

**CÓDIGO:** POL-CADMIN-Anexo N°2

**TÍTULO:** Protocolo de Denuncias e Investigaciones de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.

**FECHA:** 01/07/2024

**ALCANCE:** General para Chile.

**VERSIÓN:** Primera.

**CANCELA A:** No existen versiones anteriores.

---

**APROBADO POR:** Directorio Serveo Facility Management Chile.

**DIRECCIÓN Y ÁREA EMISORA:** Asesoría Jurídica.

## PROTOCOLO DE INVESTIGACIONES Y DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

### Índice

I. INTRODUCCIÓN. ....	4
II. OBJETIVO. ....	4
III. ALCANCE. ....	4
IV. MARCO NORMATIVO Y PRINCIPIOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	5
IV.I Marco Normativo: ....	5
IV.II. Principios que rigen el Procedimiento: ....	6
IV.III Plazos. ....	7
V. MARCO CONCEPTUAL Y DEFINICIONES. ....	8
V.I Marco Conceptual: ....	8
V.II Definiciones del proceso de Investigación y actores claves:.....	9
VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO. ....	10
VI.I Derechos de las personas trabajadoras. ....	10
VI.II. Obligaciones generales de las personas trabajadoras. ....	10
VI.III. Obligaciones generales de los empleadores. ....	11
VI.IV. Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación. ....	12
VII. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA LABORAL.....	13
VII.I.- Interposición y Recepción de Denuncias. ....	13
i) Dirección del Trabajo. ....	13
ii) Serveo en su calidad de empleador. ....	13
VII.II.- Requisitos de las Denuncias. ....	15
VII.III. - Inicio de la investigación .....	15
i) Medidas de resguardo: ....	16



- ii) Designación de Investigador o Investigadora: ..... 16
- VII.IV. - Investigación..... 17
- VII.V. - Finalización de la investigación ..... 18
- VII.VI. - Adopción de Medidas..... 19
  - i) Medidas Correctivas: ..... 19
  - ii) Sanciones:..... 20
- VIII. DIRECTRICES PARA LA INVESTIGACIÓN DE CONDUCTAS REALIZADAS POR TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL Y EN RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIÓN. .... 21
  - V.III.I) Involucramiento de trabajadores de otras empresas:..... 21
- IX. FLUJOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN: ..... 22
- X. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS. ... 23
- XI. DIFUSIÓN ..... 23
- XII. VIGENCIA ..... 23
- XII. ANEXOS..... 24
  - XIV.I.- Anexo I - FORMATO ACTA DE DENUNCIA..... 24
  - XIV.II.- Anexo II FORMATO DE COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA. .... 29

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Serveo, en cumplimiento de las modificaciones legales introducidas al Código del Trabajo por la Ley N°21.643 y en conformidad a las directrices establecidas en el Decreto N° 21 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que aprueba el Reglamento que establece las directrices para los procedimientos de investigación de la norma ya señalada. Por medio de este protocolo establece el procedimiento de denuncias e investigación por Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el trabajo; indicándose expresamente las formas y procesos de interposición de las denuncias, los canales de recepción de las mismas; las etapas del proceso investigativo, los derechos de los involucrados, sanciones y acciones a las que se sujetan estos procesos investigativos.

Serveo designa el Área de Asesoría Legal como la responsable del cumplimiento del Procedimiento de Denuncias e Investigación de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el trabajo.

## **II. OBJETIVO.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo, una de las principales responsabilidades de Serveo, en su calidad de empleador, es la de ser garante de la salud y seguridad de sus trabajadores y trabajadoras. Por tanto, el objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de acoso laboral, acoso sexual y/o violencia en el trabajo; donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan, identifiquen y sancionen las situaciones y circunstancias constitutivas de acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo. Serveo asume su compromiso con la erradicación de dichas conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo, por medio del establecimiento de un procedimiento claro, concreto, objetivo y apegado a la normativa y directivas en materia laboral; que regule los procesos de denuncias e investigaciones de manera equitativa e igualitaria para todos sus colaboradores y colaboradoras.

## **III. ALCANCE.**

Este protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas, supervisores, gerentes o directores de Serveo. Además, se aplicará, cuando corresponda, a contratistas, subcontratistas, proveedores, usuarios o clientes y alumnos o estudiantes en práctica.

