

**ANEXO N°8**  
**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL**  
**Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**  
**INTRODUCCIÓN**

Considerando lo dispuesto en la Ley N°21.643, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. ha elaborado el presente protocolo con las acciones dirigidas a prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo. Además, contiene un procedimiento de investigación al que deberán ceñirse las denuncias que se formulen sobre esta materia

**MARCO NORMATIVO**

Además de la regulación derivada de la Ley 21.643 y la pertinente en materia de seguridad y salud en el trabajo, se declaran como marco normativo, el siguiente:

1.- Constitución Política de la República de Chile, que en su artículo 19 asegura a todas las personas:

- N°1 El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona,
- N° 3: La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.
- N° 4: El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales.
- N° 16: La libertad de trabajo y su protección.  
Se prohíbe cualquiera discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos.

2.- Convenio 190 OIT, sobre la violencia y el acoso, de 2019, ratificado por Chile y en vigor desde el 12 de junio de 2024.

3.- Código del Trabajo (incorporada la Ley 21.643), que en lo pertinente establece:

- Artículo 2°: *“Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier*

*medio, 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.*

*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, género, 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”*

- *Artículo 184: “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”*

## **OBJETIVO**

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 sexual, laboral 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 la entidad empleadora su responsabilidad en la erradicación de conductas contrarias a la dignidad de las personas en el ambiente de trabajo.

Además, tanto el empleador como los trabajadores 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, a apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad, sin perjuicio de su principal responsabilidad como garante de la salud y seguridad de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 184 del Código del Trabajo.

## **ALCANCE**

Este Protocolo se aplicará a todas las personas trabajadoras, incluidas jefaturas y gerentes o directores de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A., independiente de su relación contractual, contratistas, subcontratistas y de

los proveedores. Además, se aplicará, cuando corresponda, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias o alumnos en práctica.

## **DEFINICIONES**

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

**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.

Existen distintas formas de manifestar el acoso sexual, pudiendo clasificarse de la manera siguiente:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas, pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación. En este último caso, la persona debe denunciar ante Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales, por constituir un delito.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, comentarios insinuantes o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del trabajo y después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas obscenas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.

En este contexto, se entregan como ejemplos de acoso sexual adicionales a los referidos, 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, que va desde manoseos hasta violación. Incluye contacto físico, roce contra alguien, pellizcos, besos deliberados no deseados.
- Requerimientos de carácter sexual
- Insinuaciones sexuales no deseadas.
- Otras conductas verbales, no verbales o físicas de naturaleza sexual, como comentarios sexuales, acercamientos físicos, caricias, abrazos, besos o intentos de realizarlas.
- Regalos con connotaciones románticas o físicas no aceptados.

- Correos electrónicos, mensajes o cartas personales con requerimientos sexuales.
- Envío o difusión de material ofensivo como pornografía, imágenes, videos y cualquier elemento con contenido sexual.
- En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

**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.

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 o Usar lenguaje despectivo o insultante para menospreciar o degradar a alguien.
- Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o 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.
- Agresión u hostigamiento físico o psicológico.
- Abuso emocional o mentar por cualquier medio.
- Trato inapropiado o no profesional: gritos, garabatos y/o gestos obscenos.
- Alzar la voz o tener un trato irrespetuoso.
- Bromas relativas a características personales de una persona.
- Omisión de criterios objetivos en decisiones relacionadas al trabajo.

- Distribución de material ofensivo de carácter sexista, homofóbico y/o transfóbico.
- 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.

**Violencia en el trabajo ejercidas por terceros ajenos a la relación laboral:** Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Ejemplos de este tipo de comportamiento son los siguientes:

- 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 laborales utilizados por las personas trabajadores o su potencial muerte.
- Robo o asaltos en el lugar de trabajo.
- Amedrentamiento o denostación.
- Otras conductas que resulten en lesión física, daño o muerte.

**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.

**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. Ejemplos, de sexismo hostil es:

- 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. Ejemplos, considerando el contexto y el caso concreto que se presente, son:

- Darle a una mujer una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema. Lo denominado en la literatura sociológica como “mansplaining”,
- Interrumpir bruscamente a una mujer mientras habla y sin esperar que ella termine, lo denominado en literatura sociológica como “maninterrupting”.
- Todas las conductas paternalistas desde los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo.

Estas conductas asumen que las mujeres son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo denominado en la literatura sociológica “sexismo benevolente”.

A fin de no generar confusión en la comprensión, se precisa que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso y violencia, y tampoco son comportamientos incívicos, o sexismo inconsciente.** Entre ellas, debiendo tener en cuenta siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a:

- Comentarios y consejos legítimos referidos a las asignaciones de trabajo, incluidos las evaluaciones propias sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo,
- La implementación de la política de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. 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.

