SGIGC-P-RRLL-02 – PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS RELATIVOS A SITUACIONES NO EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS

VERSIÓN: 01 FECHA: 17-06-2022

Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal NCh3262

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Liz Reyes Cargo: Contralor Corporativo	Nombre: Cargo: Capital Humano	Nombre: Jorge Correa Cargo: Gerente de Administración Corporativo- Oficial de Cumplimiento
Fecha: 1 de Junio de 2022	Fecha: Junio de 2022	Fecha: 17 de Junio de 2022

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de SalfaCorp y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización.

NOTA DE INCLUSIÓN

Este documento ha sido elaborado con lenguaje inclusivo y no sexista, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio y reconoce la diversidad de las personas en todos los ámbitos.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS 3

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES 4

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO 7

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 9

6.1 Sensibilización y prevención 9

6.2 Recepción de un reclamo relativo situaciones no equitativas o discriminatorias 10

6.3 Tratamiento del reclamo 12

6.3.1 Reclamo por práctica discriminatoria en los procesos 12

6.3.2 Reclamo por discriminación 13

6.4 Seguimiento de los casos 13

6.5 Reclamos que involucran a Personal de Empresas Externas o de la Empresa Mandante 14

6.5.1 Caso en que colaborador/a de SalfaCorp S.A. y Filiales desea interponer un reclamo por discriminación en contra un/a trabajador/a de empresa externa o proveedores y/o mandante. 14

6.5.2 Caso en que trabajador/a de empresa externa o mandante desea interponer un reclamo por discriminación en contra de un/a colaborador/a SalfaCorp S.A. y Filiales 15

7. INDICADORES 15

7.1 Indicadores de gestión 15

7.2 Indicadores de equidad 15

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 15

9. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCESO 16

10. ANEXOS 16

11. CONTROL DE CAMBIOS 17

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es entregar herramientas y directrices que velen por el correcto actuar frente a reclamos relativos a situaciones no equitativas y prácticas discriminatorias que afecten y/o estén involucrados/as los/as colaboradores/as de SalfaCorp.

2. ALCANCE

Las acciones descritas en este procedimiento tienen alcance a nivel nacional para todos los colaboradores y las colaboradoras de SalfaCorp., incluyendo todos los niveles y cargos, como también estudiantes en práctica y pasantías, en el marco del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Aplica también en casos en que en el reclamo intervengan o estén involucrados/as trabajadores/as de empresas externas u otras partes interesadas.

3. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

3.1. **Discriminación:** Se refiere a cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicios de las personas, sobre la base de igualdad de oportunidades, de los derechos humanos y sobre los derechos fundamentales contemplados en la Constitución Política de Chile[1]. Es por tanto, cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza de la persona, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición social. La discriminación puede ser un hecho aislado que afecta a una persona o a un grupo de personas en una situación similar.

3.2. **Igualdad de oportunidades, entre mujeres y hombres, y no discriminación:** Este es un principio orientador del presente procedimiento. La Igualdad de oportunidades significa garantizar que mujeres y hombres pueden participar en distintas esferas (económica, política, participación social, de toma de decisiones, etc.) y actividades (educacionales, formación, empleo, etc.) sobre bases de igualdad. Implica entender las acciones y medidas de conciliatorias como la promoción de la igualdad de oportunidades y no discriminación tanto para hombres como mujeres, considerando la importancia de cada una de las esferas de la vida personal, privada y pública en que se desarrollan las personas.

3.3. **Reclamo:** Cualquier expresión formal que manifieste fundadamente un colaborador o colaboradora de SalfaCorp y Filiales o una prestadora de servicios a la empresa, que sufra o conozca de situaciones no equitativas o discriminatorias arbitrarias en el contexto laboral.

[1] Ley N°20.609 Establece medidas contra la discriminación. Art.2°.