## IV. MARCO NORMATIVO Y PRINCIPIOS DE LA INVESTIGACIÓN.

### IV.I Marco Normativo:

i) La Constitución Política de la República de Chile<sup>1</sup>, que asegura a todas las personas, en su Capítulo Tercero: De los derechos y deberes constitucionales, el **Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona**, La **igualdad ante la ley**, que prohíbe a la ley y a toda autoridad, el establecer diferencias arbitrarias; La **igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos**, que prohíbe a toda autoridad o individuo el impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida, y prohíbe además ser juzgado por comisiones especiales, como también prohíbe a la ley el establecer penas sin que la conducta que sanciona esté expresamente descrita en ella; **El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia** que prohíbe causar injustificadamente daño o descrédito a una persona o a su familia, a través de un medio de comunicación social y que consistiere en la imputación de un hecho o acto falso; y el **Derecho a la libertad personal y a la seguridad individual**.

ii) El **Código del trabajo**, que conforme a lo estipulado en la **Ley N°21.643**, tiene como objetivo prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo. Esta norma define el **acoso laboral** como: “*toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más 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 sexual** lo entiende cuando 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*”. Finalmente, **la violencia en el trabajo** se define como: “*conductas que provienen de terceros ajenos a la relación laboral, contrarias a la dignidad humana, que afecten a los trabajadores con ocasión de la prestación de servicios.*”

iii) El **Decreto N° 21 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social** que aprueba el Reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.

---

<sup>1</sup> Constitución Política de la República de Chile, Capítulo III, Artículo 19, numerales 1 al 4 y 7.

iv) Los demás protocolos o reglamentos internos relacionados a esta materia con que cuenta Serveo.

#### IV.II. Principios que rigen el Procedimiento:

De acuerdo con lo definido en el Artículo 2, del Decreto N° 21 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Los procedimientos de investigación de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el trabajo deberán guardar estricta sujeción a los siguientes principios:

- i) **Perspectiva de género.** Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.
- ii) **No discriminación.** El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Para alcanzar este principio se deberán considerar, especialmente, las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan encontrarse las personas trabajadoras.
- iii) **No revictimización o no victimización secundaria.** 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.
- iv) **Confidencialidad.** Implica el deber de los participantes de resguardar el acceso y divulgación de la información a la que accedan o conozcan en el proceso de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Asimismo, el empleador deberá mantener reserva de toda la información y datos privados de las

personas trabajadoras a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral, en virtud del artículo 154 ter del Código del Trabajo. Con todo, la información podrá ser requerida por los Tribunales de Justicia o la Dirección del Trabajo en el ejercicio de sus funciones.

- v) **Imparcialidad.** Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.
- vi) **Celeridad.** El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión, evitando cualquier tipo de dilación innecesaria que afecte a las personas involucradas, en el marco de los plazos legales establecidos.
- vii) **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.
- viii) **Debido proceso.** El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento.
- ix) **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.

#### IV.III Plazos.

Salvo disposición en contrario, los plazos contemplados en el presente protocolo serán de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos, a menos que expresamente en la normativa se establezca de otra forma.

La investigación deberá concluirse en el **plazo de treinta días contados desde la presentación de la denuncia o desde la fecha de recepción de la derivación por Serveo a la Dirección del Trabajo**. Para efectos del cómputo del plazo, en caso de derivación, la Dirección del Trabajo deberá emitir un certificado de recepción.

## V. MARCO CONCEPTUAL Y DEFINICIONES.

### V.I Marco Conceptual:

- i) **Riesgo laboral.** Es aquella posibilidad de que las personas trabajadoras sufran un daño a su vida o salud, a consecuencia de los peligros involucrados en la actividad laboral, considerando la probabilidad que el daño ocurra y la gravedad de éste.
- ii) **Factores de 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 el 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 los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.
- iii) **Acoso Laboral.** Se entiende por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más personas trabajadoras, en contra de otra u otras personas trabajadoras, 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.
- iv) **Acoso sexual.** Se entiende por tal 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.
- v) **Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.** Son aquellas conductas que afecten a las personas trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
- vi) Se considerarán manifestaciones de acoso laboral y sexual, entre otras, las siguientes conductas:



- a) **Acoso horizontal.** Es aquella conducta ejercida por personas trabajadoras que se encuentran en similar jerarquía dentro de la empresa.
- b) **Acoso vertical descendente.** Es aquella conducta ejercida por una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la empresa, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.
- c) **Acoso vertical ascendente.** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras dirigida a una persona que ocupa un cargo jerárquicamente superior en la empresa, la que puede estar determinada por su posición en la organización, los grados de responsabilidad, posibilidad de impartir instrucciones, entre otras características.
- d) **Acoso mixto o complejo.** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras de manera horizontal en conocimiento del empleador, quien en lugar de intervenir en favor de la persona afectada no toma ninguna medida o ejerce el mismo tipo de conducta de acoso. También puede resultar en aquella circunstancia en que coexiste acoso vertical ascendente y descendente.

