

PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO



NeoEnfoques

CONSULTORA

INDICE

Presentación	3
1. Código de Ética. Nuestros valores y conductas esperadas.	4
• Compromiso de Servicio • Probidad • Respeto • Transparencia	
2. Estructura Orgánica de Integridad.	6
3. Canal de Orientación y Denuncia.	8
4. Deberes y Derechos.	9
5. Medidas correctivas.	9
6. Plan de Difusión y Capacitación.	9
7. Ámbitos de Resguardo de la Integridad y Cumplimiento	10
• Confidencialidad de los datos • Acceso a información por parte de colaboradores • Seguridad Informática • Protocolo de datos, acceso a la información • Acceso a la información • Protocolo de prevención del delito • Protocolo de actuación en situaciones de riesgo	
Diagrama del Procedimiento de Investigación Interna del Programa de Integridad de Consultora Neoenfoques	17

PRESENTACIÓN

El Programa de Integridad y Cumplimiento de Consultora Neoenfoques tiene como propósito promover una cultura organizacional basada en la transparencia y la integridad. Este compromiso abarca a todos los actores vinculados a nuestra organización: consultores, colaboradores, y personas o entidades (públicas o privadas) que contraten nuestros servicios.

Este programa también reconoce nuestra historia y define el tipo de cultura organizacional al que aspiramos, una que promueva la integridad y la transparencia, con el fin de que el cumplimiento de nuestras metas se base en el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo. Las directrices que este documento entrega, deben ser conocidas tanto por nuestros consultores, como por los terceros con quienes nos relacionamos.

En el referido contexto, esta organización ha decidido aprobar el presente Programa de Integridad y Cumplimiento, el cual se entiende como un conjunto de instrumentos internos que fomentan entre sus integrantes un comportamiento apegado a determinados valores que contribuyan a instalar estándares de integridad y que coadyuven, de esta forma, al cumplimiento de nuestra misión y visión institucional.

El programa tiene los siguientes objetivos específicos:

- Instalar una cultura institucional basada en la incorporación a la vida laboral cotidiana de conductas ajustadas con los principios y valores de la ética y la integridad.
- Establecer un procedimiento que permita analizar las situaciones de riesgo a la integridad que se presentan en esta corporación y enfrentarlas en conformidad a criterios previamente definidos y difundidos.
- Sistematizar en un único documento el conjunto de valores que orientan el actuar íntegro de los miembros de esta Consultora, mantenerlo actualizado y promoverlo.
- Determinar una estructura orgánica responsable de resguardar y sostener la consistencia y buen desarrollo de los procesos asociados a la instauración de una cultura de la integridad.
- Disponer de canales formales de consultas y denuncias, además de definir los procedimientos asociados a los mismos y las eventuales medidas derivadas.

Los instrumentos internos que componen el Programa de Integridad y Cumplimiento son: el código de ética de la Consultora, la estructura orgánica de integridad, los canales de orientación y denuncia (procedimiento), derechos y deberes, la adopción de medidas correctivas y el plan de difusión y capacitación.

- Código de ética que explicita los valores institucionales, establezca los estándares de conducta esperados y los procedimientos aplicables frente a riesgos de integridad, con el objetivo de convertirse en una guía de rectitud para los miembros de esta Consultora.
- Estructura orgánica de integridad que sustente el sistema y asegure el cumplimiento del código de ética, manteniéndolo como un elemento vivo dentro de la cultura organizacional. La Estructura se compone de un comité de integridad y de un responsable de integridad.

