

## **PROTOCOLO DE LA PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Actualmente el maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, así como, también, la discriminación y desigualdad, pueden constituir uno de los principales focos de problema en el ámbito de las relaciones laborales.

En respuesta a esta problemática y con el fin de permitir y facilitar un sano y digno ambiente laboral en la cual los miembros de nuestra organización encuentren un ambiente propicio para su debido desarrollo personal, social y económico, junto con dar cumplimiento a la normativa legal sobre la Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley N°21.643, es que se implementa este Protocolo de la Prevención, Investigación y Sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Este protocolo norma conceptos, procedimientos y sanciones respecto del actuar organizacional en materia de acoso laboral, sexual y violencia de género.

Con este protocolo Sodexo busca generar un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta constitutiva de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual, discriminación o desigualdad de género con la finalidad de que las relaciones laborales se constituyan en un trato compatible con la dignidad de la persona y calidad de vida, favoreciendo el normal desarrollo de las potencialidades de todos quienes prestan servicios en la organización.

En consecuencia, se considera de vital importancia que todos los colaboradores puedan acceder a un protocolo conocido, didáctico y expedito para realizar las respectivas acciones preventivas y denuncias, en los casos en que estimen que puedan verse afectados por conductas que puedan ser constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual.

El protocolo fue elaborado como una guía de conductas y sugerencias de buenas prácticas, que permiten llevar a la práctica las políticas de buen trato Laboral, poniendo énfasis en que todas las personas somos responsables de construir una cultura basada en el respeto, que permita generar las condiciones laborales adecuadas para el normal ejercicio de nuestras funciones y así favorecer el normal desarrollo de las potencialidades de todos quienes trabajan en la compañía, teniendo presente lo dispuesto en la normativa jurídica sobre estas materias, específicamente aquellas establecidas en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República de Chile que 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 dispone expresamente 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 por tanto, contraria a ellas, como hemos

señalado, las conductas de acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

El presente documento debe estar a disposición de todas las y los trabajadores y, en consecuencia, nadie se puede excusar de contravenir su contenido por falta de conocimiento.

Las áreas responsables de la difusión del protocolo de buenas prácticas al equipo de trabajo serán el área de Recursos Humanos, HSEQ y el área de Comunicaciones de Sodexo.

Dicho Protocolo será entregado a todas las personas que mantengan alguna relación laboral o entrega de servicio con Sodexo en Chile, cualquiera sea la relación contractual, y se entregará a las y los colaboradores al momento de integrarse a nuestra compañía.

## **2. OBJETIVOS**

El objetivo principal de este protocolo es promover para los/as trabajadores/as un ambiente laboral de mutuo respeto y no discriminación, donde prevalezca la igualdad con perspectiva de género y que propenda a mejorar los niveles de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social, propiciando el crecimiento de la productividad y que se favorezca entregar un mejor servicio nuestros clientes.

De igual manera, y en virtud del presente documento, tanto el empleador como los trabajadores se comprometen, participativamente, a identificar y gestionar los posibles riesgos de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, ya sea incorporándolo a su matriz de riesgos, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos por parte del empleador y, en el caso de los trabajadores, a apoyar al empleador en la identificación de riesgos que puedan detectar en el desempeño de sus funciones, independiente de la responsabilidad de la empresa como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo.

## **3. ALCANCE**

Este Protocolo aplica a todos los colaboradores de las diferentes razones sociales de Sodexo, incluyendo personal contratado de forma indefinida, a plazo fijo, por obra o faena o, mediante una vinculación contractual de naturaleza civil y/o comercial como, también, a toda persona que se vincule con La empresa, ya sean colaboradores/as externos. Además. Se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

## **4. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL**

Es necesario definir los conceptos de que trata este documento para que todos los colaboradores puedan conocer y distinguir claramente las conductas que pueden ser

constitutivas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, violencia en el trabajo y, de esa manera, proceder a su denuncia con el objeto de que se efectúe la correspondiente investigación de esta y garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana.

