

**CÓDIGO:** POL-CADMIN-Anexo N° 3

**TÍTULO:** Protocolo para la Prevención del 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 PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

### INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
I.I.- OBJETIVOS .....	3
I.II.- ALCANCE.....	4
<b>II. MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b> .....	4
<b>III. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL</b> .....	6
<b>IV. PRINCIPIOS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b> .....	11
IV.I.- Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: .....	11
IV.II.- Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: .....	12
<b>V. DERECHOS Y DEBERES DE SERVEO Y LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.</b> 13	
V.I.- De los Trabajadores y Trabajadoras. ....	13
V.II.- De Serveo. ....	13
<b>VI. GESTIÓN PREVENTIVA DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO:</b> .....	14
VI.I.- Identificación de los factores de riesgo.....	14
VI.II.- Medidas para la prevención.....	15
VI.III. - Mecanismos de Seguimiento y Evaluación Anual de Medidas Preventivas. ....	17
<b>VII. DE LA CAPACITACIÓN DE COLABORADORES.</b> .....	17
<b>VIII. MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS.</b> .....	19
<b>IX. DIFUSIÓN</b> .....	19
<b>X. VIGENCIA</b> .....	19

## I. INTRODUCCIÓN

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, Serveo ha elaborado el presente protocolo para la prevención del acoso laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo, teniendo presente 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, que 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 laboral, acoso sexual y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Para dicho efecto, Serveo establece por medio de este Protocolo lineamientos a seguir respecto de la prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo; contemplando medidas a aplicar en bien del acompañamiento y la recuperación de las personas o equipos que han sido afectados por situaciones de este tipo.

### I.I.- OBJETIVOS

El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad con perspectiva de género y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso laboral, acoso sexual y de violencia en el trabajo, las que se generan por la ausencia o deficiencia de la gestión de los riesgos psicosociales en la organización, así como en la mantención de conductas inadecuadas o prohibidas en el lugar de trabajo, asumiendo Serveo su compromiso con la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto Serveo como sus colaboradores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. En el caso del empleador, a incorporarlos a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente, según corresponda a los resultados de su seguimiento. En el caso de los trabajadores y trabajadoras a apoyar al en la identificación de aquellos riesgos que detecte

01/07/2024

en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

#### I.II.- 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 que acudan a nuestras dependencias y alumnos o estudiantes en práctica.

## II. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

a) 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**.

b) 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,*

---

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

01/07/2024

*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.”*

En este sentido, se debe tener presente lo indicado en el Código del Trabajo en su Art. 2º, relativo al acoso sexual, acoso laboral, y discriminación.

También se considera el N° 5 del artículo 154 del Código del Trabajo, que indica que el reglamento interno de la empresa debe contemplar las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores, como es la prohibición de las conductas en la definición de acoso sexual y laboral.

Además, el Artículo 184 del Código del Trabajo que indica: “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.

**c) El Decreto Supremo 109** que establece la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y establece una lista, no exhaustiva, de enfermedades derivadas del trabajo.

**d) ORD. N° 1133/36 de la Dirección del Trabajo del 2005**, que Fija sentido y alcance de las normas contenidas en la Ley N° 20.005, sobre prevención y sanción del acoso sexual.

**e) ORD. N°884 de la Dirección del Trabajo del 2020**, en materia de Derechos Fundamentales, Acoso sexual, Acoso Laboral, Investigación del empleador, Reglamento Interno, Facultades y obligaciones del empleador.

**f) Los demás protocolos o reglamentos internos relacionados a esta materia con que cuente Serveo.**

### III. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describen algunas de las conductas relevantes para efectos del presente protocolo, que deben ser prevenidas o controladas:

**I) 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.

El acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales, no verbales, físicas o 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.

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

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

Sin perjuicio de los ejemplos anteriores, el acoso sexual puede presentarse a través de varias formas:

- i. **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, pellizcos o roces en el cuerpo de otra

persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.

- ii. **Conducta verbal de naturaleza sexual:** insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
  - iii. **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, silbidos o gestos que hacen alusión al acto sexual.
  - iv. **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etcétera.
- II) **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).