- Canal de orientación y denuncia consistente en instancias formales de capacitación para personal de la Consultora; además de vías para resolver inquietudes sobre la aplicación de los principios del código de ética o situaciones no previstas en él; y canales de denuncia por comportamientos que pudieran revestir una contravención al referido código.
- Deberes y Derechos; todo el personal de Consultora Neoenfoques tienen el deber de cumplir con el Código de ética y el derecho de ser capacitados e informados sobre éste.
- Adopción de medidas correctivas, que tienen por objeto hacerse cargo de manera organizacional, con foco en la orientación y educación, de aquellas situaciones que impliquen una transgresión a los valores, conductas y prácticas señaladas y derivadas del código de ética.
- Plan de difusión y capacitación que permita socializar a los miembros de Consultora Neoenfoques los valores y conductas del código de integridad de manera permanente y sostenida, a fin de internalizar en los integrantes de la organización una cultura de la integridad.

1.- Código de Ética

El código de ética de Consultora Neoenfoques es un elemento central del sistema de integridad y contiene una sistematización de aquellos valores y conductas que reflejan la cultura, misión y visión de la Consultora, considerando su vínculo con el marco legal y reglamentario que rige las conductas de sus empleados.

El código busca establecer un marco de referencia de una actuación ética y proba. Es un documento oficial y formal mediante el cual Consultora Neoenfoques explicita su posición ante algunos temas relevantes que se pueden generar en los contextos en que los empleados de la Consultora se desenvuelven. Si bien el código contempla una amplia gama de hipótesis a las que se puede ver expuesto un empleado, no abarca su totalidad y, por ende, no limita la aplicación de los valores institucionales ni de otras normas atinentes a nuevas situaciones.

El código de ética es aplicable a todas las personas que cumplen funciones en la Consultora, sin diferenciar entre función o cargo. Asimismo, podrá ser aplicable a aquellos prestadores de servicios a honorarios, respecto de los cuales se incorpore expresamente en sus respectivos contratos una cláusula para este efecto.

NUESTROS VALORES Y CONDUCTAS ESPERADAS

Compromiso de servicio

Servimos a instituciones y organizaciones del estado, organizaciones sin fines de lucro y empresas micro, pequeñas y medianas, con excelencia. A través de un proceso de mejora continua, perseguimos una atención eficaz y eficiente para satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios internos y externos. Así, logramos confianza en nuestro quehacer, para lo cual comprometemos todas nuestras capacidades individuales y colectivas.

Conductas:

- a) Incorporamos todos los aprendizajes y sugerencias que nos permitan mejorar continuamente en el desarrollo de nuestra labor. Somos rigurosos. Propiciamos procesos simples y trazables.
- b) Brindamos servicios de calidad entregando soluciones oportunas, concretas y pertinentes en toda interacción que se demande a razón de nuestras funciones.
- c) Colaboramos activamente en las iniciativas convocadas por los consultores, porque entendemos que el aporte de nuestras competencias, el compartir el conocimiento y la experiencia al equipo, es importante para el logro de los objetivos institucionales.

Probidad

Procedemos de manera intachable y honesta en el desarrollo de todas nuestras actuaciones, anteponiendo el interés general de la organización por sobre el particular y tomando decisiones imparciales. Hacemos uso racional y responsable de los recursos de la Consultora, sin emplearlos para fines personales.

Conductas:

- a) Orientamos nuestras acciones hacia la instalación de una cultura de la transparencia en el país y en la región, más que a privilegiar intereses exclusivamente personales.
- b) Damos igual trato a instituciones y personas, sin discriminación ni beneficio a grupos o intereses particulares, prescindiendo de cualquier consideración derivada de simpatías ideológicas, políticas o de cualquier otra índole.
- c) Cuidamos, administramos y hacemos buen uso de nuestros recursos humanos, físicos y financieros para el cumplimiento de los objetivos de la Consultora, a través de una eficiente planificación, organización y uso de estos recursos.

Respeto

Mantenemos un ambiente laboral positivo de confianza y colaboración, a través del respeto y buen trato entre empleados y personas externas a la Organización.

