

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DENUNCIA DEL MALTRATO,
DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO, ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA
VIOLENCIA EN EL TRABAJO A USUARIAS Y USUARIOS PARA EL
AGENTE OPERADOR OLIVARES Y PALMA INGENIERÍA SPA, RUT:
76.374.013-7



OP INGENIERÍA SpA

OP Ingeniería
2024

Introducción

Las relaciones laborales de los trabajadores y trabajadoras de OP Ingeniería, se encuentran normadas por el Código del Trabajo, en él se establece se deberán procurar las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona en este contexto es de interés fundamental para OP Ingeniería, generar ambientes de trabajo libres de cualquier conducta constitutiva de maltrato laboral, de acoso laboral o sexual, o violencia en el trabajo, con la finalidad de mantener, promover y perpetuar relaciones laborales enfocadas en una forma compatible con la dignidad y derechos de toda persona, con foco en el respeto y el buen trato laboral.

Considerando lo dispuesto en la nueva Ley N°21.643 y los lineamientos dictados por Sercotec, OP Ingeniería ha elaborado este protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral 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 define las siguientes conductas, como contrarias a el trato compatible con la dignidad de las personas:

- a) El acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quién los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- b) El acoso laboral, entendiéndose por tal 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.
- c) La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

Objetivo

El objetivo general del presente protocolo es promover y proteger el derecho de toda persona a que se desempeñe en un ambiente de trabajo digno y saludable, investigando, de acuerdo con el presente procedimiento, las conductas que puedan ser constitutivas de maltrato laboral, acoso sexual o laboral, o violencia en el trabajo, contra cualquiera de las personas que trabajan para y con OP Ingeniería, independiente su condición contractual, y se extenderá su utilización para cualquier trabajador o trabajadora, que se vea enfrentado a situaciones señaladas anteriormente, desarrollando las condiciones óptimas y confidenciales para que se cumpla el debido proceso, desde el momento de la presentación de la denuncia, hasta las posibles sanciones considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643 o bien en lo establecido en los numerales 1 b), c), e) y f) del Artículo 160 del Código del Trabajo, propendiendo al establecimiento de medidas necesarias, enfocadas en la prevención del maltrato laboral, el acoso sexual o laboral, y la violencia en el trabajo.

Así entonces, el objetivo particular de este protocolo es establecer el procedimiento para enfrentar las conductas atentatorias contra la dignidad de las personas en situaciones de maltrato, discriminación de género y acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo que puedan producirse entre su personal dependiente y usuarias y/o usuarios, en el marco de los servicios prestados en representación de Sercotec.

Alcance

Las disposiciones contenidas en este documento se aplicarán respecto de hechos que pudieran ser constitutivos de maltrato, discriminación de género y acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, que se susciten entre personal dependiente de OP Ingeniería con clientas o clientes, beneficiarias o beneficiarios, alumnos en práctica y/o pasantes, trabajadores o trabajadoras que presten servicios externos, y las diferentes personas que se puedan encontrar en el marco de la relación contractual de OP Ingeniería con Sercotec, permitiendo identificar conductas que atentan contra la dignidad de las personas y entregar orientaciones para detectar, denunciar y mitigar los factores de riesgo.

Valores y principios orientadores

a) Protección a la dignidad de las personas

La dignidad, que singulariza a toda persona humana, se deriva de un cúmulo de atributos, con los que nace y que conserva durante toda su vida. Entre tales atributos se hallan los derechos públicos subjetivos o facultades que el ordenamiento jurídico le asegura con carácter de inalienables, imprescriptibles e inviolables en todo momento, lugar y circunstancia, por lo que se debe proteger la dignidad de todas las personas involucradas en el procedimiento, en especial la de las personas afectadas.

b) Confidencialidad

Confidencialidad es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información, por lo tanto, en el proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente de parte de quien asume la responsabilidad de dar cumplimiento al procedimiento, tanto en la relación con las personas involucradas, en su actuar general y respecto a la información de que tome conocimiento, de manera de asegurar la privacidad y la reserva en el proceso.