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral. Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- 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 trabajador o trabajadora a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menospreciar.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Hacer comentarios despreciativos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

III) **Violencia en el Trabajo**<sup>2</sup>: Corresponde a conductas que provienen de terceros ajenos a la relación laboral (clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros), contrarias a la dignidad humana, que afecten a los trabajadores y trabajadoras con ocasión de la prestación de servicios. Algunos ejemplos:

- Gritos o amenazas.

---

<sup>2</sup> Ley N°21.643



01/07/2024

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

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

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

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

V) **Sexismo:** Es cualquier expresión (un acto, una palabra, una imagen, un gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores por razón de su sexo o género. El sexismo puede ser consciente y expresarse de manera hostil. El sexismo hostil defiende los prejuicios de género tradicionales y castiga a quienes desafían el estereotipo de género, los que en determinados contextos podrían dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

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

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

- 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.

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente.**

Entre dichas conductas se debe tener especial consideración el contexto de cada caso en particular; siendo posible advertir, que no serán consideradas conductas de acoso o violencia las conductas relativas a: Comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, comentarios y consejos referidos a 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, modificar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

#### IV. PRINCIPIOS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Serveo dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sean pertinentes, aprobada a través de D.S N°2, de 2024, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo; dichos principios se desarrollan a continuación:

##### IV.I.- Principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- i) **Respeto a la vida e integridad física y psíquica de trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental:** Se debe proteger efectivamente la dignidad y garantizar a todas las personas trabajadoras el respeto a su integridad física y psicosocial, incluidos ambientes laborales libres de discriminación, violencia y acoso.
- ii) **Desarrollo de un enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo:** El enfoque de las acciones derivadas de este protocolo será el de la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de éstos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras.

01/07/2024

- iii) Equidad de género y diversidad:** La gestión preventiva y las políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo deben abordar las diferencias de género y diversidad, asegurando el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias.
- iv) Universalidad e inclusión:** Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo favorecerán a todas las personas trabajadoras, y serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.
- v) Participación y diálogo social:** Se deben garantizar instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.
- vi) Mejora continua:** Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras en el desempeño de la empresa.
- vii) Responsabilidad en la gestión de los riesgos:** Serveo adoptará todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en este protocolo, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

#### IV.II.- Principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo:

- i) Política de tolerancia cero:** Compromiso a fomentar una cultura de respeto mutuo, donde cada persona trabajadora se sienta valorada y reconocida independientemente de su posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas u otros aspectos indiciarios de cualquier discriminación.
- ii) Valores fundamentales:** Compromiso de crear un entorno de trabajo seguro donde todas las personas trabajadoras puedan realizar sus funciones sin miedo a sufrir violencia o acoso.
- iii) Participación y diálogo social:** Compromiso de fomentar un diálogo abierto entre las personas trabajadoras y la empresa, asegurando que los protocolos que abordan estos temas se elaboren en colaboración, con aportes de todas las partes

interesadas. Con todo, se debe hacer presente que las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo, pueden formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, relativos al mejoramiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.

- iv) Control de los riesgos en su origen:** Eliminar o controlar el riesgo potenciando factores psicosociales protectores y promoviendo conductas empáticas y constructivas en los entornos de trabajo.
- v) Perspectiva de género:** La perspectiva de género permite considerar en la gestión preventiva la existencia de un impacto del género en las oportunidades, roles o interacciones sociales de las personas, considerando las relaciones de poder asimétricas en la sociedad.

## V. DERECHOS Y DEBERES DE SERVEO Y LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.

### V.I.- De los Trabajadores y Trabajadoras.

- i)** Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de Acoso y Violencia.
- ii)** Tratar a todos con respeto y no cometer ningún acto de Acoso y Violencia.
- iii)** Cumplir con la normativa de seguridad y salud en el trabajo.
- iv)** Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- v)** Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- vi)** Derecho a ser informados sobre el protocolo de prevención de acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta Serveo, y de los monitoreos y resultados de las evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

### V.II.- De Serveo.

- i)** Generar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, mediante la gestión de riesgos y la información y capacitación de sus trabajadores.
- ii)** Informar sobre los mecanismos y canales para las denuncias de acoso y violencia.
- iii)** Asegurar la confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- iv)** Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso y la violencia.

