

Protocolo de Prevención  
de Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el  
Trabajo

## 1. Objetivo.

Crear un ambiente libre de acoso, tanto laboral como sexual, y de violencia en el lugar de trabajo es fundamental para fomentar un espacio seguro y sin discriminación, donde todos/as se sientan incluidos en la organización. La meta es implementar acciones necesarias para prevenir, identificar y sancionar conductas inapropiadas, garantizando el cumplimiento de las leyes vigentes.

## 2. Cobertura.

Este protocolo es aplicable a todas las personas que forman parte de KIBERNUM, sin importar su cargo o nivel jerárquico, incluyendo a alumnos en práctica, proveedores y clientes. También se extenderá, cuando sea pertinente, a las visitas o usuarios que acudan a nuestras instalaciones.

## 3. Difusión.

El contenido de este protocolo se comunicará de la siguiente manera:

- **Kibers:** a través de charlas, capacitaciones y en nuestra plataforma corporativa interna, KIBERPRO.
- **Proveedores y clientes:** mediante la publicación en la página web de KIBERNUM, [www.kibernum.com](http://www.kibernum.com)

## 4. Definiciones.

- a) **Acoso sexual:** se entiende por acoso sexual cualquier requerimiento de carácter sexual, realizado de manera indebida y no consentida por la persona que lo recibe, que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades de empleo.
  - i. Coerción sexual: se manifiesta cuando un superior exige a un subordinado/a participar en una actividad sexual a cambio de beneficios laborales, como aumentos salariales, ascensos, traslados o la permanencia en un puesto de trabajo, implicando un abuso de poder.
  - ii. Proposiciones sexuales no consentidas: Involucran comportamientos como invitaciones sexuales, solicitudes inapropiadas y otras manifestaciones verbales, no verbales y físicas de carácter sexual, que buscan restringir injustificadamente

el desempeño laboral de una persona o crear un ambiente de trabajo hostil, intimidatorio o abusivo. Este tipo de conducta se conoce como acoso entre pares.

- iii. Manifestaciones habituales de acoso sexual: Incluyen promesas, implícitas o explícitas, de trato preferencial o beneficioso para la víctima, tanto en su situación actual como futura, a cambio de favores sexuales
- iv. Amenazas o demandas implícitas o explícitas, que obligan a la víctima a realizar conductas no deseadas, atentando contra su dignidad.
- v. Uso de términos de naturaleza o connotación sexual (escritos o verbales), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.
- vi. Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.
- vii. Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas anteriormente señaladas.

Adicionalmente, se considerarán las siguientes conductas como acoso sexual:

- ✓ **Nivel 1 - Acoso leve, verbal**: chistes, piropos y conversaciones de contenido sexual, no consentidos por quien los recibe.
- ✓ **Nivel 2 - Acoso moderado, no verbal sin contacto físico**: Miradas, gestos lascivos, muecas, no consentidos por quien los recibe,
- ✓ **Nivel 3 - Acoso medio fuerte, verbal**: llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales, no consentidos por quien los recibe.
- ✓ **Nivel 4 - Acoso fuerte, con contacto físico**: manoseos, sujetar o acorralar, no consentidos por quien los recibe.
- ✓ **Nivel 5 - Acoso muy fuerte**: presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos, no consentidos por quien los recibe.

b) **Acoso laboral**: se entiende como cualquier conducta de agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o uno o más trabajadores hacia otros compañeros, ya sea de manera puntual o reiterada. Esta conducta, independientemente del medio utilizado, puede resultar en menoscabo, maltrato, humillación, o afectar negativamente la situación laboral o las oportunidades de empleo de las personas afectadas.

Ejemplos:

- ✓ Restringir a un subordinado las posibilidades de hablar.
- ✓ Prohibir a los compañeros que hablen a un trabajador determinado.
- ✓ Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- ✓ Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- ✓ Cuestionar injustificadamente las decisiones de un trabajador.
- ✓ No asignar tareas a un trabajador, asignarle tareas sin sentido o asignarle tareas muy por debajo de sus capacidades.
- ✓ Asignar tareas degradantes a un trabajador.
- ✓ Asignar tareas con datos erróneos a un trabajador.
- ✓ Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o no dirigirle la palabra.
- ✓ Tratar a un trabajador como si no existiera.
- ✓ Criticar o burlarse permanentemente la vida privada de un trabajador.
- ✓ Dar a entender que un trabajador tiene problemas psicológicos.
- ✓ Burlarse de la discapacidad de un trabajador.
- ✓ Imitar con burla los gestos y voces de un trabajador.

c) **Violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral:** se refiere a aquellas conductas perpetradas por clientes, proveedores, usuarios u otros externos que afectan a los trabajadores durante la prestación de sus servicios.

