

# Estrategia de controles

## Riesgo psicosocial



**EVENTO NO DESEADO:**  
Pérdida del equilibrio físico  
y/o psíquico del trabajador(a)  
asociados a factores relacionados  
con el trabajo - Burnout



## ÍNDICE

<b>Eventos no deseados - Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>Bowtie - Pérdida del equilibrio físico y/o psíquico del trabajador(a) asociados a factores relacionados con el trabajo - Burnout.....</b>	<b>4</b>
<b>Controles.....</b>	<b>5</b>
<b>Controles críticos.....</b>	<b>20</b>





## Evento no deseado

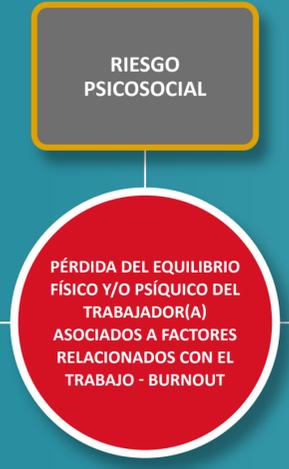
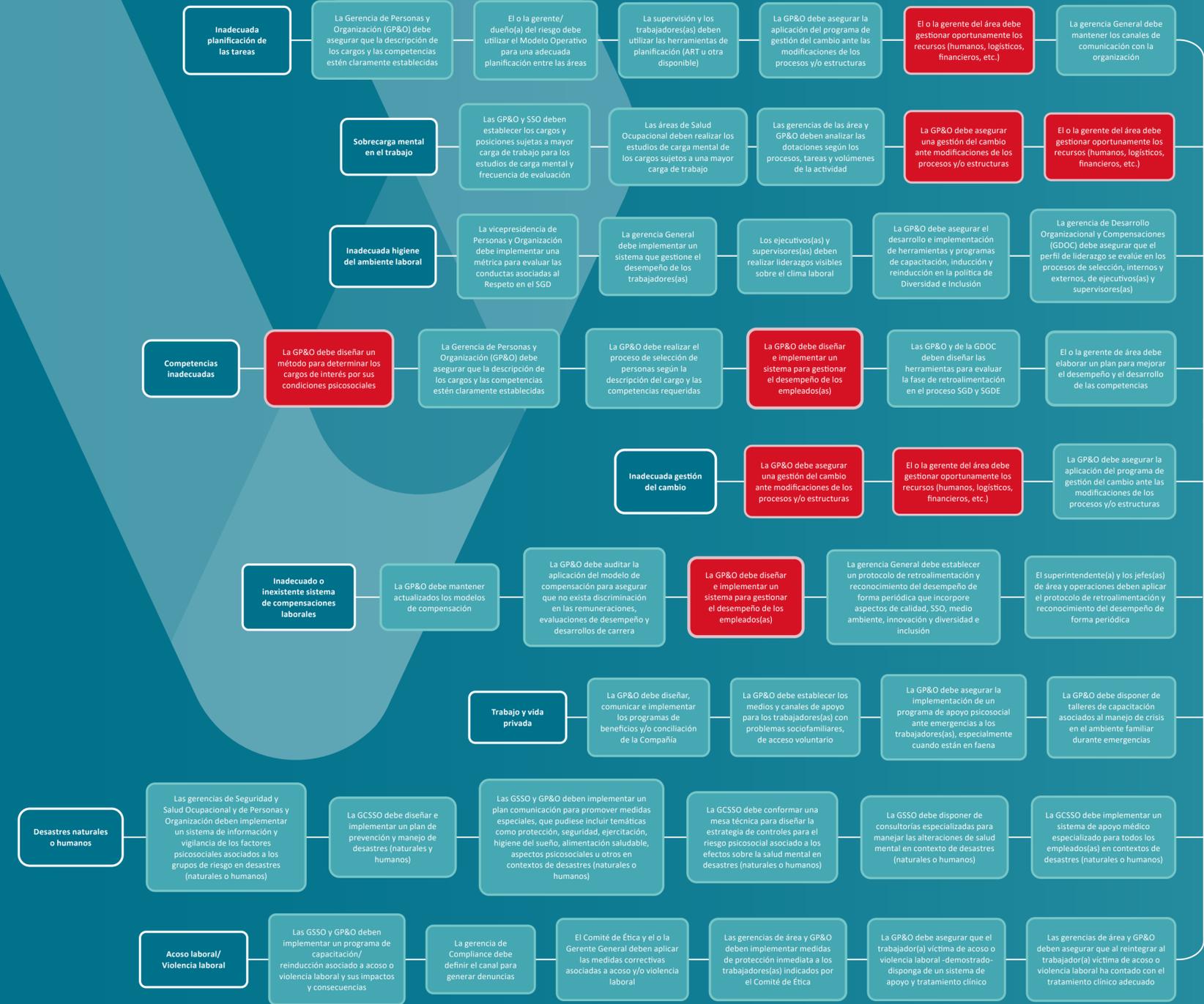
**Pérdida del equilibrio físico y/o psíquico del trabajador(a) asociados a factores relacionados con el trabajo - Burnout**

**Alcance:** Este Estándar aplica a los trabajadores(as) que desarrollan actividades en el Grupo Minero en las que se pueda desencadenar una pérdida del equilibrio físico y/o psíquico del trabajador(a) asociado a factores relacionados con el ambiente laboral.





# Estrategia de controles



- Control crítico (C.C.)
- Causa
- Control preventivo
- Control mitigador
- Consecuencia

TA

# CONTROLES





### **1. La Gerencia de Personas y Organización (GP&O) debe asegurar que la descripción de los cargos y las competencias estén claramente establecidas**

- a. Todas las posiciones y cargos deben estar descritos formalmente, incluyendo su propósito, responsabilidad y competencias requeridas para su desempeño.
- b. La responsabilidad descrita debe ser consistente con la descripción de la posición en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- c. La descripción debe ajustarse si cambia la responsabilidad de la posición.
- d. Las descripciones deben revisarse, integralmente, al menos cada dos años.

### **2. El o la gerente/dueño(a) del riesgo debe utilizar el Modelo Operativo para una adecuada planificación entre las áreas**

- a. Los o las gerentes/dueños(as) de los riesgos deben realizar la planificación entre áreas, de acuerdo con el Modelo Operativo.
- b. En las reuniones programadas por el Modelo Operativo, deben participar todas las áreas de interés en el proceso y las tareas o actividades a planificar.