01/07/2024

- v) Monitorear el cumplimiento del 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.

## **VI. GESTIÓN PREVENTIVA DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO:**

Serveo declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras y colaboradoras.

Serveo considera que el Acoso y la Violencia pueden derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

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 abordarlas y prevenirlas.

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

### **VI.I.- Identificación de los factores de riesgo.**

Serveo identificará las situaciones y conductas que pueden dar origen al Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas incíviles o sexistas, a lo menos cada dos años.

Serveo confeccionará el listado de sus riesgos, tomando en consideración los resultados del cuestionario CEAL/SM, así como también, las particularidades del trabajo, el levantamiento

01/07/2024

de los procesos identificados, la naturaleza de los servicios que prestan las personas trabajadoras, el número de licencias médicas, el número 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, registradas durante el periodo de evaluación, debiendo además considerar otras herramientas conforme a las particularidades de cada actividad. A modo de ejemplo se analizarán riesgos tales como: Carga de trabajo (sobrecarga); falta de reconocimiento al esfuerzo; inequidad en la distribución de las tareas; comportamientos incívicos; conductas sexistas; conductas de acoso sexual; violencia externa, entre otras.

La identificación y evaluación de los riesgos se realizará con la participación de un grupo de personas que formen parte del Comité Paritario de Higiene y Seguridad de cada Centro de Trabajo respectivo y del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM de cada Centro de Trabajo que conforman las instalaciones de Serveo Chile.

#### VI.II.- Medidas para la prevención.

Tras la realización del diagnóstico de factores de riesgo; y la evaluación de dichos riesgos, Serveo, por medio del Área de Prevención de Riesgos Laborales y el Área de Recursos Humanos programará e implementará acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Dichas medidas se traducirán eventualmente en:

- i)** Medidas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral 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.
- ii)** Medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, las que serán definidas considerando la opinión de los colaboradores de las áreas, departamentos, centros de trabajo o unidades afectadas.
- iii)** Se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos, mediante charlas, webinars, cartillas informativas, dípticos u otros.

- iv) Se organizarán 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.
- v) Se organizarán capacitaciones sobre las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos que estas conductas generan en la salud. Así como también sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.
- vi) Se implementarán medidas de prevención del riesgo tales como capacitaciones y manuales de buen trato, y todas aquellas que sean y resulten necesarias para el efectivo cumplimiento de este protocolo.

Las medidas que se implementen serán programadas y coordinadas por el área de Prevención de Riesgos Laborales en conjunto con el Área de Recursos Humanos; dichas medidas deberán constar en un **programa anual de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo**; en dicho programa se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las eventuales desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa anual de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo; se dará a conocer a los colaboradores para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación con las medidas preventivas indicadas en el programa anual. Para lo anterior, se comunicará el programa y los colaboradores tendrán un plazo de 20 días para hacer las observaciones correspondientes. Vencido dicho plazo, se remitirá al correo electrónico de los colaboradores el programa anual final de prevención.

Será Responsabilidad del Área de Prevención de Riesgos laborales junto con el Área de Recursos Humanos.

- i) Impulsar el desarrollo, aplicación y difusión de los procedimientos de denuncia e investigación del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo; además de elaborar y desarrollar planes anuales de prevención y seguimiento del maltrato, acoso laboral y sexual.
- ii) Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y el respeto a la dignidad de las personas, considerando al menos acciones de difusión, sensibilización, formación y monitoreos semestrales.



### VI.III. - Mecanismos de Seguimiento y Evaluación Anual de Medidas Preventivas.

Serveo, por medio de la coordinación del área de Prevención de Riesgos Laborales y el Área de Recursos de Humanos y el Área de Asesoría Jurídica, junto con la participación de los miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y del Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM de cada uno de los Centros de Trabajo, **se evaluará y revisará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo;** que se encontraban programadas por medio del programa anual de prevención. En dicha instancia se revisarán en conjunto el cumplimiento, eficacia, efectividad de las medidas implementadas durante el año; además se deberán identificar aspectos y circunstancias que fueren necesarios para una mejora continua de la gestión y prevención de los riesgos, a modo de prevenir las conductas de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo.