#### **4.1. Derecho a la integridad y conductas que vulneran este principio.**

Es deber de Sodexo Chile garantizar las condiciones adecuadas de trabajo, favoreciendo un clima de respeto, libre de todo tipo de discriminación. Por lo anterior, toda conducta contraria a este principio debe ser denunciada, investigada y, en los casos que lo amerite, sancionada. Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de las personas y con un enfoque inclusivo e integrado con perspectiva de género.

Dentro de las conductas que vulneran la dignidad de las personas, nos referiremos específicamente a las relacionadas con la violencia laboral en que se encuentra el maltrato laboral, acoso laboral, y acoso sexual y violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

#### **4.2. Maltrato laboral.**

Se define como: "Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos u omisiones de carácter generalizado o particular que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente, pudiendo ser esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica y puede ser ejercida por una jefatura, un par o un conjunto de compañeras o compañeros de trabajo.

Desde una perspectiva de género, el denominador común es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan, tales como: no considerar la opinión de las mujeres y minimizar sus aportes, comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres de manera ocasional, poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con la maternidad o paternidad; discriminar a las personas, en su desempeño y desarrollo laboral, por su condición de género, dificultando su integración y participación en el quehacer ordinario de las actividades laborales, entre otros.

#### **4.3. Acoso laboral.**

El artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo lo define como 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.

Además, el acoso laboral puede incluir acciones como, agresión física, acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, que pueda amenazar o no la situación laboral. Ejemplos acoso psicológico o abuso emocional o mental, según el caso concreto que se presente pueden ser, sin formar un listado taxativo, las siguientes:

- 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 al interior de la empresa; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menospreciado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está en soledad o presencia de personas.
- Amenazar a la víctima o coaccionarla.
- Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas con vistas a estigmatizarle ante los compañeros o jefaturas.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaben su reputación, honra y profesionalismo.
- El uso de nombres o apodosos ofensivos, no consentidos por el afectado, para inducir el rechazo o condena de la persona.
- Hacer comentarios despreciativos, abusivos o despectivos por correo electrónicos, redes sociales o mensajes de texto.
- 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.

Es importante señalar que existen conductas ocasionales o conflictos incipientes que **no constituyen acoso laboral**; entre las más comunes se encuentran: el estrés derivado por exceso ocasional de trabajo, amonestaciones de jefatura directa; se incluyen de igual forma, la prestación de servicios en precarias condiciones laborales transitorias y por razones extraordinarias. Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener presente que estas conductas deben siempre desarrollarse en un ambiente de respeto que no contravenga la dignidad de los colaboradores.

No se considera Acoso Laboral (ejemplos):

- Todas aquellas acciones que se presentan como consecuencia normal de las tensiones en el trabajo o que se realizan de manera puntual.
- Conflictos menores en el tiempo.
- Discusiones aisladas.

- Críticas puntuales.
- Asignar tareas imposibles de cumplir por omisión o error en la planificación de la actividad laboral.
- Modificar responsabilidades con aviso previo.
- Estrés derivado del exceso de trabajo, sin aviso previo del afectado.
- Amonestación del jefe directo por errores
- Cambio de labores con aviso previo, producto de la necesidad para el buen servicio de la empresa.

#### **4.4. Acoso sexual.**

Según el artículo 2, inciso segundo, del Código del Trabajo, el 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 es un fenómeno social de múltiples y diferentes dimensiones y pueden ser sufridos por personas de cualquier género, incluyendo hombres y mujeres.

De esta forma, el acoso sexual implica insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales u otra conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, tales como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos o besos más allá de la costumbre social o intentos de realizarlas. De esta forma, una característica esencial del acoso sexual es que no es deseado ni aceptado por quien lo recibe.

