PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE WALMART CHILE S.A.

I- INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta lo dispuesto en la ley N°21.643, Walmart Chile S.A. ha elaborado el presente Protocolo con las acciones destinadas a la Prevención del acoso Laboral, Sexual y de Violencia en el trabajo, en adelante "El Protocolo".

El Protocolo establece la identificación de los riesgos y las acciones que permitan trabajar en la prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo derivados de los mismos.

Adicionalmente, El Protocolo establece los procedimientos referidos a las **denuncias de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo,** de la cual pudiera ser víctima un trabajador o trabajadora de la empresa, así como la definición de los lineamientos a seguir respecto a la **recepción, tratamiento e investigación de denuncias**.

II- OBJETIVO

El objetivo de este Protocolo es favorecer ambientes laborales seguros a través de la promoción de un ambiente laboral saludable, velando por el bienestar de los trabajadores/as a través de un espacio de trabajo exento de conductas que puedan ser consideradas como acoso u hostigamiento laboral, sexual o de violencia ejercida por terceros. Lo anterior, a través de acciones que permitan prevenir, atender y erradicar dichas conductas.

Para ello, se establecen medidas y estrategias preventivas frente a situaciones de acoso y violencia en el trabajo al que puedan estar expuestos los trabajadores/as en función de su trabajo, así como evitar o minimizar la ocurrencia de estas situaciones.

Las medidas y estrategias se harán detectando conductas riesgosas y estableciendo un procedimiento que regule las medidas de acción y una investigación que garantice un proceso objetivo, con perspectiva de género y confidencial.

Además, se establece un compromiso entre el empleador y los trabajadores para que participativamente, se identifiquen y gestionen los riesgos psicosociales en el trabajo.
Por parte del empleador, el compromiso consiste en a incorporarlos a su matriz de riesgo, evaluarlos, monitorearlos, mitigarlos o corregirlos constantemente.

En el caso de los trabajadores, el compromiso recae en apoyar al empleador en la identificación de aquellos riesgos que detecte en su actividad.

Todo lo anterior, con el fin de seguir promoviendo una cultura organizacional libre de violencia, con igualdad de género y un clima laboral seguro y propicio para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores en Walmart Chile S.A.

III- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo aplica a todos los trabajadores de Walmart Chile y todas sus sociedades relacionadas y de las diferentes unidades de negocio de Walmart Chile S.A., incluidas jefaturas y gerentes, las que se distribuye en:

a) Formatos de la Operación: Híper Líder, Express de Líder, Express 400, Súper Bodega Acuenta y Central Mayorista
b) Centros de Distribución
c) Plantas Productivas
d) Oficinas Corporativas.

Además, también se aplicará para contratistas, subcontratistas, proveedores y alumnos en práctica, así como, a las visitas, usuarios o clientes que acudan a las distintas dependencias de Walmart Chile.

IV- MARCO NORMATIVO.

a) **Constitución Política de la República de Chile:**

- Artículo 19 N°s 1, 2, 4, 7: La Constitución asegura a todas las personas: *1. El Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona. [...]*
2.La igualdad ante la ley, que prohíbe a la ley y a toda autoridad, el establecer diferencias arbitrarias. [...]
4. El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia que prohíbe causar injustificadamente daño o descrédito a una persona o a su familia, a través de un medio de comunicación social y que consistiere en la imputación de un hecho o acto falso.
7.ElDerecho a la libertad personal y a la seguridad individual. [...]".

b) **Código del Trabajo**:
- Art. 2° inciso 2:

"Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que, para efectos de este Código, implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo. Son contrarias a lo anterior, entre otras conductas, las siguientes: a) El acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. b) El acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. c) La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.".

Artículo 154 N°5:

"El reglamento interno de la empresa debe contemplar las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores, como es la prohibición de las conductas en la definición de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo".

- 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".

- Artículo 211-A:

"Las trabajadoras y los trabajadores tienen derecho a que el empleador adopte e implemente las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el lugar de trabajo".

V- PRINCIPIOS ORIENTADORES

Este protocolo, así como todas las actuaciones relacionadas con la detección, prevención e investigación de las conductas consideradas como acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo se regirán por los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, aprobada a través del DS N°2 de 7 de mayo de 2024:

1. **Respeto a la vida e integridad física y psicosocial de las personas trabajadoras como un derecho fundamental:** Garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, considerando que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de las personas trabajadoras.

2. **Enfoque preventivo de la seguridad y salud en el trabajo, a través de la gestión de los riesgos en los entornos de trabajo:** la prevención de los riesgos laborales por sobre la protección de estos, desde el diseño de los sistemas productivos y puestos de trabajo, priorizando la eliminación o el control de los riesgos en el origen o fuente, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, incluyendo sus impactos en las dimensiones físicas, mentales y sociales de las personas trabajadoras.

3. **Enfoque de género y diversidad**: valora las diferentes oportunidades que tienen las personas, las interrelaciones existentes entre ellas y los distintos roles que cumplen en la sociedad.

4. **Universalidad e Inclusión**: Las acciones y programas que se desarrollen en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo considerarán situaciones como la discapacidad, el estado migratorio, la edad o la práctica laboral. Dichas acciones serán aplicadas en todo lugar de trabajo en forma equitativa, inclusiva, sin discriminación alguna, aplicando el enfoque de género, diversidad y las diferencias étnicas y culturales.