3.4. **SGIGC:** Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

4.1. Oficial de Cumplimiento.

- Velar por el cumplimiento de la aplicación del presente procedimiento.
- Velar por el correcto funcionamiento del Canal de Denuncias Ético.
- Informar al Comité Ejecutivo Corporativo los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas frente a reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias.
- Definir quién será el/la asesor/a responsable de realizar las investigaciones derivadas de reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias.
- Revisar el cumplimiento y control de los procesos de investigaciones, cuando amerite según la complejidad del asunto analizado y la necesidad de recabar medios de prueba adicionales.
- Resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- Capacitarse en materia de discriminación y recepción de denuncias y reclamos para monitorear el ambiente laboral de sus áreas de trabajo.
- Aprobar y registrar prórrogas a investigaciones, cuando amerite según la complejidad del asunto, cuando amerite medios de pruebas adicionales.
- Recibida el reclamo, proponer las medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas, si corresponde.
- Velar por la integridad y objetividad de los métodos y resultados de las investigaciones.
- Velar por la correcta aplicación de las sanciones, de acuerdo a los resultados de las investigaciones.
- En caso de que el/la Oficial de Cumplimiento no se encuentre habilitado/a para ejercer las funciones antes estipuladas, (se encuentra directa o indirectamente involucrado/a en el reclamo), el/la Gerente(a) Gerente General Corporativo, designará a su reemplazo.

4.2. Capital Humano

- Implementar medidas adecuadas que permitan restaurar el clima laboral en áreas afectadas.
- Velar por la implementación de acciones de sensibilización y capacitación en materia de acoso laboral, sexual, ambiente laboral seguro, en todos los niveles del alcance.
- Diseñar e implementar medidas que apoyen en un clima laboral que favorezca el buen trato y las buenas prácticas laborales en SalfaCorp S.A. y Filiales.
- Velar por las definiciones del presente procedimiento.
- Conducir el tratamiento del reclamo en caso que este corresponda a un Reclamo por practica no equitativa en los procesos
- El o la Responsable de lo anterior será definido por la Gerencia de Capital Humano Corporativo.

4.3. Comité Ejecutivo Corporativo

- Tomar conocimiento del Proceso Investigativo del reclamo
- Validar y aprobar la propuesta del Informe del Oficial de Cumplimiento.
- Velar por el cumplimiento del procedimiento realizado.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

4.4. Responsable del Proceso de Ambiente Laboral

- Coordinar la planificación y ejecución de acciones de sensibilización en la prevención de acoso, maltrato y discriminación, y difusión de canales de , con las áreas de comunicaciones
- Revisar la medición año a año de los indicadores de gestión y de equidad asociados a este procedimiento.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas de requieran r situaciones.
- Apoyar en la coordinación de las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados.
- Resguardar la confidencialidad de las partes involucradas.
- En caso de tomar conocimiento de alguna situación de acoso laboral o sexual, debe informar al/a la Oficial de cumplimiento.

4.5. Gerencias de Negocios y/o Jefaturas

- Derivar e informar al/a la Oficial de Cumplimiento sobre cualquier reclamo por situaciones no equitativas o discriminatorias.
- Estar alerta sobre situaciones de discriminación que puedan estar afectando a personas de su equipo.
- Capacitarse en materia de acosos, discriminación, y recepción de denuncias y reclamos para monitorear el ambiente laboral de sus áreas de trabajo.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a las víctimas.
- Coordinar con el/la Oficial de Cumplimiento la aplicación de medidas de resguardo a denunciantes y/o víctimas de prácticas discriminatorias.
- Resguardar la confidencialidad y la integridad de las personas involucradas en los casos.

