



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

Código - Versión	QP-263-RRHH Versión 3
Vigente desde	Agosto 2021
Próxima Revisión	Sujeto a cambios de acuerdo a las necesidades de la empresa
PROCEDIMIENTO REGISTRO CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS	
QP-263-RRHH	

Nº MOD.	APROBÓ			
	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA o TIMBRE
01	06/2017	Mariette Guillon	Gerenta de RRHH	
02	11/2020	Cristián Díaz	Subgerente de RRHH	
03	08/2021	Susana Alcaíno	Gerente Recursos Humanos <i>Su.</i>	



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

TABLA DE CONTENIDOS

Nº	CONTENIDOS
1	OBJETIVO
2	ALCANCE
3	PRINCIPALES RESPONSABLES
4	DIAGRAMA DE FLUJO
5	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS
6	DEFINICIONES
7	TAREAS DE SAP
8	RIESGOS ASOCIADOS
9	REGISTROS
10	CONTROLES Y PLAZOS
11	CONTROL DE VERSIONES
12	ANEXOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer el mecanismo, las responsabilidades y las acciones necesarias para denunciar, investigar y sancionar conductas de discriminación que puedan presentarse en el contexto laboral.

2. ALCANCE

Se aplicará a todos los colaboradores y colaboradoras de la empresa.

3. PRINCIPALES RESPONSABLES

Todas las denuncias o situaciones detectadas relacionadas con prácticas discriminatorias, independiente de los canales por los que ingresen o sean detectadas, deberán ser derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos.

Gerencia de Recursos Humanos, es el área que recibe las denuncias o detecta situaciones no equitativas o discriminatorias, acoge a la persona que denuncia e inicia el proceso de investigación, asegurando la confidencialidad del proceso.

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 2 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

Gerencia General, responsable de velar por el derecho de protección ante una presunta situación no equitativa o discriminatoria.

Gerencia legal: apoyar y asesorar en el proceso de investigación en cuanto a las contingencias legales.

Trabajador/a: responsable del adecuado uso de este procedimiento, procurando atender a la gravedad de los actos y a las circunstancias que rodean a quienes resulten involucrados(as), de manera de evitar ocasionar perjuicios injustificados a trabajadores y(o) trabajadoras que pudiesen ser objeto de denuncias infundadas o fraudulentas.

Comité de ética: Es el equipo investigador de denuncias de acoso laboral, sexual y otras prácticas discriminatorias. Está formado por el o la Gerente(a) General, quien lo preside, Gerente(a) Legal, Gerente(a) Recursos Humanos, Gerente(a) Seguridad Integral, Gerente(a) Comercial, Auditor(a) Interno(a) y como suplente el Gerente de Administración y Finanzas.



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

4. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

La empresa rechaza cualquier tipo de discriminación que atente o limite el pleno ejercicio de derechos por parte de las mujeres y hombres de la organización. En concordancia con estos principios la empresa se compromete con procesos que desde la provisión de cargos, el desarrollo de carrera y gestión de compensaciones garanticen el máximo respeto, equidad y dignidad de sus trabajadores.

En este contexto, ante una eventual ocurrencia de alguna situación discriminatoria contra algunos de nuestros trabajadores, la empresa, dispondrá de la infraestructura, sistemas y medios necesarios, para investigar y proceder con las medidas que sea pertinente asumir. Para ello se deben seguir los siguientes pasos, según corresponda:

5.1 Referencias

- Ley 20.348, resguarda el derecho a la igualdad en las remuneraciones
- Ley 20.005, tipifica y sanciona el acoso sexual
- Ley 20.607, modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral
- Ley 20.609, establece medidas contra la discriminación
- Norma Chilena 3262 – Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal
 - Política de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
 - Plan Comunicacional de la empresa para el Sistema de gestión de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
 - QP-199-MPD Procedimiento de denuncias

5.2 Denuncia situaciones no equitativas o discriminatorias

Todo trabajador o trabajadora de la empresa que sufra o conozca de hechos no equitativos o discriminatorios tiene derecho a denunciarlos, a través de uno de los siguientes canales:

- a) Canal de Denuncias en la página web.
- b) Una casilla de correo electrónico: (canalconfidencial@casamoneda.cl)
- c) A través de entrevistas personales realizadas por alguien del área de recursos humanos u Oficial de Cumplimiento o por quien gestione los canales de denuncia.