### **3. La supervisión y los trabajadores(as) deben utilizar las herramientas de planificación (ART u otra disponible)**

- a. Previo al inicio de los trabajos, la línea de supervisores(as) y trabajadores(as) debe realizar las herramientas de Análisis de Riesgo de la Tarea (ART) que dispone la Compañía.
- b. Si durante la jornada las condiciones de trabajo cambian, se debe realizar un nuevo ART.
- c. La tarea debe ejecutarse de acuerdo con lo establecido en el ART.

### **4. La GP&O debe asegurar la aplicación del programa de gestión del cambio ante las modificaciones de los procesos y/o estructuras**

- a. Los cambios en los procesos y/o en las estructuras de la organización deben documentarse, incluyendo el análisis del impacto en los trabajadores(as), la identificación de las necesidades de aprendizaje y de adaptación, los recursos permanentes o temporales necesarios para consolidar los cambios y las medidas de mitigación.
- b. Debe existir un plan y programa formal de gestión del cambio.
- c. Deben existir plazos, indicadores de resultados esperados y responsables de la gestión del cambio.



### **5. La gerencia General debe mantener los canales de comunicación con la organización**

- a. La gerencia General debe asegurar que todos los mecanismos de comunicación dispuestos por la Compañía se encuentren operativos, para una adecuada planificación de las tareas.

### **6. Las GP&O y SSO deben establecer los cargos y posiciones sujetas a mayor carga de trabajo para los estudios de carga mental y frecuencia de evaluación**

- a. Todas las posiciones y cargos sujetos a un mayor riesgo por la carga de trabajo, deben estar identificados.
- b. La nómina de cargos y posiciones identificadas y definidas por la GP&O como de especial interés debe actualizarse al menos, una vez al año, según el método diseñado y establecido para tal efecto.
- c. El estudio de carga mental para posiciones de especial interés debe revisarse cada dos años.

### **7. Las áreas de Salud Ocupacional deben realizar los estudios de carga mental de los cargos sujetos a una mayor carga de trabajo**

- a. Las GSSO deben realizar estudios asociados a la carga mental de los cargos críticos de especial interés definidos por la GP&O, esto, a través de un organismo especializado.
- b. La GP&O debe asegurar la implementación de las medidas de intervención propuestas por el organismo especializado, en base a la evaluación de la carga mental realizada.
- c. Difundir los resultados del estudio de la carga mental a los trabajadores(as) de los cargos considerados de interés por la GP&O evaluados.
- d. Mantener vigente la evaluación del estudio de la carga mental, de acuerdo con la periodicidad definida por GP&O.

### **8. Las gerencias de las área y GP&O deben analizar las dotaciones según los procesos, tareas y volúmenes de la actividad**

- a. Durante la preparación del plan anual y el presupuesto, cada área debe revisar la dotación de los trabajadores(as) -propios y contratistas- necesarios para cumplir con los planes aprobados. Del mismo modo se debe proceder cuando los volúmenes de la actividad -aumento o disminución- varíen significativamente o, también, al cambiar los procesos y/o tecnologías.



- b. Si el volumen de las actividades de un área o gerencia varía en más de un 5%, debe analizarse la dotación de trabajadores(as) de dicha área con el objetivo de determinar la necesidad de modificar los recursos.
- c. Si un proceso o estructura de organización se modifica, se debe establecer el impacto en los recursos aplicados y en la necesidad de modificar la dotación y competencias disponibles.

### **9. La vicepresidencia de Personas y Organización debe implementar una métrica para evaluar las conductas asociadas al Respeto en el SGD**

- a. La evaluación anual de conductas asociadas al valor Respeto debe ser revisada y tabulada por área, gerencia, compañía y vicepresidencia, con el objeto de determinar cumplimiento, tendencias, áreas de incumplimiento, causa raíz de brechas e incumplimiento. Los resultados deben ser informados a cada integrante del ExCo, según su área de responsabilidad.
- b. Las metas de cumplimiento de la política de Diversidad e Inclusión deben ser difundidas, como también su cumplimiento y explicación de las brechas existentes.
- c. El o la gerente de Personas y Organización propondrá medidas de corrección a los o las responsables de áreas donde los resultados evidencien brechas de cumplimiento, según estándar mínimo establecido.

### **10. La gerencia General debe implementar un sistema que gestione el desempeño de los trabajadores(as)**

- a. El o la Gerente General debe implementar un sistema de gestión de desempeño para empleados, con el fin de alinear, medir y mejorar el desempeño individual de todos los trabajadores(as) de la Compañía.
- b. Esta evaluación debe realizarse según la periodicidad establecida.

### **11. Los ejecutivos(as) y supervisores(as) deben realizar liderazgos visibles sobre el clima laboral**

- a. La Compañía debe incorporar en el programa de liderazgo, actividades de verificación asociadas al clima laboral en terreno.
- b. Se deben gestionar las desviaciones encontradas, asignando responsables y plazos de cumplimiento.
- c. Se debe verificar periódicamente el cumplimiento de los planes propuestos.



### **12. La GP&O debe asegurar el desarrollo e implementación de herramientas y programas de capacitación, inducción y reinducción en la política de Diversidad e Inclusión**

- a. Los programas de capacitación de las compañías deben incluir un apartado especial en materia de diversidad e inclusión, incluyendo allí contenidos y métodos.
- b. El material utilizado para la inducción y capacitación debe ser actualizado cada dos años, a lo menos.

### **13. La gerencia de Desarrollo Organizacional y Compensaciones (GDOC) debe asegurar que el perfil de liderazgo se evalúe en los procesos de selección, internos y externos, de ejecutivos(as) y supervisores(as)**

- a. En los procesos de reclutamiento y selección de todas las posiciones y cargos de supervisión y ejecutivos se debe utilizar como base la descripción del cargo, las competencias y el perfil de liderazgo requerido para un buen desempeño de la posición.
- b. En cada proceso de selección para ocupar una posición supervisora o ejecutiva se debe evaluar a los candidatos(as) para determinar el grado de cumplimiento del perfil de liderazgo esperado; esa evaluación debe ser informada al supervisor(a)/ejecutivo(a) responsable de la decisión de contratación/promoción.