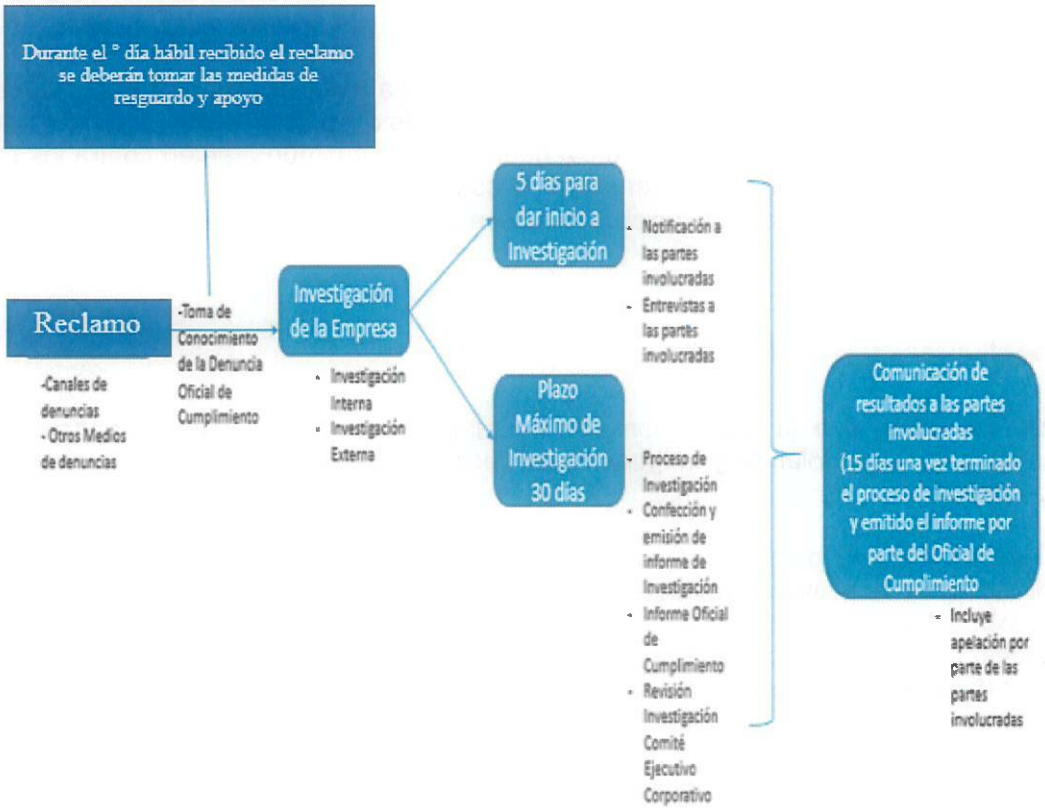
4.6. Asesor/a Interno/a y/o Externo/a

- Clasificar el reclamo por tipo práctica no equitativa o una discriminación
- Reunir antecedentes y/o evidencia que acredite la debida aplicación y ejecución del procedimiento.
- Responsables de ejecutar la investigación de los reclamos en caso que corresponda a una discriminación.
- Realizar entrevistas a la(s) persona(s) denunciante(s), denunciado/a(s) y testigo(s) señalados por las partes.
- Realizar cada etapa de la investigación dentro de los plazos establecidos.
- Recomendar o proponer medidas de resguardos, cuando corresponda.
- Entregar toda la información requerida, para la realización del Informe de la investigación de los hechos, o a la Inspección del Trabajo.
- Presentar resultados de la investigación, mediante un informe, el cual deberá ser revisado y aprobado por el/la Oficial de Cumplimiento, en caso que este/a por razones de fuerza mayor se encuentre invalidado/a de participar en dicho proceso, deberá entregarse este informe al Comité Ejecutivo Corporativo.
- Realizar el seguimiento de la resolución de la investigación.
- Resguardar la confidencialidad de la información de los casos y de las personas involucradas y del proceso de investigación.
- Incluir la perspectiva de género en las actividades del proceso.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

4.7. Colaboradores/as SalfaCorp S.A. y Filiales

- Presentar un reclamo frente una situación no equitativa o discriminatoria del que sea afectado/a o sea testigo.
- Cumplir con las indicaciones de citaciones y/o entrevistas, a fin de recabar información y antecedentes.
- Ser parte de un buen ambiente laboral, no incurriendo en actos y comportamientos discriminatorio.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas que deseen interponer un reclamo.
- Participar en instancias de sensibilización (charlas, capacitaciones, actividades, etc.).
- En caso de estar en conocimiento de una investigación, debe resguardar la confidencialidad de las partes involucradas.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SalfaCorp se compromete en otorgar un trato justo a todos/as los/as postulantes, colaboradores/as de la empresa, proveedores, clientes y cualquier parte interesada, sin importar su raza, color de piel, sexo, género, religión, opinión política, origen social, edad, discapacidad, apariencia o cualquier otro aspecto o condición social.