## **PRINCIPIOS DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Informarán el presente protocolo los principios que establece la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada a través del DS N° 2, de 7 de mayo de 2024, en conjunto con los principios que rigen para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. El empleador dará pleno cumplimiento a los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y 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 de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

Así, son principios que informan el presente protocolo:

- El respeto a la vida e integridad física y psíquica de los trabajadores como derecho fundamental.
- El enfoque preventivo de seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo.
- La mejora continua.
- El control de los riesgos en su origen.
- La responsabilidad en la gestión de riesgos.
- La política de tolerancia cero.
- La equidad de género y diversidad.
- La universalidad e inclusión.
- La participación y dialogo social.
- La existencia y respeto de valores fundamentales.
- La confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género en los procedimientos de investigación.

## **DERECHOS Y DEBERES**

### **1.- Personas trabajadoras:**

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

### **2.- Empleador:**

- 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 represalias.
- Adoptar las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- Monitorear el cumplimiento del 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.

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

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participaran en conjunto con el empleador, el Comité de Aplicación compuesto por:



<b>NOMBRE</b>	<b>REPRESENTANTE TRABAJADORES</b>	<b>ESTADO</b>
RUBI SANTANDER	SINDICATO 1	TITULAR
JANNETE ARIAS	SINDICATO 2	TITULAR
PATRICIO MORA	COMITÉ PARITARIO	TITULAR
CECILIA PULLIDO	SINDICATO 1	SUPLENTE
IRMA PACHECO	SINDICATO 2	SUPLENTE
ALEXIS RODRIGUEZ	COMITÉ PARITARIO	SUPLENTE

<b>NOMBRE</b>	<b>REPRESENTANTE EMPRESA</b>	<b>ESTADO</b>
RODRIGO RODRIGUEZ	ENCARGADO DE INCLUSIÓN	TITULAR
DARLING GONZALEZ	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	TITULAR
JONATHAN MONTECINOS	PREVENCIÓN DE RIESGOS	TITULAR
KATHERINE MUÑOZ	SOSTENIBILIDAD	SUPLENTE
DANIEL ACOSTA	CONTROL DE GESTIÓN	SUPLENTE
ALAN BUSTOS	COMITÉ PARITARIO	SUPLENTE

Observaciones: adicionalmente al comité de aplicación de la casa matriz, se constituirá en cada centro de trabajo un comité de aplicación el cual estará compuesto con 2 representantes de empresa y 2 de trabajadores (1 integrante de comité paritario y otro por elección).

Es responsabilidad de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. la implementación de medidas, la supervisión de su cumplimiento y la comunicación con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia. Para estos fines, la entidad empleadora ha designado a quien ocupe el cargo de Administradora de Inclusión, Desarrollo Organizacional y Comunicaciones, mail: [efigue91@bec24h.bancoestado.cl](mailto:efigue91@bec24h.bancoestado.cl), teléfono +56998473326.

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. capacitará a los trabajadores sobre los riesgos identificados y las medidas preventivas a través de la realización de una charla informativa anual/ disposición de cápsulas informativas videograbadas, que serán publicadas en Intranet de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. El responsable de esta actividad será Ester Noemí Figueroa Burgos, Administradora de Inclusión, Desarrollo Organizacional y Comunicaciones, pudiendo la Compañía encomendar esta tarea.

Los trabajadores(as) podrán manifestar sus dudas e inquietudes referente a lo indicado en el protocolo a casilla del área social [areasocial\\_centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl](mailto:areasocial_centrodecontacto@bec24h.bancoestado.cl).

En aquellos casos en que exista un régimen de subcontratación entre Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y las respectivas empresas contratistas y/o subcontratistas, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. coordinará con éstas últimas las medidas correspondientes para dar cumplimiento a las normas para la prevención y vigilará el cumplimiento de las normas que correspondan por parte de dichas empresas.

Tal y como fue descrito en el acápite referido a la investigación del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, las denuncias serán recibidas por Recursos Humanos a través del canal de denuncias [denunciaslkarin@bec24h.bancoestado.cl](mailto:denunciaslkarin@bec24h.bancoestado.cl)

En la confección de este protocolo participaron las siguientes personas: Rodrigo Rodríguez Reyes, Jonathan Montecinos Rojas, Katherine Muñoz Amaya, Ester Figueroa Burgos, Dayana Ramírez Macaya.

## **II. GESTIÓN PREVENTIVA DECLARACIÓN**

La prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo contempla la gestión de los factores de riesgo psicosociales, y la identificación y eliminación de los comportamientos incívicos y sexistas. Muchos de los factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, el escaso 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 los comportamientos incívicos 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.

El empleador se compromete en este protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo a la mejora continua que permita identificar y gestionar los riesgos psicosociales en su matriz de riesgos.

El empleador 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.

Esta política contendrá la declaración de que el acoso laboral, el acoso sexual y 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.

De esta forma, el empleador declara que no tolerará conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, debiendo las relaciones interpersonales basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, edad, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad, etnia o creencias religiosas de las personas trabajadoras. El empleador reconoce que el acoso y la violencia puede derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en

el trabajo y se compromete a gestionar estos riesgos para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. Además, es consciente de que la violencia y el acoso son también producto de comportamientos incívicos y sexistas, y se compromete a desarrollar acciones para abordarlas. 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.