### **14. La GP&O debe realizar el proceso de selección de personas según la descripción del cargo y las competencias requeridas**

- a. Todas las carpetas asociadas a la selección de trabajadores(as) deben contar con el descriptor de la posición/cargo actualizado.
- b. Los y las participantes del proceso deben revisar el descriptor de cargo y dejar registro de ello.

### **15. Las GP&O y de la GDOC deben diseñar las herramientas para evaluar la fase de retroalimentación en el proceso SGD y SGDE**

- a. El Sistema de Gestión de Desempeño (SGD) y los sistemas de gestión desempeño de empleados(as) deben contener un registro de la sesión de retroalimentación entre el supervisor(a) y el trabajador(a), incluyendo la confirmación de este último.



- b. Se debe disponer de una encuesta electrónica para que el trabajador(a) conteste en forma inmediata, voluntaria y anónima (si así lo desea), la que contiene la opción para introducir mejoras en el proceso/sistema.

### **16. El o la gerente de área debe elaborar un plan para mejorar el desempeño y el desarrollo de las competencias**

- a. El o la gerente de área debe disponer de un plan para mejorar el desempeño y el desarrollo de las competencias, en base a los resultados de la evaluación obtenida.
- b. El plan general para mejorar el desempeño y el desarrollo debe ser conocido por todo el personal del área.
- c. El área debe desarrollar el plan de acuerdo con lo planificado.

### **17. La GP&O debe mantener actualizados los modelos de compensación**

- a. El modelo de compensación de cada compañía, que incluya los aspectos de reconocimiento, desarrollo, calidad de vida y bienestar, debe constar en un procedimiento aprobado por la Gerencia General y su contenido se tiene que revisar, al menos, cada dos años.

### **18. La GP&O debe auditar la aplicación del modelo de compensación para asegurar que no exista discriminación en las remuneraciones, evaluaciones de desempeño y desarrollos de carrera**

- a. La GP&O debe disponer de un método para verificar que no exista discriminación, dejando registro de este proceso.
- b. La verificación se aplica al término de cada año calendario.
- c. Se entregará una copia de la verificación a la Gerencia General y a la VP&O.

### **19. La gerencia General debe establecer un protocolo de retroalimentación y reconocimiento del desempeño de forma periódica que incorpore aspectos de calidad, SSO, medio ambiente, innovación y diversidad e inclusión**

- a. El o la Gerente General debe establecer el método de retroalimentación y reconocimiento de desempeño con los trabajadores(as).
- b. La Compañía debe capacitar a la línea de supervisión respecto al método de retroalimentación y reconocimiento de desempeño y la forma de comunicarlo.



### **20. El superintendente(a) y los jefes(as) de área y operaciones deben aplicar el protocolo de retroalimentación y reconocimiento del desempeño de forma periódica**

- a. La Compañía debe disponer de un programa de retroalimentación y reconocimiento del desempeño para su línea de supervisión.
- b. El superintendente(a), y los jefes(as) de área y de operaciones deben realizar retroalimentación y reconocimiento del desempeño, de acuerdo con el programa establecido.

### **21. La GP&O debe diseñar, comunicar e implementar los programas de beneficios y/o conciliación de la Compañía**

- a. La Compañía cuenta con programas de beneficios y/o conciliación considerando los intereses de los trabajadores(as).
- b. La Compañía se debe asegurar que todos sus trabajadores(as) estén en conocimiento de este programa.
- c. La Compañía debe realizar un seguimiento periódico de la adherencia a los beneficios de este programa por parte de los trabajadores(as).

### **22. La GP&O debe establecer los medios y canales de apoyo para los trabajadores(as) con problemas sociofamiliares, de acceso voluntario**

- a. La Compañía debe disponer de un servicio externo de apoyo a los trabajadores(as) y a su grupo familiar, de acceso voluntario y gratuito cuando la GP&O lo considere necesario.
- b. La información que ese servicio administre será reservada y confidencial, no pudiendo entregar detalles a la Compañía, salvo cantidad de servicios, tendencias, promedios y problemas recurrentes.
- c. La información que allí se obtenga será compartida sólo con el Comité Riesgos Psicosociales y con la gerencia de SSO, respetando las reglas de reserva y confidencialidad.

### **23. La GP&O debe asegurar la implementación de un programa de apoyo psicosocial ante emergencias a los trabajadores(as), especialmente cuando están en faena**

- a. La Compañía debe disponer de un servicio de apoyo psicosocial, al trabajador(a) y a su familia, en situaciones de emergencia derivadas de un accidente, catástrofe u otro evento similar.



- b. La Compañía dispondrá de un reporte anual de intervenciones realizadas, para compartir con los comités y sindicatos, manteniendo reglas de reserva y confidencialidad pertinentes, según cada caso.

### **24. La GP&O debe disponer de talleres de capacitación asociados al manejo de crisis en el ambiente familiar durante emergencias**

- a. Los programas de capacitación y/o de calidad de vida deben incluir talleres preventivos en modalidad online, asociados al manejo de estrés y bienestar emocional en el ambiente familiar durante una emergencia.
- b. Un reporte de las actividades realizadas se presentará anualmente a los comités de calidad de vida y/o paritarios.

### **25. Las gerencias de Seguridad y Salud Ocupacional y de Personas y Organización deben implementar un sistema de información y vigilancia de los factores psicosociales asociados a los grupos de riesgo en desastres (naturales o humanos)**

- a. La Compañía debe definir los grupos de interés (de riesgo) en el contexto de desastre humano o natural.
- b. La GP&O debe evaluar los factores psicosociales a través de un cuestionario pertinente (válido y fiable) a los grupos de interés definidos por la Compañía (de riesgo), de manera independiente del resto de los trabajadores(as).
- c. La GP&O debe asegurar la implementación de las medidas de intervención que resulten de la aplicación de la evaluación psicosocial.
- d. La GSSO debe implementar un reporte para el control y seguimiento de los resultados del instrumento psicosocial utilizado, para los grupos de interés (de riesgo) y de la implementación de las medidas preventivas.

### **26. La GCSO debe diseñar e implementar un plan de prevención y manejo de desastres (naturales y humanos)**

- a. Cada Compañía debe:
  - Dar cumplimiento a lo establecido el plan corporativo de contingencia ante un desastre humano o natural.