Con el objetivo de cumplir estos compromisos es que se ha definido este procedimiento, que permite registrar y tratar los reclamos por situaciones no equitativas o discriminatorias como las anteriormente indicadas, así como todas aquellas que provengan de prácticas que atenten contra los principios de igualdad de oportunidades en el reclutamiento, la contratación, las remuneraciones, las revisiones de desempeño, el entrenamiento y desarrollo, los ascensos y otros términos y condiciones de trabajo del personal de SalfaCorp.

6.1 Sensibilización y prevención

SalfaCorp considera que la prevención es una etapa trascendental para garantizar un ambiente laboral seguro libre de violencia y la igualdad de oportunidades para todas las personas que trabajan en la Compañía.

Siendo esto un imperativo ético, al igual que lo se describe en el **SGIGC-P-RRLL-01 Procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual y laboral** se considera fundamental trabajar la cultura organizacional en base a la acciones de sensibilización y capacitación a todo el personal en temáticas de trato equitativo y no discriminatorio, inclusión y diversidad, y la existencia de los mecanismos propios de este procedimiento, junto con campañas comunicacionales que difundan y sensibilicen en estos contenidos.

Las acciones de sensibilización y prevención, con sus objetivos, indicadores y fechas comprometidas, son coordinadas con los/as responsables de comunicaciones y capacitación siendo documentados en el **Plan de comunicaciones** y en el **SGIGC-P-KH-07-R02 Plan de sensibilización y capacitación igualdad de género**, según corresponda.

6.2 Recepción de un reclamo relativo situaciones no equitativas o discriminatorias

Toda persona de SalfaCorp que sufra o conozca de situaciones no equitativas y/o de discriminación en el contexto laboral, tendrá derecho a interponer un reclamo, el cual deberá canalizarse por alguna de estas vías:

a) Mediante Canal de Denuncia de la Compañía:

La persona afectada deberá hacer llegar su reclamo a través del Canal de Denuncia Ético, el cual corresponde a una plataforma administrada fuera de las instalaciones de Salfacorp con disponibilidad en todo momento y que permite mantener un contacto directo y seguro de respeto de cualquier circunstancia que potencialmente presente riesgo de comisión de los delitos previamente mencionados.

Para estos efectos, se deberá acceder a la página web de la compañía www.salfacorp.com e ingresar al módulo de canal de denuncia, una vez ingresado a dicho módulo, deberá acceder al banner "Canal de Denuncias Ético" y realizar el registro del reclamo a través de dicha plataforma, completando la información solicitada.

b) Inspección del Trabajo respectiva

El/la colaborador/a podrá interponer el reclamo directamente en la Inspección del Trabajo respectiva. Si optase por esta vía no podrá hacer el reclamo en SalfaCorp.

c) Otros Medios

En el caso que un/a colaborador/a realice el reclamo a través de formas distintas al Canal de Denuncia, deberá realizar los siguientes pasos:

- Podrá interponer el reclamo a través de correo electrónico dirigido al/a la Oficial de Cumplimiento: consultasley20393@salfacorp.com.

- También podrá realizarlo a través de su Gerencia a Cargo y/o Jefatura, quienes tendrán la obligación de reportar dicho reclamo de manera inmediata al/a la Oficial de Cumplimiento, ya sea a través del Canal de Denuncia o un correo formal dirigido a dicho/a oficial; en cualquiera de las intancias, dicha Gerencia o Jefatura serán sujetos de confidencialidad, no pudiendo hacer mención de dicho reclamo a nadie que no sea el/la Oficial de Cumplimiento.

- Todo reclamo deberá seguir la formalidad indicada en el Procedimiento de Ética e Integridad de la compañía, así como también cumplir las directrices establecidas en el Procedimiento corporativo de denuncias.