##### Elementos que componen el acoso sexual:

- Debe tratarse de una acción indebida de carácter sexual.
- Realizada por una persona: significa que no sólo se incluye el acoso de un hombre hacia una mujer, sino también el acoso de una mujer hacia un hombre y el acoso entre personas del mismo sexo o entre distinto o el mismo género.
- Realizada por cualquier medio. Significa que las conductas constitutivas de acoso sexual no se encuentran circunscritas particularmente en acercamientos o contactos físicos no consentidos; por ello, se incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda presentar un requerimiento de carácter sexual indebido.
- Sin consentimiento: la falta de consentimiento es determinante, si la persona objeto de un requerimiento de esta naturaleza responde aceptando o consintiendo en el él, sin el rechazo de este, no puede alegar posteriormente acoso sexual respecto del acto consentido.
- Con amenaza, perjuicio laboral o a las oportunidades en el empleo, esta se produce cuando existe rechazo de la víctima a las conductas de acoso sexual, afectando su trabajo y perjudicando las oportunidades derivadas de éste. Al contrario, puede haber igualmente un perjuicio, cuando existe sumisión de la víctima, conducta impulsada

lisa y llanamente, para no afectar las oportunidades nacidas de una decisión relativa a su empleo.

Ejemplos que dan lugar a una conducta de acoso sexual, cumpliendo con los elementos antes mencionados y considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual): equivale o corresponde a un contacto físico no deseado ni consentido, que varía desde tocamientos innecesarios e imprudentes, "palmaditas", pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona; asimismo, se puede incluir el intento de violación y coacción, presión, fuerza e imposición para tener relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual): incluye insinuaciones sexuales molestas, precipitadas, indiscretas, inoportunas, insensatas, atrevidas, como también, proposiciones o presión para la actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo, aun siendo, que se ha señalado a priori, que dicha instancia es incómoda, asimismo, se incluye en esta, toda conducta y comentario ofensivo, insinuante u obsceno. Estas conductas son determinantes para cualificar a las acosadas o acosados como objetos sexuales en vez de colegas de trabajo.
- Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en sexo. Produciendo incomodidad, malestar o amenaza a su situación laboral. Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos o participar en acoso o coerción sexualizada a través de plataformas digitales sin el consentimiento del destinatario.
- Comportamientos basados en sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, entre otras, todas ellas de carácter sexual): Corresponde a una conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo: los insultos que dicen relación con el sexo y los comentarios de este estilo, como también, comentarios relativos al aspecto o vestimenta de carácter ofensivo, o bien ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación. Es preciso señalar que una conducta de esta especie puede crear un ambiente de trabajo degradante para la acosada o acosado.

#### 4.5. Manifestaciones de la conducta de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual

Existen tres tipos de manifestaciones de conducta:

- **Vertical ascendente:** El maltrato y acoso se realiza desde funciones menores a jefaturas. En este caso, suelen ser grupos de colaboradores organizados para hostigar a la jefatura, ya que siempre se requiere de poder para maltratar o acosar

y, generalmente, solo así logran intervenir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.

- **Vertical descendente:** El maltrato o acoso se ejerce desde la jefatura hacia los colaboradores. Si bien podría darse que la acosadora o acosador tenga más de una víctima, suele tratarse solo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- **Horizontal:** Se da entre pares o grupos de pares. En este caso, suelen ser grupos los que cometen el hostigamiento, ya que siempre se requiere de poder para acosar.

Se hace presente que para ejercer conductas que vulneran la dignidad de las personas debe existir asimetría de poder. Tal término no es sinónimo de jerarquía, puesto que la jerarquía está dada por la estructura de la organización y la autoridad asociada a esa posición; el término "asimetría de poder" significa el ejercicio de mayor poder, cualquiera sea el origen o fuente de éste, por parte de una persona en desmedro de otra, independiente de su posición jerárquica.

#### **4.6. Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral**

Conforme a lo establecido en el artículo segundo inciso segundo del Código del Trabajo, la violencia en el trabajo son aquellas conductas que afecten a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Sin ser una lista taxativa podemos mencionar las siguientes situaciones efectuadas por terceros ajenos a la relación laboral:

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

#### **4.7. Sobre las conductas incívicas.**

El incivismo se caracteriza por ser comportamientos descorteses o groseros que, si bien carecen de una intención expresa de dañar, entran en conflicto con los estándares del 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. Así, el abordar este tipo de conducta de manera proactiva, se puede mitigar su propagación y evitar que evoluciones hacia transgresiones más graves.