Conductas:

- a) Reconocemos el trabajo que realizan nuestros consultores.
- b) Incentivamos y participamos en proyectos colaborativos, tanto con nuestro equipo como con otras unidades y direcciones que lo requieran.
- c) Nos relacionamos de manera respetuosa y amable con las personas que cumplen funciones en la Organización y aquellas que nos prestan servicios externos.
- d) Rechazamos cualquier maltrato y cualquier forma de discriminación. Respetamos los tiempos de trabajo y de vida personal de quienes trabajan en y para la Consultora.
- e) Reconocemos el aporte que cada uno puede hacer sobre la base de sus talentos, habilidades y experiencia, aceptando la diversidad, tratando a todos de manera igualitaria, sin importar su posición en la organización, su género, físico, edad, raza, creencia religiosa, pensamiento político u orientación sexual.

Transparencia

Procedemos transparentemente de forma consecuente con nuestra misión organizacional, tomando decisiones basadas en criterios objetivos y generando los mecanismos para garantizar y promover el acceso oportuno a la información y la rendición de cuentas. Tenemos presente que la transparencia posee límites, reconocidos como causales de secreto o reserva.

Conductas:

- a) Somos claros en la interacción con personas, proveedores e instituciones, comunicando oportunamente nuestros criterios y los hitos relevantes de nuestros distintos procesos y evaluaciones.
- b) Para un uso efectivo de la transparencia, protegemos toda información que no es de carácter público, como datos personales de los empleados y todos aquellos antecedentes reservados a los que hemos tenido acceso a razón de nuestro trabajo en la Consultora.

2.- Estructura Orgánica de Integridad

La Estructura de Integridad de la Consultora busca sustentar el Sistema de Integridad y asegurar el cumplimiento del Código de Ética, especificando responsables, canales permanentes de orientación, consulta y denuncia. Dicha estructura está compuesta por: el responsable de Integridad y el Comité de Integridad.

Responsable de Integridad

El Representante Legal de la Consultora será el Responsable de Integridad de la Institución, quien velará por el correcto funcionamiento, mantención y coordinación del Sistema de Integridad. Este rol considera la implementación de procesos operativos, la difusión de sus lineamientos estratégicos y conceptos claves, la capacitación del personal y el seguimiento y evaluación del sistema con sus respectivos reportes.

El Responsable de Integridad contará con las facultades que le permitan implementar y monitorear todas las actividades del Sistema de Integridad. Entre sus funciones, están las siguientes:

- a) Proponer los lineamientos estratégicos del Sistema de Integridad, su difusión y actualización.
- b) Realizar un reporte semestral sobre el funcionamiento del Sistema de Integridad, que contenga estadísticas sobre las consultas, inquietudes y denuncias recibidas, las respuestas entregadas, las capacitaciones efectuadas, entre otras materias. Dicho reporte deberá ser presentando al Comité de Integridad.
- c) Elaborar, un plan anual de difusión para promover el Sistema de Integridad, que deberá ser aprobado por el Comité de Integridad.
- d) Implementar capacitaciones para todos los empleados respecto al Sistema de Integridad y su Código de Ética, de acuerdo a las definiciones generales fijadas por el Comité de Integridad.

- e) Implementar una encuesta anual para medir las percepciones sobre ética y probidad de los trabajadores, además del conocimiento del Sistema de Integridad.
- f) Presentar al Comité de Integridad los resultados de la encuesta indicada en el literal precedente.
- g) Gestionar y resolver las consultas e inquietudes relativas al Sistema de
- h) Integridad y al cumplimiento del Código de Ética, con la validación previa de un integrante del Comité de Integridad.
- i) Recibir y gatillar el procedimiento institucional que corresponda frente a denuncias sobre conductas contrarias al Código de Ética.
- j) Informar a la persona que realizó una denuncia, los resultados finales del procedimiento que se haya aplicado.
- k) Promover la instalación de controles al Sistema de Integridad.
- l) Levantar acta de las materias tratadas en las sesiones del Comité de Integridad, los acuerdos alcanzados y del o los votos disidentes que se hayan hecho valer; resguardando los datos personales que correspondan.