En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia en el trabajo; 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, registradas en el periodo de evaluación, entre otros.

El área de Prevención de Riesgos elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, el que deberá ser remitido a más tardar en el mes de diciembre de cada año a Gerencia de Serveo. Autorizado dicho informe, podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo al Área de Prevención de Riesgos Laborales de Serveo.

### VII. DE LA CAPACITACIÓN DE COLABORADORES.

Serveo se compromete a capacitar, semestralmente, a sus colaboradores y colaboradoras en materias relacionadas al Acoso Laboral, Acoso Sexual, Sexismo, Equidad de Género y Violencia en el Trabajo, ya sea a través de charlas, cursos, cápsulas de video, folletos, boletines informativos, entre otros, que además tengan como propósito concientizar y prevenir este tipo de conductas reprochables en los lugares de trabajo.

Asimismo, se compromete a capacitar a los colaboradores y colaboradoras, para que puedan reconocer las conductas que constituyen acoso laboral, y las formas de

01/07/2024

presentación del acoso sexual, violencia en el trabajo; su prevención, y los efectos en la salud de las mismas, así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

En este contexto, Serveo deberá detectar las necesidades de capacitación para la promoción de un entorno laboral saludable; con el objetivo de propender a desarrollar una cultura de respeto al interior de los lugares de trabajo.

Las capacitaciones deberán considerar a todas las personas trabajadoras, incluidos gerentes y directivos y la información debe publicarse en los medios que se dispongan para este efecto (por ej. Páginas web, envío masivo a correos electrónicos informados por los trabajadores y trabajadoras y otros). Las capacitaciones incluirán además planes de difusión al interior de la empresa, entregándose material asociado a la necesidad de erradicar conductas que puedan afectar a las personas trabajadoras en materia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

De las charlas y capacitaciones quedará registro de la asistencia de los trabajadores y trabajadoras que hayan concurrido y efectivamente participado.

Asimismo, en los canales oficiales de Serveo estará disponible para todos los trabajadores y trabajadoras información relativa a la prevención y concientización del acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Se informará y capacitará semestralmente sobre la forma de realizar y presentar denuncias para evitar que sean inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas; informando y orientando a las personas trabajadoras de la empresa sobre los elementos propios de las conductas que constituyen acoso y violencia en el trabajo, así como toda información relevante de considerar al momento de denunciar. Asimismo, esta capacitación incorporará la necesidad de resguardo de información sensible que pueden conocer en el marco de procesos de investigación relativos a estas materias.

Para dar cumplimiento a las actividades de capacitación y de difusión sobre la prevención de las conductas de Acoso Laboral, Acoso Sexual o Violencia en los lugares de trabajo, Serveo podrá además realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- i) Promover el desarrollo de una cultura preventiva, orientada a fomentar conductas laborales y ambientes de trabajo que eviten los riesgos que puedan afectar la vida, salud y dignidad de trabajadores y trabajadoras, incluyendo programas de formación de competencias laborales, de acuerdo con la Política Nacional Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.

01/07/2024

- ii) Realizar acciones de difusión, formación y monitoreo destinadas a informar, educar y sensibilizar sobre materias de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- iii) Realizar actividades de capacitación en gestión de los riesgos asociados al acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, que incluya la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales asociados a estas conductas, así como, otras que puedan propiciar su aparición, con perspectiva de género.
- iv) Informar sobre los derechos y responsabilidades de las y los trabajadores y de la entidad empleadora para la prevención del acoso laboral, sexual o la violencia en el trabajo.
- v) Elaborar y entregar material educativo, didáctico, realizar capacitaciones presenciales o bien en línea, webinars, y actividades.

### VIII. 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 sexual o laboral -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.

### IX. 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, 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 al momento de la suscripción del contrato de trabajo, debiendo firmar el acuse recibo correspondiente.

### X. VIGENCIA

01/07/2024

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

Este protocolo será revisado, por lo menos, una vez cada dos años por parte del Área de Prevención de Riesgos Laborales, Área de Recursos Humanos y Área de Asesoría Jurídica. Así mismo, el resto de los profesionales 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 colaboradores y colaboradoras 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.