- Realizar un análisis causal de los casos afectados por un desastre humano o natural detectados en faena para determinar acciones de aprendizaje que resulten de los respectivos análisis.
  - Realizar el seguimiento de los casos afectados por un desastre humano o natural.
- b. La GCSSO debe:
- Actualizar de manera periódica el plan de contingencia ante un desastre humano o natural según la nueva evidencia y disposiciones legales.
  - Monitorear los efectos del desastre humano o natural en las distintas compañías del Grupo Antofagasta, incluyendo trabajadores(as) propios(as) y de EECC.
  - Determinar en conjunto con Vicepresidentes y Gerentes Generales las medidas de escalamiento, desescalamiento y vigilancia.

### **27. Las GSSO y GP&O deben implementar un plan de comunicación para promover medidas especiales, que pudiese incluir temáticas como protección, seguridad, ejercitación, higiene del sueño, alimentación saludable, aspectos psicosociales u otros en contextos de desastres (naturales o humanos)**

- a. El área de Salud Ocupacional debe entregar los contenidos a la GP&O para elaborar un plan comunicacional que incluya la promoción de medidas sobre:
- Medidas de autocuidado para la protección personal y de las instalaciones producto de un desastre humano o natural.
  - Medidas implementadas para evitar o mitigar los efectos de un desastre humano o natural en las instalaciones del Grupo Antofagasta Minerals.
  - La importancia de la actividad física, higiene del sueño y comidas saludables.
  - Definir los determinantes psicosociales de los desastres humanos o naturales que han afectado a las compañías, focos de riesgo que provocan transmisión y medidas preventivas para gestionarlos.
- b. La GP&O debe participar en el diseño del plan comunicacional para difundir las medidas de prevención.



### **28. La GCSO debe conformar una mesa técnica para diseñar la estrategia de controles para el riesgo psicosocial asociado a los efectos sobre la salud mental en desastres (naturales o humanos)**

- a. La GCSO debe conformar una mesa de trabajo con profesionales del Grupo Antofagasta Minerals y expertos externos que permitan determinar los controles preventivos para mitigar las consecuencias de los desastres humanos o naturales sobre la salud mental.
- b. La mesa de trabajo debe contar con un representante de cada Compañía, para tener en consideración la experiencia de todo el Grupo en materia de salud mental.

### **29. La GSSO debe disponer de consultorías especializadas para manejar las alteraciones de salud mental en contexto de desastres (naturales o humanos)**

- a. La GSSO debe seleccionar un prestador de salud que proporcione consultoría especializada para las alteraciones de salud mental de desastre (naturales o humanos).
- b. La Compañía debe capacitar y sensibilizar respecto al uso del sistema de consultoría especializada.

### **30. La GCSO debe implementar un sistema de apoyo médico especializado para todos los empleados(as) en contextos de desastres (naturales o humanos)**

- a. La GCSO debe seleccionar el prestador de salud para entregar un servicio de apoyo médico especializado para los casos más afectados por un desastre humano o natural.
- b. Cada Compañía debe informar a la GCSO los casos con mayor gravedad médica para ser incorporados en el servicio de acompañamiento [trabajadores(as) propios(as)].

### **31. Las GSSO y GP&O deben implementar un programa de capacitación/reinducción asociado a acoso o violencia laboral y sus impactos y consecuencias**

- a. La GCSO debe entregar los contenidos a GP&O para elaborar un programa de capacitación/reinducción asociada a acoso o violencia laboral y sus impactos y consecuencias.
- b. La GP&O debe diseñar e implementar un programa de capacitación de manera transversal en la Compañía.
- c. La GP&O debe verificar la comprensión y entendimiento sobre los alcances de las definiciones tanto sobre acoso como de violencia laboral.



### **32. La gerencia de Compliance debe definir el canal para generar denuncias**

- a. La gerencia de Compliance debe establecer y comunicar a los trabajadores(as) sobre los distintos canales de denuncia asociados a acoso y/o violencia laboral.
- b. La gerencia de Compliance debe asegurar que los trabajadores(as) se encuentran en conocimiento de los distintos canales de denuncia y del resguardo de confidencialidad de esta.

### **33. El Comité de Ética y el o la Gerente General deben aplicar las medidas correctivas asociadas a acoso y/o violencia laboral**

- a. En el caso de denuncias de acoso y/o violencia laboral, el Comité de Ética y el o la Gerente General deben sesionar de manera oportuna para investigar y establecer las sanciones correspondientes.
- b. El Comité de Ética y el o la Gerente General deben realizar un seguimiento para evitar la reincidencia del comportamiento de acoso y/o violencia laboral.

### **34. Las gerencias de área y GP&O deben implementar medidas de protección inmediata a los trabajadores(as) indicados por el Comité de Ética**

- a. Las gerencias de área y GP&O deben asegurar que se cumplan las medidas establecidas por el Comité de Ética.

### **35. La GP&O debe asegurar que el trabajador(a) víctima de acoso o violencia laboral -demostrado- disponga de un sistema de apoyo y tratamiento clínico**

- a. La GP&O debe contar con un registro de los trabajadores(as) afectados(as) por acoso o violencia laboral.
- b. La GP&O debe asegurar que los trabajadores(as) sean debidamente derivados(as) a un sistema de apoyo y tratamiento clínico al organismo mutual.



### **36. Las gerencias de área y GP&O deben asegurar que al reintegrar al trabajador(a) víctima de acoso o violencia laboral ha contado con el tratamiento clínico adecuado**

- a. La GP&O debe asegurar que el reintegro laboral de los trabajadores(as) afectados(as) por acoso o violencia laboral, cuentan con la autorización médica.

### **37. La GSSO debe realizar un diagnóstico ergonómico e implementar las medidas propuestas, a través del organismo mutual asociado, en todas las tareas de áreas críticas**

- a. La GSSO debe realizar un diagnóstico ergonómico en todas las tareas de las áreas críticas de trabajo.
- b. El organismo mutual adscrito a la Compañía debe disponer de un servicio de diagnóstico ergonómico periódico.
- c. El organismo mutual adscrito a la compañía debe realizar evaluaciones ergonómicas que permitan determinar los factores de riesgo musculoesqueléticos y el nivel de afección de las personas, en todas las tareas de áreas críticas de trabajo.
- d. La Compañía debe contar con un plan de implementación de medidas de intervención ergonómicas, propuestas por el sistema mutual adscrito.
- e. La Compañía debe contar con un sistema de reporte para el control y seguimiento de los factores de riesgo musculoesqueléticos, trabajadores(as) expuestos(as) y cumplimiento de las medidas preventivas que aplican.