La falta de uno o más de los datos requeridos, podrán entenderse como reclamos incompletos, y no continuarán con el proceso establecido hasta que no se completen los elementos faltantes, lo que será comunicado por el/la Oficial de cumplimiento mediante el canal de denuncias. Sin perjuicio de lo anterior una vez que llegue una situación en la cual se describan hechos posiblemente constitutivos de violencia en los espacios laborales y las personas no tengan la voluntad de dejar el reclamo por escrito, el/la Oficial de cumplimiento podrá indagar en la situación si así lo amerita, con el propósito de develar las situaciones que están ocurriendo o aquellas que están impidiendo que las personas afectadas interpongan el reclamo correspondiente.

Será el/la Oficial de Cumplimento quien podrá aceptar o desestimar el reclamo, lo que tendrá que ser debidamente fundamentado e informado por escrito a la persona reclamante. En el caso de que no se encuentre habilitado/a por estar directamente involucrado/a en el reclamo, será el Comité ejecutivo Corporativo quién designe dicho reemplazo.

Una vez que el/la Oficial de Cumplimiento toma conocimiento del reclamo, se activa el proceso interno de la Compañía definiendo quien realizará la investigación, si esta será realizada de manera interna por el departamento acorde a la situación observada o un/a Asesor/a externo/a si la situación así lo requiera.

Una vez recibido el reclamo por parte del/de la Oficial de Cumplimento, el/la Asesor/a designado/a (interno o externo) dispondrá de un plazo no superior a 30 días hábiles para reunir los antecedentes y determinar si el reclamo corresponde a una práctica no equitativa o a una discriminación. Para esto, se deberá utilizar la siguiente clasificación:

Reclamo por práctica no equitativa en los procesos:

- Discriminación en las compensaciones y remuneraciones.
- Discriminación en el acceso a oportunidades laborales y/o desarrollo de carrera.
- Discriminación en el acceso a la capacitación/formación.
- Discriminación en el acceso a beneficios/medidas de conciliación.
- Discriminación identidad de género, por no ser reconocido/a/x por su nombre e identidad de género .
- Otros casos de discriminación de gestión de la organización.

Reclamo por discriminación:

- Discriminación por género, etnia, religión, diversidad sexual u otros, contenidas en las leyes N° 19.759 y N° 20.609.

Según esta categorización se seguirán los siguientes caminos para el tratamiento del reclamo:

6.3 Tratamiento del reclamo

El proceso de tratamiento del reclamo podrá tener dos caminos:

6.3.1 Reclamo por práctica discriminatoria en los procesos

El/la Oficial de Cumplimiento será quien defina al responsable a cargo según corresponda el caso, una vez definido se deberá activar el **SGIGC-P-KH-03 Procedimiento para el tratamiento de hallazgos del SGIGC** para que se revise e investigue el reclamo no tan solo con el objetivo de atender el caso, sino que también detectar las causas que lo produjeron y aplicar las acciones correctivas pertinentes al caso. Este proceso podrá ser asesorado por la Jefatura Calidad Empresa (responsable de dicho procedimiento).

Si el reclamo corresponde a una práctica discriminatoria en los procesos, tales como en las compensaciones, acceso a la capacitación, desarrollo de carrera entre otros indicados anteriormente, el/la Oficial de Cumplimiento, deberá derivar el reclamo al responsable definido (Capital Humano) por el Oficial de Cumplimiento, quien deberá revisar el caso con las partes interesadas y activar el "**SGIGC-P-KH-03 Procedimiento para el tratamiento de hallazgos del SGIGC** para que se revise e investigue el reclamo no tan solo con el objetivo de atender el caso, sino que también detectar las causas que lo produjeron y aplicar las acciones correctivas pertinentes al caso. Este proceso podrá ser asesorado por la Jefatura de Calidad Empresa (responsable de dicho procedimiento).

Las conclusiones de la situación pueden llevar a cambios en los procesos, planificación y ejecución de acciones de capacitación y sensibilización, nivelaciones remuneracionales, entre otras, según se determine por el análisis de causa y las acciones correctivas que se determinen a aplicar y que lleven a la mejora continua.