5. **Solidaridad:** un aporte al bien común que deberá permitir el acceso oportuno, de calidad e igualitario a las prestaciones definidas por la ley a todas las personas trabajadoras protegidas por el seguro y a sus entidades empleadoras, cuando corresponda.

6. **Participación y diálogo social**: Los órganos de la administración del Estado garantizarán las instancias y mecanismos de participación y de diálogo social a las personas trabajadoras y entidades empleadoras en la gestión, regulación y supervisión de la seguridad y salud en el trabajo.

7. **Integralidad**: Se garantizará una cobertura a todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos y la protección de la vida y salud en el trabajo, entre los que se incluyen: información, registro, difusión, capacitación, promoción, asistencia técnica, vigilancia epidemiológica ambiental y de la salud, prestaciones médicas y económicas, rehabilitación y reeducación profesional.

8. **Mejora continua**: Los procesos de gestión preventiva deberán ser revisados permanentemente para lograr mejoras, efectuándose revisiones periódicas respecto de sus programas preventivos, los que deberán contener metas e indicadores claros.

9. **Responsabilidad en la gestión de riesgos**: Las entidades empleadoras serán las responsables de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos y la protección eficaz de la vida y salud de las personas trabajadoras de acuerdo con lo establecido en la Política Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo, sin perjuicio de la colaboración de las personas trabajadoras y sus representantes en la gestión preventiva. Las empresas principales y usuarias deberán dar cumplimiento eficaz a su deber de prevención y protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

VI- DEFINICIONES

Para los efectos del presente protocolo, se definen los siguientes términos:

1) **Acoso Laboral:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más 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.
2) **Acoso sexual:** 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 si situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
3) **Violencia en el trabajo:** Es aquella ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.
4) **Riesgo**: La probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.
5) **Medidas de prevención**: Son aquellas destinadas a prevenir que un riesgo se materialice.
6) **Denuncia:** Entrega de información que cualquier persona realiza, de forma verbal o escrita, acerca de hechos que han ocurrido y que pueden constituir un caso de acoso o de violencia en el trabajo.
7) **Denuncia Inconsistente:** Aquella que carece de elementos suficientes para su adecuada comprensión, integralidad y coherencia. Es decir, existe una deficiencia de información que impide obtener los antecedentes necesarios para su investigación, y que requiere ser subsanada. La calificación de denuncia como inconsistente, no implica la realización de un juicio de valor sobre el contenido de la denuncia formulada, en el sentido de su veracidad o falsedad.

VII- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN

Con el objeto de prevenir el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, Walmart Chile divulgará el contenido del presente Protocolo entre los trabajadores, publicando su contenido en los medios de comunicación internos definidos por la empresa, tales como la Intranet corporativa, CNN,

boletines informativos o cualquier otro que la empresa determine, además de su incorporación en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (en adelante RIOHS).

Asimismo, la empresa promoverá las acciones que estime necesarias para el cumplimiento de los fines de este protocolo e implementará las medidas preventivas previstas en el presente documento.

Adicionalmente, la empresa comunicará el contenido del Protocolo a las Empresas de Servicios Transitorios y Empresas Contratistas con el fin de que estas adopten las medidas que correspondan respecto de sus trabajadores frente a situaciones de acoso y de violencia en el trabajo.

Finalmente, una vez al año, se capacitará a los trabajadores en el contenido del protocolo.

VIII- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES/AS Y DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL PROTOCOLO

i)Los trabajadores/as de Walmart chile tendrán los siguientes derechos y deberes en relación con el protocolo y los procesos de investigación:

DERECHOS:

- El trabajador podrá denunciar ante el empleador o ante la Inspección del Trabajo.
- Trabajar en lugar libre de acoso, discriminación y violencia.
- Conocer los riesgos identificados en el presente protocolo y las medidas de protección que deben adoptarse en relación con estos.
- Denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para ello.
- Protección y atención oportuna ante casos de acoso y/o violencia en el ámbito laboral.
- Apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley N° 16.744.

DEBERES:

- Tratar a sus compañeros de trabajo y a todos con quienes interactúen en su día a día con respeto en todo momento.
- Informar cualquier situación que pudiera ser considerada como acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- Denunciar cualquier incidente de acoso o de violencia en el lugar de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el RIOHS.
- Cooperar con las investigaciones en las que pueda ser parte y reportar toda la información con veracidad.
- Comprender y cumplir el Protocolo.
- Cumplir con la normativa de seguridad y salud en el trabajo.
- Mantener confidencialidad al participar de un proceso de investigación.
- Conocer los canales de denuncia de la Empresa.
- Resguardar su integridad y no involucrarse en situaciones que puedan poner en peligro su seguridad, siguiendo siempre las indicaciones de este Protocolo.

ii) La Empresa tendrá los siguiente derechos y obligaciones en relación con el Protocolo

DERECHOS:

- 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.

DEBERES:

- Al momento de recibir la denuncia deberá informar a la persona denunciante el derecho que le asiste para presentar la denuncia ante la Dirección del Trabajo, derivándola a esta última cuando la persona manifieste esa voluntad.
- 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.
- Adopción de 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.

IX- IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

Tipos de acoso laboral y sexual

- **Acoso vertical Descendente:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras 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**.**
- **Acoso Horizontal:** Es aquel que se produce entre personas del mismo rango jerárquico.
- **Acoso Ascendente:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras 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.
- **Acoso mixto o complejo:** Es aquella conducta ejercida por una o más personas trabajadoras 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.