## V.II Definiciones del proceso de Investigación y actores claves:

- i) **Participantes:** Se entenderá como participantes en el procedimiento de investigación a aquellas personas o sus representantes, o instituciones que intervienen en el procedimiento, ya sea en calidad de denunciante, denunciado, testigo, empleador o persona investigadora. Todos ellos deberán proporcionar su dirección de correo electrónico personal para efectos de realizar las notificaciones que correspondan, conforme a este protocolo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 516 del Código del Trabajo, en orden a poder solicitar fundadamente y por escrito a la persona investigadora, que las notificaciones del proceso se le realicen en forma diversa o mediante carta certificada dirigida al domicilio que designe.
- ii) **Denunciante:** persona que realiza o interpone una denuncia de acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo, sexismo, discriminación, etc.
- iii) **Víctima:** persona quien sufre o es objeto de acciones de violencia laboral.
- iv) **Denunciado/a:** persona que ha realizado acciones presuntamente constitutivas de violencia laboral, acoso sexual, acoso laboral, discriminación, etc.

- v) **Denuncia:** documento a través del cual se expone de forma escrita, ya sea presencial u online la denuncia. Puede ser interpuesta de manera personal por el afectado/a o por terceros que hubiesen tenido conocimiento de los hechos.
- vi) **Canal Ético:** Canal de comunicación por el que las personas empleadas y terceros interesados pueden informar, sobre cualquier comportamiento observado que infrinja los principios o la normativa recogida en el Código de Ética Empresarial de Chile, en las Políticas Internas, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en las leyes y la normativa vigente aplicable. El Canal Ético está compuesto por una plataforma que permite la gestión del sistema de denuncias de manera online.

## VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

### VI.I Derechos de las personas trabajadoras.

Sin perjuicio de otros derechos que consagre la ley, las personas trabajadoras, en el contexto de una investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, tendrán derecho a:

- i) Que se adopten e implementen por el empleador medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo.
- ii) Que se garantice el cumplimiento de las directrices establecidas en el presente reglamento.
- iii) Que se establezcan e informen, en la oportunidad legal correspondiente, las medidas de resguardo necesarias en el procedimiento de investigación.
- iv) Que, en conformidad al mérito del informe de investigación, el empleador disponga y aplique las medidas o sanciones, según corresponda.

### VI.II. Obligaciones generales de las personas trabajadoras.

Las personas trabajadoras, en el contexto de una investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo tendrán, a lo menos, las siguientes obligaciones:

- i) Cumplir con las medidas de resguardo adoptadas por el empleador.
- ii) Colaborar en la correcta sustanciación del procedimiento de investigación.

- iii) Cualquier otra establecida en los procedimientos internos de investigación de las empresas, en la medida que no sea contraria a las directrices establecidas en el presente reglamento.
- iv) Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

### **VI.III. Obligaciones generales de los empleadores.**

Sin perjuicio de otras obligaciones que disponga la ley u otra normativa reglamentaria, el empleador deberá:

- i) Poner a disposición de sus colaboradores un protocolo de prevención y un protocolo de denuncias e investigación del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.
- ii) Informar semestralmente a las personas trabajadoras los canales digitales u otros, que mantiene para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo, debiendo identificar especialmente los canales de comunicación de la Dirección del Trabajo, del organismo administrador de la Ley N° 16.744 y de la Superintendencia de Seguridad Social para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.
- iii) Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso laboral, acoso sexual y de violencia en el trabajo, disponiendo las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo y dando cumplimiento a las normas y lineamientos establecidas en el Decreto N° 21 y en el presente protocolo.
- iv) Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante el empleador o la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste esa voluntad.
- v) Informar de la facultad que le asiste de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo.
- vi) Informar a la persona denunciante, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

- vii)** Garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de las medidas de resguardo que se dispongan, según corresponda, protegiendo de forma eficaz la vida y salud de las personas trabajadoras en conformidad a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.
- viii)** Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana que disponga su organismo administrador de la Ley N° 16.744, conforme las instrucciones que dicte la Superintendencia de Seguridad Social, garantizando el debido acceso a las prestaciones de los referidos organismos frente a las contingencias cubiertas por el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- ix)** Abstenerse de interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
- x)** Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.
- xi)** Informar a los representantes legales de contratistas, de servicios transitorios y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas una o más personas trabajadoras de sus empresas, sin perjuicio de las facilidades y coordinaciones para el desarrollo de la investigación, como las medidas de resguardo, correctivas y sanciones que deba aplicar como consecuencia del procedimiento.
- xii)** Informar, a requerimiento de la Dirección del Trabajo, el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.
- xiii)** Dar respuesta a los planteamientos y peticiones de las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N° 8 del Código del Trabajo.
- xiv)** Cualquier otra que imponga la normativa vigente.