Para evitar este tipo de conductas en el marco de las relaciones laborales se recomienda:

- 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 en el trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

#### **4.8. Sexismo**

Este se entiende como cualquier expresión (acto, palabras, imágenes o gestos, entre otras) basada en la idea de que algunas personas son inferiores a otras por razón de su sexo o género. Dichas acciones pueden manifestarse de forma consciente y expresarse de manera hostil.

Por una parte, 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 ello, sin constituir una lista taxativa, pueden ser:

- 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.

A esto se agrega que se debe tener presente que existen conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son conductas incívicas o sexismo inconsciente, ya que según el contexto y caso, estos pueden ser considerados comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral, o a la conducta relacionada con el trabajo, la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.



#### **4.9. Violencia de género o contra la mujer.**

La violencia de género es un tipo de violación a los derechos humanos, una expresión extrema de la discriminación por motivos de género y productora de graves efectos psíquicos para quienes la experimentan.

Si bien las violaciones a los derechos humanos afectan tanto a hombres como a mujeres, su impacto varía de acuerdo con el sexo de la víctima. Los estudios sobre la materia permiten afirmar que toda agresión perpetrada contra una mujer tiene alguna característica que permite identificarla como violencia de género.

El Comité de la Convención sobre la eliminación de toda forma de la discriminación contra la mujer (Convención sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer - CEDAW) en su recomendación general N° 19, declaró que la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación, dirigida contra la mujer por su condición de mujer o que afecta a las mujeres de manera desproporcionada. Esta violencia inhibe gravemente la capacidad de la mujer para disfrutar de los derechos y las libertades en plano de igualdad con los hombres.

En términos generales, todas las formas de violencia laboral comparten algunos aspectos:

- Se presentan actitudes hostiles contra una o varias personas, con efectos negativos para éstas.
- Pueden identificarse una o varias víctimas y uno o varios victimarios.
- Debe existir asimetría de poder, sin que necesariamente exista una relación de jerarquía: es decir, una persona puede ejercer mayor poder que otra/s por antigüedad, más confianza con la jefatura, etcétera.
- Pueden darse dentro de La Empresa o fuera de ésta, por ejemplo, entre trabajadores internos y externos, o entre trabajadores internos y usuarios.
- Afectan no sólo a los involucrados directamente (víctima y victimario), sino también a su equipo de trabajo y a la organización en su conjunto, ya que perjudica el clima laboral.

#### **4.10. Discriminación laboral**

El artículo 2° del Código del Trabajo señala que “son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación. Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, 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 u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

## 5. PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL, MALTRATO LABORAL, ACOSO SEXUAL O VIOLENCIA LABORAL

La Empresa se compromete a que el espacio de trabajo se rija por los siguientes principios, con el objetivo de tener una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en conformidad a lo establecido en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período de 2024-2028 y a los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, en la forma en que están desarrollados en la circular sobre esta materia por la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N°16.744. Para esto se consideran los siguientes principios:

### 5.1. Principios:

- A) Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental: En el desempeño de las funciones y en el espacio de trabajo, la empresa se compromete a garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.
  
- B) 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: La empresa tiene como objetivo prevenir posibles situaciones de riesgos y priorizar dicha prevención, más que diseñar sistemas y puestos de trabajo focalizados en la protección de riesgos. De esta forma, la Empresa debe priorizar la eliminación y control de los riesgos en el origen o la fuente de los posibles riesgos, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y social de las personas trabajadoras. De la misma manera, el desarrollo de una cultura preventiva debe ser tomado en cuenta a la hora de formar y educar a los trabajadores, con el objeto de generar mejoras en las aptitudes y conductas de las personas que trabajan y de la sociedad en su conjunto, incorporando también la promoción de la salud y de estilos de vida saludables.