I- ACOSO SEXUAL

Constituyen acoso sexual, entre otros:

a) Acoso Sexual Verbal: Es aquel que consiste en expresar verbalmente cualquier insinuación de naturaleza sexual a alguien que no está dispuesto a recibirla. Si una persona le dice a otra, palabras con contenido explícitamente sexual o sexualmente sugerente, generando incomodad en quién las recibe, esta puede ser víctima de acoso sexual. Algunos ejemplos de acoso sexual verbal son: Solicitar favores sexuales, expresar un deseo de contacto o conducta sexual, utilizar un lenguaje

sexualmente explícito, contar chistes sexuales, comentar el aspecto de una persona en términos sexualmente explícitos, hablar en tono sexual, utilizar apodos o términos cariñosos con connotaciones sexuales, entre otras.

b) Acoso Sexual No Verbal: El acoso sexual no verbal es aquel que se manifiesta de cualquier forma de comunicación o conducta sexual no verbal y que no es deseada por quién la recibe, pero sin que llegue al contacto sexual físico. Incluye el envío de correos electrónicos y mensajes de texto de contenido sexual explícito o de naturaleza sexual, así actos como conductas tales como: proyección de vídeos con contenido sexual explícito, seguir o acechar, entre otras.

c) Acoso Sexual Físico: El contacto físico no deseado se considera acoso sexual o agresión sexual, dependiendo de la gravedad del encuentro. Entre los ejemplos de contacto físico que pueden constituir acoso sexual, o que pueden difuminar la línea que separa el acoso sexual de la agresión sexual, se incluyen: Cualquier forma de contacto no deseado, Acariciar, agarrar, frotar o pellizcar, Abrazos o besos.

d) Acoso Sexual por chantaje: Se expresa a través de conductas indebidas formuladas por un superior a un subordinado suyo para que se preste a una actividad sexual si quiere conseguir o conservar ciertos beneficios laborales (A vía de ejemplo podemos mencionar: aumento de remuneraciones, ascensos, traslados o permanencia en un determinado puesto de trabajo), implicando con ello un abuso de poder.

e) Acoso Sexual de carácter Ambiental: De acuerdo a la definición legal de acoso sexual, quedan comprendidas en esta calificación no sólo cuando la persona afectada sufre un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino que también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo se pone en riesgo su situación personal, laboral u oportunidades en el empleo.

II- ACOSO LABORAL

Para que una conducta se considere como constitutiva de acoso laboral, debe contar con los siguientes elementos:

i) Que consista en una agresión de aquellas que afectan moralmente a la persona trabajadora.
ii) Haberse producido una vez o en forma reiterada.
iii) Ser realizada por cualquier medio.
iv) Debe ocasionar menoscabo, maltrato o humillación, afectando la honra o la dignidad de la persona, así como su integridad física o psíquica

III- VIOLENCIA EN EL TRABAJO DE TERCEROS

Parte de los riesgos a los que pueden estar sometidos los trabajadores en el desempeño de sus funciones deriva de la interacción con personas externas a la organización, cuando en esa interacción se producen situaciones de violencia que puedan afectar su seguridad y salud.

En atención a la actividad desarrollada por Walmart Chile, la violencia en el trabajo se puede producir de distintas maneras, dependiendo de la instalación y contexto en la que esta se origine. Es así como se han identificado los siguientes tipos de violencia:

1) Violencia ejercida por Clientes en las distintas unidades de negocio.

2) Violencia ejercida por visitas (fiscalizadores o entidades gubernamentales entre otros.)
3) Violencia ejercida por proveedores o arrendatarios en las unidades de negocio.
4) Robos con violencia o hurtos en el lugar de trabajo.
5) Incidentes violentos de otros tipos que puedan ser constitutivos de delito o faltas y que amenacen o generen daños en la integridad física y psíquica de los trabajadores.

Algunos ejemplos de violencia en el trabajo:

- 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

X- ACCIONES Y COORDINACIONES PREVENTIVAS ANTE UNA EVENTUAL SITUACIÓN DE ACOSO SEXUAL O ACOSO LABORAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

a) ACCIONES Y COORDINACIÓN ANTES UNA EVETUAL SITUACIÓN DE ACOSO SEXUAL O LABORAL

i) Acciones del Trabajador:

Comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, de manera presencial o electrónica, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa.

En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad correspondiente.
b) Deberá informa el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.
c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.
e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante.

f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

iii) Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.
b) Comenzar la investigación de la denuncia.

iv) Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida.
b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.
c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo.

b) ACCIONES Y COORDINACIÓN ANTES UNA EVETUAL SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

1) VIOLENCIA EJERCIDA POR CLIENTES EN UNIDADES DE NEGOCIO (este capítulo aplica para unidades de negocio que interactúen directamente con clientes en salas de venta)

- **Puestos de trabajo más expuestos:**
- Área de cajas.
- Centro de atención al cliente.
- Encargado de local.
- Recepcionistas.