#### **VI.IV. Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación.**

La persona a cargo de la investigación tendrá, a lo menos, las siguientes obligaciones:

- i)** Desarrollar las gestiones de investigación respetando las directrices del presente protocolo y especialmente del Decreto N° 21, teniendo una actitud imparcial, objetiva, diligente y con perspectiva de género.
- ii)** Desarrollar la investigación dentro de los plazos establecidos.
- iii)** Citar a declarar a todas las personas involucradas sobre los hechos investigados, considerando las formalidades necesarias para garantizar su registro en forma escrita, asegurando un trato digno e imparcial.

- iv) Guardar estricta reserva de la información a la que tenga acceso por la investigación, salvo que sea requerido por los Tribunales de Justicia.
- v) Cualquier otra que imponga la normativa vigente y normativa interna de Serveo.

## **VII. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA LABORAL**

### **VII.I.- Interposición y Recepción de Denuncias.**

La persona afectada por acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo podrá realizar su denuncia de forma verbal o escrita, debiendo recibir un comprobante de la gestión realizada.

Las denuncias podrán ser presentadas ante:

#### **i) Dirección del Trabajo.**

Si la denuncia se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, el Servicio deberá notificar a la empresa dentro del plazo de dos días hábiles, solicitando la adopción de una o más medidas de resguardo, debiendo el empleador adoptarlas inmediatamente una vez notificado, de conformidad con el artículo 508 del Código del Trabajo, entendiéndose notificado al tercer día hábil siguiente contado desde la fecha de la emisión del correo electrónico registrado en dicho Servicio, o al sexto día hábil de la recepción por la oficina de correos respectiva, en caso de que sea notificado por carta certificada.

Con todo, en ningún caso las medidas adoptadas podrán ser gravosas o perjudiciales para la persona denunciante, ni producir algún tipo de menoscabo.

El informe de investigación deberá ser notificado al empleador, la persona afectada y al denunciado de manera electrónica, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° del reglamento de la Ley N°21.643.

#### **ii) Serveo en su calidad de empleador.**

Si la denuncia es presentada ante Serveo, este deberá informar a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo. En el caso de la primera opción, deberá informar a ese Servicio el inicio de una investigación, junto con las medidas de resguardo adoptadas, en el plazo de tres días contados desde la recepción de la denuncia.

Si se optare por su derivación, o la persona denunciante así lo solicita, en este mismo plazo, deberá remitir la denuncia, junto a sus antecedentes, a dicho Servicio.

Tratándose de una denuncia dirigida a aquellas personas señaladas en el artículo 4° inciso primero del Código del Trabajo, la denuncia siempre deberá ser derivada a la Dirección del Trabajo para su investigación.

Si las denuncias son interpuestas ante Serveo, estas podrán recibirse por las siguientes vías:

- i) **Vía Online:** Por medio del **CANAL ÉTICO**, dispuesto por la empresa para la recepción de denuncias, en el siguiente link:

[https://serveo.integrityline.com/.](https://serveo.integrityline.com/)

- ii) **Vía Escrita o Verbal:** Por medio de Denuncia Escrita utilizando el modelo de Denuncia contenido en el Anexo N°1 de este Protocolo. La denuncia escrita deberá ser entregada al superior jerárquico, jefatura, supervisor, al Área de Recursos Humanos respectiva o directamente al Área de Asesoría Jurídica. La persona o área que reciba la denuncia deberá hacer entrega del comprobante de registro de recepción de la denuncia que se adjunta en el Anexo N°2 de este protocolo; y deberá hacer remisión inmediata de la denuncia al Área de Asesoría Jurídica.

En caso de que la denuncia se realice en forma verbal, la persona que la recibe deberá levantar un acta con los contenidos señalados y utilizando el modelo comprendido en el Anexo N°1, de la cual entregará copia a la persona denunciante timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Dicha acta deberá ser firmada por el denunciante y deberá ser remitida inmediatamente al Área de Asesoría Jurídica.

En caso de que las denuncias se presenten por escrito o de manera verbal, una vez que éstas sean remitidas al Área de Asesoría Jurídica, se ingresarán al Canal Ético de Serveo para el enrolamiento interno.

Serveo anima a sus colaboradores y colaboradoras a interponer las denuncias haciendo uso de la plataforma electrónica, denominada **Canal Ético**, dispuesta especialmente por Serveo para la recepción de este tipo de denuncias. Se deja constancia que conforme a lo estipulado

en la normativa; las denuncias por acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo no pueden ser anónimas.