Es por ello que Sodexo Chile identificará cuales son los peligros y evaluará los riesgos laborales, creando, revisando y actualizando las medidas dirigidas a la eliminación de ellos, a través de la implementación de una política de seguridad y salud en el trabajo, una organización preventiva con responsabilidades claramente definidas, con una adecuada identificación de los peligros y evaluación de los riesgos laborales, el diseño y ejecución de un programa para prevenir o mitigar los riesgos laborales, con un control de las actividades planificadas y una revisión de los indicadores propuestos.

- C) Enfoque de género y diversidad: Este protocolo integrará las variables de género y diversidad, asegurando la equidad e igualdad entre las personas trabajadoras, de modo que la incorporación de la perspectiva de género y diversidad pase a ser una práctica habitual en la empresa, tomando en consideración que las personas trabajadoras pueden enfrentar riesgos laborales y de salud específicos debido a sus diferencias y expectativas sociales. Por lo tanto, la empresa debe crear políticas que aseguren el respeto y la promoción de medidas de prevención y protección adecuadas para abordar tales diferencias. En ese sentido, este principio valora las diferentes oportunidades que tienen las personas, las interrelaciones existentes entre ellas y los distintos roles que cumplen en la sociedad. Dicho criterio se deberá reflejar tanto en las relaciones laborales en general, como en particular en el acceso a las acciones de promoción y protección de la seguridad y salud en el trabajo, asumiendo las medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal como parte integral de estas.
- D) Universalidad e Inclusión: Las acciones, programas y capacitaciones que pueda desarrollar Sodexo Chile favorecerán a todos los trabajadores cualquiera sea su modalidad contractual, considerando, además, aquellas situaciones como: la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral. Estas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales. Igualmente, la empresa deberá tomar las medidas de información y coordinación que sean necesarias, para la adecuada protección de las personas trabajadoras independientes o en práctica, insertas en sus procesos productivos o que compartan el mismo lugar de trabajo. Además, se promoverá la reinserción de las personas con discapacidad de origen laboral.
- E) Solidaridad: El sistema de aseguramiento de los riesgos en el trabajo será esencialmente solidario. Su financiamiento estará a cargo de las entidades empleadoras, siendo entendido como un aporte al bien común que deberá permitir el acceso oportuno, de calidad e igualitario a las prestaciones definidas por la ley a todas las personas trabajadoras protegidas por el seguro y a la empresa cuando corresponda.
- F) Participación y diálogo social: Durante el desarrollo, la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud den el trabajo se debe promocionar las instancias y mecanismos de participación entre la empresa y los trabajadores. Esta se promoverá con criterios de proporcionalidad, representatividad, enfoque de género y diversidad, regularidad y continuidad, con el objetivo de que las personas trabajadoras y las entidades empleadoras puedan participar en procesos pertinentes, regulares, representativos, eficientes y eficaces.
- G) Integralidad: La empresa se compromete a garantizar una cobertura en todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos y la protección de la vida y salud

en el trabajo, entre los que se incluyen: información, registro, difusión, capacitación, promoción, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ambiental y de la salud, prestaciones médicas y económicas, rehabilitación y reeducación profesional conforme la Ley 16.744.

- H) Mejora continua: Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejorar en el desempeño en las acciones que buscan la protección de la vida y salud de las personas trabajadoras. Se deberán efectuar revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros y medibles.
  
- I) Responsabilidad en la gestión de los riesgos: La Empresa será la responsable de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en esta Política, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva.