### **38. La GSSO debe diseñar, programar e implementar, a través del organismo mutual asociado y el dueño(a) del riesgo, un sistema formal de pausas saludables**

- a. La Compañía debe implementar un programa de pausas saludables, en los tiempos de descanso, en todas las áreas de trabajo donde se requiera.
- b. El organismo mutual adscrito de la Compañía debe disponer de un programa de pausas saludables en los tiempos de descanso, específico para cada área de trabajo donde se requiera.
- c. La Compañía debe disponer, a través de sus distintos mecanismos comunicacionales, de material informativo relacionado con las pausas saludables.



- d. La Compañía debe informar a sus trabajadores(as) respecto al beneficio de las pausas saludables, enfatizando su realización en los tiempos de descanso en todas las áreas de trabajo donde se requiera.

### **39. La GSSO debe asegurar que el trabajador(a) afectado(a) por una afección músculo esquelético, con un diagnóstico clínico, sea derivado a un sistema de apoyo y tratamiento médico especializado**

- a. La GSSO debe contar con un registro de los trabajadores(as) afectados(as) por una afección músculo esquelética, con un diagnóstico clínico.
- b. La GSSO debe asegurar que los trabajadores(as) sean debidamente derivados(as) para el manejo terapéutico de su patología, al organismo mutual o sistema de salud que se encuentre afiliado según corresponda.
- c. La GSSO debe disponer de un sistema de seguimiento del estado del tratamiento clínico de los trabajadores(as) que presentan una afección músculo esquelética con un diagnóstico clínico.

### **40. Los y las gerentes de áreas deben asegurar que el reintegro laboral de las personas con un tratamiento clínico sea adecuado a las condiciones de trabajo y de manera progresiva**

- a. Los y las gerentes de área deben tener un registro de los trabajadores(as) que están en proceso de reinserción laboral.
- b. Los y las gerentes de área deben velar por el cumplimiento del reintegro laboral progresivo y adecuado a las condiciones de trabajo, verificando la adecuada adaptación laboral.
- c. Los y las gerentes de área deben contar con las recomendaciones emanadas por el o la especialista para el reintegro laboral del trabajador(a) afectado(a).

### **41. La GSSO debe realizar seguimiento a los casos en proceso de reinserción**

- a. La Compañía y la GSSO deben contar con un registro de los casos de trabajadores(as) con diagnóstico clínico de trastorno afectivo que están en proceso de reinserción laboral.
- b. La GSSO debe disponer de un sistema que permita realizar un seguimiento del estado de avance de la reinserción, respecto de la funcionalidad de los trabajadores(as) (recuperación/alta médica) e informar de este avance a la GP&O y a los y las gerentes de las áreas involucradas.



### **42. Las GSSO y GP&O deben implementar un programa de capacitación para los supervisores(as) asociado al manejo de trabajadores(as) con episodios de depresión o trastornos del ánimo, para facilitar su identificación y recuperación**

- a. El área de Salud Ocupacional debe entregar los contenidos a la GP&O para elaborar un programa de capacitación sobre el manejo de los trabajadores(as) con depresión u otros trastornos del ánimo.
- b. La GP&O debe diseñar e implementar el programa de capacitación en las compañías.

### **43. Los dueños(as) del riesgo de fatiga y somnolencia deben implementar la estrategia y sus controles críticos (Bowtie)**

- a. Los dueños(as) del riesgo deben evaluar la aplicabilidad de la estrategia asociada a Fatiga y Somnolencia en el trabajador(a) afectado(a).
- b. En caso de que aplique, los ejecutivos(as), supervisores(as) y operadores(as) deben realizar las verificaciones de la estrategia y gestionar la corrección de las desviaciones.

### **44. La GSSO debe asegurar que los trabajadores(as) afectados(as) por un trastorno alimenticio, con un diagnóstico clínico, sean derivados a un sistema de apoyo y tratamiento psicológico y/o médico**

- a. La GSSO debe contar con un registro de los casos de trabajadores(as) afectados(as) por un trastorno alimenticio, con diagnóstico clínico.
- b. La GSSO debe asegurar que los trabajadores(as) sean debidamente derivados(as) al sistema de salud que se encuentre afiliado, para su manejo terapéutico.
- c. La GSSO debe disponer de un sistema de seguimiento del estado del tratamiento clínico de los trabajadores(as) afectados(as) por un trastorno alimenticio diagnosticado.

### **45. Las GSSO y GP&O deben implementar un plan de adecuaciones dietéticas en faena, incorporando mejoras nutricionales y monitoreo de efectividad**

- a. La GP&O debe gestionar la implementación de un plan de adecuaciones dietéticas de las comidas en faena (ingesta diaria en casinos y colaciones), incorporando mejoras nutricionales indicadas para cada uno de los casos.
- b. La GP&O debe disponer de sistema que permita realizar un seguimiento del estado de implementación de este plan e informar de este avance a la GSSO.



**46. Las GSSO y GP&O deben implementar el plan nutricional para educar y modificar malos hábitos alimenticios de trabajadores(as)**

- a. La GSSO debe entregar los contenidos a GP&O para elaborar un plan comunicacional que incluya promoción de hábitos alimentarios saludables.

The background image shows a mining site at sunset. The sky is filled with orange and red clouds, with the sun low on the horizon. In the foreground, there is a large, dark-colored mining truck with multiple large tires. The ground is a flat, dusty surface. A teal-colored graphic overlay, consisting of several overlapping shapes, covers the left and center portions of the image. The text 'CONTROLES CRÍTICOS' is written in white, bold, uppercase letters within the teal overlay.

# CONTROLES CRÍTICOS



# 1

## EL O LA GERENTE DEL ÁREA DEBE GESTIONAR OPORTUNAMENTE LOS RECURSOS (HUMANOS, LOGÍSTICOS, FINANCIEROS, ETC.)

### Objetivo del control:

- Asegurar los recursos necesarios para una adecuada planificación de las tareas.

### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Desconocimiento por parte de la gerencia de la importancia de proveer los recursos suficientes y oportunos para una adecuada planificación de las tareas.
- Dotación insuficiente en relación con la planificación de las tareas.
- Solicitud de tareas con escaso tiempo dificulta su adecuada planificación.
- Entrega de recursos de manera parcial y a destiempo.
- Inoportuna o falta de provisión de recursos al cambiar las prioridades en las tareas asignadas.
- Falta de planificación de las actividades y asignación de los recursos.



