el responsable de esta actividad será la Gerencia de HSE y el área de gestión de personas de la empresa.

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.

Artículo 7. Identificación de los factores de riesgo

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
 GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



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 incíviles 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 ISTAS o CEAL - SM, según corresponda, 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, incluidas encuestas realizadas a toda la Empresa que tengan por objeto medir el clima laboral, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

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

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
Conductas de acoso sexual
Violencia externa o interna
Conductas de mal trato o acoso laboral
Sobrecarga laboral
Tratos incíviles (garabatos, insultos en contexto laboral)

Nota: Los factores de riesgos deberán ser evaluados acorde con la periodicidad indicada en resultado proceso de aplicación CEAL-SM/SUSESO, o el que lo reemplace, o si ocurren incidentes asociados que exijan la revisión de estos.

Artículo 8. 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.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



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, junto con otro tipo de mediciones corporativas tales como encuestas de clima u otros, se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

Las medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral serán definidas considerando la opinión de las personas trabajadoras de las áreas o unidades afectadas y los responsables de dichas áreas.

Además, **SYNCORE** 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.

Líderes y 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. En esta actividad se trabajará mancomunadamente entre las áreas de HSE y Gestión de Personas.

SYNCORE informará y capacitará a los trabajadores(as) sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante diferentes canales de comunicaciones internos. Este trabajo y difusión será un trabajo mancomunado entre las áreas de HSE, Gestión de Personas y Comunicaciones.

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 **SYNCORE**, 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.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
 GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a las personas trabajadoras mediante correo electrónico o cualquier otro medio corporativo a fin.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN A IMPLEMENTAR
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.
Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
Prácticas transparentes y espacios abiertos (salas de reuniones visibles, puertas abiertas, registro o respaldo de instrucciones importantes por escrito, acta de reuniones, etc.).
Entrenar a los trabajadores(as) 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.
Decálogo de los buenos tratos

Artículo 9. Mecanismos de seguimiento.

SYNCORE, a través de su Gerencia de HSE, evaluará al menos de forma anual 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 en los canales que disponga la empresa.

CAPÍTULO III GESTIÓN INVESTIGATIVA.

El presente capítulo tiene como objeto regular el marco de procedimiento interno sobre el cual se materializarán las actuaciones investigativas asociadas a conductas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo ejercida por terceros, según corresponda.

Cabe señalar que el presente procedimiento toma en consideración los términos dispuestos en la ley 21.643, la que modifica el articulado del Código del Trabajo en materia de investigación, a partir de los arts. 211-B y siguientes.

A continuación, se indican las áreas con participación y responsabilidades asociadas al desarrollo del proceso investigativo que se regula en el presente procedimiento:

A. Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad (GC&S):

- Supervigilar que las disposiciones normativas asociadas a este protocolo o normas laborales en general se apliquen adecuadamente en toda la organización y, especialmente, en los procedimientos de investigación que involucren a la empresa o sus trabajadores(as).
- Dar soporte y lineamientos a los intervinientes que desarrollan el proceso de investigación.
- Participar directamente del proceso de investigación, cuando la persona denunciada se encuentre en las líneas de cargo asociada a Jefaturas, Administración de Contrato, Subgerencias o Gerencias. Para estos casos podrá materializarse la investigación directamente por la empresa, externalizar las gestiones con un tercero con experiencia en la materia o derivar la denuncia a la Dirección del Trabajo, según lo disponga la Ley.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



B. Fiscalía:

- Dar soporte técnico y legal a las áreas involucradas en el desarrollo del proceso investigativo.
- Concurrir al proceso de investigación interno cuando sea requerido.
- Concurrir a la validación del informe y medidas a aplicar, cuando sea requerido.

C. Gerencia de Relaciones Laborales (GRRLL):

- Asegurar el debido cumplimiento de los alcances del protocolo de investigación en las obras o faenas donde la empresa tenga presencia.
- Supervigilar el proceso de investigación interna de todas las denuncias presentadas en obras o faenas, hasta la línea de cargo de Supervisión.
- Definir a la o las personas responsables de materializar las gestiones investigativas en obra, asegurando que éstas cuenten con la formación adecuada en materias de acoso laboral, sexual, violencia, derechos fundamentales y género.
- Evacuar en tiempo y forma el informe de investigación interno para la validación de la GC&S.
- Materializar la planificación de actividades de sensibilización y capacitación de temas atinentes a este protocolo investigativo en obras.