### **VII.II.- Requisitos de las Denuncias.**

La denuncia en cualquier caso deberá contener los siguientes requisitos:

- i)** Identificación de la persona afectada, con su nombre completo, número de cédula de identidad y correo electrónico personal, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 516 del Código del Trabajo. En caso de ser distinta del denunciante deberá indicar dicha información y la representación que invoca.
- ii)** Identificación de la o las personas denunciadas y sus cargos, cuando sea posible.
- iii)** Vínculo organizacional que tiene la persona afectada con la o las personas denunciadas. En caso de que la persona denunciada sea externa a la empresa, indicar la relación que los vincula.
- iv)** Relación de los hechos que se denuncian.
- v)** Si la denuncia se realiza directamente ante la Dirección del Trabajo, se deberá identificar a la empresa y su RUT o, en su defecto, identificar al representante conforme a lo dispuesto en el artículo 4o del Código del Trabajo.

No será posible considerar en los procedimientos de investigación un control de admisibilidad de la denuncia.

### **VII.III. - Inicio de la investigación**

Una vez que la denuncia es recibida por la empresa, será instruida la realización de una Investigación Interna, la que será debidamente informada y notificada por medio de los correos electrónicos, en caso de desconocimiento del correo electrónico de la persona denunciada se enviará copia de la resolución que instruye la investigación por medio de carta certificada a su domicilio. Serveo emitirá una resolución interna que informará el inicio del procedimiento de investigación. La resolución designará al funcionario encargado de llevar a cabo la investigación interna; se informarán y adoptarán de manera inmediata las

medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados y se citará a los participantes a una entrevista.

#### i) Medidas de resguardo:

Las medidas de resguardo serán aplicadas por Serveo considerando la gravedad de los hechos denunciados y teniendo presente la seguridad de la persona denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Entre otras, las medidas a adoptar considerarán la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada o proporcionar a la persona denunciante atención psicológica temprana entre otras.

Recibida la Denuncia por el Área de Asesoría Jurídica, se tomarán inmediatamente las medidas de resguardo para el denunciante, las que aplicarán dependiendo de la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones del trabajo que se realice, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 211-B bis del Código del Trabajo.

Las medidas a adoptar considerarán la separación de los espacios físicos, la redistribución del tiempo de la jornada y proporcionar al denunciante atención psicológica temprana.

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.

Las medidas siempre se llevarán a efecto dando un trato digno e imparcial, entregando información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación.

#### ii) Designación de Investigador o Investigadora:

Serveo designará preferentemente al Área de Asesoría Jurídica, que cuenta con formación en materias de acoso, género y derechos fundamentales para llevar a cabo la investigación interna. La persona que sea designada como investigador o investigadora deberá ser informado por escrito a la persona denunciante en la resolución de inicio de la investigación.

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

En caso que la denuncia vaya dirigida al Área de Asesoría Jurídica, el Área de Recursos Humanos se hará cargo de la investigación interna.



Sin perjuicio de lo anterior, la persona a cargo de la investigación deberá hacer un análisis de la presentación, y ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas de acoso laboral, acoso sexual o de violencia en el trabajo, proporcionará a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

De igual manera, la persona a cargo de la investigación deberá garantizar que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, ya sea por medio de entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar los antecedentes que digan relación con los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que sirva como fundamento de estos. En especial, se deberán considerar los siguientes antecedentes: el Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo; Reglamento Interno de Orden, Seguridad e Higiene; El Código de Ética Empresarial, Contratos de trabajo y sus respectivos anexos; Registros de asistencia; Denuncia individual de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, etc.

#### **VII.IV. - Investigación.**

La investigación interna, deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva y garantizar que todas las partes involucradas sean oídas y puedan fundamentar sus dichos.

El investigador o investigadora deberá llevar registro escrito de toda la investigación. Por cada denuncia se llevará un expediente físico que las partes del proceso (Denunciante y Denunciado/a) podrán consultar, y se asignará un número de folio interno para su identificación e individualización.

Tras la notificación del inicio de la investigación; se citará por el investigador o investigadora a las partes involucradas y testigos a entrevistas; de las declaraciones que efectúen las partes y los testigos, se deberá dejar constancia por escrito por medio de un acta, debiendo siempre constar en papel y con firma de quienes comparecen en todas sus hojas. Luego de terminado el periodo de entrevistas, se recibirá la prueba, la que podría constar en cualquier medio probatorio que las partes estimen procedente y pertinente, y, finalmente, se redactará el informe final con las conclusiones y sugerencias.

Sin perjuicio de lo anterior, el investigador/a deberá hacer un análisis de la presentación, y ante denuncias inconsistentes, esto es, denuncias incoherentes o incompletas de acoso

laboral, acoso sexual o de violencia en el trabajo, proporcionará a la persona denunciante un plazo de 5 días hábiles a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

El plazo máximo para el cierre de la investigación es de 30 días contados desde la recepción de la denuncia.