Se debe respetar la confidencialidad de la información en cada medida o decisión adoptada durante la aplicación del presente procedimiento, así como en el desarrollo de la eventual investigación a que diere lugar. Este deber se extenderá, particularmente, respecto a la identidad de la persona denunciante, del denunciado o denunciada, de la persona afectada y de aquellas que tengan conocimiento de los hechos.

Asimismo, todo personal dependiente de los Agentes Operadores, que tenga participación o intervenga en las actuaciones contempladas en el procedimiento en las medidas sancionatorias que eventualmente se instruyeran en esta materia, tendrán la obligación de observar el deber de confidencialidad del presente artículo y de resguardar el debido respeto a la intimidad que asiste a la persona denunciante, al denunciado o denunciada, a la persona afectada y a las personas que tuvieren conocimiento de los hechos.

c) Imparcialidad y no discriminación arbitraria

Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, basada en motivos tales como género, sexo, religión, origen étnico, edad, discapacidad u otras de similar naturaleza.

De acuerdo a lo anterior este principio se sostiene en que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas, por lo tanto todos los intervinientes en el proceso deben actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustentación del procedimiento como en

sus conclusiones, debiendo adoptarse medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los intervinientes en la investigación.

En lo referido a Discriminación Arbitraria, según lo señala el inciso cuarto del artículo 2° del Código del Trabajo: "Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias 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 u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación".

d) Rapidez

La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor celeridad, evitando la burocratización de los procesos, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de responsabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen. OP Ingeniería buscará el cumplimiento ágil y pronto que debe tener el Servicio, para garantizar los derechos del debido proceso y el acceso a la justicia que deben tener los Usuarios o Usuarías.

e) Responsabilidad

Cada persona que realice una denuncia debe hacerlo con toda la seriedad que corresponde, conociendo que podrá ser objeto de eventuales medidas si presenta una denuncia basada en argumentos, evidencias u otros medios que sean comprobadamente falsos.

f) Enfoque de género y diversidad

Se debe garantizar igualdad de condiciones entre mujeres y hombres en el contexto de un procedimiento de denuncia, tomando en cuenta las distintas oportunidades, condición y roles que social y culturalmente han sido asignados a hombres y mujeres. Se debe asegurar la equidad e igualdad entre las personas trabajadoras.

g) Universalidad e Inclusión

OP Ingeniería tomará todas 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.

h) Debido proceso

El debido proceso es un conjunto de reglas que aseguran que todas las personas involucradas en la investigación, sean tratadas justamente por la ley y que sus derechos estén protegidos cuando están involucradas en procesos legales.

Todo procedimiento de investigación se tiene que sustentar en el debido proceso; es decir, se deberá velar por el derecho a defensa, la bilateralidad, la presunción de inocencia y el derecho a conocer el contenido de la denuncia.

i) No discriminación

El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes a 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, situación socio económica, idioma, creencias, participación en entidades gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social, o cualquier otro motivo, que tenga por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

j) No revictimización o no victimización secundaria

La revictimización se refiere al proceso de convertir al denunciante o víctima nuevamente en una víctima, al obligarla a sufrir un nuevo atentado contra su integridad, su autoestima y su salud mental.

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 que se pueden generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

k) 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 intervinientes.

l) 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.

Roles involucrados en el procedimiento de denuncia

El Procedimiento de denuncia implica la acción de dirigirse a las autoridades correspondientes y relatar que fue lo que sucedió. Se deben entregar todos los detalles, como lugar y hora en que ocurrió el hecho, si hubo testigos, descripción de quien cometió el delito y si existen antecedentes de amenazas o agresiones anteriores con esta misma persona.

a) Denunciante

Persona que pone en conocimiento el eventual hecho constitutivo de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, pudiendo ser una usuaria o usuario, o dependiente OP Ingeniería. En definitiva, es la persona que denuncia las irregularidades.

b) Denunciado o denunciada

Persona contra la que se dirige la denuncia cuya supuesta conducta es objeto de la acusación de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo.