AGRESIONES VERBALES: Se entenderá por agresiones verbales las ofensas, garabatos y amenazas. El trabajador afectado, equipo de seguridad y/o jefaturas a cargo, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

i) Trabajador deberá:

a) Dar aviso inmediato del incidente al equipo de seguridad y Jefe o supervisor a cargo.
b) Tratar de mantener la calma y no responder a las expresiones ofensivas y/o agresivas, permitiendo que la persona exprese su malestar o irritación sin interrumpirle, reconociendo sus sentimientos y haciéndoselo saber.
c) En el caso que las agresiones verbales sean reiteradas o graves, o bien reflejen un descontrol del agresor y que pongan en riesgo la integridad física o psíquica del trabajador, deberá alejarse del área del conflicto, dentro de la instalación.
d) Evitar caer en el conflicto utilizando lenguaje agresivo o gestos que se interpreten como hostil o amenazantes o puedan derivar en una riña, lo cual podría perjudicar al trabajador ante la revisión por parte de las policías en caso de ser requeridas.
e) Si el trabajador desea denunciar la agresión, deberá comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, de manera presencial o electrónica, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa. En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) **Guardias de Seguridad deberán:**

a) Atender, de forma calmada y tranquila al cliente para determinar su problema y/o necesidad.
b) Llamar al encargado de local para atender a cliente, en caso de que sea necesario.
c) Resguardar en todo momento la seguridad de los trabajadores, acompañándolos hasta que se solucione el problema o el cliente se retire de la tienda.
d) Dejar constancia en libro de novedades de lo acontecido.

iii) <u>Encargado de local, supervisor de área o instalación deberá</u>:

a) Concurrir al sector donde se produce el incidente para informarse de lo sucedido y su gravedad y, en función de ello, definir las acciones a seguir respecto a de la situación.
b) Escuchar y recibir el reclamo de la persona que realiza la agresión, y en caso de que no sea factible dialogar con ella o el nivel de agresión verbal aumente, se solicitara conversar en otro momento.
c) Atender al trabajador y en caso de que este decida que esta situación sea investigada, deberá recibir la denuncia de acuerdo al numeral siguiente.
d) En el caso de agresiones verbales graves, informar la situación producida al Gerente de Ventas y/o RRHH.
e) Tomar declaraciones a personas que presenciaron los incidentes, ya sean trabajadores internos, externos o clientes que voluntariamente accedan.

iv) <u>Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:</u>

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad respectiva.
b) Deberá informa el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.
c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.
e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante en caso de que aplique y sea necesario.
f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

v) <u>Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:</u>

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.
b) Comenzar la investigación de la denuncia.

vi) <u>Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.</u>

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida.
b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.

c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo en caso de ser necesarios y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarla
a) Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1) para realizar un reporte mensual a comité paritario, gerencia y sindicato.
d) De acuerdo al resultado de la denuncia, tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la repetición del hecho en futuro.

AGRESIONES FÍSICAS: En caso de golpes, rasguños, empujones, escupos o intento de agresión física, el trabajador afectado, equipo de seguridad y jefaturas a cargo, deberán seguir las siguientes instrucciones:

i) Trabajador deberá:

a) Apretar el botón de pánico cuando esté disponible o llamar a viva voz al personal de seguridad para que concurran al lugar y procedan a resguardarlo.
b) Alejarse de su lugar de trabajo o punto donde se produjo la agresión hacia un lugar seguro.
c) Si el trabajador desea denunciar la agresión, deberá comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, de manera presencial o electrónica, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa. En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) Guardias de Seguridad deberán:

a) Resguardar al trabajador afectado y aislar al agresor, para evitar que pueda agredir a terceros, trabajadores o clientes;
b) Activar el Procedimiento de seguridad y detención.
c) Informar el incidente a la Central de Monitoreo, para que gestione el llamado a la autoridad policial correspondiente.
d) Dejar constancia en libro de novedades de lo acontecido.

iii) Encargado de local, supervisor de área o instalación deberá:

a) Concurrir al sector donde se produce el incidente para informarse de lo sucedido y su gravedad y, en función de ello, definir las acciones a seguir respecto a de la situación.
b) Atender al trabajador y verificar cómo se encuentra y, en función de ello y de la gravedad del incidente, determinar si es necesario que trabajador deje de realizar sus funciones o se le derive a la Mutual de Seguridad.
c) Recibir la denuncia en caso de que el Trabajador decida que esta situación sea investigada, de acuerdo al numeral siguiente.
d) Informar la situación producida a la gerencia de cada Unidad de Negocio y a RRHH.
e) Solicitar al área de AP la confección de un informe o reporte del incidente, resguardar imágenes de grabaciones de cámaras de CCTV y solicitar declaraciones a trabajadores testigos de la agresión.

iv) Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la

presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad respectiva.

b) Deberá informa el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.

c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.

d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.

e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante en caso de que aplique y sea necesaria.

f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

v) <u>Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:</u>

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.

b) Comenzar la investigación de la denuncia.

vi) <u>Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.</u>

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida medidas resguardo.

b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.

c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.

d) Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1) para realizar un reporte mensual a comité paritario, gerencia y sindicato.

e) De acuerdo al resultado de la denuncia, tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la repetición del hecho en futuro.

2) VIOLENCIA DE PROVEEDORES, ARRENDATARIOS Y VISITAS.

Cargos expuestos a violencia de proveedores.

- Centros de distribución.
- Tiendas.
- Plantas Productivas.
- Oficinas corporativas.