D. Gerencia de HSE (GHSE):

- Asegurar, en los casos que corresponda, la adecuada derivación de la asistencia psicológica que corresponda aplicar como medida de resguardo respecto de la persona denunciante.
- Reporte, seguimiento y control, junto con la mutualidad, de todo caso o ingreso a la misma con relación a un proceso investigativo de acoso sexual, laboral o violencia laboral.

E. Gerencia de Gestión de Personas (GGP):

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



- Asegurar instancias de formación o capacitación en las materias y alcances del presente protocolo a toda la organización
- Definir la o las personas responsables de materializar las gestiones investigativas en oficina central, hasta la línea de profesionales (no jefaturas), asegurando que éstas cuenten con la formación adecuada en materias de acoso laboral, sexual, violencia, derechos fundamentales y género.
- Concurrir al proceso de investigación interno cuando sea requerido.

Artículo 10. Alcance del proceso de investigación.

Cualquier trabajador o trabajadora de la **SYNCORE** que considere que es víctima de conductas que importen acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, tendrá derecho a denunciarlo de acuerdo con los procedimientos establecidos en este Protocolo o, en su defecto, presentar su denuncia directamente en la Dirección del Trabajo según lo estime conveniente.

Asimismo, cualquier tercero, ajeno a la relación laboral en la empresa, tendrá derecho a denunciar directamente en los canales dispuestos por **SYNCORE** hechos o conductas atribuibles a personal de ésta.

El procedimiento de investigación solamente podrá ser iniciado por la denuncia de la persona afectada, por lo tanto, no podrá iniciarse de oficio en el caso de que SYNCORE se hubiera percatado de una situación de esa índole. Sin perjuicio de ello, SYNCORE podrá adoptar las medias dispuestas en el artículo 184 del Código del Trabajo, así como las medidas preventivas dispuestas en el artículo 211-A del mismo cuerpo normativo, pudiendo ejercer su potestad disciplinaria de forma fundada, si fuere necesario, siempre ajustándose al marco legal vigente.

En el caso de que la persona denunciante opte por desistirse una vez la investigación iniciada en su beneficio se encuentre en curso, podrá hacerlo, dejando constancia de ello ante la persona a cargo de la investigación. Esta, a su vez, deberá dejar registro por escrito de dicho desistimiento, en los mismos términos en que lleva el registro de la investigación.

Todo lo anterior, conforme a los términos y alcances contenidos en el Reglamento de la Ley, dispuesto por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 10 bis: Directrices para la investigación en régimen de subcontratación o de servicios transitorios.

En caso de que una persona trabajadora presente una denuncia ante la empresa principal o usuaria, y tanto la parte denunciante como la parte denunciada pertenezcan a la misma empresa contratista o de servicios transitorios, respectivamente, dicha persona podrá interponer la denuncia ante su empleador o ante la Inspección del Trabajo correspondiente. Como consecuencia de ello, la denuncia deberá ser remitida al organismo encargado de sustanciar el procedimiento respectivo.

Lo anterior no obsta a que exista un acuerdo ente la empresa principal y la o las empresas contratistas, en cuanto a que la primera apoye el desarrollo de la investigación, lo que no exime a la empresa contratista de su propia responsabilidad, en garantizar que el procedimiento se realice conforme a las directrices del Reglamento de la Ley Karin.

Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas – ya sean de la empresa principal o usuaria, de la contratista, de la subcontratista o de servicios transitorios, según corresponda -, la persona afectada podrá denunciar ante la empresa principal o usuaria respectiva, ante su empleadora o ante la Inspección del Trabajo correspondiente.