c) Afectada o afectado

Persona en quien recae la acción de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo.

d) Testigos

Personas que tienen conocimiento de los hechos eventualmente constitutivos de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo. Las personas testigos pueden ser presenciales, o haber escuchado los actos. En definitiva, son las personas que declaran ante el investigador sobre su percepción (lo que vieron y/o escucharon) acerca de unos hechos y circunstancias relacionadas con lo que es objeto del procedimiento y que son considerados relevantes por alguno de los intervinientes para la investigación de los hechos y la resolución del asunto investigado.

e) Receptor o receptora de la denuncia

El coordinador o coordinadora de Planificación de Sercotec o quien sea designado en su reemplazo será quien reciba la denuncia escrita o verbal, para luego canalizarla con el OP Ingeniería, debiendo hacer el respectivo seguimiento, cuando el responsable no sea el denunciado o denunciada.

También podrá recibir la denuncia el OP Ingeniería a través del coordinador del programa asociado a la conducta denunciada, y en caso de que el denunciado o denunciada sea el coordinador, deberá recibir la denuncia el Director, representante del Agente Operador.

f) Investigador o investigadora

Persona designada por OP Ingeniería para realizar la investigación sobre maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, quien deberá dar cumplimiento a los principios señalados en este procedimiento, en especial, a los principios de protección a la dignidad de las personas, confidencialidad, rapidez, enfoque de género y debido proceso. La persona designada deberá contar con las habilidades y capacitación básica necesarias para el desempeño de esta tarea.

g) Directores y directoras regionales, coordinadores y coordinadoras de Planificación y otras jefaturas de Sercotec

Son responsables de promover y difundir una cultura de respeto a la dignidad de las personas y buen trato hacia usuarias y usuarios, con énfasis en la igualdad de género y la no discriminación en razón del sexo. En particular, coordinadoras y coordinadores de Planificación serán las personas receptoras de denuncias de maltrato, discriminación, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, que puedan formular usuarias y usuarios en contra del personal de un operador Sercotec; deben canalizar estas denuncias al respectivo operador, solicitar una investigación y conocer el resultado de esta.

h) Asociación Chilena de Seguridad / Mutual de Seguridad

Entidades responsables de brindar atención primaria en salud mental en los casos derivados por los receptores.

i) Operador de Centros de Negocios, de Puntos Mype y agente operador de Sercotec

Es la institución responsable de investigar las denuncias que realicen usuarias y usuarios y sancionar a sus trabajadores o trabajadoras en caso de que las conductas denunciadas sean constitutivas de maltrato, discriminación, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, de acuerdo al presente procedimiento.

Definiciones de conductas susceptibles de sancionar

Los conceptos de violencia de género, maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo y violencia contra las personas son los abordados en estos lineamientos. A continuación, se entrega una definición de los mismos.

a) Violencia de género

La asimetría social en las relaciones entre mujeres y hombres favorece la violencia de género, y la definición más aceptada es la propuesta por la ONU que señala que es “Todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada”.

Para efectos de este protocolo, y solo a modo ejemplar, se considerará que las siguientes conductas son constitutivas de violencia de género:

- Ignorar deliberadamente y en forma maliciosa el nombre social de una persona.
- Realizar comentarios homofóbicos, lesbofóbicos y/o transfóbicos.
- Incurrir en cualquier tipo de agresión física en razón del sexo, género, identidad de género u orientación sexual de una persona.
- Descalificar a una persona según si realiza actividades masculinizadas o feminizadas y reclamar que eso no le corresponde.

b) Maltrato

Constituye maltrato todo acto físico, sexual, emocional, económico o psicológico que influya sobre otra persona, así como toda amenaza de cometer tales actos, lo cual incluye cualquier comportamiento que asuste, intimide, aterrorice, manipule, dañe, humille, culpe, lesione o hiera a alguien.