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
<b>Asegurar los recursos para planificar las tareas adecuadamente</b>	<p>¿Realiza el dueño(a) del área una planificación periódica de las actividades de sus áreas para una asignación adecuada de recursos?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de las tareas cuentan con los recursos adecuados para la planificación de las tareas.</p>	<p><b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>Al evaluar la asignación de recursos, ¿se considera los asociados a los ítems humanos, logísticos, financieros entre otros y el o la Gerente General los asigna de acuerdo con la planificación del dueño(a) del área?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los recursos planificados fueron asignados.</p>	<p><b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Cuento con los recursos necesarios para realizar las tareas asignadas?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los recursos necesarios para realizar la tarea están disponibles.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>En caso de no contar con los recursos necesarios para realizar la tarea, ¿se lo informo a mi supervisor(a) directo(a) y este o esta los gestiona de manera oportuna?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los recursos necesarios para realizar la tarea están disponibles.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Cuento con los recursos necesarios para ejecutar mi tarea y los utilizo para realizar mis tareas de manera correcta?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de trabajadores(as) conoce y utiliza los recursos disponibles para planificar sus tareas.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
<p><b>Desempeño esperado del control:</b> El 100% de los recursos necesarios para realizar la tarea están disponibles.</p>		
<p><b>Activador del rendimiento del control:</b> Uno o más trabajadores(as) afectados(as) por falta de recursos necesarios en la ejecución de las tareas.</p>		

\*DE: Desempeño esperado



## 2

### LA GP&O DEBE ASEGURAR UNA GESTIÓN DEL CAMBIO ANTE MODIFICACIONES DE LOS PROCESOS Y/O ESTRUCTURAS

#### Objetivo del control:

- Prevenir la pérdida del equilibrio psíquico como consecuencia de las modificaciones sustantivas o abruptas del entorno organizacional.

#### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Descripción de las funciones obsoletas.
- Inexistencia de un protocolo de gestión de cambio que entregue una metodología y procedimiento estándar.
- Baja adhesión de supervisores(as) a los procesos y procedimientos.
- Cambio de los supervisores(as) con pérdida de conocimientos específicos del proceso.
- Escasa competencia en GP&O para apoyar la gestión del cambio.



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
<b>Prevenir la pérdida del equilibrio psíquico, como consecuencia de modificaciones o intervenciones sustantivas o abruptas del entorno organizacional</b>	<p>¿Cuenta la Compañía con un procedimiento de gestión del cambio para aplicar cuando se intervienen o modifican los procesos y/o estructuras?</p> <p><b>DE:</b> La Compañía cuenta con un procedimiento vigente.</p>	<p><b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Los cambios en los procesos y/o en la estructura de organización son documentados y estos incluyen el análisis del impacto en trabajadores(as), la identificación de necesidades de aprendizaje y de adaptación, los recursos permanentes o temporales necesarios para consolidar los cambios y las medidas de mitigación de los impactos del cambio?</p> <p><b>DE:</b> Los cambios del proceso y/o de estructura de la organización están aprobados.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Cuenta la Compañía con un plan y programa de gestión del cambio que establezca plazos, indicadores de resultados esperados y responsables?</p> <p><b>DE:</b> El plan de gestión del cambio establece lo requerido.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Los y las responsables de la gestión del cambio monitorean y cumplen los indicadores establecidos en el programa?</p> <p><b>DE:</b> 100% de cumplimiento de los indicadores de gestión.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿El o los trabajadores(as) fueron instruidos(as) respecto a las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> Los trabajadores(as) fueron instruidos(as) en los procesos y funciones del cargo (play-book).</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿El o los trabajadores(as) entienden las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> El proceso de inducción al nuevo rol fue aprobado.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Verifico que el o los trabajadores(as) cumplan las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> Reinducción aprobada.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Conozco las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> El anexo del contrato está firmado y la inducción fue realizada y aprobada.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
	<p>¿Cumpló con las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> El proceso de evaluación de desempeño fue aprobado.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
<p><b>Desempeño esperado del control:</b> El plan de gestión del cambio debe considerar el 100% de lo requerido en el control crítico.</p>		
<p><b>Activador del rendimiento del control:</b> Uno o más trabajadores(as) con pérdida de equilibrio psíquico como consecuencia de las modificaciones sustantivas o abruptas del entorno organizacional.</p>		

\*DE: Desempeño esperado



# 3

## LA GP&O DEBE DISEÑAR UN MÉTODO PARA DETERMINAR LOS CARGOS DE INTERÉS POR SUS CONDICIONES PSICOSOCIALES

### Objetivo del control:

- Prevenir la asignación a una posición crítica de un trabajador(a) que carezca de las competencias necesarias para una función (expuesta por demanda y por impacto), instalando una condición gravosa de incompetencia.

### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Descripción de funciones obsoletas o poco vigentes.
- Inexistencia de un protocolo que asegure un procedimiento ad-hoc de selección.
- Baja adhesión de los ejecutivos(as) al monitoreo de cargos de interés por las condiciones psicosociales.
- Cambio de ejecutivos con pérdida de conocimientos específicos del proceso.
- Escaso apoyo a la GP&O para habilitar la gestión del cambio.