En el supuesto anterior, cuando la persona trabajadora efectué su denuncia ante su empleador, este deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde su recepción. **La empresa principal o usuaria será siempre responsable de realizar la investigación en estos casos.**

Los empleadores de las personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondientes respecto de sus dependientes dentro del plazo de 15 días corridos, informando de ello a las partes del proceso.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



En caso de que no exista pronunciamiento de la Inspección del Trabajo dentro de 30 días hábiles desde la remisión del informe respectivo, comenzará a regir el plazo de 15 días corridos para la aplicación de las medidas y sanciones de acuerdo con el informe remitido.

Artículo 10 ter: Renuncia durante la investigación.

Renuncia denunciante.

En caso de renuncia por parte del denunciante durante el transcurso de la investigación, la entidad empleadora continuará con la investigación hasta su término, debiendo revisar las medidas de resguardo adoptadas, en caso de haberse dispuesto alguna respecto del denunciado.

Dicha decisión deberá fundamentarse y dejarse constancia en el expediente de la investigación.

Renuncia del denunciado.

En caso de renuncia del denunciado, la entidad empleadora deberá igualmente concluir la investigación, con el fin de constatar la efectividad de los hechos denunciados.

Las medidas de resguardo adoptadas a favor del denunciante deberán ser evaluadas en cuanto a su efectividad, y modificadas o levantadas en caso de no ser necesarias debido a la renuncia del denunciado.

De igual forma, deberá dejarse constancia de los motivos que fundamentan dicha modificación en el expediente de la investigación

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y ACOSO
LABORAL.

Artículo 11. La denuncia.

La denuncia deberá ser realizada por escrito a la página o canal de denuncias internas de **SYNCORE**, publicada en la intranet o página web de la empresa. Cuando sea efectuada en forma verbal, la

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



persona responsable de materializar el proceso de investigación deberá levantar un acta y remitir la misma en los canales señalados anteriormente.

En ambos casos la denuncia deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:

- a) Fecha y lugar en que se realiza.
- b) Identificación detallada del denunciante con indicación de su nombre completo, cédula de identidad y correo electrónico personal.
- c) Individualización de la(s) persona(s) que hubiesen cometido los hechos que se denuncia o, a lo menos, aspectos que permitan su individualización.
- d) Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con las o la persona denunciada. En el evento que la persona denunciada sea externa, entregar elementos de la relación que los vincule.
- e) Narración circunstanciada de los hechos que se denuncian, incluyendo fecha y lugar en que ocurrieron.
- f) Señalar los medios probatorios con los que cuenta el denunciante.

En caso de que la denuncia no cumpla con las formalidades prescritas o sean inconsistentes, el receptor de ésta requerirá a la denunciante para que en un plazo de 3 días hábiles pueda subsanar o corregir lo solicitado, según corresponda. De no proceder dentro del plazo, se tendrá por desistida la denuncia.

Artículo 12. Responsables del procedimiento.

El área responsable de asegurar el correcto desarrollo del presente procedimiento es la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad junto con la Gerencia de Relaciones Laborales y la Gerencia de Gestión de Personas, conforme a lo expuesto al inicio del presente Capítulo.

En cualquier caso, la empresa deberá definir la o las personas que sustanciarán la investigación interna, debiendo garantizar la idoneidad, capacidad e imparcialidad de quien materialice la investigación. Dentro de este alcance, según la conveniencia del caso y la satisfacción de los principios que inspiran el proceso investigativo, podrá derivarse la investigación a un tercero imparcial y experto en estos procesos.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



Dentro del plazo de tres días de recibida la denuncia, la empresa podrá, en caso de considerarlo necesario en atención a alguna circunstancia particular de la denuncia, derivar la investigación a la Dirección del Trabajo, para que sea esta entidad la que materialice toda la investigación.

Lo anterior, sin perjuicio de las medidas de resguardo que corresponda adoptar de manera inmediata durante el tiempo que se extienda la investigación.

Artículo 13. Alcance de Investigación del Acoso Sexual y Laboral.

Este procedimiento se aplicará para las denuncias de acoso sexual o las denuncias de acoso laboral que involucre personas de la organización.

En el caso de que la persona directamente interesada en el resultado de la investigación sea una las comprendidas en el artículo 4 del Código del Trabajo, la denuncia deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación.