Se dará una respuesta a la persona que hace el reclamo por parte del/de la responsable asignado/a por el/la Oficial de Cumplimiento según corresponda. Esta respuesta deberá ser por medio de la línea ética y/o correo electrónico, en un plazo no superior a los 30 días hábiles, indicando las acciones que serán aplicadas para dar solución al reclamo interpuesto y en las fechas comprometidas.

Es importante establecer, que sin prejuicio de lo anterior, si en el trascurso de la revisión y análisis del reclamo, se determina que dentro de las causas analizadas existen antecedentes de una discriminación, se podrá evaluar que el caso vuelva al Asesor/a asignado/a para ser investigado de acuerdo a lo que se describe en 6.3.2.

Nota: Desde el ingreso de un reclamo por practica no equitativa el/la Oficial de Cumplimiento abrirá una carpeta del caso reclamado y se registrará todo el proceso en la planilla SGIGC-P-RRLL-01-R01 Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, para su debido seguimiento.

6.3.2 Reclamo por discriminación

Si el reclamo corresponde a una discriminación hacia una persona o un grupo de personas en relación con su origen, identidad, género, forma de ser, nivel educacional, etnia, entre otras; el proceso de investigación del reclamo deberá seguir siendo tratado por el/la Asesor/a asignado/a, quien conducirá el tratamiento del reclamo según las directrices establecidas en el **SGIGC-P-RRLL-01 Procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual y laboral** en cuanto a la investigación, la resolución, las medidas reparatorias y/o sanciones, así como de entregar oportunamente las medidas de resguardo y apoyo a la víctima, en caso de ser requeridas y según la gravedad del caso.

Junto con seguir los conductos definidos en ese procedimiento, el/la Asesor/a asignado/a deberá activar el "el **SGIGC-P-KH-03 Procedimiento para el tratamiento de hallazgos del SGIGC** con el objetivo de no solo atender el caso sino también detectar las causas que lo produjeron y aplicar las acciones correctivas pertinentes para cada uno de los casos. Este proceso podrá ser asesorado por la Jefatura de Calidad Empresa (responsable de dicho procedimiento).

Asimismo, las acciones correctivas que se tomen por parte de la empresa deben ser oportunamente informadas a la persona que ingresó el reclamo. Esta respuesta deberá ser por escrito, por medio de la línea ética y/o correo electrónico.

Nota: Desde el ingreso de un reclamo por practica no equitativa el/la Oficial de Cumplimiento abrirá una carpeta del caso reclamado y se registrará todo el proceso en la planilla SGIGC-P-RRLL-01-R01 Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, para su debido seguimiento.

6.4 Notificación y Medidas de Resguardo y apoyo

Se deberán evaluar y disponer de medidas de resguardo necesarias respecto de los/as involucrados/as en la denuncia durante el tiempo que dure la investigación, de acuerdo con la gravedad del caso y especialmente si los hechos perjudican física y/o psicológicamente a quien presenta la denuncia.

Una vez recibida la denuncia, el/la Oficial de Cumplimiento, será quien tome las medidas de resguardo necesarias durante el proceso de investigación, procurando la mayor celeridad posible en su aplicación.

Una primera evaluación de las medidas de resguardo y apoyo deberá ser realizada dentro del 1 día hábil recibida la denuncia por parte del/de la Oficial del Cumplimiento. Como medida complementaria se podrán sumar medidas de resguardo en cualquier momento durante el proceso de investigación, procurando la mayor celeridad posible en su aplicación. Todas las medidas de resguardo quedarán registrada en un Acta de acuerdos.

Cualquier medida aplicable no podrá implicar el menoscabo o pérdida de derechos de las personas involucradas, y será implementada con información y consentimiento absoluto y expreso de los involucrados o involucradas. Una vez emitido el informe resolutivo del/de la Oficial de Cumplimiento, con la debida revisión del Comité Ejecutivo Corporativo.

En conjunto con lo anterior se procederá a realizar un seguimiento y control con el fin de comprobar que la situación denunciada no se repita, este proceso se realizará de acuerdo a lo definido en el informe del/de la Oficial de Cumplimiento.