c) Discriminación de género

Es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, la orientación sexual, la identidad sexual o la expresión de género de una persona y que le cause privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

d) Acoso

Cualquier comportamiento o conducta no deseada tanto por acción como por omisión que genere un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo que perturbe a la víctima. No es necesario que haya una intencionalidad, pero sí que este comportamiento sea percibido por la víctima como un atentado contra su dignidad y/o integridad moral.

e) Acoso sexual

El acoso sexual es cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual y no deseado por la o las personas que lo reciben, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Hay que tener claro que el acoso sexual supone la vulneración de varios derechos fundamentales: el derecho a la libertad sexual, a la dignidad, a la intimidad, a la no discriminación por razón de sexo, a la salud y a la seguridad.

f) Acoso laboral

El acoso laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, siempre que todas estas conductas se practiquen en forma reiterada.

g) Violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros. Puede manifestarse como agresión física, acoso racial o sexual o acoso o violencia psicológica, intimidación u hostigamiento.

Procedimiento para denuncia, investigación y sanción de conductas de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

Formulación y presentación de la denuncia

Cualquier persona que reciba servicios por parte de OP Ingeniería en el marco de la relación contractual de éste con Sercotec, que estime que ha sido objeto o tenga conocimiento de algunas de las conductas señaladas en este documento por parte de un trabajador o trabajadora de OP Ingeniería, podrá denunciar, en forma expresa y fundada, a la unidad respectiva, ya sea coordinador o coordinadora de Planificación de Sercotec, representante del operador o mediante el formulario a la Unidad de Clientes y Ciudadanía de la institución.

Lo anterior, sin perjuicio de interponer la denuncia ante la justicia ordinaria, cuando se trate de conductas constitutivas de delito, según el caso.

Canales de denuncia

Toda denuncia de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo sufrido por una usuaria o usuario por parte de un operador de Sercotec puede interponerse en dos modalidades:

- 1) A través de atención telefónica o presencial ante el coordinador o coordinadora de Planificación de Sercotec, o representante del operador de Centros de Negocios, Punto Mype o AOS, quien proveerá el formulario habilitado para tal efecto (Anexo 1).
- 2) Solicitando el formulario para la formalización de la denuncia (Anexo 1) al correo calidaddeservicio@sercotec.cl, administrado por la Unidad de Clientes y Ciudadanía de Sercotec, el que será derivado al coordinador o coordinadora de Planificación correspondiente.

Quien reciba la denuncia deberá tomar acciones inmediatas de resguardo del afectado o afectada. Si se trata de OP Ingeniería, debe informar en forma inmediata al respectivo coordinador o coordinadora de Planificación Regional Sercotec, para asegurar la supervisión del proceso.

Denuncia

Toda denuncia deberá contener, a lo menos los siguientes antecedentes:

- a) Fecha de la denuncia.
- b) La individualización de la persona afectada por las conductas que se denuncian.
- c) Individualización de la persona denunciante, si así lo desea, pudiendo permanecer de forma anónima.
- d) La individualización de la persona denunciada.
- e) Una descripción de los hechos en que se funda, indicando período de tiempo, lugar, horarios y cualquier otro antecedente relevante.
- f) La indicación de las pruebas o evidencias que se acompañan, si las hubiere.

No se aceptarán ni tramitarán denuncias que se refieran a hechos genéricos que no den cuenta de una conducta precisada o precisable, o que no involucren a personas determinadas.

Notificación de la denuncia

La notificación de la denuncia podrá ser hecha a los involucrados a través de cualquier medio en que conste fehacientemente.

Medidas precautorias y protección a la afectada o afectado

El investigador o investigadora será designado por el Director responsable de OP Ingeniería.

Tan pronto reciba la denuncia y conforme a los antecedentes iniciales de que disponga, el investigador o investigadora solicitará de inmediato, a través de OP Ingeniería, adoptar medidas que aseguren la protección del afectado o afectada, atendida la gravedad de los hechos denunciados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, de acuerdo a la normativa aplicable al operador Sercotec y vigente en la materia, pudiendo considerarse, entre otras medidas, y sin que ellas tengan carácter de taxativo, las siguientes:

- a) Cambio de actividad y/o lugar de trabajo durante la investigación de la persona denunciada, con prohibición de contacto entre las partes involucradas.
- b) Suspensión de funciones de la persona denunciada y/o inhabilidad temporal para ejercicio de ciertos cargos y funciones, respecto de la persona denunciada.
- c) Prohibición de contactarse con la persona denunciante por cualquier vía, ya sea presencial, virtual, telefónica u otra.
- d) Prohibición de acercarse al afectado o afectada.