Comité de Integridad

El Comité de Integridad es una instancia de evaluación y seguimiento del Sistema de Integridad que supervisará su correcto funcionamiento y fomentará actividades que favorezcan el fortalecimiento del comportamiento ético y probo dentro de la Consultora.

El Comité estará integrado por el Representante Legal de la consultora y los colaboradores que estén desempeñando funciones

El Representante Legal será quien dirija el Comité de Integridad. Este Comité requerirá para sesionar un quórum mínimo de 3 miembros incluido el Representante Legal y adoptará sus decisiones por la mayoría. El Representante Legal tendrá voto dirimente en caso de empate. El Comité deberá reunirse, a lo menos, dos veces al año.

Los miembros del Comité tendrán obligación de guardar reserva de los antecedentes de que conozcan en esta calidad

Las funciones del Comité de Integridad serán las siguientes:

- a) Aprobar el reporte anual
- b) Evaluar y proponer modificaciones al funcionamiento del Sistema de Integridad.
- c) Evaluar la labor del Responsable de Integridad, identificando mejoras en su gestión y necesidades de ajustes.
- d) Resolver o generar una respuesta de carácter organizacional sobre aquellas consultas y/o inquietudes vinculadas al cumplimiento del Código de Ética, que a juicio del Responsable de Integridad y de un integrante del Comité de Integridad, ameriten ser conocidas por esta instancia.
- e) Conocer y proponer las acciones a seguir en caso de denuncias por infracciones al Código de Ética, salvo aquellas referidas a cualquiera de los de colaboradores y socios de la consultora.
- f) Establecer definiciones generales en cuanto a los contenidos, frecuencia, metodologías y difusión de programas de capacitación para los empleados.

- g) Aprobar el plan anual de difusión del Sistema de Integridad y sugerir actividades nuevas, de ser necesario.

3. Canal de Orientación y Denuncia

Canal de Orientación

Se dispondrá de un canal permanente para recepcionar y gestionar las consultas e inquietudes relacionadas con temas de integridad en la Consultora, materializado a través de la siguiente casilla de correo denuncias@neoenfoques.cl

El Responsable de Integridad administrará dicha cuenta de correo, debiendo resguardar la información y antecedentes en ella recibidos, con altos estándares de confidencialidad, permitiendo el respaldo, trazabilidad y reporte anonimizado de la información.

Las respuestas a las consultas e inquietudes serán entregadas por el Responsable de Integridad, previa validación de un miembro del Comité de Integridad, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde su recepción, o bien, desde el día hábil más próximo, en caso de ser recibidas sábado o festivo. Este plazo podrá ser prorrogado fundadamente por 5 días hábiles adicionales. Aquellas consultas y/o inquietudes que a juicio del Responsable de Integridad y de un miembro del Comité de Integridad impliquen una situación de mayor complejidad serán puestas en conocimiento del Comité de Integridad, dentro del plazo de los primeros 5 días hábiles, ya indicados. El referido Comité responderá dentro del plazo de 5 días hábiles desde que tome conocimiento.

Las respuestas a las consultas e inquietudes recibidas serán publicadas vía mail a todos los miembros de la Consultora, reservando los datos personales de los involucrados, en caso de ser necesario.

Canal de Denuncia

(Procedimiento)

Las denuncias contra alguna persona por faltas al Código de Ética, por conductas contrarias a la integridad deberán realizarse ante el Responsable de Integridad. En caso que la denuncia sea contra el Responsable de Integridad, ésta deberá presentarse ante el Comité de Integridad, del cual el Responsable de Integridad quedará excluido. El comité recibirá la denuncia para su resolución y definirá traslado a la persona denunciada.

Cuando la denuncia involucre a uno o más miembros del Comité de Integridad, dicha(s) persona(s) deberá(n) abstenerse de participar en la deliberación y resolución del caso que se trate.