Por otro lado durante el proceso de investigación la Compañía evaluará_medidas de resguardo para "la víctima", de acuerdo a la falta observada, las cuales se aplicarán y se revisarán caso a caso según corresponda:

- Evaluar permiso con goce de remuneración a las personas involucradas por el tiempo que dure la investigación.
- Evaluar reasignación a otro lugar a la persona denunciada
- Cambiar de turno u obra en el caso que lo amerite.
- Redistribuir la Jornada de trabajo de las personas involucradas
- Evaluar acciones de apoyo psicológico y reparación emocional a las personas afectadas, ya que es muy relevante sondear los impactos emocionales y en el clima laboral que la situación ha provocado en las otras personas del equipo.
- Cualquier otra que sea necesaria según la gravedad del hecho denunciado.

6.5 Seguimiento de los casos

Posterior a la comunicación de resultados a las partes, se deberá realizar una entrevista de seguimiento a las personas involucradas en la investigación que continúen en la organización, de acuerdo a los plazos indicados en el informe de investigación, respecto a sus apreciaciones y experiencia sobre el proceso de investigación, independiente de la resolución decretada. Este seguimiento será responsabilidad de la Gerencia de la empresa responsable de la denuncia. Tal como se comentó en párrafos anteriores en el informe emitido por el/la Oficial de Cumplimiento se indicará quien deberá realizar el proceso de seguimiento y la periodicidad de esta revisión.

Para realización de entrevistas de seguimiento se utilizará y registrará el formulario **SGIGC-P-RRLL-01-R03 Entrevista de Seguimiento de Denuncias y Reclamos de Ambiente Laboral.**

En la entrevista se deberá indagar en:

a) Valoración y opinión respecto al procedimiento,
b) Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas(a).

De identificarse repercusiones negativas en el ambiente laboral por causa de la denuncia o investigación, se deberán establecer medidas para restituir la buena convivencia y el óptimo desarrollo laboral de todos/as los/as involucrados/as. En este sentido, se deben ejercer las acciones y/o medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área o unidad afectada, dirigidas a prevenir, solucionar y mejorar posibles repercusiones a la sana convivencia y relaciones laborales que hayan derivado de la ejecución e investigación de la denuncia, tanto entre denunciante y denunciado/a, como también en el área de trabajo en la cual se desempeñan. Estas están directamente relacionadas con la sensibilización y prevención, y su plan de acción anual, como, por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas correspondientes y los/as trabajadores/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

Se debe mantener seguimiento al ambiente laboral de las personas involucradas en una segunda entrevista de seguimiento a efectuarse dentro del 3er mes posterior a la primera entrevista, con el objetivo de asegurar que no existan repercusiones negativas (nuevas o reiteración de prácticas discriminatorias, acoso laboral o sexual; malestar laboral o perjuicio de relaciones laborales, entre otros).

Respecto a los párrafos anteriores el área responsable de velar por el adecuado clima laboral es Capital Humano.

6.6 Reclamos que involucran a Personal de Empresas Externas o de la Empresa Mandante

En las dinámicas laborales en que opera Salfacorp se podría presentar situaciones dentro de la categoría discriminación (ver 6.2) en que están involucrados/as personal de empresas externas o de la empresa mandante.

En ese sentido, se detecta que se podrían detectar los siguientes casos:

6.6.1 Caso en que colaborador/a de SalfaCorp S.A. y Filiales desea interponer un reclamo por discriminación en contra un/a trabajador/a de empresa externa o proveedores y/o mandante.

El/la trabajador/a de SalfaCorp S.A. y Filiales realizará denuncia según lo descrito en el punto 6.2 del presente procedimiento.

El/la Gerente/a de la empresa involucrada deberá tomar contacto con el/la Administrador/a contratos Salfacorp S.A. y Filiales y este/a a su vez deberá contactarse con Administrador/a de Contrato de Empresa Externa/Mandante. En caso de estar inhabilitado/a, se deberá contactar al supervisor/a inmediato/a.

Se solicitará a este/a último/a que facilite los medios para interponer la denuncia y que se facilite el acceso al procedimiento que para estos efectos la empresa externa/empresa mandante dispone. Se solicitarán medidas en plazo estipulado.