Ejemplos:

- ✓ Gritos o 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

d) **Comportamientos incívicos:** se refiere a comportamientos descorteses o groseros que, aunque no tienen una intención clara de dañar, entran en conflicto con los estándares de respeto mutuo. A menudo surgen del descuido de las normas sociales. Sin directrices

claras, estos comportamientos pueden perpetuarse y generar situaciones de hostilidad o violencia que deben erradicarse de los espacios de trabajo.

Para enfrentar eventuales comportamientos incívicos en el marco de las relaciones laborales, se debe:

- ✓ Usar un tono de voz apropiado y carente de agresividad al hablar.
- ✓ Evitar gestos físicos no verbales hostiles y discriminatorios, promoviendo una actitud amable en el entorno laboral.
- ✓ Respetar los espacios personales del resto de los colaboradores, consultar en caso de dudas, sobre el uso de herramientas, materiales u otros implementos ajenos.
- ✓ Mantener especial reserva de la información proporcionada en un contexto personal por otra persona del trabajo, en la medida que dicha situación no constituya delito o encubra una situación potencial de acoso laboral o sexual.

e) **Sexismo:** se refiere a cualquier expresión (acto, palabra, imagen o gesto) basada en la idea de que algunas personas son inferiores debido a su sexo o género.

El sexismo puede ser consciente y manifestarse de manera hostil, defendiendo prejuicios de género tradicionales y castigando a quienes desafían los estereotipos establecidos. En determinados contextos, esto puede dar lugar a conductas constitutivas de acoso.

Ejemplos de sexismo hostil es:

- ✓ Comentarios denigrantes hacia las mujeres o diversidades basados en dicha condición.
- ✓ Humor y chistes sexistas o discriminatorios
- ✓ Comentarios sobre fenómenos fisiológicos
- ✓ Silenciamiento o ninguneo basado en el género.

El sexismo inconsciente o benévolo hacia las mujeres abarca conductas que, aunque no buscan causar daño, perpetúan una cultura laboral de violencia silenciosa o tolerada y deben ser erradicadas de los espacios de trabajo. Ejemplos de estas conductas, dependiendo del contexto y el caso específico, incluyen;

- ✓ Darle una explicación no solicitada cuando ella es experta en el tema denominado “mansplaining”.
- ✓ Interrumpir bruscamente mientras habla y sin esperar que termine, lo denominado “manterrupting”.
- ✓ Todas las conductas paternalistas de los hombres hacia las mujeres que constituyan sexismo benévolo. Estas actitudes implican la suposición de que son menos competentes e incapaces de tomar sus propias decisiones, lo que se conoce en la literatura sociológica como “sexismo benevolente”.

Es importante tener presente que existen conductas que, en general, **no son consideradas acoso, violencia, comportamientos incívicos o sexismo inconsciente**. Entre ellas, siempre considerando el contexto y cada caso particular, se incluyen:

- ✓ Comentarios y consejos legítimos relacionados con las asignaciones de trabajo.
- ✓ Evaluaciones del desempeño laboral o de la conducta relacionada en el ámbito laboral.
- ✓ Implementación de la política de la empresa o medidas disciplinarias impuestas.
- ✓ Asignación y programación de cargas laborales.
- ✓ Cambio de asignaciones y funciones del puesto.
- ✓ Informar a un colaborador/a sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias.
- ✓ Notificar a un trabajador/a sobre un comportamiento inadecuado.
- ✓ Aplicar cambios organizativos o reestructuraciones.

Estas acciones, y cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión, son válidas siempre que se respeten los derechos fundamentales de los/as colaboradores/as y no se utilicen de manera subrepticia como mecanismos de hostigamiento y agresión hacia una persona en particular.

## 5. Principios de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

En KIBERNUM, cumpliremos plenamente con los principios establecidos en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, aprobada mediante el D.S. N° 2 de 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Asimismo, adoptaremos los principios para una gestión preventiva en materia de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, tal como se desarrollan en la circular de la Superintendencia de Seguridad Social, específicamente el Compendio de Normas del Seguro de la Ley N° 16.744.

## 6. Derechos y deberes de los/as Kibers y de KIBERNUM

### a) Kibers:

- ✓ Derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de acoso, violencia y discriminación.
- ✓ Tratar a todos/as con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia.
- ✓ Cumplir con la normativa de seguridad y la salud en el trabajo.
- ✓ Derecho a denunciar las conductas de acoso y violencia al personal designado para tal fin.
- ✓ Cooperar en la investigación de casos de acoso o violencia cuando le sea requerido y mantener confidencialidad de la información.
- ✓ Derecho a ser informados/as sobre el protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia con el que cuenta la entidad empleadora, y de los monitoreos y resultados de la evaluaciones y medidas que se realizan constantemente para su cumplimiento.