### **VII.V. - Finalización de la investigación**

Una vez finalizada la etapa de investigación, el investigador o investigadora, deberá emitir un informe final; dicho informe deberá contener a lo menos lo siguiente:

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

Serveo, dentro del plazo de dos días contados desde la finalización de la investigación interna remitirá de manera electrónica el informe final y sus conclusiones a la Inspección del Trabajo respectiva, la cual tendrá un plazo de treinta días hábiles para pronunciarse sobre

ésta. El pronunciamiento de la Inspección del Trabajo será puesto en conocimiento del empleador, la persona afectada, denunciante y denunciada.

En caso de cumplirse el plazo referido de 30 días y de no existir pronunciamiento por parte de la Inspección del Trabajo, se considerarán válidas las conclusiones del informe, especialmente para efectos de adoptar medidas respecto de las personas afectadas; debiendo Serveo notificar el informe final a la persona afectada, denunciante y denunciada.

#### **VII.VI. - Adopción de Medidas.**

Siendo notificado Serveo del pronunciamiento de la Dirección del Trabajo; deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, dentro de los siguientes quince días contados desde el pronunciamiento de la Inspección del Trabajo.

En caso de que la Dirección del Trabajo no se pronuncie sobre la investigación interna, el empleador deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan, según su informe de investigación, dentro de los quince días corridos, una vez transcurrido treinta días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

La resolución final del proceso investigativo será informada y notificada por correo electrónico y por medio de carta certificada a los participantes.

Adicionalmente, el empleador estará obligado a entregar información a la persona denunciante respecto de los canales de denuncias de hechos que puedan constituir eventuales delitos en el contexto del acoso sexual, laboral o la violencia en el trabajo.

#### **i) Medidas Correctivas:**

Las medidas correctivas que adopte el empleador tendrán por objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos que dieron lugar a la denuncia, generando garantía de no repetición, evaluando la eficacia y las mejoras que puedan introducirse en el respectivo protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo conforme a lo dispuesto en el artículo 211-A letra b) del Código del Trabajo.

Las medidas correctivas podrán establecerse tanto respecto de las personas trabajadoras involucradas en la investigación como del resto de los trabajadores de la empresa,

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, el otorgamiento de apoyo psicológico a las personas trabajadoras involucradas que lo requieran, la reiteración de información sobre los canales de denuncia de estas materias y otras medidas que estén consideradas en el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

#### ii) Sanciones:

En el caso que la investigación interna arroje conclusiones que permitan tener por acreditada la denuncia; el empleador podrá sancionar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 71 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, a saber:

- i) **Amonestación verbal:** Consiste en una reprensión que se hace personalmente al afectado, de la cual no queda constancia en su hoja de servicios.
- ii) **Amonestación escrita:** Consiste en una reprensión formal que se hace al afectado, dejándose constancia en su hoja de servicios, con alternativa de envío de una copia a la Inspección del Trabajo respectiva, previa calificación del Jefe Directo.
- iii) **Multa:** Consiste en la privación de una parte de la remuneración del infractor, la que podrá ser de hasta un 25% de la remuneración diaria del trabajador o trabajadora. En ningún caso la Multa podrá ser superior al 25% señalado. Con todo, un determinado número de infracciones pueden traer aparejadas igual número de Multas.
- iv) **Desvinculación:** Asimismo, cuando se comprueba una circunstancia de Acoso Laboral o Acoso Sexual, se podrá constituir una causal de término del Contrato de Trabajo sin indemnización, en conformidad a lo estipulado en el Art. 160 N°1 letra b) o f) del Código del Trabajo.

En caso de aplicarse la sanción de desvinculación, el trabajador o trabajadora despedido podrá impugnar dicha decisión ante el tribunal competente. Para ello deberá rendir en juicio las pruebas necesarias para desvirtuar los hechos o antecedentes contenidos en el informe del empleador o de la Inspección del Trabajo que motivaron el despido.

### **VIII. DIRECTRICES PARA LA INVESTIGACIÓN DE CONDUCTAS REALIZADAS POR TERCEROS AJENOS A LA RELACIÓN LABORAL Y EN RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIÓN.**

En los casos que la conducta provenga de terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas relativas a Violencia en el Trabajo, que afecten a las personas trabajadoras, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores del servicio, usuarios, entre otros, la persona trabajadora afectada podrá presentar la denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo, quienes deberán realizar la investigación conforme a las directrices establecidas en el presente protocolo según corresponda.

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

Con todo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16 del presente reglamento, el informe de la investigación incluirá las medidas correctivas que deberán implementarse por el empleador en relación con la causa que generó la denuncia.