Las denuncias deberán efectuarse por escrito, podrán ser anónimas, y deberán contener la relación de los hechos denunciados y el valor de integridad infringido. Esta información tendrá el carácter de reservada, al menos, hasta que se adopte una definición a su respecto. En su caso, el nombre del denunciante y cualquier otro antecedente que permita deducirlo será siempre protegido.

Con todo, las denuncias podrán ser interpuestas electrónicamente en la casilla de correo electrónico denuncias@neoenfoques.cl o ingresadas a través de un buzón habilitado para dicho efecto, en las dependencias de la Consultora.

La persona denunciada será notificada a la brevedad, tendrá derecho a formular descargos, a presentar pruebas, a ser oída por el Comité de Integridad y a deducir recursos, si procede.

De ser procedente, el Comité de Integridad propondrá las medidas correctivas que correspondan.

4. Deberes y Derechos

Cada integrante del Comité tiene el deber de cumplir con el Código de Ética y, a su vez, el derecho de ser capacitado e informado sobre el Sistema de Integridad, sus componentes y criterios de aplicación.

Es deber del Representante Legal mantener informados a sus equipos acerca del Sistema de Integridad, y promover los contenidos del mismo. A su vez, los empleados deben actuar en coherencia con los valores de la Organización y denunciar cualquier acto que infrinja lo establecido en este documento.

En ninguna circunstancia, el presente Sistema de Integridad, sus procedimientos y estructura orgánica implican restringir los derechos fundamentales de los integrantes de esta Consultora. Consecuentemente, el derecho de los trabajadores a recurrir a las instancias establecidas legalmente para resguardar y asegurar sus derechos permanece incólume.

5. Medidas Correctivas

Frente a situaciones que signifiquen infracciones al Código de Ética podrán adoptarse las medidas correctivas de acuerdo al caso y según estime pertinente el Comité de Integridad.

Con todo, lo anteriormente señalado, no implica que el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Consultora pierdan la vigencia e implicancias que actualmente poseen.

6. Plan de Difusión y Capacitación

Los trabajadores de la Fundación participarán, al menos una vez al año, en una capacitación en materias de integridad, ya sea de forma presencial o por medios electrónicos.

Las capacitaciones tendrán como contenido básico información sobre el Sistema de Integridad y su Código de Ética. Adicionalmente, se comunicará el reporte semestral elaborado por el Responsable de Integridad, como parte de un proceso de rendición de cuentas de la Organización.

Los contenidos de integridad serán obligatorios dentro del programa de inducción para los nuevos trabajadores.

La socialización del Sistema de Integridad deberá ser un proceso permanente, monitoreado y deberá considerar un plan de difusión que tenga como objetivo que este Sistema de Integridad y Código de Ética, en particular, sea un motivo de reflexión sobre comportamientos éticos dentro de la Consultora, y que permita que la ética y la probidad estén presentes de manera constante dentro del actuar de cada trabajador.

El Código de Ética será publicado en la página web de la Consultora y podrá incluirse en los demás medios de comunicación de la misma.

7. Ámbitos de Resguardo de la Integridad y Cumplimiento.

Protocolo de confidencialidad de los datos

Consultora Neoenfoques en su rol de colaborador con organizaciones e instituciones públicas, accede a información de sus clientes . En ese sentido, la información a la que se accede se utiliza exclusivamente para la ejecución de los proyectos y asesorías que se le encarguen.

Acceso a información por parte de colaboradores de Neoenfoques

La información personal obtenida a través de las consultorías de Neoenfoques se mantiene carpeta electrónica a modo de respaldo hasta la finalización de los servicios.

Seguridad Informática

Neoenfoques contará con un proveedor de hosting para su web y correos que cumpla la LEY 21.459 y DECRETO 83 asegurando implementar medidas de seguridad específicas para proteger los servidores y la información en tránsito y almacenada en ellos.