- e) Restricción de acceso a las actividades a las que concurra la afectada o afectado en el marco de la prestación de un servicio Sercotec.
- f) Suspensión de condición de cliente(a)/usuario(a)/beneficiario(a) de la persona denunciada, en casos excepcionales y debidamente fundados.

Plazos asociados al inicio del proceso de investigación

La denuncia realizada en los términos señalados precedentemente deberá ser investigada por OP Ingeniería en un plazo máximo de hasta 30 días corridos.

Investigación

Recibida la denuncia, el investigador o investigadora deberá notificar personalmente a la persona denunciante y a la denunciada del inicio del procedimiento de investigación. En el mismo acto fijará las fechas de citación para oír a las partes involucradas y las audiencias en las que éstas podrán proporcionar testigos y pruebas para sustentar sus dichos.

Todo el proceso de investigación constará por escrito, dejándose constancia de acciones realizadas por la persona investigadora, de las declaraciones efectuadas por los involucrados y testigos, y demás pruebas que las partes pudieren aportar. Se mantendrá estricta reserva del procedimiento y se garantizará a ambas partes que serán oídas.

Sercotec no será parte del proceso de investigación, salvo que se encuentre también involucrado personal de la institución.

Informe final de la investigación

Una vez que se haya agotado la etapa de investigación se emitirá un informe sobre la existencia o no de hechos constitutivos de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, donde se evaluara la gravedad de los hechos investigados, consignándolo en las conclusiones del informe.

El informe deberá contener lo siguiente:

- La identificación de las partes involucradas.
- Una exposición de los hechos denunciados.
- Una relación de las alegaciones y defensas de las partes.
- La enumeración de los hechos evidenciados.
- Las conclusiones de la investigación, con indicación expresa de si se ha configurado o no la conducta de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, y
- las medidas de resguardo y sanciones que la persona investigadora propone para el caso.

El informe deberá ser entregado al Director Responsable de OP Ingeniería, y se notificará a las partes involucradas las conclusiones del informe del investigador o investigadora, especificando medidas de resguardo y propuestas de sanciones en un plazo máximo de hasta 30 días corridos de iniciada la investigación. Una copia del informe debe entregarse al coordinador o coordinadora de Planificación Sercotec y al director o directora regional de Sercotec.

El o la representante del operador deberá disponer las medidas y aplicar las sanciones propuestas por la instancia investigadora, dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la mencionada investigación e informar a Sercotec de aquello que se disponga.

Medidas sancionatorias

Como consecuencia de la investigación y atendida la gravedad de los hechos, el operador de Sercotec tiene la obligación de establecer sanciones, para cada caso según corresponda.

Si la persona sancionada se encuentra ausente temporalmente por causa justificada -por ejemplo, licencia médica, permiso, pasantía-, la notificación de la resolución que contiene la sanción se practicará una vez terminada dicha ausencia.

Acciones de prevención básica (Plan de Prevención)

OP Ingeniería, en su calidad de Agente Operador de Sercotec (AOS) exige a sus colaboradores la realización de un curso conducente a certificación en el ámbito de la Ley N°21.643.

Adicional a lo anterior, OP ingeniería entrega de forma gratuita a sus colaboradores, cursos de habilidades blandas, como atención de clientes y resolución de conflictos, que entregan las herramientas necesarias para poder abordar a clientes, beneficiarios, y otras terceras partes que puedan presentar un desafío en este ámbito.

Finalmente, OP Ingeniería, como organización estructurada en base a proyectos, incorpora en el proceso de formalización de colaboradores, la difusión y firma de contratos y protocolos, en particular, el Protocolo de prevención y denuncia ley N° 21.643.