## **5.2. Principios de la gestión preventiva**

A continuación se mencionan algunos principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo:

- Identificar los puestos de trabajo o departamentos con exposiciones o resultados de riesgo alto que afecten al mayor número de personas.
- Identificar posibles acciones que eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones al interior de la organización. Este tipo de riesgo, si bien se puede identificar gracias al resultado cuantitativo de la evaluación, suele evidenciarse con mayor claridad durante la fase cualitativa del proceso, cuando se realiza el análisis grupal de los resultados.
- Formular las medidas preventivas de forma precisa, es decir, el qué se va a hacer y el cómo se va a hacer o ejecutar esa medida, además de identificar las áreas responsables de llevar a cabo esta medida y los plazos para su implementación y seguimiento.

En caso de ser Sodexo Chile una empresa principal o usuaria respecto de ciertos trabajadores, ella se compromete a dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo en los términos establecidos en la ley.

## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS Y DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS.**

Respecto a las personas trabajadoras, estas tienen los siguientes derechos y deberes en el contexto de prevención de este protocolo:

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

Respecto Sodexo Chile, esta tiene los siguientes deberes en el contexto de prevención del presente protocolo:

- 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.
- Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- Asegurar la estricta confidencialidad de las denuncias y su investigación.
- Asegurar que el denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados y estén protegidos contra eventuales represalias.
- Adopción de las medidas que se decidan en el marco de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear y dar cumplimiento del presente Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporación de las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

## **7. ORGANIZACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO.**

Para Sodexo Chile es importante poder identificar los riesgos que existen y que son necesarios prevenir; por ello, en el levantamiento de dicha información y el desarrollo del diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo será liderado por el área de Salud Ocupacional de la Gerencia HSEQ. Para este desarrollo considerará el trabajo conjunto entre trabajadores y directivos. Para esta tarea considerará los resultados del proceso de aplicación del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO, así como el análisis de casos que se registren.

Así, es responsabilidad de Sodexo Chile la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

En ese orden de ideas, Sodexo Chile ha designado a la Jefe de Salud Ocupacional como responsable de coordinar la gestión preventiva ([helga.balich@sodexo.com](mailto:helga.balich@sodexo.com)) asociada a la implementación del cuestionario CEAL-SM en toda la organización.

El rol descrito anteriormente no exime a que los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, de acuerdo con sus funciones, deberá participar en el monitoreo del cumplimiento de las medidas establecidas, así como los Comités de Aplicación en el marco del protocolo de prevención de riesgos psicosociales vigente.

De la misma manera, se capacitará a los trabajadores sobre el o los riesgos que se hayan identificado y las medidas preventivas necesarias para su control, los responsables de esta actividad serán los equipos de **Recursos Humanos, HSEQ, Área Legal, y todo otro que defina Sodexo Chile.**

Por otro lado, los trabajadores podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo al correo [consultasdx.onsite.cl@sodexo.com](mailto:consultasdx.onsite.cl@sodexo.com)

En el caso de existir trabajadores en régimen de subcontratación, Sodexo Chile, como empresa principal, se coordinará con el contratista para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará, dentro del marco legal y sus facultades, el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

## **8. GESTIÓN PREVENTIVA DE LA EMPRESA**

Parte fundante del presente protocolo es la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, lo cual contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de las conductas incívicas y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el nulo reconocimiento del esfuerzo realizado, la justicia organizacional, la vulnerabilidad y otros factores similares, cuando son mal gestionados suelen ser el antecedente más directo de las conductas de acoso y violencia en el trabajo. Pero también las conductas incívicas y sexistas pueden ser el comienzo de una escalada de conductas que terminan en violencia y acoso, sobre todo el acoso y la violencia por razones de género.

De esta forma, la Empresa se compromete en este protocolo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales:

### **8.1. Política de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo**

Sodexo Chile elaborará en forma participativa la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo.

Esta política debe declarar, comprometer y establecer que el acoso laboral, el acoso sexual, la violencia en el trabajo son conductas intolerables, no permitidas en la organización, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el buen trato y el respeto hacia todos sus integrantes. A continuación se destacan los principales ejes de la política:

- Sodexo Chile declara que no tolera 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.
- Sodexo Chile reconoce que el acoso y la violencia puede eventualmente 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 pueden ser también producto de conductas incívicas y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas. Este compromiso es compartido tanto, por la gerencia general, 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.