El Proveedor implementará medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger los servidores DNS contra amenazas cibernéticas, incluyendo pero no limitado a:

- a) Monitoreo constante y permanente de los servidores DNS para detectar y prevenir actividades maliciosas.
- b) Implementación de firewalls y sistemas de detección y prevención de intrusiones (IDS/IPS).
- c) Actualización regular del sistema operativo: CentOS Stream server y software de seguridad: Certificado SSL, Protección CloudFlare contra amenazas, Acceso seguro a Shell, Protección Leech.
- d) Uso de cifrado para proteger la transmisión de datos.
- e) Establecimiento de políticas de contraseñas seguras y acceso restringido a los servidores hosting.
- f) Respaldo semanal y recuperación de datos para asegurar la disponibilidad y la continuidad del servicio.

Protección de datos, acceso a la información

El Proveedor del hosting de la Consultora se comprometerá a mantener la confidencialidad de todos los datos e información proporcionados por el cliente durante la prestación del servicio de servidores hosting. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá incluso después de la terminación del contrato. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a la divulgación de información requerida por ley o por orden judicial.

El Proveedor se compromete a cumplir con la Ley N°19.628 del año 1.999, sobre la protección de datos en Chile y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

Acceso a la información

El Proveedor implementará medidas de seguridad adecuadas para proteger la información almacenada en los servidores hosting contra accesos no autorizados, pérdidas o filtraciones de datos. Estas medidas pueden incluir, entre otras, sistemas de cortafuegos, encriptación de datos y monitoreo regular de la seguridad, según lo indicado en detalle en el punto 2 del actual contrato.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE LOS DELITOS (PPD)

Objetivo General

Disponer de una hoja de ruta actualizada cada tres años, que sea conocida y ejecutada por todos los miembros de la Consultora para la prevención de los delitos colaboradores, socios y clientes

Objetivos Específicos

- Asegurar que el Comité de Prevención de los Delitos y Encargado de Prevención de los delitos, actualicen, monitoreen y perfeccionen el Protocolo de Prevención de los Delitos.
- Capacitar a todo el personal de la Consultora en el Protocolo de Prevención de los Delitos, entregándoles un protocolo de cumplimiento con sus roles y funciones específicos según su cargo

Alcance del Plan

La Consultora designará un Responsable de Prevención del Delito que deberá construir un resumen del Protocolo, que facilite la capacitación y difusión.

Para hacer operativo y aplicable el Protocolo de Prevención de los Delitos (en adelante PPD), todos los contratos de trabajo y de prestación de servicios contendrán cláusulas que incorporen su completo ajuste a sus disposiciones y las consecuencias ante su incumplimiento, relevando el carácter de esenciales de las nuevas obligaciones. Entre las medidas que deben incorporar está la posibilidad de decretar, en un procedimiento que garantice las exigencias constitucionales del debido proceso, la suspensión de funciones ante una denuncia con antecedentes de un posible delito. Asimismo, se

incorporará en los contratos el deber de los trabajadores, acusados de maltrato o abuso en tribunales de familia y tribunales de garantías, de reportar esta situación al Representante Legal de la Consultora.

El PPD promoverá el fortalecimiento de las capacidades de sus colaboradores con relación a desarrollar buenas prácticas en el contexto laboral

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO

Situaciones de riesgo en el ejercicio de la consultoría o el trabajo en terreno: Ante situaciones de riesgo a la integridad de colaboradores de la Consultora, que se encuentren desempeñando sus funciones en terreno, el afectado deberá informar al Representante Legal quien aplicará medidas de resguardo según protocolo.

Accidentes: Se deberá constatar estado de salud de el o la trabajador/a, trasladarse al centro de salud más cercano, en ambulancia o el mismo vehículo si es que es posible trasladarse por sus propios medios. Debe informar del accidente de manera inmediata a su jefatura directa o Representante Legal para activar protocolo, según sea el caso.