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
<b>Prevenir la pérdida del equilibrio psíquico, como resultado de la incompetencia para gestionar cargos de interés por sus condiciones psicosociales</b>	<p>¿Cuenta la Compañía con un método para determinar los cargos de interés por sus condiciones psicosociales?</p> <p><b>DE:</b> La metodología está actualizada.</p>	<p><b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Las posiciones y cargos de interés por sus condiciones psicosociales -por exposición a demanda e impacto- son identificados y ello incluye el análisis del impacto en trabajadores(as), la identificación de necesidades de aprendizaje y de adaptación, el proceso de evaluación y acompañamiento para mitigar la presión por resultados?</p> <p><b>DE:</b> Metodología actualizada.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Cuenta la Compañía con un plan y programa que establezca brechas, adquisición de competencias, plazos, indicadores de resultados esperados y responsables de la gestión de posiciones críticas?</p> <p><b>DE:</b> El procedimiento está vigente.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Los y las responsables de gestionar las posiciones críticas monitorean y cumplen los indicadores establecidos en el procedimiento?</p> <p><b>DE:</b> Los y las responsables cumplen el procedimiento vigente.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿El o los trabajadores(as) fueron instruidos(as) respecto a las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el cargo?</p> <p><b>DE:</b> Descripción de procesos y funciones (play-book).</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿El o los trabajadores(as) entienden las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el nuevo cargo?</p> <p><b>DE:</b> El proceso de inducción al nuevo rol fue aprobado.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Verifico que el o los trabajadores(as) tengan las competencias requeridas para desempeñar cargos de interés por sus condiciones psicosociales?</p> <p><b>DE:</b> Reinducción aprobada.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Conozco las responsabilidades, obligaciones y competencias que demanda el cargo?</p> <p><b>DE:</b> El anexo del contrato está firmado y la inducción realizada y aprobada.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
	<p>¿Cumpló con las competencias que demanda la posición?</p> <p><b>DE:</b> El proceso de evaluación de desempeño fue aprobado.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
<p><b>Desempeño esperado del control:</b> El 100% de las posiciones críticas fueron analizadas y cuentan con un plan de cierre de brechas (si es que aplica).</p>		
<p><b>Activador del rendimiento del control:</b> Uno o más cargos de interés por las condiciones psicosociales asignados sin la gestión adecuada.</p>		

\*DE: Desempeño esperado



# 4

## LA GP&O DEBE DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA PARA GESTIONAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS(AS)

### Objetivo del control:

- Asegurar que los trabajadores(as) reconozcan sus fortalezas y debilidades, sus brechas de competencia y las opciones para reducirlas o mitigarlas. De esta manera, previenen efectos en su desempeño y empleabilidad, con impacto en su equilibrio personal y desarrollo laboral.

### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Baja adhesión de los supervisores(as) para entregar 'feedback' de desempeño y gestionar el cierre de las brechas detectadas.
- Inexistencia de un protocolo que guíe las conversaciones difíciles.
- Cambio de supervisores(as) con pérdida de información de competencias y desempeño de los equipos de trabajo.
- Escasa competencia en GP&O para apoyar a la supervisión a mejorar el desempeño de los trabajadores(as).



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
<b>Prevenir la pérdida del equilibrio psíquico como resultado de brechas de competencias y/o bajo desempeño no reconocido oportunamente</b>	<p>¿Cuenta la Compañía con un sistema para gestionar el desempeño de los empleados(as)?</p> <p><b>DE:</b> El procedimiento está vigente.</p>	<b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral
	<p>¿Los trabajadores(as) del rol empleados(as) son informados(as) acerca de sus capacidades y brechas de competencias? ¿Se les informa las opciones de mejora necesarias y posibles, quedando esta información documentada para monitorear y controlar?</p> <p><b>DE:</b> El procedimiento está vigente.</p>	<b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral
	<p>¿Cuenta la Compañía con un plan para mejorar las competencias y habilidades detectadas en las brechas de desempeño, que establezca acciones, plazos, indicadores de resultados esperados y responsables de la gestión?</p> <p><b>DE:</b> El plan de acción está aprobado.</p>	<b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral
	<p>¿Los y las responsables de la gestión del desempeño cumplen los indicadores establecidos en el procedimiento?</p> <p><b>DE:</b> Los y las responsables cumplen lo establecido en el procedimiento vigente.</p>	<b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral
	<p>¿El o los trabajadores(as) fueron informados(as) respecto del cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades?</p> <p><b>DE:</b> Los trabajadores(as) fueron informados(as).</p>	<b>Supervisor(a):</b> Semanal
	<p>¿El o los trabajadores(as) están conscientes de las brechas de desempeño y las opciones u oportunidades para corregirlas?</p> <p><b>DE:</b> Los trabajadores(as) está informados(as) del proceso vigente (feedback).</p>	<b>Supervisor(a):</b> Semanal
	<p>¿Verifico que el o los trabajadores(as) hayan completado las acciones para mejorar las brechas y así alcanzar un desempeño adecuado?</p> <p><b>DE:</b> El plan de cierre de brechas está efectuado.</p>	<b>Supervisor(a):</b> Semanal
	<p>¿Conozco las brechas de competencias que afectan el desempeño y ponen en riesgo el equilibrio, desarrollo y empleabilidad?</p> <p><b>DE:</b> El reporte de evaluación está firmado.</p>	<b>Operador(a):</b> Diario
	<p>¿Cumpló con las competencias que demanda la posición?</p> <p><b>DE:</b> En el proceso de evaluación de desempeño cumple con las competencias.</p>	<b>Operador(a):</b> Diario
<b>Desempeño esperado del control:</b> El 100% de los empleados(as) tienen una evaluación de desempeño y un plan de cierre de brechas (si aplica).		
<b>Activador del rendimiento del control:</b> Rotación del personal (> 3%) o uno o más incidentes laborales por bajo desempeño.		

\*DE: Desempeño esperado



# 5

## LA GSSO DEBE ASEGURAR QUE LOS TRABAJADORES(AS) AFECTADOS(AS) CON UN DIAGNÓSTICO CLÍNICO, SEAN DERIVADOS A UN SISTEMA DE APOYO Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO Y/O FARMACOLÓGICO ESPECIALIZADO

### Objetivo del control:

- Prevenir o recuperar cuadros asociados a trastornos afectivos/depresivos.

### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Desconocimiento por parte de los trabajadores(as) de la existencia, eficacia y mecanismos respecto al sistema de apoyo y tratamiento psicológico y/o farmacológico.
- Incorporación espontánea al sistema de apoyo y tratamiento psicológico y/o farmacológico, por parte del trabajador(a).
- Falta de adherencia al tratamiento psicológico y/o farmacológico.
- Acceso limitado al historial clínico, por tratarse de información confidencial que requiere del consentimiento del trabajador(a).
- Entrega de información parcial por parte del trabajador(a) durante el seguimiento de su caso.