Artículo 14. Plazo de desarrollo de investigación.

Las denuncias que se investiguen por la empresa deberán ser realizadas por la persona designada al efecto, en un plazo máximo de treinta días hábiles, entendiéndose por inhábiles los días sábado, domingo y festivos, contados desde la fecha de la recepción de la denuncia.

El plazo anteriormente señalado no se suspenderá por motivo alguno. En consecuencia, aun cuando alguna de las partes del proceso haga uso de feriado legal, licencias médicas u otras situaciones similares, dicho plazo no se suspenderá.

El procedimiento de investigación tendrá carácter estrictamente reservado y garantizará el debido proceso y su defensa. La reserva deberá ser advertida por el instructor en toda notificación que realice a las partes o terceros que formen parte del procedimiento.

Artículo 15. Notificación de inicio y desarrollo del proceso investigativo.

La persona a cargo de investigar deberá en el más breve plazo iniciar su trabajo de investigación, debiendo notificar a las partes del inicio

del procedimiento de investigación, citándolas a tales efectos. Se deberá dejar registro de toda notificación en la carpeta investigativa.

La citación contendrá copia de la denuncia, indicación del plazo para que la persona denunciante y denunciada presenten pruebas, y la fecha de las entrevistas para oír su versión de los hechos.

Las notificaciones que se realicen en el proceso deberán hacerse por correo electrónico las que se entenderán efectuadas al día siguiente de su emisión. En defecto de lo anterior, se materializarán mediante correo certificado. En todo caso, se deberá dejar registro de las notificaciones practicadas en la carpeta investigativa.

Artículo 16. Ajuste de investigador.

Dentro del plazo de dos días desde la notificación a las partes del inicio de la investigación, éstas podrán solicitar el nombramiento de un nuevo/a investigador/a por motivos fundados, los que deberán señalar claramente. Tal solicitud será resuelta en el plazo de dos días por la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad. La decisión relativa al nombramiento de un/a nuevo/a investigador/a, sólo podrá basarse en el hecho de carecer el/la investigador/a designado/a de la imparcialidad necesaria.

La resolución de la solicitud no será apelable.

Artículo 17. Medidas de resguardo.

SYNCORE, una vez recibida la denuncia interna o la comunicación evacuada por la Dirección del Trabajo que dé cuenta de que se ha presentado en ésta una denuncia, adoptará de manera inmediata las medidas de resguardo que correspondan, según la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades materiales que existan en los lugares de trabajo.

Sin que la enumeración sea taxativa, estas medidas podrán consistir en la separación de los espacios físicos de las personas involucradas, la redistribución del tiempo de jornada, o el traslado de lugar de trabajo de una de las partes. El ejercicio de esta facultad el empleador se basará en lo preceptuado por el artículo 12 y 184 del Código del Trabajo.

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



Asimismo, entre las medidas a implementar se podrá disponer el proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley 16.744 y de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

Sin perjuicio de lo anterior, durante toda la sustanciación de la investigación interna la empresa podrá adoptar otras medidas de resguardo o modificar las ya determinadas, considerando las particularidades de cada caso, evitando las represalias en contra del denunciante, la víctima y los testigos que participen del procedimiento.

Artículo 18. Registro de las gestiones investigativas y medios de prueba.

El proceso de investigación constará por escrito dejándose registro digital del mismo, en el cual constarán las actuaciones realizadas por la persona que lleve la investigación, de las declaraciones efectuadas por las partes, por los/las testigos y de las demás pruebas que se aporten.

Las partes podrán hacer observaciones y acompañar antecedentes que estimen necesarios, una vez iniciada la investigación, respecto de lo cual quien lleve la investigación se pronunciará en el informe final.

Se aceptará la incorporación de todo medio de prueba que permita aclarar el o los hechos denunciados. Sin embargo, no serán considerados para efectos de asentar cualquier conclusión aquellos medios de prueba obtenidos de formas lesivas a los derechos fundamentales de alguna de las partes.

Artículo 19. Obligación de resguardo y confidencialidad de los intervinientes.