El/la Oficial de Cumplimiento o quien este/a designe registrará antecedentes y seguimiento de denuncia en la planilla **SGIGC-P-RRLL-01-R01 Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral**, ligado al presente procedimiento.

Una vez llegada a una resolución, el/la Oficial de Cumplimiento o quien este/a designe comunicará los antecedentes a la persona denunciante.

6.6.2 Caso en que trabajador/a de empresa externa o mandante desea interponer un reclamo por discriminación en contra de un/a colaborador/a SalfaCorp S.A. y Filiales

En caso que un/a trabajador/a de empresa externa/Mandante desee interponer una denuncia en contra de un/a Colaborador/a de SalfaCorp S.A. y sus filiales deberá realizarlo a través del canal de denuncias de la Compañía; en caso que utilice algún medio distinto, este deberá ser enviado por la parte receptora de la información al/a Oficial de Cumplimiento, quien seguirá el proceso ya descrito anteriormente.

7. INDICADORES

7.5 Indicadores de gestión

No aplican.

7.6 Indicadores de equidad

Los indicadores asociados a situaciones de discriminación o prácticas no equitativa se miden de manera transversal bajo el criterio de "Ambiente laboral" y están definidos en el **SGIGC-P-RRLL-01 Procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual y laboral.**

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral,
- OIT. Convenio 111 (1958) "Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación)". (Ratificado por Chile).
- OIT. Convenio 190 (2019) "Convenio sobre la violencia y el acoso". (No ratificado por Chile).
- Ley 20.348, Resguarda el derecho a la igualdad en las remuneraciones.
- Ley 20.609, Establece medidas contra la discriminación.
- Ley 21.015, Inclusión Laboral.
- Procedimiento de Ética e Integridad
- Procedimiento corporativo de denuncias.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de las empresas del Grupo
- SGIGC-P-RRLL-01 Procedimiento de medidas para la prevención, detección, denuncia, investigación y seguimiento del acoso sexual y laboral.
- SGIGC-P-KH-03 Procedimiento para el tratamiento de hallazgos del SGIGC

9. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCESO

Listado de registros:

- SGIGC-P-RRLL-01-R01 Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral
- SGIGC-P-RRLL-01-R02 Informe de Investigación de situaciones de acoso laboral, acoso sexual o prácticas no equitativas o discriminatorias
- SGIGC-P-RRLL-01-R03 Entrevista de Seguimiento de Denuncias y Reclamos de Ambiente Laboral
- Informe ejecutivo

Identificación del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
SGIGC-P-RRLL-01-R01 Registro denuncias y	Oficial de cumplimiento	Digital/Plataformas internas de SalfaCorp.	Acceso restringido excepto para personal Oficial de	Somos SalfaCorp	3 años	Eliminación

reclamos Ambiente Laboral			cumplimiento y personal autorizado. Respaldo servidor			
SGIGC-P-RRLL-01-R02 Informe de Investigación de situaciones de acoso laboral, acoso sexual o prácticas no equitativas o discriminatorias	Oficial de cumplimiento	Digital/Plataformas internas de SalfaCorp.	Acceso restringido excepto para personal Oficial de cumplimiento y personal autorizado. Respaldo servidor	Somos SalfaCorp	3 años	Eliminación
SGIGC-P-RRLL-01-R03 Entrevista de Seguimiento de Denuncias y Reclamos de Ambiente Laboral	Oficial de cumplimiento	Digital/Plataformas internas de SalfaCorp.	Acceso restringido excepto para personal Oficial de cumplimiento y personal autorizado. Respaldo servidor	Somos SalfaCorp	3 años	Eliminación
Informe Ejecutivo	Oficial de cumplimiento	Digital/Plataformas internas de SalfaCorp.	Acceso restringido excepto para personal Oficial de cumplimiento y personal autorizado. Respaldo servidor	Somos SalfaCorp	3 años	Eliminación

10. ANEXOS

No aplican anexos.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	Versión	Página y/o Numeración	Cambio Efectuado