<u>AGRESIONES VERBALES</u>: Se entenderá por agresiones verbales las ofensas, garabatos y amenazas. El trabajador afectado, equipo de seguridad y/o jefaturas a cargo, deberán seguir las siguientes recomendaciones:

i) <u>Trabajador deberá:</u>

a) Dar aviso inmediato del incidente al equipo de seguridad y jefe o supervisor a cargo.

b) Tratar de mantener la calma y no responder a las expresiones ofensivas y/o agresivas, permitiendo que la persona exprese su malestar o irritación sin interrumpirle, reconociendo sus sentimientos y haciéndoselo saber.

c) En el caso que las agresiones verbales sean reiteradas o graves, o bien reflejen un descontrol del agresor y que pongan en riesgo la integridad física o psíquica del trabajador, deberá alejarse del área del conflicto, dentro de la instalación.
d) Evitar caer en el conflicto utilizando lenguaje agresivo o gestos que se interpreten como hostil o amenazantes o puedan derivar en una riña, lo cual podría perjudicar al trabajador ante la revisión por parte de las policías en caso de ser requeridas.
e) Si el trabajador desea denunciar la agresión, deberá comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, de manera presencial o electrónica, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa. En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) <u>Guardias de Seguridad deberán:</u>

a) Resguardar al trabajador afectado y aislar al agresor, para evitar que pueda agredir a terceros, trabajadores o clientes;
b) Activar el Procedimiento de seguridad y detención.
c) Informar el incidente a la Central de Monitoreo, para que gestione el llamado a la autoridad policial correspondiente.
d) Dejar constancia en libro de novedades de lo acontecido.

iii) <u>Encargado de local, supervisor de área o instalación, jefatura deberá:</u>

a) Concurrir al sector donde se produce el incidente para informarse de lo sucedido y su gravedad y, en función de ello, definir las acciones a seguir respecto a de la situación.
b) Recibir la denuncia en caso de que el Trabajador decida que esta situación sea investigada, de acuerdo al numeral siguiente.
c) En el caso de agresiones verbales graves, informar la situación producida a la gerencia de cada Unidad de Negocio y RRHH y al Proveedor o representante designado por el arrendatario.
d) Tomar declaraciones a personas que presenciaron los incidentes, ya sean trabajadores internos, externos o clientes que voluntariamente accedan.

iv) <u>Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:</u>

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad correspondiente.
b) Deberá informa el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.
c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.
e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.

f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

v) Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.
b) Comenzar la investigación de la denuncia.

E.- Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida medidas resguardo.
b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.
c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.
d) Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1) para realizar un reporte mensual a comité paritario, gerencia y sindicato.
e) De acuerdo al resultado de la denuncia, deberá tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la repetición del hecho en futuro, esto en atención al deber de prevención.

AGRESIONES FÍSICAS: En caso de golpes, rasguños, empujones, escupos o intento de agresión física, el trabajador afectado, equipo de seguridad y jefaturas a cargo, deberán seguir las siguientes instrucciones:

i) Trabajador deberá:

a) Apretar el botón de pánico cuando esté disponible o llamar a viva voz al personal de seguridad para que concurran al lugar y procedan a resguardarlo.
b) Alejarse de su lugar de trabajo o punto onde se produjo la agresión hacia un lugar seguro.
c) Si el trabajador desea denunciar la agresión, deberá comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa. En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) Guardias de Seguridad deberán:

e) Resguardar al trabajador afectado y aislar al agresor, para evitar que pueda agredir a terceros, trabajadores o clientes;
f) Activar el Procedimiento de seguridad y detención.
g) Informar el incidente a la Central de Monitoreo, para que gestione el llamado a la autoridad policial correspondiente.
h) Dejar constancia en libro de novedades de lo acontecido.

vi) Encargado de local, supervisor de área o instalación o jefatura deberá:

a) Concurrir al sector donde se produce el incidente para informarse de lo sucedido y su gravedad y, en función de ello, definir las acciones a seguir respecto al trabajador y la persona que realiza la agresión.
b) Atender al trabajador y verificar cómo se encuentra y, en función de ello y de la gravedad del incidente, determinar si es necesario que trabajador deje de realizar sus funciones o se le derive a la Mutual de Seguridad para una evaluación.
c) Recibir la denuncia en caso de que el Trabajador decida que esta situación sea investigada, de acuerdo al siguiente.

d) Informar la situación producida al Gerente de Mercado o Área, Líder Personas Mercado o RRHH según corresponda.
e) Informar la situación al Representante del Proveedor o representante designado por el Arrendatario.
f) Solicitar al área de AP la confección de un informe o reporte del incidente, resguardar imágenes de grabaciones de cámaras de CCTV y solicitar declaraciones a trabajadores testigos de la agresión.

iii) <u>Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:</u>

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad correspondiente.
b) Deberá informa el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.
c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.
e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.
f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

iv) <u>Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:</u>

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.
b) Comenzar la investigación de la denuncia.

v) <u>Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.</u>

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida medidas resguardo.
b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.
c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.
d) Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1) para realizar un reporte mensual a comité paritario, gerencia y sindicato.
e) De acuerdo al resultado de la denuncia, tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la repetición del hecho en futuro.

3) **ROBOS O HURTOS**

El robo es una sustracción de bienes de propiedad de otras personas, a través de violencia o intimidación. El hurto por otro lado es la sustracción de bienes de otras personas en las que no media violencia o intimidación.

Frecuentemente, cuando se sorprende a una persona o grupo de personas sustrayendo mercadería, bienes propios del local, de clientes o trabajadores puede existir una respuesta violenta y hostil por lo que es importante que todo trabajador sepa cómo responder frente a este tipo de emergencias, para tratar de evitar agresiones y lesiones asociadas:

Cargos expuestos a violencia por robo o asalto.

- Centro de distribución.
- Tiendas.
- Oficina Corporativas.
- Plantas Productivas.