Durante el transcurso del proceso investigativo tanto la empresa como los intervinientes en el proceso, incluido los testigos, deberán resguardar la confidencialidad de los antecedentes de los que entre en conocimiento con ocasión del proceso, así como de las medidas y decisiones adoptadas durante el curso de éste. Este deber se extenderá especialmente respecto de la identidad del o de la denunciante, de la parte denunciada y de aquellas que tengan conocimiento de los hechos.

La inobservancia de esta obligación será sancionada conforme a lo regulado en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y el Código del Trabajo, según la gravedad de la exposición y otros antecedentes que den cuenta del propósito de su vulneración.

Artículo 20. Evaluación de mediación como mecanismo alternativo de cierre en caso de denuncia de Acoso Laboral.

Sin perjuicio de las medidas inmediatas de resguardo a adoptar una vez que se reciba una denuncia de Acoso Laboral y una vez desarrolladas las diligencias investigativas, si el área responsable de llevarlas a cabo advierte que es posible dar solución al conflicto de forma compositiva o mediada, propondrá en el más breve plazo posible una instancia de mediación donde las partes puedan acordar un marco de entendimiento, corrección y cierre que les permita dar por superado el conflicto.

La evaluación de esta medida será privativa del o la Gerente(a) del área que sustancia la investigación y siempre ponderando la gravedad de los hechos denunciados.

No será posible proponer esta medida compositiva si la denuncia y los hechos sometidos a investigación dan cuenta de **conductas reiteradas** de hostigamiento o acoso laboral. Se entenderán para estos efectos como reiteradas aquellas que han ocurrido con más de dos ocasiones en los últimos 3 meses contados desde la denuncia.

En ningún caso esta mediación será posible aplicarla cuando el o los hechos denunciados den cuenta de conductas de acoso sexual.

Al cierre de esta etapa extraordinaria se levantará un acta y su contenido se adjuntará a la carpeta investigativa, la que determinará las medidas correctivas a adoptar al cierre del proceso.

Artículo 21. Cierre del informe de investigación.

Concluida la investigación y con el mérito de los antecedentes producidos, el o la responsable de la investigación procederá a emitir un informe sobre la efectividad, confirmación o no de la existencia de los hechos denunciados.

El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, la prueba testimonial obtenida, las pruebas reunidas, una relación de los

hechos constatados, las conclusiones y las medidas y sanciones que propone, cuando procediere.

El informe deberá ser remitido a la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad para que en el breve plazo ratifique el mismo o realice observaciones. Concluido este acto, se dispondrá del informe final.

Artículo 22. Derivación del informe a la Dirección del Trabajo.

Una vez aprobado el informe y finalizada la investigación, éste y sus conclusiones serán remitidas a la Dirección del Trabajo, dentro de los dos días siguientes a su cierre.

La Dirección del Trabajo dispondrá de un plazo de treinta días para revisar y validar el informe y conclusiones de la empresa. En caso de cumplirse el plazo referido y de no existir tal pronunciamiento, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas.

Artículo 23. Notificación de cierre de proceso investigativo.

El informe y su resultado será notificado a las partes una vez concluido el proceso de ratificación por parte de la Dirección del Trabajo.

Las medidas correctivas y/o disciplinarias a aplicar deberán materializarse en un plazo no mayor a quince días contados desde la notificación realizada por la Dirección del Trabajo o desde el vencimiento de los treinta días desde que ésta debió pronunciarse validando el informe, según corresponda.

Artículo 24. Medidas disciplinarias.

Si las conclusiones del informe, y su validación formal por la Dirección del Trabajo, determinan la existencia de los hechos denunciados, o de alguna conducta reñida con el Reglamento Interno, la persona responsable de los hechos podrá ser objeto, según la gravedad de los mismos, de alguna de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Multa de hasta el 25% de su remuneración diaria, que será a beneficio del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
- d) Despido fundado en el artículo 160 N°1 letra b o f, según corresponda, del Código del Trabajo.