### b) KIBERNUM:

- ✓ Generar e implementar medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso de todo tipo, a través de los resultados obtenidos de la encuesta psicosocial, analizando e implementando medidas ante los riesgos, mediante la información y capacitación para nuestros/as Kibers.
- ✓ Informar sobre los mecanismos para las denuncias de acoso y violencia y la orientación de las personas denunciantes.
- ✓ Asegurar la estricta confidencialidad de estos procesos.
- ✓ Asegurar que el/la denunciante, la víctima o los testigos no sean revictimizados/as y estén protegidos contra represalias.
- ✓ Adopción de las medidas que resulten de la investigación del acoso o la violencia.
- ✓ Monitorear y cumplir el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, incorporando las mejoras que sean pertinentes como resultado de las evaluaciones y mediciones constantes en los lugares de trabajo.

## 7. Organización para la gestión del riesgo:

En la identificación de los riesgos y el diseño de las medidas para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, participa la Gerencia de People & Culture de Kibernum junto con los integrantes del Comité de Aplicación de la encuesta CEAL, tomando en cuenta los resultados de dicha encuesta.

Cuando exista un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, este debe participar en la confección del Protocolo, independiente de que exista un prevencionista de riesgos profesionales en la entidad empleadora.

Es responsabilidad de KIBERNUM implementar las medidas, la supervisar su cumplimiento y comunicarse con cualquier organismo fiscalizador con competencias en la materia. Para estos fines, KIBERNUM ha designado un **equipo de investigación**, disponible a través del correo [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)

Se capacitará a los/las trabajadores/as sobre el o los riesgos identificados y las medidas preventivas combinado actividades en forma presencial o remota, las que se llevarán a cabo a través área de Learning & Development de Kibernum con la colaboración de la OTEC IT Academy.

Las personas trabajadoras podrán manifestar sus dudas e inquietudes referentes a lo indicado en el protocolo al **equipo de investigación**, escribiendo al correo [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)

Quien estará a cargo de la recepción de las denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo y de orientar a los o las denunciante será el Head of Compensations & Labor Relations, quien, en conjunto con el **equipo de investigación**, las recibirán a través del Canal de Denuncia disponible en KIBERPRO, página web de Kibernum o través del correo electrónico [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)

Las organizaciones sindicales, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 220 N°8 del Código del Trabajo podrán formular planteamientos y peticiones, exigiendo su pronunciamiento, con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos establecidos en el presente protocolo.

## 8. Gestión preventiva

En KIBERNUM, contamos con una Política de Prevención de Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo, que será comunicada a través de nuestros medios internos a todas las personas de la organización, independientemente de su cargo o nivel jerárquico. Además, enviaremos un correo a nuestros proveedores y clientes para que también estén en conocimiento.

Finalmente, esta política preventiva será revisada cada dos años por la alta dirección y, en caso de no requerir modificaciones, se considerará válida y vigente.

### a) Identificación de los factores de riesgo

Se identificarán las situaciones y conductas que pueden dar origen al acoso laboral relacionadas con las características organizacionales y la presencia de factores de riesgos psicosociales laborales, así como la existencia de conductas inciviles o sexistas, de acoso sexual o violencia en el trabajo, a lo menos cada dos años.

Para lo anterior, se analizarán los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL - SM, así como, el número de licencias médicas, de denuncias por enfermedad profesional (DIEP) producto de situaciones de acoso o de violencia externa; las 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 durante el periodo de evaluación.

La detección y evaluación de los riesgos se realizará con perspectiva de género y con la participación de los integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM vigente en KIBERNUM.

Con los resultados del cuestionario CEAL - SM, se elaborará un listado de los factores que evidencien mayor riesgo, considerando el contexto laboral, el levantamiento de los procesos señalados, la naturaleza del servicio que presta el colaborador/a y otras herramientas adecuadas a las particularidades de cada actividad.

### b) Medidas para la prevención:

En base a los resultados cuestionario CEAL – SM, se hará un diagnóstico y una evaluación de riesgos, que se implementarán en acciones o actividades dirigidas para eliminar las conductas que puedan generar acoso laboral o sexual. Asimismo, se adoptarán medidas para abordar la violencia ejercida por terceros ajenos a la relación laboral.

En las medidas para la prevención del acoso laboral, se tendrán presentes aquellas definidas en el marco de la evaluación de riesgo psicosocial del trabajo. Es decir, si en la aplicación del cuestionario CEAL/SM se identifican algunas de las dimensiones que se relacionan con la posibilidad de desencadenar situaciones de acoso laboral (problemas en la definición de rol, sobrecarga cuantitativa, estilos de liderazgo, inequidad en la asignación de tareas, injusticia organizacional,

entre otros), se programará y controlará la ejecución de las medidas de intervención que se diseñen para eliminar o controlar el o los factores de riesgo identificados.