Objetivo y Campo de Aplicación del Protocolo sobre Acoso Laboral o Sexual

El objetivo principal es cumplir con las directrices para realizar todas las investigaciones de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, las que incluyen los derechos y obligaciones generales de las personas, dichas investigaciones pueden ser realizadas por el empleador o por la Dirección del Trabajo, este Protocolo apunta a la correcta ejecución de las investigaciones realizadas por el empleador.

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

Estas indicaciones serán establecidas e implementadas de manera transversal, para todos los trabajadores de Consultora Neoenfoques.

Principios básicos

Este procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo guardará estricta sujeción a los siguientes principios:

- a) **Perspectiva de género.** Deberán considerarse durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de los consultores, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito del trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.
- b) **No discriminación.** El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias

basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, edad, estado civil, sindicación, religión, enfermedad o discapacidad o cualquier otro motivo.

- c) No revictimización o no victimización secundaria. Las/o receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos.
- d) Confidencialidad. Implica el deber de los participantes de resguardar el acceso y divulgación de la información a la que accedan o conozcan en el proceso de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo. Asimismo, el empleador deberá mantener reserva de toda la información y datos privados de los consultores a que tenga acceso con ocasión de la relación de servicio profesional. Con todo, la información podrá ser requerida por los Tribunales de Justicia o la Dirección del Trabajo en el ejercicio de sus funciones.
- e) Imparcialidad. Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.
- f) Celeridad. El procedimiento de investigación será desarrollado por impulso de la persona que investiga en todos sus trámites, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites, siempre enmarcada en el marco de los plazos legales establecidos.
- g) Razonabilidad. El procedimiento de investigación debe respetar el criterio lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo ser comprendidas por todos los participantes.
- h) Debido proceso. El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento.
- i) 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.

Definiciones

- a) Riesgo profesional. Es aquella posibilidad de que los consultores sufran un daño a su vida o salud, a consecuencia de los peligros involucrados en la actividad laboral, considerando la probabilidad que el daño ocurra y la gravedad de éste.
- b) Factores de riesgos psicosociales profesionales. Son aquellas condiciones que dependen de la organización del trabajo y de las relaciones personales entre quienes trabajan en un lugar, que poseen el potencial de afectar el bienestar de las personas, la productividad de la organización o empresa, y que pueden generar enfermedades mentales e incluso somáticas en los trabajadores, por lo que su diagnóstico y medición son relevantes en los centros de trabajo.

- c) Acoso Laboral. Se entiende por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más consultores, en contra de otra u otros consultores, 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.
- d) Acoso sexual. Se entiende por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- e) Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral. Son aquellas conductas que afecten a los consultores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o clientes, entre otros.
- f) Medidas de resguardo. Son aquellas acciones de carácter cautelar que se implementan por parte del empleador una vez recibida la denuncia o durante la investigación para evitar la ocurrencia de un daño a la integridad física y/o psíquica, así como la revictimización de la persona trabajadora, atendiendo a la gravedad de los hechos denunciados, la seguridad de las personas involucradas y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, las cuales deberán ser consideradas en el reglamento que establece la normativa, según corresponda.
- g) Medidas correctivas. Son aquellas medidas que se implementan por el empleador para evitar la repetición de las conductas investigadas conforme al procedimiento regulado en el presente reglamento, sean o no sancionadas, las que deberán establecerse en las conclusiones de la investigación y materializarse, en los casos que corresponda, en la actualización del protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo.

Se considerarán manifestaciones de acoso laboral y sexual, entre otras, las siguientes conductas:

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

Derechos y Deberes de los Consultores

Participantes en el procedimiento

Son aquellas personas o sus representantes, o instituciones que intervienen en el procedimiento, ya sea en calidad de denunciante, denunciado, testigo, empleador o persona investigadora. Todos ellos deberán proporcionar su dirección de correo electrónico personal para efectos de realizar las notificaciones que correspondan, conforme a este reglamento, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 516 del Código del Trabajo, en orden a poder solicitar fundadamente y por escrito a la persona investigadora, que las notificaciones del proceso se le realicen en forma diversa o mediante carta certificada dirigida al domicilio que designe.