De estas sanciones se dejará constancia en la carpeta personal del trabajador(a). Asimismo, **SYNCORE** podrá tomar medidas tales como la separación de los espacios físicos, redistribución de los horarios de jornada, cambio de destinación laboral de las partes involucradas, u otra que estime pertinente ya sea que se constate el acoso, o bien como medida para mejorar el clima laboral.

Artículo 25. Delitos en el contexto del acoso o violencia.

En caso de que los resultados de la investigación constataren la existencia de hechos que pudieran constituir eventuales delitos ocurridos en el contexto del acoso laboral, sexual, la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad o bien la de Relaciones Laborales otorgará al denunciante información sobre los canales institucionales y legales para realizar las denuncias que corresponda.

De igual forma se comunicarán de forma periódica, al menos cada seis meses, los canales de denuncia interno de la empresa, de reclamo sobre el cumplimiento no del protocolo y procedimiento interno y de los canales estatales o servicios que puedan asistir a los trabajadores(as) y trabajadoras en estas temáticas.

Artículo 26. Sanción por denuncias falsas, temerarias o realizadas con el propósito de dañar la integridad y honra de otra persona.

El trabajador o trabajadora que con ocasión de este procedimiento se acredite dentro del proceso investigativo que realizó una denuncia manifiesta e indubitadamente infundada, falsa o con la intención de perjudicar o difamar al denunciado/a podrá ser objeto de una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Multa de hasta el 25% de su remuneración diaria, que será a beneficio del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.
- d) Término del contrato de trabajo conforme a las disposiciones del Código del Trabajo, art. 160.

En ningún caso quedarán incluidas en el párrafo anterior aquellas denuncias que solo hayan concluido sin poder acreditarse los hechos denunciados. Es indispensable que dentro del proceso investigativo se logre advertir la intención señalada a sancionar.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las acciones administrativas y legales que le pudieran caber al trabajador(a) denunciado(a).

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EJERCIDA POR TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL.

Artículo 27. Alcance.

El procedimiento asociado a este apartado se aplicará a todas las denuncias realizadas por trabajadores(as) que pudieren ser eventuales víctimas de actos de violencia física o verbal por parte de terceros ajenos a la relación laboral, ya sea que se trate de personal de clientes, proveedores, contratistas u otros.

Se tendrá en especial consideración lo dispuesto en los art. 23 y 24 del Reglamento de la Ley, evacuado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 28. La denuncia.

La denuncia deberá ser realizada por escrito a la página o canal de denuncias internas de **SYNCORE**, publicada en la intranet de la empresa o, cuando sea efectuada en forma verbal, remitirse su acta a dicha página.

En ambos casos la denuncia deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:

- Fecha y lugar en que se realiza.
- Identificación del denunciante (señalando su calidad de afiliado, proveedor o público general, y su nombre, en caso de contar con él; en caso de tratarse de un representante de un Proveedor, se debe señalar la empresa a la que pertenece).
- Narración circunstanciada de los hechos que se denuncian, incluyendo fecha y lugar en que ocurrieron.
- Señalar los medios probatorios con los que cuenta el denunciante.

En caso de que la denuncia no cumpla con las formalidades prescritas, el receptor de ésta requerirá a la denunciante para que en un plazo de 3 días hábiles pueda subsanar o corregir lo solicitado, según corresponda. De no proceder dentro del plazo, se tendrá por desistida la denuncia.

Artículo 29. Designación de investigador(a)

Una vez recibida la denuncia la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad designará dentro del plazo de tres días a una persona idónea e imparcial para practicar la investigación correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa tendrá siempre la facultad de derivar su investigación a la Dirección del Trabajo.

Artículo 30. Duración del procedimiento investigativo.

Las denuncias que se formulen deberán ser investigadas por la persona designada al efecto en un plazo máximo de treinta días hábiles, serán considerados por inhábiles los días sábado, domingo y festivos, a contar de su designación. El procedimiento de investigación tendrá carácter estrictamente reservado y garantizará el debido proceso.

El plazo anteriormente señalado no se suspenderá por motivo alguno. En consecuencia, aun cuando alguna de las partes del proceso haga uso de feriado legal, licencias médicas u otras situaciones similares, dicho plazo no se suspenderá.

El proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de las actuaciones realizadas por el/la investigador/a, de las declaraciones solicitadas y de las demás pruebas que se aporten.

Artículo 31. Medidas de resguardo.

SYNCORE con los antecedentes iniciales que reúna, podrá adoptar de medidas de resguardo que correspondan, tales como el cambio de lugar físico de trabajo, la redistribución del tiempo de jornada, o la destinación del trabajador/a afectado, todo ello, según la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades materiales que existan en los lugares de trabajo.

Asimismo, entre las medidas a implementar se podrá disponer el proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la ley 16.744 y de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

Sin perjuicio de lo anterior, durante toda la sustanciación de la investigación interna el empleador podrá adoptar otras medidas de

resguardo o modificar las ya determinadas, considerando las particularidades de cada caso, evitando las represalias en contra del denunciante, la víctima y los testigos que participen del procedimiento.

Artículo 32. Notificaciones.

La persona a cargo de investigar deberá notificar por correo electrónico institucional y/o por carta certificada, a la parte denunciante. El investigador procederá a reunir todos los antecedentes para llegar a una conclusión acerca de la efectividad de los hechos denunciados.

El informe contendrá la identificación de las partes involucradas, la prueba testimonial obtenida, las pruebas reunidas, una relación de los hechos constatados, las conclusiones y las medidas y/ o sanciones que propone, cuando procediere.

Artículo 33. Medidas correctivas.

Si las conclusiones del informe determinan la existencia de los hechos denunciados, o de alguna otra conducta constitutiva de violencia en el trabajo, **SYNCORE** podrá adoptar las siguientes medidas:

1. En caso de tratarse de hechos perpetrados por personal de un Cliente:

Se pondrá el hecho de la denuncia inmediatamente en conocimiento del cliente y se le notificará el inicio del proceso investigativo interno. Salvo que en conformidad con el Reglamento de la ley se deba traspasar el proceso investigativo a la empresa principal, cuando esta sea la responsable de la faena y se opere en virtud de un régimen de subcontratación.

Sin perjuicio de lo anterior, **SYNCORE** tomará todas las medidas necesarias al interior de la faena de trabajo, tendientes a evitar la ocurrencia de un nuevo episodio de similares características y requerirá las mismas que sean responsabilidad del cliente.

2. En caso de tratarse de hechos perpetrados por personal de un Proveedor o Contratistas de la empresa:

Dependiendo de la gravedad de los hechos constatados se podrá adoptar, entre otras, una de las siguientes medidas, las que no tienen el carácter de taxativas:

PROT-AL-001
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DEL ACOSO
LABORAL, SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
GERENCIA CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD



- a) Comunicación escrita dirigida al representante legal de la empresa proveedora, dando cuenta de los hechos constatados y advirtiéndolo de las restantes sanciones a aplicar, en caso de reiteración, junto con acciones correctivas que sean de su responsabilidad.
- b) La posibilidad de aplicar sanciones en el marco del contrato civil entre las partes, en la medida que estas conductas estén reguladas en el mismo o reglamento especial de empresas contratistas y subcontratistas.
- c) Requerimiento expreso de retirar al personal objeto de la denuncia como medida de resguardo o correctiva.

De las medidas y sanciones adoptadas se dejará constancia en el expediente de la investigación.

Las medidas correctivas que se adopten tendrán como objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos que dieron lugar a la denuncia, estas medidas correctivas podrán establecerse no solamente respecto a las partes del proceso de investigación, sino también sobre el resto de los trabajadores de la entidad empleadora, considerando acciones tales como el refuerzo de la información y capacitación en el lugar de trabajo sobre la prevención y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, reiteración de los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención de acosos sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Artículo 34. Delitos en el contexto de la violencia en el trabajo.

En caso de que los resultados de la investigación constataran la existencia de hechos que pudieran constituir eventuales delitos ocurridos en el contexto de la violencia en el trabajo, la Gerencia de Cumplimiento y Sostenibilidad otorgará al denunciante información sobre los canales institucionales y legales para realizar las denuncias que corresponda.