Esta política se publicará y difundirá mediante canales generales de comunicación definidos por la compañía.

Sodexo Chile elaborará, en forma participativa, la política preventiva del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, y la revisará cada dos años.

### **8.2. Identificación de factores de riesgos**

Sodexo Chile se compromete con identificar aquellas situaciones y conductas que puedan 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 incívicas 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 de los cuestionarios CEAL- SM, así como las denuncias por enfermedad profesional 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, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación que defina la metodología.

Esta identificación y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género.

El resultado de esta evaluación se incorporará en las matrices de riesgo, proceso que estará a cargo de los equipos de HSEQ de SODEXO.

### **8.3. Medidas preventivas**

En virtud del diagnóstico realizado y la evaluación de riesgo, se establecerán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual, y actos de violencia que hayan sido ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral.

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

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

Asimismo, se darán a conocer las conductas incívicas que Sodexo Chile abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo con ejemplos prácticos, mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros.

Además, Sodexo Chile 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.

Las jefaturas, supervisores y trabajadores 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 y consecuencia de este tipo de conducta, así como de aquellas situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Sodexo Chile informará y capacitará a los trabajadores sobre aquellos riesgos identificados y evaluados, así como las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante canales generales de comunicación de la compañía y el responsable de esta actividad será la Gerencia de HSEQ y Gerencia de Recursos Humanos.

La implementación de estas medidas será programada y constará en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, el cual señalará los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.



#### **8.4. Mecanismo de seguimiento**

Sodexo Chile, con la participación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad o el Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM, evaluará de acuerdo con los plazos establecidos en el cuestionario CEAL-SM 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 dicha evaluación serán considerados 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 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.

### **9. DENUNCIAS**

Las denuncias de situaciones de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo se podrán realizar en forma directa a la jefatura del trabajador afectado o utilizando el canal ¡SPEAK UP!.

¡SPEAK UP! es un canal de comunicaciones directo y confidencial que permite que cada colaborador de Sodexo pueda informar situaciones que sean contrarias a nuestras políticas de ética y marco legal vigente, incluyendo las denuncias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

Estará a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciante será la Gerencia de Recursos Humanos de la compañía, quienes actuarán en el marco de lo establecido en el **PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL O DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO**.

Junto con lo anterior SODEXO establecerá los mecanismos para que las personas afectadas puedan contar con asistencia psicológica temprana.

### **10. MEDIDAS DE RESGUARDOS DE LA PRIVACIDAD Y LA HONRA DE LOS INVOLUCRADOS**

Sodexo Chile establecerá medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral (ya sean denunciante, denunciado, 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 puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

### **11. CONOCIMIENTO**

El Protocolo para la prevención del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, estará disponible a público conocimiento de todas las personas que se desempeñen en La Empresa;

además, se deberá realizar su difusión por los canales correspondientes, en especial el procedimiento para denuncias de acoso laboral, maltrato laboral y acoso sexual.

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.

## 12. DIFUSIÓN

El contenido de este protocolo se dará a conocer a las personas trabajadoras, mediante su publicación en canales generales de comunicación de la compañía, en su intranet y generándose un código QR y un enlace en que estará contenido. De la misma forma, las disposiciones establecidas en el presente protocolo se incorporarán al Reglamento Interno y se dará a conocer a todos los nuevos trabajadores al momento de ingresar a la empresa.

## 13. EQUIPO RESPONSABLE DEL PROTOCOLO

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Correo electrónico
Claudia Sáez Fierro	Gerente de Recursos Humanos	<Claudia.SAEZ@sodexo.com>
Arturo Cares	Gerente de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad Chile & LATAM	<Arturo.Cares@sodexo.com>
Jorge Gavilán Fernández	General Counsel Chile & LATAM	<Jorge.GAVILAN@sodexo.com>
Mario Cañas López	Jefe Área Legal	<Mario.Canas@sodexo.com>