Trabajador deberá:

- **PLAN DE EMERGENCIA ("PE")**: En caso de amenazas a la seguridad de los trabajadores por un robo al interior de las instalaciones de Walmart Chile, estos deberán seguir las indicaciones del ***Plan de Emergencia*** o "PE" correspondiente a su unidad de negocios. El PE contiene las actividades y procedimientos operativos dirigidos a preservar la integridad física de todas las personas que laboran en la empresa, así como la evacuación parcial o total de las instalaciones hacia las zonas de seguridad.
- **CÓDIGOS DE EMERGENCIA**: Además del Plan de Emergencia, los trabajadores deberán seguir las indicaciones de los ***Códigos de Emergencia Bronce, Gris o Acero,*** según el tipo de incidente: saqueo en tienda abierta al público, asalto en tienda o saqueo en tienda cerrada.

i) El trabajador deberá:

Si el trabajador desea denunciar la agresión, deberá comunicar al Empleador, ya sea de forma verbal o escrita, de manera presencial o electrónica, la denuncia respectiva. Para ello, el trabajador podrá dirigirse a la Jefatura, RRHH y/o directamente a través del Canal de Ética de la Empresa. En el caso que una denuncia sea realizada verbalmente, la persona que la reciba deberá levantar un acta, la que será firmada por el trabajador que efectúa la denuncia y que dará inicio a la investigación interna de la empresa.

ii) Acciones por parte de la jefatura, RRHH y/o Canal de Ética en caso de recibir una denuncia:

a) Atender al trabajador y recibir la denuncia ya sea verbal o escrita; cuando la denuncia sea hecha en forma verbal, se deberá levantar un acta, la que deberá ser firmada por la persona denunciante, a quién se le entregará una copia de esta, timbrada, fechada y con indicación de la hora de presentación. Ya sea que la denuncia sea verbal o escrita, siempre se deberá entregar al trabajador un comprobante de recepción de esta con la fecha y hora de la presentación, en la cual se le informará su derecho de acceder atención psicológica temprana por parte de la Mutualidad correspondiente.
b) Deberá informar el derecho que tiene el trabajador de denunciar ante el empleador o ante la Dirección del Trabajo y remítelo a ésta última, en caso de que el trabajador así lo decida.
c) Deberá informar por escrito a la persona denunciante que la empresa podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo.
d) Derivar la denuncia a la Oficina de Ética en un plazo no superior a 24 horas o bien entregarla a RR. HH. de la unidad de negocio para que este lo remita a la Oficina de Ética dentro del mismo plazo.
e) Establecer de manera inmediata la medida de resguardo para proteger al trabajador denunciante en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.

f) Informar sobre la asistencia y apoyo psicológico a la persona que denuncia a través del organismo administrador respectivo de la ley Ley 16.744 de acuerdo con el programa que disponga para estos efectos.

iii) Acciones de la Oficina de Ética de cada unidad de negocio:

a) Verificar que se haya comunicado el inicio y el cierre de la investigación, así como las medidas de resguardos correspondientes.
b) Comenzar la investigación de la denuncia.

iv) Acciones de RRHH de cada unidad de Negocios.

a) Comunicar el inicio de investigación a las partes involucradas respecto de la denuncia recibida medidas resguardo.
b) Comunicar, en el plazo de 3 días, a la Dirección del Trabajo el inicio de la Investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas.
c) Velar por el cumplimiento de Medidas de Resguardo en caso de ser necesarias y siempre de acuerdo a la gravedad del hecho y la factibilidad de aplicarlas.
d) De acuerdo al resultado de la denuncia, tomar las medidas correctivas necesarias para evitar la repetición del hecho en futuro.

En caso de que más de un trabajador denuncie por el mismo hecho, las siguientes se acumularán a la más antigua.

4) ROL DEL GUARDIA DE SEGURIDAD FRENTE A VIOLENCIA EJERCIDA POR TERCEROS EN EL LUGAR DE TRABAJO

De acuerdo con lo establecido en la ley 21.659, en su artículo 49 sobre Seguridad Privada, el *guardia de seguridad* es quién otorga personalmente protección a personas y bienes, dentro de un recinto o área determinada y previamente delimitada. Para ello se encuentran debidamente capacitados según el artículo 58 y siguientes, entre otras materias, en el correcto uso de los elementos defensivos.

De lo anterior se desprende que parte esencial de sus deberes consisten en realizar controles de seguridad y responder a emergencias como las descritas más arriba, ante las cuales deberán seguir los lineamientos definidos en el **Título III- números 1,2 y 3** del presente protocolo.

Adicionalmente, cuando el personal de seguridad se vea expuesto a situaciones que involucren agresiones físicas o verbales, en especial en caso de hurtos, robos e incidentes que medien violencia, amenazas, o agresiones deberán aplicar las medidas contempladas en el **Protocolo de Detención.**

XI- MEDIDAS PARA PREVENIR Y CONTROLAR LOS RIESGOS DERIVADOS DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

En base al diagnóstico realizado y la evaluación de riesgos, se programarán e implementarán acciones o actividades dirigidas a controlar conductas que puedan generar acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.

1) Gestión.

Enmarcar las expectativas de conducta y el proceso para prevenir el acoso y violencia a través de los siguientes controles:

- Código de Conducta.
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

- Política Puertas Abiertas.
- Manual de Cultura.
- Política preventiva del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo.
- Códigos de Emergencia: Código Bronce, Código Gris, Código Acero.
- Plan de Emergencia de Unidades de Negocio.
- Protocolo de Detención.

2) Capacitación y difusión.