Asimismo, periódicamente a través de charlas, webinars, y campañas informativas que realizará KIBERNUM, se darán a conocer los comportamientos incívicos y de sexismo con ejemplos prácticos. Además, se organizarán actividades para promover un entorno de respeto en el ambiente de trabajo, considerando la igualdad de trato, no discriminación, y la dignidad de las personas.

Todo/as los líderes, el equipo investigador de KIBERNUM y todos(as) los(as) Kibers, se capacitarán en las conductas concretas que podrían llegar a constituir acoso o violencia, las formas de presentación, su prevención y los efectos en la salud de estas conductas. Así como sobre las situaciones que no constituyen acoso o violencia laboral.

KIBERNUM dará a conocer todos(as) los(as) Kibers los riesgos identificados y evaluados, así como de las medidas de prevención y protección que se adoptarán. El responsable de esta actividad será el/la Occupational Health & Safety Specialist.

Las medidas que se implementarán serán programadas y se realizará un seguimiento permanente a través un programa preventivo de KIBERNUM, en el que se indicarán los plazos y los responsables de cada actividad, así como, la fecha de su ejecución y la justificación de las desviaciones a lo programado.

Finalmente, el programa de trabajo se llevará a cabo con los integrantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM vigente en KIBERNUM y en conjunto se definirá la periodicidad y medio de comunicación a todos los/as Kibers. En el caso de dudas y/o sugerencias en relación a las medidas preventivas, se podrán canalizar a través del correo [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)

### Medidas de prevención implementadas en KIBERNUM:

- ✓ Actualización de nuestros canales de denuncias: que están en nuestra plataforma interna llamada KIBERPRO, como también en nuestra página web [www.kibernum.com](http://www.kibernum.com) y además, contamos con un correo [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)
- ✓ Informaremos semestralmente a todos(as) los(as) Kibers los canales de denuncia relativos al incumplimiento de obligaciones prevención, investigación y sanción.
- ✓ Fomentar una cultura basada en el respeto mutuo, la empatía y la colaboración, para contribuir a crear un ambiente seguro y saludable a través de políticas y protocolos.

- ✓ Proporcionar capacitaciones o charlas a todos(as) los(as) Kibers puedan reconocer los tipos de acoso y cómo actuar ante estas situaciones.
- ✓ Fomentar un ambiente donde cada Kiber se sienta seguro al denunciar cualquier incidente de acoso, garantizando que no haya represalias contra quienes realicen la denuncia y asegurando la confidencialidad.
- ✓ Proporcionar apoyo psicológico temprano a los(as) Kibers que lo necesiten (denunciante, testigos o denunciados), a través de los programas que dispone el organismo administrador respectivo de la Ley 16.744

### c) Mecanismos de seguimiento

KIBERNUM, con la participación de Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM vigente en KIBERNUM 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.

Para la evaluación se considerarán los resultados del cuestionario CEAL/SM, cuando corresponda su medición; el número de 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.

Se elaborará un informe con los resultados de esta evaluación, que podrá ser consultado todos(as) los(as) Kibers, solicitándolo al Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité de Aplicación del cuestionario CEAL-SM vigente en KIBERNUM o a través del correo [lineaetica@kibernum.com](mailto:lineaetica@kibernum.com)

A continuación, ejemplo de un cuadro a través del cual se evaluará el cumplimiento de las medidas preventivas y mejoras continua a considera

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	MEJORA A IMPLEMENTAR
Ej. Se cumple	Ej. Revisión de proceso de clima laboral
Ej. No se cumple	Ej. Reunión con trabajadores

## 9. Medidas de resguardo de la privacidad y la honra de los involucrados

KIBERNUM establecimos medidas de resguardo de la privacidad y la honra de todos los involucrados en los procedimientos de investigación de acoso sexual o laboral (denunciante, denunciado, víctimas y testigos), disponiendo la reserva en los lugares de trabajo de los hechos

denunciados y de su investigación, y prohibiendo las acciones que los intimiden o que puedan colocar en riesgo su integridad física o psíquica.

## 10. Difusión

Se dará a conocer el contenido de este protocolo a todos/as quienes forman son parte de KIBERNUM, independientemente de su cargo o nivel jerárquico, a través de comunicados corporativos y estará disponible en forma permanente en el sitio de Canal de Denuncia de KIBERPRO. Asimismo, se incorpora en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de KIBERNUM.

### Control de versiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor	Revisor	Aprobador
10-05-2024	1.0	Elaboración Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	Marcos Araf	Carlos Daza	Paula Casarejos
12-07-2024	2.0	Actualización de Protocolo	Marcos Araf	Carlos Daza	Paula Casarejos