Decálogo

1. Los usuarios y usuarias son el foco de nuestra labor diaria.
2. Buscamos garantizar una experiencia usuaria de respeto y buen trato a través del servicio de nuestros operadores.
3. OP Ingeniería, al igual que Sercotec, no acepta conductas de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo, hacia sus usuarias y usuarios.
4. Es tu derecho denunciar estas situaciones en el contexto de atención.
5. Ya seas la persona afectada o el o la testigo, siempre te escucharemos.
6. Puedes denunciar ante:
 - La Dirección Regional de Sercotec
 - El o la representante de OP Ingeniería
 - direccion@opingenieria.cl
 - calidaddeservicio@sercotec.clTú escoges la vía que más te acomode.
7. Contamos con protocolos para recibir e investigar denuncias, y exigir sanciones, según la gravedad de los hechos.
8. Toda denuncia es confidencial. Se protege la dignidad de las personas, la imparcialidad y el enfoque de género.
9. Ayúdanos a mantener ambientes de respeto y no discriminación.
10. Tú eres importante para prevenir y generar cambios positivos en la calidad de servicio.

Tener presente:

- Ante el acoso sexual es importante recordar a la afectada o afectado que **NUNCA ES SU CULPA**.
- Nada justifica el acoso, ni la ropa, el lugar o la actitud.
- Se debe tener una disposición colaborativa y de apoyo a las personas afectadas.
- Siempre que se hable debe ser con respeto y resguardando el bien de la persona afectada sobreviviente de acoso.

ANEXO 1: FORMULARIO DENUNCIA PARA LAS CONDUCTAS DE MALTRATO, DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO Y ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1. Identificación del o la denunciante y/o afectado o afectada (marque con X)

Afectada o afectado (Persona en quien recae el maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo)	
Denunciante (Persona que pone en conocimiento el hecho constitutivo de maltrato, discriminación de género, acoso sexual, acoso laboral y/o violencia en el trabajo, del cual otra persona fue afectada)	

a) Identificación de la persona afectada

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
Correo contacto	

b) Identificación de la persona denunciante
(En caso que desee podrá realizar la denuncia en forma anónima)

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
Correo contacto	

2. Identificación de la persona denunciada

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
correo contacto	

3. Narración circunstancial de los hechos:

Describa las conductas manifestadas, en orden cronológico, que avalarían y/o fundamentarían la denuncia. Señalar nombres, lugares, fechas, horarios y detalles que complementen la denuncia. Si lo desea, puede relatar los hechos en una hoja adjunta.

a. Indique con una "x" la frecuencia de los hechos denunciados

Indique en qué rango de tiempo ocurrieron los hechos (por ejemplo, durante un año, un mes, una semana u otro)

1 a 3 veces	
4 a 6 veces	

De manera continua hasta la presente fecha	
--	--

b. ¿Existen personas que hubieren presenciado o tenido conocimiento de los hechos?

SI		NO	
----	--	----	--

(En caso "Sí" pasar al punto c. En caso de "No" pasar al punto 1.10)

c. Señale si individualiza a la o las personas que hubiesen presenciado o que tuvieron conocimiento de los hechos. (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia. Si desea puede relatar los hechos en hoja adjunta).

Identificación persona 1

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
Correo contacto	

Identificación persona 2

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
Correo contacto	

Identificación persona 3

Nombre	
Rut	
Teléfono contacto	
Correo contacto	

d. Antecedentes y documentos que acrediten la denuncia. Marque con una "X" los antecedentes y documentos que adjunta en la denuncia:

Ninguna evidencia específica	
Testigos	
Correos electrónicos	
Fotografías	
Videos	
Otros (indique)	

e. Si usted puede aportar mayor información que respalde la denuncia, señálelo.

--

f. Marque con una "x" la definición más cercana a los hechos que motivan su denuncia.

Maltrato laboral	
Discriminación de género	
Acoso sexual	

Firmas

Lugar		Fecha	
Firma Denunciante		Firma Receptor	