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 4 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

e) Personalmente en la Gerencia de Recursos Humanos

La empresa establece como principios irrenunciables de toda práctica laboral y de gestión de personas, los descritos en su Política de Igualdad de Género y Conciliación.

La empresa rechaza cualquier tipo de discriminación que atente o limite el pleno ejercicio de derechos por parte de las mujeres y hombres de la organización. En concordancia con estos principios la empresa se compromete con procesos que desde el proceso de reclutamiento y selección, el desarrollo de carrera y gestión de compensaciones garanticen el máximo respeto, equidad, igualdad de oportunidades y dignidad de sus colaboradores(as).

En este contexto, ante una eventual ocurrencia de alguna situación discriminatoria contra colaboradores(as), la empresa dispondrá de la infraestructura, sistemas y medios necesarios, para investigar y proceder con las medidas que sea pertinente asumir. Para ello se deben seguir los siguientes pasos, según corresponda:

5.3 Investigación de los reclamos y/o denuncias

Cuando la denuncia o reclamo sea presentado a la Gerencia de Recursos Humanos ésta contará con tres días para categorizar el reclamo, consignando esta categorización en el registro correspondiente. Las categorías a considerar para estos efectos son las siguientes:

- Acoso Laboral /Acoso Sexual – con procedimiento especial
- Prácticas no equitativas en remuneraciones/Compensaciones
- Prácticas no equitativas desarrollo de carrera laboral
- Prácticas no equitativas en formación
- Otras discriminaciones

En el caso que de acuerdo a esta categorización el reclamo o denuncia hiciera referencia a situaciones de Acoso Sexual y/o laboral se aplicará el procedimiento consignado en el documento QP-243-RRHH- Procedimiento de detección, prevención, investigación y sanción del acoso laboral y sexual.

Cuando la categorización del reclamo, éste refiera a otro tipo de situaciones de discriminación laboral, será la Gerencia de Recursos Humanos, a través de su Gerente/a, designará una comisión investigadora o a un/a investigador(a), a fin de esclarecer la veracidad y gravedad de los hechos denunciados.

Los(as) integrantes de la comisión investigadora, no podrán pertenecer al área y/o Gerencia de la que forma parte tanto el/la denunciante como el/la denunciado.

Esta comisión contará con **veinte días corridos, contados desde la recepción de la denuncia para realizar la investigación correspondiente**. Esta investigación deberá constar por escrito, dejando constancia de las acciones realizadas por la Comisión, de las declaraciones efectuadas por quienes se encuentren involucrados en la investigación y de las pruebas

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 5 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

presentadas. Se mantendrá estricta reserva de la investigación y se garantizará que ambas partes sean oídas.

Cerrada la investigación se emitirá un informe que deberá contener al menos los siguientes antecedentes:

- Identificación de las partes involucradas,
- Relación de los hechos que sustentan la denuncia
- Relación de los descargos presentados por quien es materia de la denuncia
- Mención de todas y cada una de las pruebas consideradas
- Relación de las declaraciones que forman parte de la investigación
- Análisis y conclusiones de la investigación
- Medidas y sanciones a considerar producto de las conclusiones del proceso.

Gerencia de Recursos Humanos, a través de su Gerenta/e, comunicará personalmente a las partes, en un plazo no superior a 10 días hábiles posteriores a la emisión del informe, de la resolución, conclusiones y cierre del proceso investigativo.

Tanto el registro escrito del proceso de investigación como el informe de cierre del proceso, se mantendrá en custodia de la Gerencia de Recursos Humanos, por el período de vigencia contractual de las partes involucradas, en archivo físico reservado. Se mantendrá un registro de cierre de investigación, con sus respectivas conclusiones y medidas de mitigación según corresponda.