La empresa, en su compromiso con mantener un ambiente laboral seguro, libre de violencia y discriminación, ha desarrollado un programa de difusión y capacitación cuyo objetivo es entregar a todos los trabajadores las herramientas que les permitan desenvolverse en un clima laboral seguro y propicio para el cumplimiento de sus funciones.

a) CAPACITACIONES:

i) *Capacitaciones de Ética*

- Capacitaciones sobre Inducción al Código de Conducta a todos los nuevos ingresos de la compañía cuyo contenido refuerza los siguientes puntos:
  - Conflictos de interés (COI)
  - Prevención de la discriminación y el acoso
  - Criterios de notificación inmediata (IRC)
  - Justicia organizacional
- Quiz de Ética anual: Actualización de conocimientos del Código de Conducta.
- Campañas anuales de reforzamiento desarrolladas en base a las necesidades detectadas en los resultados de las preguntas en materias de Ética de la encuesta EOC.
- Taller anual de aprendizaje y formación sobre" *derechos fundamentales*" a jefaturas. (Carga Trimestral)
- Capacitaciones "adhoc" las que se preparan de acuerdo con el requerimiento o necesidad del área de negocios o formato que lo requiera.
- Taller anual de la Política de Buen Trato.

ii) *Capacitaciones de la academia*

Talleres de formación que buscan fortalecer la cultura de la compañía a través del desarrollo de habilidades de manejo de equipos y resolución de conflictos.

iii) *Capacitaciones protocolos Planes de Emergencia y Códigos de Emergencia.*

Capacitaciones e instrucciones sobre los Planes y Códigos de Emergencia de cada unidad de Negocio.

b) DIFUSIÓN

i) Difusión Protocolo Psicosocial

Difusión del Protocolo Psicosocial, el que entrega directrices para que las empresas midan la existencia y magnitud de los factores de riesgos psicosociales, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

ii) Difusión Protocolo sobre prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

Difusión del Protocolo de acuerdo con lo establecido en el punto VII del presente documento.

iii) Comunicados.

- Comunicaciones enviadas por correo electrónico difundiendo la campaña anual de Ética, reforzando materias claves de Ética y canales de denuncias.
- Poster físico de Ética en tiendas, oficinas corporativas, plantas productivas y centros de distribución, con código QR que dirige al código de conducta, protocolo de prevención del acoso y violencia en el trabajo y canales de contacto.

3)Gestión de denuncias.

- Etica: Canales de denuncias.
- Procedimiento denuncias e investigación RIOHS.
- Evaluación de enfermedad profesional Organismo Administrador.

4)Medidas de contención.

- Plan Eric. (Organismo administrador Mutual de Seguridad).

Todos los contenidos a abordar en las distintas medidas de prevención deberán desarrollarse con ***perspectiva de género*** y tener como marco, entre otros, el principio de igualdad de género y aplicar estos conceptos al rol específico que cumple cada actor estratégico en cada una de las medidas a implementar.

XII- MEJORA CONTINUA.

Walmart Chile a través de su equipo de Mejora Continua de Ética y Cumplimiento, en conjunto con el Área de Prevención de Riesgos, 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 denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; solicitudes de intervención para resolver conflictos y el número de denuncias por acoso o violencia presentadas en la empresa o ante la Dirección del Trabajo, entre otros, registradas en el periodo de evaluación.

XIII- DENUNCIAS INCONSISTENTES.

Todas las denuncias recibidas por la empresa serán investigadas. En caso de constatarse que una denuncia es inconsistente, esto es incoherente o incompleta, la Oficina de Ética proporcionará a la persona denunciante, un plazo **de 48 horas** a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de investigación del RIOHS. Si transcurrido el plazo, el denunciante no aporta nuevos antecedentes, la denuncia se tendrá por no presentada.

XIV- MEDIDAS DE RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD Y DE LA HONRA DE LOS TRABAJADORES INVOLUCRADOS EN UN PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION DE ACOSO LABORAL, SEXUAL O DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

El principio de privacidad y de confidencialidad en los procesos de investigaciones por denuncias son reforzados en las capacitaciones de ética y están contenidos en el código de conducta de la empresa.

En todo proceso de investigación de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo que se lleve a cabo al interior de la compañía, se deberá respetar la confidencialidad de la información de los trabajadores involucrados en el mismo. Este deber se extenderá, particularmente, respecto a la identidad del o la denunciante, del denunciado/a, de la persona afectada y de aquellas que tengan conocimiento de los hechos. Esta información no se divulgará en ningún caso, salvo que la

divulgación sea necesaria con el fin de investigar o tomar medidas correctivas con respecto al incidente o queja, o sea requerida por la ley.

Asimismo, todo trabajador que participe o intervenga en las actuaciones contempladas en los procedimientos de investigación tendrá la obligación de mantener la confidencialidad del mismo y de resguardar el debido respeto a la intimidad del o la denunciante, del denunciado/a, la persona afectada y a las personas que tuvieren conocimiento de los hechos, así como el secreto de la investigación cuando corresponda. En caso de no cumplir, podrá ser sancionado de acuerdo con la gravedad de la conducta.

XV- CASOS NO CONSIDERADOS COMO ACOSO O VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Se debe tener presente que existen conductas que, en general, no son consideradas acoso y violencia. Entre ellas, debiendo considerar siempre el contexto y cada caso en particular, es posible advertir conductas relativas a los 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 la empresa o las medidas disciplinarias impuestas, asignar y programar cargas de trabajo, cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto, informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias, informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado, aplicar cambios organizativos o reestructuraciones, cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, en la medida que exista respeto de los derechos fundamentales del trabajador o trabajadora y que no sea utilizado subrepticiamente como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en específico.