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
<b>Recuperar al trabajador(a) afectado(a) de una afeción afectiva con diagnóstico clínico, mediante un sistema de apoyo especializado</b>	<p>¿Existe un contrato vigente con prestadores de salud o prestadores individuales para el servicio de psicoterapia y psiquiatría?</p> <p><b>DE:</b> 100% de los trabajadores(as) con afeción afectiva que solicitaron este servicio fueron atendidos(as) de manera oportuna y con profesionales competentes.</p>	<b>Gerente(a) SSO:</b> Trimestral
	<p>¿Existe registro de los trabajadores(as) que participan en este sistema de apoyo?</p> <p><b>DE:</b> Registro vigente y actualizado.</p>	<b>Superintendente(a) de SSO:</b> Trimestral
	<p>¿Existe seguimiento de la evolución de los casos que participan en este sistema de apoyo?</p> <p><b>DE:</b> Seguimiento conforme.</p>	<b>Superintendente(a) de SSO:</b> Trimestral
	<p>¿Mis trabajadores(as) fueron capacitados(as) en la existencia y la importancia del uso del sistema de apoyo y tratamiento psicológico y/o farmacológico?</p> <p><b>DE:</b> 100% de trabajadores(as) conocen el sistema de apoyo psicológico y médico especializado.</p>	<b>Supervisor(a):</b> Semanal
	<p>¿Realizo retroalimentación a los trabajadores(as) que tienen afeciones afectivas, indicando la existencia de este sistema de apoyo?</p> <p><b>DE:</b> 100% de los trabajadores(as) fueron retroalimentados(as).</p>	<b>Supervisor(a):</b> Semanal
	<p>¿Conozco el sistema de apoyo y tratamiento psicológico y/o farmacológico?</p> <p><b>DE:</b> 100% de trabajadores(as) conocen el sistema de apoyo psicológico y médico especializado.</p>	<b>Operador(a):</b> Diario
	<p>¿Entiendo en qué casos se puede acceder y la importancia de participar en el sistema de apoyo?</p> <p><b>DE:</b> 100% de trabajadores(as) conocen el sistema de apoyo psicológico y médico especializado.</p>	<b>Operador(a):</b> Diario
<b>Desempeño esperado del control:</b> El 100% de trabajadores(as) que participaron en este sistema de apoyo, recibieron un tratamiento con profesionales competentes de manera oportuna y suficiente.		
<b>Activador del rendimiento del control:</b> Solicitud espontánea del trabajador(a) que está cursando un cuadro de afeción afectiva con diagnóstico clínico.		

\*DE: Desempeño esperado



# 6

## LAS GERENCIAS DE SSO Y GP&O DEBEN DISEÑAR UN PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA ANTE EVENTOS SUGESTIVOS DE TRASTORNOS DE ANSIEDAD Y PSICOSOMÁTICOS

### Objetivo del control:

- Prevenir o recuperar cuadros asociados a trastornos de ansiedad.

### Factores que erosionan la efectividad del control crítico:

- Desconocimiento por parte de los trabajadores(as) de la existencia y eficacia del protocolo de intervención psicológico disponible en la Compañía.
- Decisión por parte del trabajador(a) de no informar su necesidad de apoyo psicológico.
- Baja adherencia al protocolo de intervención psicológica por inasistencia del trabajador(a) o incumplimiento de las indicaciones terapéuticas.
- Escaso feedback de la evolución psicológica por parte del prestador al trabajador(a).
- Sesgo en la entrega de información por parte del trabajador(a) hacia el prestador terapéutico.



¿Qué?	¿Cómo? - Criterios	¿Quién? ¿Cuándo?
<b>Rendimiento esperado del control</b>	<b>Elementos de soporte y muestreo del control</b>	<b>Monitoreo del control</b>
	<p>¿Cuenta la Compañía con un protocolo de intervención psicológica ante eventos asociados a trastornos de ansiedad?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los trabajadores(as) que solicitaron participar en este protocolo, asistieron a la totalidad de las actividades programadas.</p>	<p><b>Gerente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Aplico el protocolo de intervención psicológica en los trabajadores(as) que solicitaron espontáneamente participar?</p> <p><b>DE:</b> 100% de aplicación del protocolo.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿La Compañía dispone de un plan de gestión y seguimiento de los casos?</p> <p><b>DE:</b> Plan de gestión vigente y disponible.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Se monitorea la adherencia al protocolo de intervención psicológica?</p> <p><b>DE:</b> Monitoreo actualizado.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
<b>Prevenir los trastornos de ansiedad en los trabajadores(as), mediante intervenciones psicológicas ante la presencia de eventos sugestivos</b>	<p>¿Se gestionan las desviaciones formalmente con el área de PPO?</p> <p><b>DE:</b> 100% de las desviaciones gestionadas.</p>	<p><b>Superintendente(a) de Gestión de Personas:</b> Trimestral</p>
	<p>¿Mis trabajadores(as) fueron capacitados(as) en la existencia del protocolo de intervención psicológica?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los trabajadores(as) que solicitaron participar en este protocolo, asistieron a la totalidad de las actividades programadas.</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Refuerzo la importancia de participar en el protocolo de intervención psicológica en caso de que se requiera?</p> <p><b>DE:</b> 100% de los trabajadores(as) capacitados(as).</p>	<p><b>Supervisor(a):</b> Semanal</p>
	<p>¿Conozco el protocolo de intervención psicológica?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los trabajadores(as) cuentan con capacitación respecto al protocolo de intervención psicológica.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
	<p>¿He participado de las capacitaciones relacionadas con el protocolo de intervención psicológica?</p> <p><b>DE:</b> 100% de participación de los operadores(as) en las capacitaciones relacionadas con el protocolo.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
	<p>¿Entiendo en qué casos se puede acceder y la importancia de participar en este?</p> <p><b>DE:</b> El 100% de los trabajadores(as) cuentan con capacitación respecto al protocolo de intervención psicológica y entienden la importancia de participar.</p>	<p><b>Operador(a):</b> Diario</p>
	<p><b>Desempeño esperado del control:</b> El 100% de trabajadores(as) que participaron en el protocolo de intervención psicológica, no presentaron trastornos de ansiedad.</p>	
<p><b>Activador del rendimiento del control:</b> Solicitud espontánea del trabajador(a) que se encuentra cursando un evento sugestivo de trastorno de ansiedad.</p>		

\*DE: Desempeño esperado







ANTOFAGASTA  
MINERALS

## **NOTA DE CONFIDENCIALIDAD**

Este documento contiene información de propiedad de Antofagasta Minerals S.A. que ha sido preparada estrictamente con el propósito de ser utilizada en las operaciones de la Compañía y no podrá ser proporcionada o revelada parcial o totalmente a terceros sin autorización expresa por parte de la Compañía.