5.4 Sanciones

Atendida la gravedad de los hechos constatados en la investigación realizada, se podrán considerar la aplicación de las medidas y sanciones definidas por la Gerencia de Recursos Humanos o de aquellas contempladas en la legislación laboral aplicable.

Las personas que resulten afectadas por alguna medida o sanción, podrán apelar a la misma por medio de documento escrito al(la) Gerenta/e de Recursos Humanos o a la Inspección del Trabajo, si así lo estima conveniente.

5.5 Registros

Toda la documentación recopilada, registros escritos e informes emanados de la aplicación de este procedimiento, serán custodiados por la Gerencia de Recursos Humanos, por el período de vigencia contractual de las partes involucradas, en archivo físico reservado.

5.6 Prevención

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 6 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

Se realizarán acciones de difusión y sensibilización que permitan a los trabajadores/as de Casa de Moneda conocer tanto sus derechos, como las obligaciones frente a la discriminación y la ocurrencia de situaciones de discriminación en el ámbito laboral.

La Gerencia de Recursos Humanos será responsable de la implementación de las acciones de prevención anteriormente señaladas las que se planifican y ejecutan de acuerdo al plan de comunicaciones del sistema de gestión NCh3262, que define los periodos comunicacionales y tipos de campañas a realizar.

6. DEFINICIONES

- **Confidencialidad:** Es una premisa fundamental que deben respetar todas las personas que forman parte de una instancia de investigación de este tipo de denuncias y quién asume la responsabilidad de recibir denuncias. En este proceso, queda estrictamente prohibido filtrar información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguno (a) de los (as) colaboradores(as) que formen parte de la denuncia.
- **Denunciante:** Es quien realiza una denuncia y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta, a través del canal de denuncias o informando a alguna persona del área de recursos humanos.
- **Denunciado(a):** Es la persona, respecto de quien se ha presentado una denuncia por situaciones de acoso laboral o sexual.

Igualdad: Es la posibilidad y capacidad de ejercer los mismos derechos, sin importar las diferencias de género, nacionalidad, religión, etnia, pertenencia a partidos políticos, entre otros.

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 la igualdad de oportunidades, de los derechos humanos y sobre los derechos fundamentales contemplados en la Constitución Política de la República de Chile.

Discriminación laboral: Toda distinción, exclusión o preferencia de trato que, ocurrida con motivo o con ocasión de una relación de trabajo, se base en un criterio de raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política o cualquier otro que se considere

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 7 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

irracional o injustificado, y que tenga por efecto anular la igualdad de trato en el empleo y la ocupación (Boletín Dirección del trabajo. Marzo, 2001)

Acoso Sexual: Acción indebida realizada por una persona, por cualquier medio, de requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe, y que amanecen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades de empleo (Ley 20.005-2005)

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno/a o más trabajadores/as, en contra de otro/a y otros/as trabajadores/as, por cualquier medio, y que tenga como resultados para el personal afectado su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Ley 20.607-2012)

Relación de Hechos: Informe que compila una serie de hechos, actos, acciones y omisiones que se encuentran ligados por un nexo de causalidad a una falta de carácter administrativo o a la determinación de responsabilidades, y que se constituye como un insumo para la acreditación de dichas responsabilidades.

7. TAREAS DE SAP

N/A

8. RIESGOS ASOCIADOS

Riesgos	Descripción del Riesgo	Mitigación
Proceso	Que la información sobre la investigación se haga pública o pierda su confidencialidad o que por mal manejo de la información aportada para el tratamiento de la denuncia se pueda perder o adulterar, perdiendo su integridad y poniendo en riesgo la transparencia y eficacia del proceso	Se realiza el seguimiento del proceso y se evalúa cumplimiento de estas disposiciones en las auditorías internas

9. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	ALMACENAMIENTO/PROTECCIÓN/ RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
---------------------	--------	---	---------------------	-------------------

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 8 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

Acta de denuncia de acoso laboral, sexual y otras discriminaciones	RG-481-RRHH	Oficina del Gerente/a de RRHH	3 años	Archivo
Actas del Comité de Ética	N/A	Oficina del Auditor(a) Interno – Oficial de Cumplimiento	3 años	Archivo

10. CONTROL Y PLAZOS

Detalle de los documentos que se necesitan para el control de las actividades indicadas en el procedimiento.