XVI- CANAL DE CONTACTO DE LA OFICINA DE ÉTICA

Los trabajadores podrán comunicarse con la Oficina de Ética al correo **etica.chile@walmart.com.**

A su vez, la Gerencia de Ética comunicará los canales de denuncias en los meses de marzo y septiembre de cada año a través de un comunicado enviado por correo electrónico, en el cual se incluirán las instancias estatales para denunciar cualquier incumplimiento a la normativa laboral y para acceder a las prestaciones en materia de seguridad social.

Adicionalmente, los canales de denuncia son informados a través del ¨Posters de Ética", el que se encuentra visible y disponible para los trabajadores en de todas las unidades de negocios.

XVII- **PROHIBICIÓN DE REPRESALIA.**

En Walmart no permitimos represalias en contra de trabajadores que plantean inquietudes o preguntas sobre una mala conducta. Se encontrará prohibida toda medida de disuasión, censura o reprimenda contra el presunto afectado o afectada, personas que efectúen alguna de las denuncias, testifiquen, ayuden o colaboren en la investigación de los hechos denunciados.

En la eventualidad de constatarse incumplimiento de la prohibición antes señalada, serán aplicables las disposiciones contempladas en el procedimiento de investigación establecido en el RIOHS.

XVIII.- INVESTIGACIÓN POR DENUNCIAS POR TERCEROS AJENAS A LA RELACIÓN LABORAL

<u>Trabajadores Involucrados de los hechos sean de la misma empresa:</u>

En caso de que el empleador principal o usuaria reciba una denuncia de una persona trabajadora dependiente de otro empleador, deberá informar las instancias que contempla el articulo 211-B bis del Código del Trabajo, cuando los involucrados en los hechos sean de la misma empresa, ya sea en régimen de subcontratación o de servicios transitorios, según corresponda.

Una vez conocida la decisión de presentar su denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo, la empresa principal deberá remitir la denuncia respectiva, en el plazo de 3 días, a la instancia que sustanciará el procedimiento.

Trabajadores Involucrados de los hechos sean de empresas distintas:

Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean estas de la principal o de la usuaria, de la contratista, de la subcontratista, o de servicios transitorios, según corresponda:

- La persona afectada podrá denunciar ante la empresa principal o usuaria respectiva, ante su empleador o ante la Dirección del Trabajo.
- Cuando la persona trabajadora efectúa su denuncia ante su empleador, este deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los 3 días desde su recepción.
- La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación conforme lo establecido en el RIOHS.
- Los empleadores de personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes conforme lo establecido en la ley.

XIX.- VIGENCIA.

El presente protocolo comenzará a regir a contar de la fecha en que se encuentre incorporado en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

ANEXO 1

FORMULARIO DE REGISTRO DE AGRESIONES A TRABAJADORES

NOMBRE DE LOS TRABAJADORES AFECTADOS

_____
_____
_____

NOMBRE DEL AGRESOR

_____

TIPO DE AGRESOR
___ TRABAJADOR ___CLIENTE ___PROVEEDOR ___EXTERNO

FECHA:_____/_____/_____/ HORA:_____:_____

LUGAR EN QUE OCURRIO LA AGRESION:

_____

TIPO DE AGRESION:_____

LESIONES: (SI/NO) _____ DAÑO MATERIAL (SI/NO) _____

REALIZAR RELATO DE LO OCURRIDO:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

(EN CASO DE LESIONES ADJUNTAR INFORME MEDICO)

_____
ENCARGADO DE LOCAL / SUPERVISOR / JEFE DIRECTO

POLÍTICA PREVENTIVA DEL ACOSO LABORAL, EL ACOSO SEXUAL Y LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Introducción.

Walmart Chile está comprometido con un entorno de trabajo libre de violencia y acoso. Las pautas contenidas en esta política tienen como objetivo la sensibilización, y que, en conjunto con el *Protocolo de Prevención del acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo* contribuyan a la prevención de las conductas relacionadas con el acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo. Lo anterior en miras de mantener un ambiente laboral de respeto de los derechos entre todas las personas relacionadas con la organización. A su vez, esta política se suma a los principios establecidos en el Código de Conducta.

En Walmart Chile no se toleran conductas que puedan generar o constituir situaciones de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo. Las relaciones entre trabajadores deben basarse siempre en el respeto mutuo, independientemente de la posición, género, orientación sexual, raza o creencias religiosas de las personas que forman parte de la compañía.

Objetivo.

En Walmart reconocemos que el acoso y la violencia pueden derivar de una mala gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo y nos comprometemos a gestionar estos riesgos, para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable y para ello todos debemos trabajar en:

- ✓ Fomentar el buen clima y trato laboral, junto con una cultura preventiva, que contribuya a prevenir aquellas situaciones que lo deterioren.
- ✓ Potenciar la colaboración, cooperación y la confianza en las relaciones entre los distintos trabajadores de la compañía, sin importar su cargo.
- ✓ Fomentar prácticas que aporten a un entorno de trabajo en que la dignidad de las personas sea respetada.

Estos compromisos deben ser compartidos por todos los trabajadores de la compañía, que se unen en un esfuerzo colaborativo y participativo para prevenir y erradicar estas conductas, procurando generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato, cordialidad y la protección de los derechos de las personas, entendiendo que estos principios son es tarea de todos.

Walmart, a través de la comunicación y la formación continua, promoverá constantemente una cultura de respeto, seguridad y salud en el trabajo.

Esta política forma parte del protocolo de prevención, investigación del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo, la que será revisada cada dos años.