Derechos generales de los consultores: Los consultores, en el contexto de una investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo, tendrán derecho a:

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

Obligaciones generales de los consultores: Los consultores, en el contexto de una investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo tendrán, las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con las medidas de resguardo adoptadas por el empleador.
- b) Colaborar en la correcta sustanciación del procedimiento de investigación.
- c) Firmar la declaración de los hechos que den pie a la investigación.
- d) Decir siempre la verdad y no levantar falsos testimonios.
- e) Mantener la confidencialidad tanto de lo expuesto por ella/el en el proceso de investigación, como de las formas y preguntas realizadas por los investigadores.

Obligaciones del Representante Legal y Personas a Cargo de la Investigación

Obligaciones generales del Representante Legal: Sin perjuicio de otras obligaciones que disponga la ley u otra normativa reglamentaria, deberá:

- a) Elaborar y poner a disposición de los consultores el protocolo de prevención de acoso sexual, laboral y de violencia en el lugar donde se desempeñen.
- b) Elaborar y poner a disposición de los consultores un procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el ejercicio de sus funciones, conforme a las directrices del presente reglamento.
- c) Informar semestralmente a los consultores los canales digitales u otros, que mantiene para la recepción de denuncias sobre incumplimientos relativos a la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y de la violencia en el trabajo.

- d) Garantizar la correcta sustanciación del procedimiento de investigación de acoso sexual, laboral y de violencia en el ejercicio de sus funciones, disponiendo las medidas necesarias para cumplir con dicho objetivo y dando cumplimiento a las normas establecidas en el presente reglamento.
- e) Informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante el Representante Legal o la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste esa voluntad.
- f) Informar de la facultad que le asiste de llevar la investigación internamente o derivarla a la Dirección del Trabajo.
- g) Informar a la persona denunciante, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo proporcionar las facilidades necesarias para ello.
- h) Garantizar y supervisar el cumplimiento efectivo de las medidas de resguardo que se dispongan, según corresponda, protegiendo de forma eficaz la vida y salud de los consultores.
- i) Derivar a la persona denunciante a los programas de atención psicológica temprana que disponga su organismo administrador u otro que disponga la Consultora.
- j) Abstenerse de interferir en la imparcialidad de la persona investigadora.
- k) Dar las facilidades necesarias para que las personas participantes del procedimiento de investigación puedan colaborar con el mismo.
- l) Informar a los representantes legales de contratistas y proveedores, en los casos que corresponda, que tuvo conocimiento de hechos y/o denuncias en los cuales se encuentran involucradas uno o más consultores o trabajadores de sus empresas.
- m) Informar, a requerimiento de la Dirección del Trabajo, el estado y desarrollo de los procedimientos de investigación realizados por la empresa.

Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación.

- a) Sin perjuicio de las directrices establecidas en este reglamento, la persona a cargo de la investigación tendrá, a lo menos, las siguientes obligaciones:
- b) Desarrollar las gestiones de investigación respetando las directrices del presente reglamento, teniendo una actitud imparcial, objetiva, diligente y con perspectiva de género.
- c) Desarrollar la investigación dentro de los plazos establecidos. que sea requerido por los Tribunales de Justicia.
- d) Citar a declarar a todas las personas involucradas sobre los hechos investigados, considerando las formalidades necesarias para garantizar su registro en forma escrita, asegurando un trato digno e imparcial.
- e) Guardar estricta reserva de la información a la que tenga acceso por la investigación, salvo que sea requerido por los Tribunales de Justicia.
- f) Escuchar y respetar a cada uno de los consultores involucrados.

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN INTERNA CONSULTORA NEOENFOQUES