NOMBRE DEL DOCUMENTO	PLAZOS DE ENTREGA	RESPONSABLE	REVISIA
Informe de Cierre - Actas del Comité de Ética	30 días hábiles	Auditor(a) Interno(a)	Presidente Comité

11. CONTROL DE VERSIONES:

Se incluyen las modificaciones al documento y los responsables de elaboración, revisión y aprobación, según listado de firmas RG-501-SGI.

Además se debe incluir el tiempo de periodicidad de controles, para determinar periodo en el cual se revisará y controlará los procedimientos.

No obstante si se requiere realizar un cambio en el procedimiento antes de la fecha estipulada, se puede llevar a cabo sin necesidad de esperar el cumplimiento del plazo señalado.

CÓDIGO: QP-263-RRHH	VERSION 3	PÁGINA: 9 de 11
Si este documento se encuentra impreso es una copia no controlada		



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

Ver	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		MODIFICACIONES EN EL PROCESO	PRÓXIMO CONTROL
	Fecha	Nombre Firma	Fecha	Nombre Firma	Fecha	Nombre Firma		
01	06/2017	Myriam Morales	06/2017	Myriam Morales	06/2017	Mariette Guillon	Se separan las actividades del procedimiento de acoso laboral y sexual.	
02	10/2020	Enma Soteldo	11/2020	Cristián Díaz	11/2020	Cristián Díaz	Se modifican plazos	
03	08/2021	Susana Alcaíno	08/2021	Susana Alcaíno	08/2021	Susana Alcaíno	Revisión periódica del procedimiento y actualización de cargos.	

12. ANEXOS


12.1 Formato del Registro Acta de registro de acoso laboral, acoso sexual y otras discriminaciones.



**PROCEDIMIENTO REGISTRO
CONFIDENCIAL Y TRATAMIENTO DE
RECLAMOS POR PRÁCTICAS NO
EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS
QP-263-RRHH**

**CASA DE MONEDA DE
CHILE
RRHH**

DOCUMENTO OFICIAL

	Acta de registro de acoso laboral, acoso sexual y otras discriminaciones	CASA DE MONEDA DE CHILE RRHH
	RG-481-RRHH	DOCUMENTO OFICIAL

FORMULARIO DE DENUNCIAS N° Correlativo

1. ANTECEDENTES GENERAL DE EL/LA DENUNCIANTE

NOMBRE:
APELLIDO:
RUT:
CARGO:
UNIDAD:
TELÉFONOS :

2. ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA (Su denuncia es de tipo ____ marque con una X)

<input type="checkbox"/> ACOSO LABORAL	<input type="checkbox"/> ACOSO SEXUAL	<input type="checkbox"/> OTRAS DISCRIMINACIONES
--	---------------------------------------	---

NOMBRE DE EL/LA DENUNCIADO(A):
UNIDAD:
CARGO:
FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS:

A continuación redacte los hechos ocurridos:

3. CONDICIONES Y TERMINOS DE LA DENUNCIA

IMPORTANTE

- Recuerde que UD. es el principal beneficiado si mantiene la reserva de la denuncia realizada.
- El proceso de investigación tomará los hechos presentados de forma confidencial para con el Denunciante
- Si la denuncia resultara ser comprobada Falsa, Uds. se expone a las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno, además de las acciones legales que pudiera facultarse ante la Ley.

Firma del Denunciante _____ Firma del Receptor _____

Fecha de Recepción ____ / ____ / ____

Se utilizará el mismo RG-481-RRHH para el QP-263-RRHH, QP-243-RRHH, marcando en lo que corresponda a cada uno de los procedimientos. Este registro se debe utilizar solo en las denuncias presenciales.