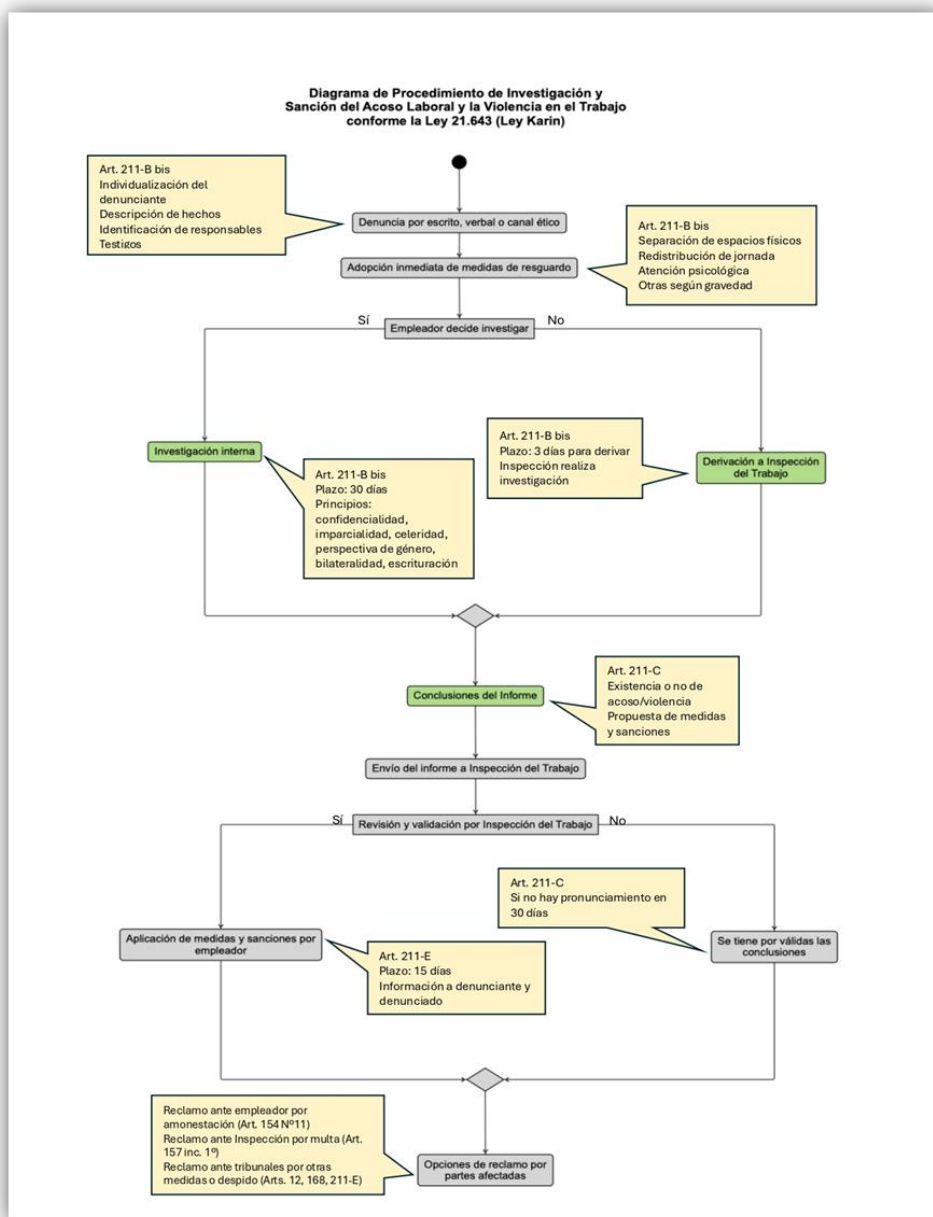
#### **V.III.I) Involucramiento de trabajadores de otras empresas:**

Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean estas de la 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 empleador o ante la Dirección del Trabajo.

Cuando la persona trabajadora efectúa su denuncia ante su empleador, éste deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los tres días desde su recepción. La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación conforme a lo establecido por la normativa de Ley Karin. Los empleadores de las personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes conforme lo establecido en el artículo 19 de la ley ya mencionada.

### IX. FLUJOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN:

A continuación, se acompaña un flujograma del procedimiento de Investigación del Acoso Laboral, Acoso Sexual y la Violencia en el Trabajo conforme a lo estipulado en la Ley N° 21.643:



## **X. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS.**

Serveo establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso laboral o sexual - denunciantes, denunciados, víctimas y testigos -, disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

## **XI. DIFUSIÓN**

Serveo dará a conocer el contenido de este protocolo a los colaboradores y colaboradoras, mediante los siguientes medios: *Correo electrónico, Video conferencias, Reuniones por medio de plataformas electrónicas, Charlas presenciales, Capacitaciones, etc.*

Se deja constancia que las disposiciones de este protocolo forman parte integrante del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Serveo.