La política se dará a conocer a los trabajadores(as), mediante intranet destinada para efectos comunicacionales del Centro de Contacto.

### **IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS CON EL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.**

Los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Los factores de riesgo psicosociales son, por tanto, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral<sup>1</sup>.

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. identificará las 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 incíviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años. Para ello, considerará y analizará los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas durante el periodo de evaluación.

En este sentido, el cuestionario CEAL-SM/SUSESO mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Una dimensión es una característica o aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor.

Las dimensiones son las siguientes:

---

<sup>1</sup> Manual del Método Cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Superintendencia de Seguridad Social.

Carga de trabajo	Exigencias que se hacen a los trabajadores para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado.
Exigencias emocionales	Demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas.
Desarrollo profesional	Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.
Reconocimiento y claridad del rol	Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Sentido de las tareas y claridad de los límites de responsabilidad que tenemos o que se nos asigna.
Conflicto de rol	Sensación de molestia personal ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer.
Calidad del liderazgo	La forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores subordinados puedan completar su tarea.
Compañerismo	Sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
Inseguridad en las condiciones de trabajo	Sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados.
Equilibrio trabajo y vida privada	Manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.
Confianza y justicia organizacional	Grado de seguridad o confianza hacia Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o institución con el que los trabajadores afrontan sus tareas cotidianas.
Vulnerabilidad	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el trabajador considera injusto por parte de la organización. Incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
Violencia y acoso	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con las características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad o creencias, etc.

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. identifica como factores de riesgo asociados al acoso sexual, laboral y a la violencia en el trabajo (ver resultados CEAL y peculiaridades del trabajo), los siguientes:

<b>IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO</b>
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
Conductas constitutivas de acoso laboral
Disputas o conflictos
Acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o redes sociales.
Exposición a trato desagradable, denigrante o bromas desagradables de los cuales resulta difícil defenderse.
Violencia en el trabajo por razón de género
Intimidación
Injusta crítica o recriminación frente a otros
Exposición al ridículo frente a otros

### **MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN**

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

Para ello, se tendrán presentes aquellas medidas definidas en el marco de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO. De esta manera, en caso de identificar a través de este instrumento algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional, entre otros), Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. 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 los comportamientos incívicos que Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. abordará y se implementará un plan de información acerca del sexismo

con ejemplos prácticos [mediante charlas, webinars, cartillas informativas u otros].

Además, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. 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, los supervisores y los trabajadores(as), se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

Para ello, Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. informará y capacitará a los trabajadores y a las trabajadoras sobre los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán, mediante la realización de una charla informativa, efectuada en campusbe, charlas presenciales, capacitaciones vía teams, la disposición de cápsulas informativas, las que serán publicadas en la página web de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y el responsable de esta actividad será: Ester Figueroa Burgos, pudiendo Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. encomendar esta tarea a otros especialistas.

Las medidas que se implementarán serán programadas y constarán en el programa de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se dará a conocer a los trabajadores mediante su publicación en la página web de Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. y para que planteen sus dudas y realicen sugerencias en relación a las medidas preventivas, se podrán comunicar con Jonathan Montecinos Rojas, al departamento de prevención de riesgos, correo [jmonte92@bec24h.bancoestado.cl](mailto:jmonte92@bec24h.bancoestado.cl) y teléfono +56976864328

<b>Medidas de prevención a implementar</b>
Procedimiento de respeto mutuo
Capacitaciones presenciales y vía teams
Gestión de riesgos psicosociales
Publicación de videos informativos
Actualización de RIOHS
Creación del protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo
Definición de responsables de la gestión de riesgos
Definición del equipo investigador

## **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A., evaluará anualmente el cumplimiento de las medidas preventivas programadas en esta materia y su eficacia, identificando aspectos para la mejora continua de la gestión de los riesgos. En esta evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número 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 Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado por las personas trabajadoras, solicitándolo a Jonathan Montecinos Rojas al mail [jmonte92@bec24h.bancoestado.cl](mailto:jmonte92@bec24h.bancoestado.cl)

<b>Evaluación del cumplimiento</b>	<b>Mejora a implementar</b>
	Revisión de proceso de clima laboral
	Reunión con trabajadores

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

Banco Estado Contacto 24 Horas S.A. 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.

## **DIFUSIÓN.**

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a las personas trabajadoras, mediante los siguientes medios: Intranet, reglamento interno. Asimismo, sus disposiciones se incorporarán en el reglamento interno/ el protocolo se dará a conocer a los trabajadores al momento de la suscripción del contrato de trabajo y se incorporará en el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo

**RECIBO**

EL TRABAJADOR QUE SUSCRIBE, DECLARA EN ESTE ACTO, HABER RECIBIDO CONFORME UN EJEMPLAR DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD DE BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

NOMBRE DEL TRABAJADOR \_\_\_\_\_

CEDULA DE IDENTIDAD \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

<b>Firma Del Trabajador</b>