El protocolo se dará a conocer a los nuevos trabajadores y trabajadoras al momento de la suscripción del contrato de trabajo. Quienes deberán suscribir un acuse recibo del protocolo.

## **XII. VIGENCIA**

El protocolo de Denuncias e Investigaciones de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, ha sido aprobado por el Directorio Serveo Facility Management y comenzará a regir a partir del día 01 de agosto de 2024, fecha en que entra en vigor la Ley N° 21.643.

Este protocolo será revisado, por lo menos, una vez cada dos años por parte del Área de Recursos Humanos y el Área de Asesoría Jurídica. Así mismo, el resto de los profesionales y colaboradores de Serveo podrán realizar las sugerencias oportunas en relación con las secciones que les resulten aplicables. La revisión de este protocolo deberá ser colaborativa con los trabajadores y trabajadoras de Serveo.

Todo ello, sin perjuicio de que cualquier cambio normativo que le pudiera aplicar, requiera su adaptación y/o modificación en el periodo de tiempo establecido en el mismo para su cumplimiento, en cuyo caso, la Dirección de Asesoría Jurídica se encargará de proponer al Directorio de Serveo Facility Management las modificaciones pertinentes para su aprobación.

## XII. ANEXOS

### XIV.I.- Anexo I - FORMATO ACTA DE DENUNCIA

<b>CONFIDENCIAL</b>	<b>serveo</b>
<b>ACTA DE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL O MALTRATO LABORAL.</b>	

<b>DATOS DENUNCIANTE</b>			
Nombres y apellidos		Fecha de denuncia	/ /
Rut		Hora	
Teléfono de contacto		Cargo	
Correo Electrónico		Unidad/Servicio/Área	
<b>DATOS DENUNCIADO/A</b>			
Nombres y apellidos		Cargo	
Rut		Unidad/Servicio/Área	
Contacto		Correo electrónico	

La persona que realiza la denuncia es la presunta víctima de lo denunciado.	SÍ __	NO __
---	-------	-------



01/07/2024

Si la respuesta anterior es no, registrar al denunciante en el siguiente cuadro

Nombre:		Cargo:	
Rut:		Unidad/Servicio/Área	

SITUACIONES QUE SE DENUNCIAN	SÍ	NO
Acoso Laboral		
Acoso Sexual		
Maltrato Laboral		
Discriminación		
Otra situación de Violencia Laboral		

SOBRE LA RELACIÓN ENTRE VÍCTIMA Y DENUNCIADO/A	SÍ	NO
Existe una relación asimétrica en que la víctima tiene dependencia directa o indirecta de el/la denunciado/a.		
Existe una relación asimétrica en que el/la denunciado/a tiene dependencia directa o indirecta de la víctima.		
Existe una relación simétrica en que el/la denunciado/a y la víctima no tienen una dependencia directa ni indirecta, pero se desempeñan en la misma área/unidad/servicio.		

01/07/2024

Existe una relación simétrica en que el/la denunciado/a y la víctima no tienen una dependencia directa ni indirecta, y no se desempeñan en la misma área/unidad/servicio.		
---	--	--

<b>SOBRE LAS PRESUNTAS SITUACIONES DENUNCIADAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Existe evidencia de lo denunciado (correos electrónicos, fotos, etc.)		
Existe conocimiento de otros antecedentes de índole similar.		
La situación denunciada fue informada previamente en otra instancia similar (Jefatura, supervisor, mediación laboral, etc.)		

<b>COMPLETAR EN CASO DE EXISTIR TESTIGOS DE LO DENUNCIADO</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área/unidad/servicio</b>

**RELATO DE LA SITUACIÓN O SITUACIONES QUE SE DENUNCIAN.**



A large rectangular area with a black border, containing 25 horizontal blue lines for text entry.

A rectangular box containing ten horizontal blue lines, intended for the complainant to write their statement.

---

**NOMBRE DENUNCIANTE**

---

**FIRMA DENUNCIANTE**

**XIV.II.- Anexo II FORMATO DE COMPROBANTE RECEPCIÓN DE DENUNCIA.**

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA**

COPIA DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO

-----  
NOMBRE-FIRMA TRABAJADOR/A

FECHA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Hora

(Fecha de entrega de denuncia)

-----  
NOMBRE-FIRMA



RECEPTOR/A

---

**COMPROBANTE RECEPCIÓN DENUNCIA**

COPIA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO

-----  
NOMBRE-FIRMA TRABAJADOR/A

FECHA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Hora:

(Fecha de entrega de denuncia)

-----  
NOMBRE-FIRMA

RECEPTOR/A

Datos de quien denuncia:

RUT: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

-----  
Dirección: \_\_\_\_\_ Comuna: \_\_\_\_\_

